



## My Cisco Entitlements (MCE)

统一查看

统一管理

统一保护

# 常见问题解答

### 文档目的

本文档旨在解答有关 My Cisco Entitlements (MCE) 的常见问题。

### 受众

思科客户

## 目录

1. MY CISCO ENTITLEMENTS (MCE) .....	3
概述.....	3
适用于所有用户角色的 MCE 功能.....	6
适用于 SA 管理员角色的 MCE 功能.....	8
2. 面向合作伙伴的 MCE .....	9
3. MCE 架构 .....	10
4. MCE 隐私和数据保护 .....	11
5. MCE 规划图.....	13
6. 其它问题 .....	13
7. 更多资源 .....	14

# 1. My Cisco Entitlements (MCE)

## 概述

### Q My Cisco Entitlements (MCE) 是什么？

A My Cisco Entitlements (MCE) 是一个基于智能账户 (SA) 结构、易于使用的免费平台。您可以使用这个安全的平台全面了解您的所有资产和权利（包括服务、订用、许可证和设备）。此平台既能让您全面洞察您的业务，又可以帮助您管理您的思科 IT 资产和权利。请观看 [MCE 概览视频](#)。

如果您希望注册，请[完成此调查](#)。

### Q 资产和权利是指什么？

A 我们所说的资产是指软件、硬件/设备以及设备的任何物理组件，而权利是指您在使用权、技术支持权、软件下载权、许可证管理权、软件版本升级权、硬件更换权、内容使用权等方面所享有的权利。

### Q 为什么要使用 MCE？

A 使用 MCE 能够为您提供许多好处，例如：

- **实时洞察：**此平台可帮助您轻松地查看产品和服务，并显示激活和利用率指标
- **优化成本：**您可以规划和控制产品和服务的使用
- **增强业务连续性：**您还可以前瞻性地发现存在风险的产品和服务，并遵守合规性要求
- **安全且经过整合的用户访问权限：**此平台提供安全且经过整合的用户访问权限，帮助组织简化信息管理方式。

### Q 访问 MCE 是否有任何前提条件？

A MCE 平台基于智能账户 (SA) 结构；因此，为了能够在 MCE 中查看您的所有资产和权利并充分利用此平台，建议您拥有一个智能账户。在 MCE 中，仅少量功能不需要使用智能账户。

您是初次使用智能账户 (SA)？如需熟悉 SA 以及设置和组织管理 SA，请参阅以下文档：

- [Introduction to Smart Account \(SA\)](#)
- [创建客户智能账户 \(SA\)](#)
- [创建虚拟账户 \(VA\)](#)
- [构建客户智能账户 \(SA\) - 概述](#)

