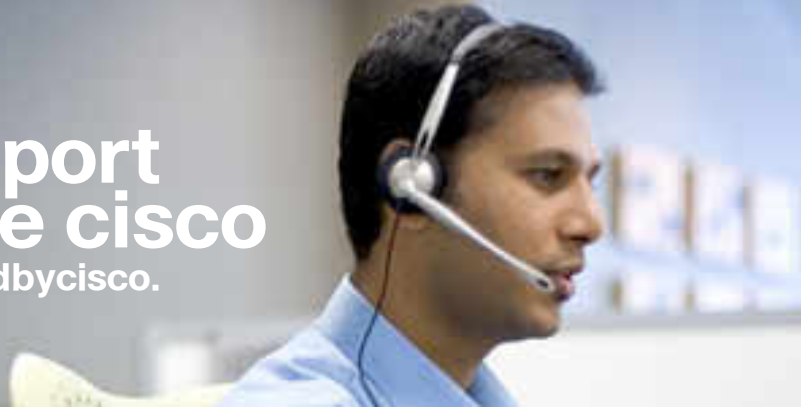




service support center de cisco

poweredbycisco.



CUANDO USTED NECESITA RESPUESTAS.

LA LEALTAD DEL CLIENTE SE BASA EN RAPIDEZ Y CONFIANZA. SI USTED PUEDE ENCONTRAR RESPUESTAS RESPECTO A LOS PROGRAMAS DE SERVICIO DE CISCO DE FORMA RÁPIDA Y COMPETENTE, SUS CLIENTES SIEMPRE REGRESARÁN POR MÁS INFORMACIÓN.

El Service Support Center (SCC, por sus siglas en Inglés) de Cisco® le brinda entrada a una base completa de información donde encontrará respuestas acerca de los Programas de Servicio Cisco y sus respectivos procesos y herramientas. Con unos cuantos clics de su mouse (ratón), usted puede encontrar respuestas a una gran variedad de temas, que abarcan desde preguntas básicas hasta dudas más amplias que se hayan encontrado y resuelto anteriormente. Usted también puede abrir casos por su cuenta, si tiene una pregunta o duda específica relacionada con la ventas de servicio. Es rápido, fácil y gratis. (Tenga en cuenta que esta nueva herramienta interactiva brinda apoyo en temas de ventas de Servicio y no ofrece Soporte Técnico).

RAPIDEZ = FACILIDAD DE USO

El Service Support Center de Cisco es fácil de usar. La interfase es simple y lógica y está diseñada para llevarle exactamente donde usted desea, de forma rápida. Los principales beneficios incluyen la búsqueda fácil en la amplia base de conocimiento de los servicios de Cisco, respuestas rápidas a sus dudas o preguntas, y la fácil navegación del sitio al organizar el contenido en tres grandes categorías:

- **Programas de Servicio de Cisco** contiene toda la información que usted requiere sobre los programas Cisco, tales como SMARTnet®, SMB Support Assistant y el Programa de Shared Support; así como Servicios Avanzados de Cisco tales como Network Optimization Support (NOS) y Technology Application Support (TAS).
- **Herramientas de Servicio** es la puerta de entrada a un amplio rango de poderosos recursos que le ayudarán a registrar y administrar contratos de servicio, incluyendo la habilidad para rastrear la historia de un contrato, abrir contratos nuevos y revisar la disponibilidad de servicio en la localidad de su cliente.
- **Ciclo de Ventas** le brinda las respuestas que usted necesita acerca de cada etapa del proceso de ventas, desde el establecimiento del precio de un contrato, la creación de un estimado y la colocación de una orden hasta la administración de su base instalada.

CONFIANZA = ORGANIZACIÓN

Casos abiertos sobre las preguntas de ventas de servicio de un cliente en particular.

Cuando tenga una pregunta relacionada con un problema específico de su cliente que no esté cubierto en la base de conocimiento existente, usted puede hacer una pregunta en línea. Responderemos rápidamente y, por primera vez, usted puede monitorear todo el proceso en línea a través del Service Support Center de Cisco.

Rastree su historia.

Usted puede utilizar el Service Support Center de Cisco como el repositorio en línea de su propia base de conocimiento. También puede rastrear la historia de preguntas individuales y revisar todos los casos y preguntas que ha formulado para evitar la duplicación de esfuerzos.



COMO USAR EL SERVICE SUPPORT CENTER DE CISCO

➔ INGRESA

- Vaya al sitio Web del Service Support Center de Cisco en:
<http://www.cisco.com/go/ssc> y solicite su acceso (login in). Simplemente ingrese su dirección de correo electrónico, elija una contraseña (password) y elabore su perfil al completar los campos de información obligatorios.
- Si usted pertenece a la región latinoamericana pero está basado en EE.UU., en el campo denominado "Country" seleccione la opción "LATIN AMERICA (US Based Users)".

