



Mi Cisco Preguntas frecuentes

1. ¿Qué es Mi Cisco?

Mi Cisco le ofrece una vista portátil y personalizable de la información de su interés en Cisco.com.

2. ¿Cómo puedo ingresar a Mi Cisco?

Puede ingresar a Mi Cisco de dos maneras:

- **Lista desplegable de Mi Cisco:** Está ubicada en el extremo superior derecho de las páginas de Cisco.com (NOTA: No se encuentra disponible en algunos sitios que no son de EE. UU. ni en la página de inicio). La lista desplegable ofrece una vista rápida de Mi Cisco, que está disponible en todo el sitio.
- **Espacio de trabajo de Mi Cisco:** El espacio de trabajo ofrece una vista completa, lo cual le permite una mayor interacción y una revisión más exhaustiva de la información. Para ingresar al espacio de trabajo, puede usar un vínculo de la lista desplegable de Mi Cisco o agregar a sus favoritos el siguiente vínculo: www.cisco.com/cisco/psn/web/workspace.

3. ¿Qué es la lista desplegable de Mi Cisco?

La lista desplegable le ofrece una vista rápida de Mi Cisco, que usted puede personalizar y trasladar por todo el sitio Cisco.com. Se encuentra en el extremo superior derecho de la mayoría de las páginas de Cisco.com. Actualmente no está disponible en muchos sitios de Cisco que no son de EE. UU. ni en la página de inicio.

4. ¿Qué es el espacio de trabajo de Mi Cisco?

El espacio de trabajo le ofrece una vista más detallada e interactiva de su información. Muestra los módulos de Mi Cisco en una página completa y usted puede personalizarlos según sus necesidades.

Para ingresar al espacio de trabajo, puede abrir la lista desplegable de Mi Cisco (en el extremo superior derecho de la mayoría de las páginas de Cisco.com) y hacer clic en **Ir al espacio de trabajo**. También puede hacer clic en vínculos de distintas áreas del sitio Cisco.com, que incluyen:

Central para Partners
Soporte (muy pronto)
Cómo Comprar (muy pronto)

El vínculo directo es: www.cisco.com/cisco/psn/web/workspace.

5. ¿Qué es el catálogo de Mi Cisco?

El catálogo de Mi Cisco es un conjunto de módulos que pueden agregarse para personalizar la vista de Mi Cisco.



Mi Cisco Preguntas frecuentes

6. ¿Qué es un módulo?

Mi Cisco está conformado por un conjunto de módulos. Un módulo de Mi Cisco es un cuadro pequeño que puede colocarse en distintas partes de la página. Puede incluir desde contenido web hasta información extraída de las bases de datos de Cisco.

Actualmente, los módulos de Mi Cisco pueden encontrarse en dos lugares: la lista desplegable de Mi Cisco y el espacio de trabajo de Mi Cisco. El espacio de trabajo ofrece una vista completa de la información del módulo, mientras que la lista desplegable es un panel portátil que ofrece una vista rápida y más reducida de la información.

7. Inicié sesión en el espacio de trabajo de Mi Cisco por primera vez. ¿Por qué el espacio de trabajo está vacío?

La primera vez que use el espacio de trabajo de Mi Cisco, el sistema lo dirigirá al catálogo, donde podrá agregar módulos.

La segunda vez que inicie sesión, se lo dirigirá directamente al espacio de trabajo, donde aparecerán sus módulos.

8. ¿Para ingresar a Mi Cisco necesito varias autenticaciones, o puedo usar una sola autenticación?

Mi Cisco le permite usar la misma autenticación para ingresar a los módulos y a las aplicaciones de origen subyacentes.

9. No hay datos en mi módulo. ¿Cuál es la causa?

Si no ve datos en su módulo, puede ser por alguna de estas causas:

- No hay datos disponibles para mostrar. Para verificarlo, puede hacer clic en el vínculo a la aplicación, ubicado en el extremo superior derecho del módulo.
NOTA: El módulo Descuentos y reembolsos sólo muestra el programa actual y una fase previa.
- El servicio de aplicaciones de Cisco no está disponible. Deberá intentarlo de nuevo más tarde.
- La aplicación de origen del módulo sólo funciona si el usuario está suscripto. Para suscribirse a la aplicación, use el vínculo incluido en el mensaje.
- No tiene activado JavaScript en el navegador. Asegúrese de activarlo e intente de nuevo.

10. ¿Por qué no puedo ver todos los módulos?

En el catálogo de Mi Cisco sólo podrá ver aquellos módulos para los que tenga autorización de acceso.



Mi Cisco Preguntas frecuentes

Éstos son algunos de los criterios de Cisco para definir los niveles de autorización:

- Los partners, clientes y usuarios registrados ven módulos diferentes en el catálogo.
- Los usuarios con acceso o suscripción a servicios o aplicaciones existentes que se ven mediante los módulos pueden ver esos módulos en el catálogo.

Si le interesa ver un determinado módulo pero no lo encuentra en el catálogo, comuníquese con el servicio de soporte.