**Q** 如何访问 MCE ？

**A** 创建智能账户后，请[点击此处](#)访问此平台。使用您的思科用户名和密码登录。

您在 MCE 中看到的视图和享有的权限，取决于智能账户和虚拟账户中已授予您的访问权限。

**Q** 如何启用智能账户访问 MCE ？

**A** 转至 [MCE 注册](#)并填写“注册”表单。思科支持团队将在 2 至 4 个工作日内处理您的申请。

**Q** 有哪些不同的 MCE 角色可供我使用 ？

如需深入了解可用的不同角色以及与之相关联的权限，请参阅 [MCE 用户角色](#)文档。

**Q** 我的合作伙伴和思科能否在 MCE 中查看我的信息 ？

**A** 默认情况下，合作伙伴和思科无权访问您的智能账户。由于 MCE 访问基于对智能账户的访问权限，因此只有授权用户才能查看您的信息，前提是这些用户已经获得您的智能账户管理员的授权，可以访问您的智能账户。

要允许合作伙伴和/或思科查看与管理您的信息，您的 SA 管理员可以授予合作伙伴和/或思科相应访问权限并分配相应角色，允许他们查看和/或管理您的信息。

**Q** MCE 与智能账户有何不同 ？

**A** 智能账户如同一个容器，您可以在其中存放支持智能账户和支持智能许可证的产品。

将这些资产和权利存放到您的智能账户中之后，就可以通过采用智能账户结构的多个平台/工具对这些资产和权利进行评估。

MCE 基于智能账户，让您可以标记所有资产和权利，从而获得全面了解。

**Q** 仍需使用 [software.cisco.com](#) 上的智能账户和许可门户（思科智能软件管理器）吗？还是说此平台即可提供单一访问点，供我访问所有信息？

**A** MCE 主要面向所有对财务没有影响的事务。我们正在面向所有对财务没有影响的售后事务开发相应功能。

在我们将所有功能移植到 MCE 中之前，您还需要继续使用智能账户和思科智能软件管理器门户。

## Q GUID 是指什么？

A GUID 是 Global Ultimate 标识号，思科客户注册通过它来识别思科客户，并按照与其法律定义相符的分层结构来组织管理客户的各个站点位置。MCE 使用此层次结构来识别属于您的组织的资产和权利。

## Q 站点 ID 是指什么？

A 站点 ID 是您的组织的地址/位置的数字标识。思科的客户注册表根据您的公司的法律结构，按照层次结构组织这些站点位置。MCE 使用站点 ID 确定资产和权利所在的位置。

## Q MCE 与思科提供的 BCI 和 SNTC 等其他应用有何不同？

A MCE 平台可以让您全面掌握您购买的思科硬件以及软件、订用和服务的情况。利用此平台，您可以全面了解您从思科购买的所有产品和服务。

关键业务洞察 (BCI) 是一个分析门户，可以为 NCE 和客户有关其网络的重要洞察。

智能网络支持服务 (SNTC) 更侧重于思科硬件以及服务覆盖信息。

这些门户/平台是分别针对不同的特定需求而定义的。不过，MCE、BCI 和 SNTC 之间的区别可以简要地概括如下：

功能图例：  
● 可用 ● 2019 财年/2020 财年可用 ● 不可用

功能	MCE	SNTC 门户	BCS/BCI
软件许可证下载和更新	●	●	●
资产管理：安全地执行 MACD	●	●	●
掌握所有资产和权利的情况：组织管理、搜索、过滤、排序	●	●	●
操作系统/OS	●	●	●
掌握硬件的情况	●	●	●
服务合同级别	●	●	●
网络可视性	●	●	●
PSIRT 风险通告	●	●	●
智能、实时的数据可视性	●	●	●
近乎实时的数据可视性	●	●	●
控制用户访问管理	●	●	●
基于云的权利平台	●	●	●
可自定义的控制面板	●	●	●
全面掌握您的思科投资	●	●	●
导出/导入功能	●	●	●
产品生命周期管理	●	●	●
提交 TAC 支持案例	●	●	●
遥测和/或机器学习	●	●	●
整合式的使用者权限管理	●	●	●
提交 RMA	●	●	●
ISO API 集成	●	●	●
重新托管许可证	●	●	●

## 适用于所有用户角色的 MCE 功能

**Q** 我能在一个视图中看到我的所有资产和权利吗？

**A** 当然！通过 MCE 平台，您可以安全地查看和管理您的所有资产和权利。请观看 [MCE 概览视频](#)。

**Q** 哪些思科应用已完全集成到 MCE 中？

**A** 思科的电子交付应用（以前称为 e-Delivery）和版本升级应用（以前称为 Product Upgrade Tool）已完全集成到 MCE 中。您可以在 MCE 上的“订单”选项卡下访问 e-Delivery 应用。“版本升级”则位于“许可证”选项卡下。

**Q** 通过 MCE 可以洞察哪些方面情况？

**A** 当您登录 MCE 时，您将被定向到“账户概览”选项卡。在此选项卡中，您可以洞察与资产和权利相关的情况，例如：

- **设备总数**：表示您拥有的思科资产和权利的数量
- **最后支持日期 (LDoS)**：表示已超过最后支持日期的资产和权利所占的百分比。
- **服务覆盖**：表示包括在服务合同范围内的资产和权利所占的百分比

