

智慧網路支援服務門戶常見問題

思科智慧網路支援服務™(Smart Net Total Care)門戶是一個重要的工具，可通過您隨時可用的深入可操作資訊提供庫存、合約和產品警報管理。

本文檔回答了有關門戶的最常見問題。若要檢視相關問題和答案，請參閱以下任一部分：

- [一般](#)
- [行政與管理](#)
- [庫存](#)
- [合約](#)
- [警報](#)
- [安全](#)

一般

本節回答有關一般門戶使用的最常見問題。

如何獲得對智慧網路支援服務門戶的訪問許可權？

要訪問思科智慧網路支援服務門戶，請訪問[思科服務連線](#)。

如果您是思科智慧網路支援服務門戶的新使用者，您必須首先完成[思科智慧網路支援服務門戶自註冊指南](#)中介紹的註冊過程。如果您希望思科幫助您完成自註冊過程，可以購買[思科智慧嚮導服務](#)。

是否有門戶維護或停機時間表？

通常每個月都會有新的入口網站發佈更新。維護通常在週末進行，從星期五的工作日結束開始（基於美國太平洋時間），以將工作流程的中斷降至最低。

通知每次都會在門戶和智慧網路支援服務社群中發佈，以便您進行相應的規劃。在社群首頁的「操作」選單中按一下Follow，以確保您可以看到這些通知。

如何確定門戶支援的裝置？

您可以使用[產品ID檢查器](#)工具來發現包含在門戶報告中的裝置。

如何從門戶中刪除報告？

使用者無法從門戶中刪除報告。

附註：My Reports下列出的報告，將至少保留72小時，然後自動將其從清單中刪除。

我可以自己解決門戶問題嗎？

會。請參閱[思科智慧網路支援服務門戶故障排除指南](#)，以檢視您可能會遇到的問題和一些解決建議。

提示：我們建議您在向支援社群發佈新討論之前參考故障排除指南，因為您的問題可能已經有可用的答案。

如何獲得門戶或思科通用服務平台收集器的支援？

完成門戶的自助登入過程後，可以參考[智慧網路支援服務門戶社群](#)以獲得支援。

如果您有支援合約（例如NLS1或思科智慧嚮導服務），則可以通過思科技術支援中心(TAC)開啟支援案例。

附註：如需裝置層級支援，[請聯絡Cisco TAC](#)。

提示：有關詳細資訊，請參閱[智慧嚮導服務客戶技術支援](#)影片。

行政與管理

本節回答有關入口網站管理和管理的常見問題。

如何控制對門戶中不同型別資訊的訪問？

如果您是客戶管理員，您可以授予或拒絕對產品風險通告和裝置配置資訊以及服務範圍管理和風險通告管理功能的訪問許可權。

提示：有關詳細資訊，請參閱[思科智慧網路支援服務門戶自註冊指南](#)的客戶管理員部分。

如何通過資料段管理使用者對資產資料的訪問？

如果您具有客戶管理員許可權，則可以建立段，並向各個使用者授予對這些段的訪問許可權。

提示：有關詳細資訊，請參閱[思科智慧網路支援服務門戶自註冊指南](#)的網路分段影片或門戶角色和訪問部分。

如何檢查我的上傳狀態？

要檢視您的上傳狀態，請登入到智慧網路支援服務門戶，然後在左側導航窗格中選擇**管理>上傳處理**。所有上載的狀態以及每個上載的開始和完成時間顯示在右窗格中。

無論上傳來源(CSPC、第三方收集器或逗號分隔值(CSV)檔案上傳)如何，系統都會顯示此資訊。

提示：有關詳細資訊，請參閱[檢視上傳歷史記錄](#)影片。

庫存

本節回答有關清單的常見問題。

如何獲取包括所有裝置的完整清單？

導覽至Inventory > Summary，以便生成報告，提供裝置的高級概覽以及每個類別中的裝置計數。

有關裝置詳細資訊，請導航至**庫存>自定義庫存**，以便生成顯示庫存中所有專案的報告。它還包括被識別裝置和未被識別為思科裝置的裝置。

要獲得每個裝置具有單個記錄的清單，請導航到**庫存>所有裝置**並生成報告。此檢視包含有限數量的屬性，並且每個裝置僅返回一行資訊。

如何檢查我的裝置的EOL日期？

導航到Alerts > Devices with Alerts，以生成報告，為所選清單中的每個裝置提供每個警報型別的警報計數。此報告以行形式列出所有裝置，並具有顯示軟體壽命終止(EoL)通知和硬體EoL通知計數的列。您可以深入檢視計數數字，以便檢視受警報影響的特定裝置的清單。