11. ¿En qué orden se presentan los módulos?

En el catálogo de Mi Cisco, hay una lista con los nombres de los módulos en orden alfabético. En la lista desplegable y el espacio de trabajo, puede arrastrar los módulos para ubicarlos según el orden en que desee verlos.

12. ¿Cómo puedo modificar la información que aparece en un módulo de Mi Cisco?

La información presentada en los módulos de Mi Cisco se extrae de aplicaciones subyacentes de Cisco. Para actualizar el contenido, puede hacer clic en la información dentro del módulo, o bien puede ir a la aplicación subyacente. En el extremo superior derecho de la mayoría de los módulos hay un vínculo que lo lleva a la aplicación.

13. Cuando le cambio el nombre a un módulo en la lista desplegable de Mi Cisco, ¿por qué el cambio no se ve reflejado en la página de módulos o en el espacio de trabajo?

La función de cambio de nombre sólo se encuentra disponible en la lista desplegable de Mi Cisco. La página del catálogo y los módulos del espacio de trabajo mostrarán el título original en el idioma que haya seleccionado.

14. ¿En cuántos idiomas se encuentra disponible Mi Cisco?

Actualmente, el espacio de trabajo de Mi Cisco se encuentra disponible en 16 idiomas. La lista desplegable de Mi Cisco sólo se encuentra disponible en inglés por el momento.

15. ¿Podré ver módulos adicionales en Mi Cisco?

El equipo de Mi Cisco desarrolla nuevos módulos de manera constante, los cuales estarán disponibles en versiones futuras. Los nuevos módulos se anunciarán en la parte superior del catálogo.

Si tiene alguna idea para un nuevo módulo, [le agradeceríamos que nos la enviara](#).

16. ¿Con qué frecuencia se extrae información de la aplicación de origen?

Cada vez que un visitante del sitio inicia Mi Cisco, los datos de cada módulo se extraen de la aplicación de origen en tiempo real.



Mi Cisco Preguntas frecuentes

17. ¿Puedo personalizar la vista de Mi Cisco?

Puede agregar y eliminar módulos y también puede arrastrarlos por la página para ordenarlos de la manera que desee. Para quitar un módulo, haga clic en el botón “X”, que se encuentra en el extremo superior derecho de cada módulo.

18. ¿Cómo puedo agregar o eliminar módulos?

En el catálogo de Mi Cisco, puede agregar módulos haciendo clic en el botón “Agregar módulo”. Si el módulo se encuentra disponible tanto en el espacio de trabajo como en la lista desplegable, tendrá la opción de elegir uno de esos destinos o ambos. Una vez agregado el módulo, aparecerá un mensaje de confirmación. Luego puede eliminar el módulo en cualquier momento. Para esto, debe hacer clic en el botón “X” del extremo superior derecho de ese módulo, en la lista desplegable o el espacio de trabajo de Mi Cisco.

19. ¿Qué navegadores son compatibles con Mi Cisco?

Para lograr una experiencia óptima en Cisco.com, recomendamos los siguientes navegadores:

- * Internet Explorer 6.0 y 7.0
- * Firefox 1.5 o superior

Todos los demás navegadores no son compatibles. No obstante, se procurará garantizar el máximo nivel de soporte para los navegadores, aunque no estén incluidos en la lista anterior.

20. ¿Qué debo hacer para enviar sugerencias o comentarios?

Háganos saber cómo podemos mejorar su relación comercial con Cisco, ya sea enviando sus opiniones mediante el vínculo de comentarios (en la parte inferior de Cisco.com) o haciendo clic aquí:

<http://tools.cisco.com/cdc/feedbk/public/FeedbackAction.cdcfdb>.

21. Si uso Firefox, ¿por qué aparece un mensaje de error cuando hago clic en Exportar?

La primera vez que un usuario de Firefox hace clic en “Exportar”, debe seleccionar manualmente la aplicación de Excel para generar un informe en este formato. Los informes siguientes se generarán en forma automática.

Preguntas frecuentes específicas para los partners

1. ¿Cómo selecciono el nombre de un partner?

Los empleados del partner sólo pueden ver los datos de su empresa. Por ende, no pueden seleccionar el nombre de otro partner. Los administradores de partners pueden seleccionar de una lista desplegable que está disponible en cada módulo la cual muestra a una empresa del partner a la vez. Si se selecciona un nombre de la lista desplegable, la selección se aplica a todos los módulos de la empresa. Los módulos



Mi Cisco Preguntas frecuentes

basados en identificaciones de usuario no tienen un cuadro de selección. Estos módulos muestran toda la información de una identificación de usuario, que podría incluir a más de una empresa partner (en el caso de los administradores de partners).

2. Soy administrador de partners, pero en la lista desplegable no veo todas las empresas partners que administro.

Su id. de usuario debe estar asociada con una empresa partner en la herramienta [Partner Self Service \(PSS\)](#). La lista desplegable se basa en la función de administración de partners de la herramienta PSS para asignar a los administradores de la empresa.