此选项卡中有多个磁贴：

- **设备覆盖**：此磁贴显示已覆盖设备与未覆盖设备的明细。您可以按照架构或国家/地区对其进行进一步的过滤
- **“服务和订用到期”以及“设备 LDoS”**：这两个磁贴都可以通过选择特定图例（例如“晚于结束日期”或“已超过”）进行过滤

请参阅详细的 [MCE 用户指南](#)，进一步深入了解您可以洞察的情况。

**Q** 我可以执行哪些不同的操作来管理我的资产和权利？

**A** MCE 允许您执行各种操作来管理您的资产和权利，这些操作包括：

- **搜索**：搜索您的资产和权利，可执行全局搜索，也可在任何选项卡（“服务和订用”、“许可证”和“设备”）中进行搜索。
- **过滤**：根据可用字段过滤您的资产和权利。
- **导出**：以多种格式下载有关您的资产和权利的报告。目前可导出 100,000 行数据。预计此数量在未来的版本中会有所增加。
- **排序**：按升序或降序值对您的数据排序。

- **组织管理**：通过分配到不同的虚拟账户对您的资产和权利进行组织管理。
- **管理列**：通过管理列，自定义资产和权利的视图。
- **提交支持案例**：直接启动支持案例管理工具以提交技术支持案例。
- **订购软件版本升级**：针对您的资产和权利提出软件版本升级请求。

有关详细信息，请参阅 [MCE 用户指南](#) 或观看以下视频。

- [如何导航](#) (视频 - 6 分 07 秒)
- [如何订购软件升级](#) (视频 - 2 分 20 秒)
- [如何提交支持案例](#) (视频 - 2 分 13 秒)
- [如何将资产分配到虚拟账户](#) (视频 - 2 分 23 秒) (*“重新分配”功能即将推出! 在其推出之前, 请务必将资产正确分配到相应的虚拟账户!*)

**Q** “设备”选项卡下将显示哪些资产？

- A** 在**设备**选项卡中，MCE 将显示与您的智能账户相关联的所有设备，其中包括思科设备以及（当用于许可时）非思科设备（第三方虚拟设备）。
- A** 未来将提供用于从视图中隐藏但不删除设备的功能。

**Q** 如果有任何事件影响到与我的 SA/VA 相关联的资产和权利，是否会捕获相关记录？

- A** 如有任何 MCE 发起的事件影响到您的资产和权利，**历史记录**选项卡会保留详细信息，例如日期、事件本身、用户（执行事件的用户）、事件详细信息以及事件期间捕获的备注。在此选项卡中，您还可以搜索特定事件或者根据日期或事件类型进行过滤。