EoL資訊最全面的來源是預定義的警報報告。要訪問此報告，請導航到**操作>計畫任務>產品風險通告報告**。

是否可以從門戶中刪除資產？

客戶管理員和CBR管理員可以使用「管理」下的「庫存刪除」報告從門戶中刪除庫存。

以下是非管理員可以完成的一些可用操作：

- 如果使用收集器進行清點，則可以通過調整收集器引數來控制收集的資訊。
- 如果您擁有有效的NLS1或智慧嚮導服務合約，則您還可以向智慧網路支援服務門戶團隊提交思科TAC案例，以請求刪除。

如何檢視包括在多個資產中的裝置的詳細資訊？

定位至**庫存>庫存重複項**，以便生成一個報告，列出包括在多個庫存中的裝置的詳細資訊。

是否可以更改當前庫存的名稱？

目前不支援此功能。

是否可以更改我的帳戶的顯示名稱？

無法更改顯示在門戶報告中的註冊公司名稱，但您可以新增除註冊名稱外顯示在所有報告中的名稱。客戶管理員可以在**應用程式設定**中選擇Customer Display Name頁籤，然後編輯Display Name欄位。

在哪裡可以找到有關最後支援日期的資訊？

此資訊可作為屬性出現在多個報告中，但檢視此資訊的最快速方法是導航到**警報>支援的最後一天**。此報告列出裝置硬體的已發佈最後支援日期(LDoS)在未來兩年內或超過此日期的所有裝置（在選定清單中）。

在哪裡可以找到與特定裝置關聯的合約號？

導覽至 **Contracts > All Contracts**，以便產生一則報告，該報告顯示所有服務合約、覆蓋的裝置以及合約狀態的綜合詳細資訊。按一下合約編號可以檢視包含清單中該合約覆蓋的所有裝置的清單。

如果要檢視特定裝置的合約編號，請導航到 **Inventory > Custom Inventory**，並確保顯示 *Contract Number* 屬性。如果不是，請按一下框架右上角的三個垂直點。這將顯示可用屬性的清單。確保選中「合約編號」覈取方塊。

提示：有關詳情，請參閱 [合約詳情](#) 影片。

合約

本節回答有關合約的最常見問題。

如何最快速地發現我的合約到期日期？

定位至 **合約 > 即將到期的合約**，以便生成一份報告，列出在未來24個月內到期的所有合約。

提示：有關詳細資訊，請參閱 [即將到期的覆蓋](#) 影片。

如何檢查裝置的支援覆蓋狀態？

導覽至 **Contracts > Covered**，以便產生一則報告，列出所選資產中一個或多個有效思科服務合約所涵蓋的裝置。過濾有關裝置的序列號(SN)。如果未找到，則在「合約 > 未覆蓋」報表中完成相同的流程。

導航至 **操作 > 計畫任務 > 合約管理報告**，以生成更強健的報告，其中包括所有合約、覆蓋的裝置、未覆蓋裝置等的詳細資訊。

附註： **Inventory > Custom Inventory** 報告也包含合約詳細資訊。

提示：有關詳細資訊，請參閱 [訪問服務覆蓋資訊](#)、[覆蓋差距](#) 和 [合約詳細資訊](#) 影片。

查詢特定合約編號和相關裝置的最快捷方式是什麼？

定位至 **合約 > 所有合約**，以便生成一個報表，該報表列出了涵蓋收集庫存的所有合約。在此報告中，您可以找到存在問題的合約，然後進行深入分析，以查詢該合約所涵蓋的裝置。

導航到 **Inventory > Custom Inventory** 以生成報告，然後篩選SN。在SN上向下鑽取，直至到達 *Equipment* 頁面，然後選擇 **Contracts**。

支援合約覆蓋或未覆蓋意味著什麼？

導覽至 **Contracts > Covered**，以便產生報告，列出所選資產中一個或多個有效的思科服務合約覆蓋的裝置。這可能包括已簽署、有效或過期合約。或者，「**Contracts > Not Covered**」報告會列出所選資產中目前未在服務合約覆蓋的裝置。

該門戶如何幫助我管理服務覆蓋範圍？

[服務覆蓋管理](#)影片介紹了幾種使用門戶資訊來改善服務覆蓋範圍的方法。

警報

本節回答了有關警報的最常見問題。

如何確定是否有任何裝置產品警報？

導航到Alerts > Devices with Alerts，以生成報告，為所選清單中的每個裝置提供每個警報型別的警報計數。您可以使用此報告按IP地址、SN或其他裝置屬性過濾特定裝置。

提示：有關詳細資訊，請參閱[識別相關警報](#)、[警報管理](#)和[警報優先排序](#)影片。

安全

本節回答有關安全性的最常見問題。

我有安全問題。門戶資料是否安全？

會。門戶資料是安全的。

提示：有關詳細資訊，請參閱[安全和思科智慧網路支援服務白皮書](#)。

入口網站為我提供了哪些安全資訊？智慧網路支援服務如何幫助保護網路安全？

該門戶提供產品安全事件響應團隊(PSIRT)資訊，該資訊提供裝置級安全資訊。這有助於您確定您的裝置是否具有應解決的軟體漏洞。