3. Como administrador de partners, cuando selecciono otra empresa partner en la lista desplegable, los datos de algunos módulos no cambian.

Algunos módulos muestran datos en función de la empresa partner, y otros lo hacen en función del usuario que ha iniciado la sesión. Los siguientes módulos se basan en la empresa partner y cambiarán cuando seleccione una nueva empresa partner en la lista: Contactos de la empresa, Satisfacción del cliente, Certificaciones y especializaciones y Promociones disponibles. Los siguientes módulos se basan en el usuario que ha iniciado la sesión: Negocios y cotizaciones, Inscripciones en programas, Descuentos y reembolsos, Boletín para el partner, Calendario de eventos y Capacitación. (NOTA: Este módulo sólo se muestra a los partners).

4. En el módulo Descuentos y reembolsos, ¿qué partner tiene derecho a ver la información? ¿Es posible restringir este acceso? ¿Quién aplica estas restricciones?

El administrador del partner designa dentro de la empresa partner quién puede ver los informes de Partner Program View (PPV) y Partner Program Intelligence, que son el origen de los datos del módulo Descuentos y reembolsos. Cada empresa partner tiene un administrador que puede otorgar o revocar el acceso de otros contactos del partner. El espacio de trabajo de Mi Cisco comprueba que el usuario tenga acceso a PPV, y en base a esto muestra u oculta el módulo Descuentos y reembolsos.

5. En el módulo Capacitación, ¿pueden los partners ver las fechas de vencimiento de los créditos de aprendizaje?

El módulo sólo muestra las inscripciones actuales de cada partner; no muestra los créditos de aprendizaje. Para verlos, haga clic en el vínculo directo a la aplicación Partner Education Connection (PEC).

6. En el módulo Certificaciones y especializaciones, ¿existe algún modo de ver o realizar el seguimiento en una vista holística de todas las certificaciones y especializaciones, y de los empleados designados para satisfacer dichos requisitos?

Sí. Esta información se encuentra en la ficha Especialización del módulo.



Mi Cisco Preguntas frecuentes

7. En el módulo Certificaciones y especializaciones, ¿pueden los usuarios ver el estado de los exámenes de cada empleado (por ejemplo, si tienen alguno en curso)? ¿O sólo muestra cuándo vencen las certificaciones?

El módulo no muestra el estado de los exámenes, pero muestra cuándo vencen las certificaciones.

8. En el módulo Certificaciones y especializaciones, ¿por qué están en blanco los campos de algunas personas certificadas?

Es probable que el partner haya obtenido esta especialización anteriormente, pero actualmente no cumple con ese requisito. Si un empleado del partner deja la empresa, el administrador del partner deberá asignar ese trabajo a otra persona para continuar cumpliendo con el requisito.

9. En el módulo Promociones disponibles, ¿qué promociones aparecen?

El módulo muestra todas las promociones disponibles en función de la ubicación del partner, la fecha de transacción, la ruta de ventas, las certificaciones, las especializaciones, las autorizaciones, la identificación BEGEO, el partner registrado y el método de compra. No se muestran las promociones basadas en contratos y STI. Puede verificar si una promoción es elegible para un determinado negocio. Para esto, debe hacer clic en el vínculo de Cisco Commerce Workspace.

10. ¿Hay algún modo de permitir que los partners tengan un "espacio en donde guardar" dentro de Mi Cisco para colocar los vínculos útiles que utilizan periódicamente?

A partir de febrero de 2010, Mi Cisco ofrecerá un módulo de favoritos con esa finalidad.

11. En el módulo Solicitudes de servicios recientes, si un cliente final abre una solicitud de servicio al Technical Assistance Center (TAC), ¿cómo se notifica al partner?

Si el partner es un contacto en la solicitud de servicios (es decir, si está asociado con el contrato de servicio), tendrá acceso a la solicitud y aparecerá en el módulo.

12. En el módulo Satisfacción del cliente, ¿cómo puedo ver información de trimestres anteriores?

Para ver información de trimestres anteriores, visite la herramienta Partner Access Online (PAL), a la que puede ingresar desde este módulo con un único inicio de sesión.

13. ¿Por qué no aparecen eventos en el módulo Calendario de eventos del partner?

El módulo requiere suscripción. Haga clic en el vínculo de la aplicación de origen para registrarse. A partir de febrero de 2010 se admitirán 130 países. Si aún no se admite su país, no podrá crear un perfil.



Mi Cisco Preguntas frecuentes

14. En el módulo Boletín para el partner, ¿cuál es la diferencia entre “Boletín para el partner” y “Novedades mundiales”?

En función del perfil creado por el usuario, “Boletín para el partner” mostrará novedades para el país del usuario en su propio idioma. “Novedades mundiales” no depende del perfil. Muestra noticias generales en inglés, que provienen de la sede central de Cisco y están dirigidas a todos los partners.

15. En el módulo Contactos de la empresa, ¿la columna de aplicaciones se refiere a los empleados que tienen acceso?

No, se refiere a los administradores de esas aplicaciones. La lista no está basada en quién tiene o no tiene acceso a esas aplicaciones.