➔ CONSULTANDO LA BASE DE CONOCIMIENTO

- Simplemente siga el enlace de "Questions & Answers" y seleccione la categoría que le interesa dentro del menú.
- Usted también puede ingresar palabras clave relacionadas con su pregunta en la función de "Search".
- Se le presentará la lista de preguntas más probablemente relacionadas con su inquietud o duda.
- De ahí, usted puede profundizar en el tema hasta encontrar exactamente lo que está buscando y revisar las respuestas hasta encontrar lo que necesita.
- Las respuestas que usted seleccione también le proporcionarán enlaces para más preguntas u otra información relevante dentro de la base de conocimientos.

➔ HACIENDO UNA PREGUNTA

- Vaya al enlace "Open a Case" e ingrese su pregunta como se muestra en la página.
- Usted puede anexar documentos relevantes a la pregunta, tales como fotos de las ventanas de Internet y archivos.
- Esto le permite proporcionarnos toda la información que usted desee, ya que puede anexar cualquier cosa que pudiese afectar el problema que está experimentando.
- Mientras más datos tengamos desde el principio, más rápido podremos conseguirle una respuesta satisfactoria.
- Una vez que ha hecho una pregunta, recibirá un número de caso y le responderemos a la brevedad posible vía correo electrónico.

COMO USAR EL SERVICE SUPPORT CENTER DE CISCO

PARA HACER PREGUNTAS SOBRE EL PROGRAMA DE SHARED SUPPORT (CSSP)

- Haga clic en "Open Case".
- Del menú que se desprenda, seleccione "Service Marketing Programs".
- Del menú que se desprenda, seleccione "Cisco Shared Support Program (CSSP)".
- Del menú que se desprenda, seleccione la categoría que mejor encaje con la naturaleza de su solicitud.



PARA HACER PREGUNTAS SOBRE CISCO UNIFIED COMMUNICATIONS OPERATE SERVICES

- Haga clic en "Open Case".
- Del menú que se desprenda, seleccione "Service Marketing Programs".
- Del menú que se desprenda, seleccione "Cisco Unified Communications Operate Services".
- Del menú que se desprenda, seleccione la categoría que mejor encaje con la naturaleza de su solicitud.

RASTREANDO SU HISTORIA DE CASOS

- Una vez que haya abierto un caso, usted puede utilizar su número de caso para rastrear su historia en línea.
- Vaya al enlace "My Cases" e ingrese su número de caso. Se desplegará una bitácora completa de toda la correspondencia relacionada con el caso.
- Durante el transcurso de la resolución de caso, automáticamente le mantendremos informado del progreso vía correo electrónico.

Aprenda más

El Service Support Center de Cisco puede ahorrarle las horas que invertiría en probar y errar, así como en buscar y duplicar sus actividades de servicio y soporte. También puede añadir un valor real a su oferta completa de servicio al cliente, acelerando la solución de problemas y armándole con el conocimiento y los recursos mejorados que le ayudarán a construir una relación más duradera y sólida con su cliente.

Aprenda más. Vaya al sitio Web del Service Support Center de Cisco. <http://www.cisco.com/go/ssc>

**Oficinas Corporativa Centrales**

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 526-4100

Oficinas Centrales en Europa

Cisco Systems Europe
11 Rue Camille Desmoulins
92782 Issy-Les-Moulineaux
Cedex 9
France
www-europe.cisco.com
Tel: 33 1 58 04 60 00
Fax: 33 1 58 04 61 00

Oficinas Centrales en las Américas

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-7660
Fax: 408 527-0883

Oficinas Centrales en Asia-Pacífico

Cisco Systems, Inc.
Capital Tower
168 Robinson Road
#22-01 to #29-01
Singapore 068912
www.cisco.com
Tel: +65 6317 7777
Fax: +65 317 7799

Propiedad intelectual © 2002, Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados. AccessPath, AtmDirector, Browse with Me, CCIP, CCSI, CD-PAC, CiscoLink, el logo de Cisco Powered Network, Cisco Systems Networking Academy, el logo de Cisco Systems Networking Academy, Cisco Unity, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, FrameShare, IGX, Internet Quotient, IP/VC, iQ Breakthrough, iQ Expertise, iQ FastTrack, el logo de iQ, iQ Net Readiness Scorecard, MGX, el logo de Networkers, ScriptBuilder, ScriptShare, SMARTnet, TransPath, Voice LAN, Wavelength Router y WebViewer son marcas registradas de Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn y Discover All That's Possible son marcas de servicio de Cisco Systems, Inc.; y Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, el logo de Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, el logo de Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, el logo de Cisco Systems, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, FastHub, FastSwitch, GigaStack, IOS, IP/TV, LightStream, MICA, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, SlideCast, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter y VCO son marcas registradas de Cisco Systems, Inc. y/o sus afiliadas en Estados Unidos y algunos otros países.

Todas las demás marcas registradas mencionadas en este documento o en el sitio web pertenecen a sus respectivos propietarios. El uso de la palabra partner no implica una relación de sociedad entre Cisco y ninguna otra compañía. (0110R)