**Q** 在 MCE 中，可从哪里查找软件产品的详细信息？

- A** 此信息显示于 MCE 中的“服务和订用”选项卡下。请选择虚拟账户，然后按虚拟账户选择任何产品/服务。

**Q** 许可证升级选项取决于对合同的访问权限、对 SMART 账户的访问权限还是这二者？

- A** 如果客户无权访问智能账户，他们将点击升级链接，然后仍会转到 MCE，但这种情况下 MCE 是一个独立的视图。

## 适用于 SA 管理员角色的 MCE 功能

**Q** 我是 SA 管理员，是否有任何操作是仅限我执行的操作？

**A** 作为 SA 管理员，您能够执行上一部分中列举的所有操作，并且还有权访问其他视图和使用其他权限。

**Q** 作为 SA 管理员，我还能洞察哪些其他方面的情况？

**A** 作为 SA 管理员，您能够查看 MCE **账户概览**选项卡上的**分配状态**。“分配状态”表示分配到各虚拟账户的资产和权利所占的百分比。

此外，您还有权访问**服务和订用**选项卡中的**合同和订用**视图。此视图提供合同级别或订用级别的详细信息。

**Q** 作为 SA 管理员，我还能执行哪些其他操作来管理我的资产和权利？

**A** 作为 SA 管理员，除了上一部分中介绍的操作外，您还可以查看**资产过滤器**，以便查看已分配和**未分配**的资产和权利。

在**未分配**视图中，您可以执行操作，将资产/权利分到虚拟账户中进行组织管理。

您还可以集中管理用户访问。根据用户的需求为其设置视图和权限非常重要。有关 MCE 用户角色的详细列表，请参阅[此处](#)。

最后，您还可以在**账户概览**选项卡中更新公司徽标。

有关详细信息，请参阅 [MCE 用户指南](#)。

**Q** 如果我不合规或许可证/订用即将到期，我是否会获得提醒？

**A** MCE 中尚无通知。我们计划将来会提供此类通知作为增强功能。对控制面板和过滤器的洞察可以帮助您确定这些情况。

**Q** 如何在 MCE 中更新数据？

**A** MCE 基于智能账户，因此与您的资产和权利相关联的所有数据都直接来自于您的智能账户和分配的锚点位置。

目前，您无法对数据进行更新/更改，但未来的增强功能会提供用于进行不涉及金额值的更新/更改的功能。



**Q** 能否使用 My Cisco Entitlements 编辑合同？

**A** MCE，可以让您全面掌握您的服务合同和订用的情况，并对可以查看和使用这些权利的用户进行组织管理。

如今尚无相应功能可在 MCE 中更改服务合同或订用。将来，我们会增加合同编辑功能，只要做出的更改不会对金额值产生影响。此外，我们还计划增加请求续约并在该过程中掌握续约情况的功能。

不过，对服务合同的重大更改必须在商务平台 CCW-R 中执行。

## 2. 面向合作伙伴的 MCE

**Q** 作为合作伙伴，我能访问 MCE 吗？

**A** 作为合作伙伴，如果您有用于管理自己的产品和服务的智能账户，那么您可以通过 MCE 访问该智能账户。

作为合作伙伴，如果您需要管理客户的智能账户，那么您还可以在 MCE 中访问该特定客户的智能账户。当我们无法确定用户是否属于该智能账户的公司时，我们不会与合作伙伴分享有关资产或权利的信息。

