

思科智慧網路支援服務門戶故障排除指南

本檔案介紹如何排解與思科智慧網路全面關護™入口相關的疑難問題。

提示：如果您對思科通用服務平台收集器(CSPC)或收集流程有任何疑問，請參閱[思科通用服務平台收集器故障排除指南](#)。

請參閱以下章節之一，檢視相關問題和解決方法建議：

- [門戶訪問](#)
- [報告和資料](#)
- [上傳](#)

門戶訪問

本節中的資訊介紹了與門戶訪問相關的一些常見問題。

您不能登入門戶

如果您在嘗試登入門戶時遇到問題，請完成以下操作：

- 請求您的授權管理員(DA)登入[思科服務訪問管理工具](#)，並驗證您已分配的角色，該角色應是客戶使用者，或者，如果您是思科合作夥伴，則為思科品牌經銷商(CBR)使用者。
- 如果您的問題與初始登入嘗試相關，請在您的DA分配您的角色以允許您的訪問資訊與門戶同步後，等待24小時，然後重試。如果您在24小時之後仍無法登入門戶，請向[智慧網路支援服務支援社群](#)發佈一個新問題。

您無法提名合作夥伴擔任貴公司的部門經理

合作夥伴不能被提名為DA。只有客戶可以是DA。

作為DA，您會遇到門戶訪問問題

僅分配了DA角色的管理員沒有足夠的訪問許可權來訪問門戶。DA還必須具有客戶使用者或客戶管理員角色分配才能訪問門戶。

報告和資料

本節中的資訊可解決與報告相關的一些常見問題，以及嘗試檢視門戶中的資料的問題。

您的資料不會顯示在門戶中

如果至少成功完成一次上傳，客戶和CBR使用者可以檢視報告。如果您的資料沒有顯示在入口中，請完成以下操作以解決問題：

- 確保客戶或合作夥伴角色由您的公司DA分配給您。DA可以在思科服務訪問管理工具中分配角色。
- 登入到門戶，然後在左側導航窗格中導航到**管理>上傳處理**。檢查狀態列以確定資產收集是否已

成功完成。

- 如果未啟動上傳，請與您的客戶管理員聯絡。只有客戶管理員才能從門戶使用者介面啟動上傳。
- 成功完成上傳後，請等待24至48小時，以便在門戶中看到清單資訊。
- 如果上傳時間超過48小時，或者成功完成之後超過48小時，您仍然無法在門戶中檢視資料，則向[Smart Net Total Care支援社群發佈一個新問題](#)。

左側導航窗格僅包含入門鏈接

您必須以客戶管理員身份完成至少一次成功的上傳，才能將左側導航窗格中填充其餘的連結。完成以下步驟，即可將資料上傳到入口網站：

1. 在左側導航窗格中按一下**Get Started**，系統會將您引導到一個允許您選擇資料上傳選項的頁面。
2. 為您的資產收集選擇適當的方法(逗號分隔值(CSV)檔案或收集器)。

提示：有關支援的收集方法的詳細資訊，請參閱[裝置資料收集選項](#)頁。

3. 等待24到48小時，以便資料上傳成功完成，然後驗證資料是否顯示在門戶中。

上傳完成後，您應該能夠檢視和使用左側導航窗格中的所有其他連結。只有在首次使用門戶並且沒有清單資料時，才會顯示**開始使用**連結，因此在後續登入時不會顯示。

附註：如果上傳狀態顯示*In Progress*超過48小時，或者您看到*Failure*狀態，則向[Smart Net Total Care支援社群發佈新問題](#)。請確保不要在社群中共用機密資訊。

您繼續看到網路中不再存在的裝置的資料

導航到**應用程式設定>報告首選項**，然後啟用**最新檢視**選項，以便僅檢視最新資產上傳的資訊。

您要匯出資料以供公司其他部門使用

從每個報告面板中按一下**匯出**以生成報告，然後從可用選項中選擇報告型別。要計畫報告，請導航到**操作>計畫任務**，然後從清單中選擇報告。

無論哪種情況，都可以在檔案完成時從左側導航窗格中的**My Reports**下載檔案。

您不知道如何在門戶中使用報告過濾器選項

要使用過濾器選項，請按一下報告窗格中每列頂部的過濾器框，在文本框中輸入所需的值（或從可用選項中選擇），然後按**Enter**以顯示與指定條件匹配的結果。

提示：您可以在多列中新增篩選器值。

您不知道門戶支援哪些裝置

您可以使用[產品ID檢查器](#)工具來確定智慧網路支援服務門戶支援您網路中的哪些裝置。經常新增新裝置。

您想要從門戶中針對裝置相關問題建立案例

您可以使用**所有裝置報告**(庫存>所有裝置)通過門戶開啟支援案例。

選中裝置行上的相應竅取方塊以選擇必須開啟案例的裝置，然後按一下**操作>建立支援案例**。在選擇裝置之前，**建立支援案例**選項將呈灰色顯示。

您不知道如何從門戶重新命名清單

使用當前功能，無法更改門戶中的資產名稱。

您希望收到自動通知

導航到**應用程式設定>我的通知**以設定通知首選項。此外，客戶管理員還可以通過「應用程式設定」>「公司通知」為用戶清單設定通知首選項。通知（如上傳完成通知和產品警報）可以立即、每天或每週傳送到指定的電子郵件地址。

上傳

本節中的資訊可解決某些與資料上傳到入口相關的常見問題。

上傳狀態不會顯示在上傳處理Dashlet中

如果您首次嘗試在新帳戶中上載資料，則上載處理狀態不會顯示在**管理>上載處理**區域中。上傳狀態僅在至少完成一次成功上傳後顯示。

至少需要24至48小時才能在門戶中完成資產收集。上傳必須達到**SUCCESS**狀態，您才能在左側導航窗格中檢視報告（資料）和其他連結。

您希望每天為每個清單處理多個上傳

我們建議您在嘗試為同一清單處理其他上傳之前，等待24至48小時。

目前，上傳的回執不會反映在門戶中。上載開始處理時會反映出來。如果您決定在第一次上載完成之前啟動第二次上載，則可能會在資料處理過程中產生衝突，並可能導致上載停滯。

您會看到失敗的上傳狀態

如果您的上傳狀態為**FAILED**，則必須發起新上傳。無法更改失敗的上傳狀態。

您會收到匯入錯誤：無法完成操作錯誤消息

此錯誤消息可在CSV檔案上傳期間生成。最常見的CSV錯誤與不正確的檔案和內容格式有關。完成以下操作以解決問題：

- 驗證檔案是否為CSV格式。
- 確保所有列都存在整個列名稱。
- 確保為每個裝置行填充這些必需列值：
 - 主機名

- 序列號
- IP 位址
- 產品ID

附註：其他列是可選的，可以留空，但不要刪除列名。

如果問題仍然存在，請向[智慧網路支援服務支援社群](#)發佈一個新問題。

您遇到第三方收集器問題

如果您遇到與第三方收集器（如Netformx或SolarWinds）或資料收集相關的問題，則必須直接聯絡第三方收集器供應商或支援團隊以解決問題。

如果問題與智慧網路支援服務門戶中的可檢視資料相關，請將包含問題詳細資料的新問題發佈到[智慧網路支援服務支援社群](#)。

附註：上傳狀態在其門戶中顯示**Ready**之前，必須聯絡[Netformx](#)和[SolarWinds](#)以獲得支援。思科無法協助處理第三方的任何錯誤或問題。