

智能网络支持服务 (SNTC) 自行激活 常见问题解答

(更新日期: 2015 年 8 月 10 日)

问: 自行激活网站的网址是什么?

答: 要进入自行激活流程, 请访问以下 URL, 然后点击页面中的“注册”选项:

<https://www.cisco.com/web/smartservices/sntc.html>。此网站引导您逐步完成公司“授权的管理员”和“智能网络支持服务 (SNTC) 客户管理员”的设置流程, 这也是访问智能网络支持服务 (SNTC) 门户的必要条件。

问: 自行激活流程如何对提交请求的用户进行验证?

答: 自行激活流程会通过检查用户提供的合同号/序列号, 对用户进行验证。

合同编号必须与用户简档关联, 并且合同必须是以下类型的有效智能授权合同: 智能网络支持服务 (SNTC) 合同 (过去称为 SMARTnet 服务); SP Base 服务合同; TelePresence Essential Operate 服务合同; Cisco One 与解决方案支持合同。

如果因为某种原因验证失败, 用户将无法继续进行自行激活流程。

问: 当我尝试在自行激活网站进行注册时, 系统显示了一条这样的提示消息: “您的邮箱所在的域与您的思科客户简档中指定的域不匹配”。这是为什么?

答: 我们要求在注册时使用企业邮箱地址, 而不是个人邮箱地址 (例如 @gmail.com、@hotmail.com 或 @yahoo.com)。在此情况下, 请使用您的公司邮箱地址更新您的简档, 然后重新开始自行激活流程。

问: 关于公司“授权的管理员”(DA) 的合适人选, 有没有任何指南?

答: 系统会将第一个完成自行激活流程的用户指定为“授权的管理员”(DA)。在自行激活流程中, 屏幕上会提供有关 DA 人选的指导说明。思科建议您指定组织中负责管理用户访问权限和用户帐户的人员作为 DA。

问: 如果公司已经有注册的“授权的管理员”(DA), 系统是否会向执行自行激活流程的用户显示任何通知, 指出 DA 已存在?

答: 是的, 在用户提交自行激活请求之后, 系统会通过电子邮件通知该用户其公司已存在 DA。系统也会向该公司的 DA 通知这项新的用户请求, 以便 DA 可以对用户提出的智能网络支持服务 (SNTC) 门户访问权限请求进行处理。

问: 如果公司已经存在“授权的管理员”(DA), 用户应如何请求获得门户的访问权限?

答: 如果公司已经存在 DA, 该公司的后续用户可以通过自行激活流程请求获得门户的访问权限。用户应像申请成为 DA 一样, 完成整个流程。当用户提交请求后, 如果系统确定用户所在公司已存在 DA, 则会将该请求转发给当前 DA。

问：登录门户后，我没有在屏幕上看到任何信息。我为什么看不到公司的数据？

答：如果您是首次使用智能网络支持服务 (SNTC) 门户，而报告显示“未找到记录”，则表示您公司的设备数据可能尚未上传到门户。您可以按照下列参考资料中介绍的步骤手动导入设备数据：[文件导入应用说明](#)或[文件导入指导视频](#)。

问：在我完成自行激活流程后，为什么系统显示“您尚未获得访问此内容的授权”消息？

答：您新提交的注册信息最迟需要 24 小时才能在整个系统中反映出来。请稍后重试。如果您还有其他问题，可以在[智能网络支持服务 \(SNTC\) 社区](#)提出您的问题。