不久后，我们会提供相应功能，供您在 MCE 中查看和管理您的合作伙伴支持服务合同。

**Q** 我能查看我向哪个客户销售了什么产品或服务吗？

**A** 不能。MCE 向客户智能账户用户和管理员提供有关特定客户智能账户的洞察。

合作伙伴应继续使用 CCW 和 CCW-R 来查看他们已向客户销售的产品或服务。

**Q** 我能将 MCE API 用于我的第三方应用吗？

**A** 目前，专门用于智能账户和智能许可的 API 数量有限。您可以[点击此处](#)，通过 Cisco DevNet 访问这些 API。

将来，MCE 会增加一些 API，将适用范围扩展到大多数在线交互，包括查看、管理和添加更新时。

**Q** 作为合作伙伴，我能代表最终客户使用 MCE 吗？

**A** 如果客户授予相应角色，合作伙伴就可以在该客户的智能账户中代表该客户。我们将在 MCE 中添加合作伙伴视图，但该视图只会反映合作伙伴已向客户销售的产品或服务，而不会反映客户已向任何合作伙伴购买的所有产品或服务。

### 3. MCE 架构

**Q** 思科是否提供有关此基于云的工具的 SOC 2 II 型报告？

**A** 我们对 MCE 平台进行的所有安全评估均以思科信息安全准则为依据。目前，这些评估中并不包括 SOC 2 II 型审计。

**Q** 思科能否共享 MCE 的网络图？

**A** MCE 托管在思科的企业数据中心内，并遵守既定的所有控制和监管措施。

**Q** 它与哪个 IP 地址通信？

**A** MCE 无法通过静态 IP 地址进行访问。目前，您可以通过 [eam.cisco.com](http://eam.cisco.com) 访问该应用。所有连接均为 HTTPS 连接并受到保护。

**Q** MCE 会保留来自客户网络的哪些数据？

**A** 除了我们的订单和发货记录外，MCE 还包含通过续约和基于收集器的调整所报告的信息，以及传统软件许可和智能软件许可的部署信息。

**Q** MCE 是从客户的网络提取数据还是将数据向下推送到客户的网络？

**A** My Cisco Entitlements 将来自思科内部来源的权利信息可视化，让您得以了解您的硬件、软件、订用和服务。拥有收集器（从网络中提取）的客户可以选择根据此数据集进行调整，但 My Cisco Entitlements 并不要求这样做。My Cisco Entitlements 不从客户网络提取数据，也不向客户网络推送数据。

**Q** MCE 数据经过加密吗？

**A** 除 PAK 密钥外，MCE 数据未加密。不过，MCE 根据用户角色来控制平台访问权限。

只有那些有权访问特定智能账户/虚拟账户的用户，才能根据该智能账户/虚拟账户中已分配给他们的权限查看信息并执行操作。此外，对平台的访问也受到保护。

**Q** MCE 是否与 Cisco DNA Center 或 CSSM 本地版同步？

**A** MCE 依赖 CSSM 数据作为智能许可真实信息的来源。当 Cisco DNAC 和 CSSM 本地版（卫星）向 CSSM 报告使用量时，MCE 将反映相同的信息。

## 4. MCE 隐私和数据保护

**Q** 思科是否会将组织内的智能账户管理员的联系信息分享给合作伙伴？

**A** MCE 基于智能账户结构，因此它遵守的是智能账户隐私和数据保护政策与程序。

智能账户管理员的联系信息只会与该组织的员工分享。只有客户可以决定是否与第三方分享该联系信息。

**Q** 我的组织外部的人员是否可以访问我的智能账户中的用户？

**A** 否。

不过，客户可以将任何人指定为其智能账户的智能账户管理员。因此，如果您将组织外部人员作为管理员添加到智能账户，该管理员就能够了解您的智能账户用户群的信息，包括其思科 ID 和邮箱。

**Q** 思科如何管理和维持与智能账户关联的客户/用户信息的内部控制？

**A** 在创建和管理智能账户时为客户提供支持的思科内部员工和支持人员凭借特定角色和职责拥有对客户数据的受控访问权限，内部服务负责人会定期对此进行验证。

**Q** 合作伙伴是否可以访问客户的智能账户？

**A** 只有客户提供访问权限时，第三方（例如合作伙伴或系统集成商）才能访问客户的智能账户。客户可以提供对整个智能账户或客户选择的虚拟账户（智能账户文件夹）的访问权限。

选择权完全在客户的手中！

客户可以在初次设置智能账户时直接将合作伙伴联系人添加到授权用户列表中，也可以使用 [software.cisco.com](https://software.cisco.com) 上的“管理智能账户”应用，向合作伙伴提供对其智能账户的完全访问权限。

当我们无法确定用户属于智能账户的公司时，我们不会与合作伙伴分享有关资产或权利的信息。

**Q** 如果我作为客户从两个不同的合作伙伴那里购买许可证，他们是否可以在我的 MCE 中看到权利总数？

**A** 客户有权向合作伙伴授予对整个智能账户或其某个部分（特定虚拟账户）的访问权限。根据授予的访问权限，合作伙伴将有权访问 MCE 中的权利。

**Q** 为什么客户门户中的所有项目都由合作伙伴支持部门而非思科支持团队提供服务？

**A** 因为拥有合同的是合作伙伴而不是客户。您需要由合作伙伴来提交支持案例。拥有服务合同的也是合作伙伴而不是客户。您需要由合作伙伴来提交支持案例。

**Q** 如果我的管理员离开公司或调职到公司内的其他岗位，如何注册新的管理员和/或继续保持对权利的访问权限？

**A** 一般而言，最佳做法是指定多个智能账户管理员。

任何现有管理员都可以使用 [software.cisco.com](https://software.cisco.com) 上的“管理智能账户”应用来创建新的管理员或将现有用户提升为管理员角色。

如果最后一位管理员也离开了，可以在[支持案例管理器](#)中提交支持案例，申请为智能账户确定新的管理员。

**Q** 什么是 GDPR，谁会受 GDPR 影响？

**A** 欧盟《通用数据保护条例》（欧盟 GDPR）自 2018 年 5 月 25 日起生效，并对处理欧盟个人数据的组织产生影响。为了保护基本的隐私权利，新的条例广泛、严格，并要求世界各地的组织加以遵守。即使是位于欧洲以外的组织，如果该组织向位于欧盟的人员提供产品或服务或对位于欧盟的人员的行为进行监视，也必须遵守 GDPR。

**Q** MCE 能够使组织符合 GDPR 规定吗？

**A** 没有哪一个单独的产品/应用会使组织符合 GDPR 的规定。GDPR 是隐私最佳实践的立法体现，要求在处理个人数据时符合透明、公平和问责的要求。GDPR 推进“通过设计保护隐私”

和“默认保护隐私”的概念：隐私和数据保护必须嵌入并集成到由实体（数据控制者）或外部组织以其代表的身份（数据处理者）开展的所有数据处理活动中。这是关乎尊重个人权利、安全流程和管理风险的问题。合理地运用技术解决方案有助于巩固成功。例如，MCE 可以帮助客户了解存储在云端的个人数据的内容和位置，并提醒客户注意可能表明存在账户入侵的可疑用户活动，从而提高客户的安全级别。[点击此处](#)了解详情。

### Q 思科在数据隐私方面持什么立场？

A 思科尊重并致力于保护个人信息。我们的隐私声明体现了在处理个人数据方面的全球最新原则和标准：通知和选择数据使用、数据访问和完整性、安全性、向前传输和执行/监督。

思科通过了美国商务部规定的关于收集、使用、处理和跨境传输来自欧盟和瑞士的个人数据的欧盟-美国和瑞士-美国隐私盾框架的认证。思科还通过了亚太经济合作组织 (APEC) 跨境隐私规则体系 ([www.cbprs.org](http://www.cbprs.org)) 的认证。APEC 21 个成员国实行该体系提供适当的隐私和数据保护基准。若要阅读思科隐私声明的完整内容，请访问：

<https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/privacy.html>

## 5. MCE 规划图

### Q 在哪里可以找到有关即将推出的特性和功能的详细信息？

A 您可以[点击此处](#)查看 MCE 功能规划图。

## 6. 其它问题

### Q Meraki 设备是否已集成到 MCE 概览中？

A MCE 目前不支持 Meraki。

### Q 此平台是否会取代智能网络支持服务？

A 我们不会取代 SNTC，因为这是付费服务的覆盖范围，并且门户是随服务提供的。但是随着 MCE 的推出，必须访问不同门户执行操作的要求会有所减少。

### Q TAC 服务请求是仅适用于 SmartNet 还是也适用于合作伙伴服务所覆盖的设备？

A 二者都适用。

**Q** 思科软件中心“许可证”部分将来会怎么样？

**A** 访问 CSC 的需求会减少，将来所有操作都将通过 MCE 完成。

## 7. 更多资源

**Q** 在哪里可以找到其他培训资源？

**A** 要了解有关该计划的详细信息，请访问 [www.cisco.com/go/mce](http://www.cisco.com/go/mce)。

**Q** 在哪里可以获得对我的问题的支持？

**A** 如有疑问/问题，请在[支持案例管理器](#)中提交支持案例。

如有反馈，请通过此[调查](#)提交您的意见。

**Q** 在哪里可以就 MCE 功能或功能增强请求向思科提供反馈？

**A** 自 2019 年 9 月 6 日起，我们已增加反馈表功能。在 MCE 中，您现在可以提供即时反馈。点击右下角位于帮助按钮上方的反馈按钮。系统将显示一个弹出窗口，其中包含以下选项：对您的体验评分、提供反馈、提供您的联系信息（如果您希望思科跟进）。