



My Cisco Preguntas más frecuentes

1. ¿Qué es My Cisco?

My Cisco ofrece una vista personalizada con la información que más le interesa de Cisco.com.

2. ¿Cómo accedo a My Cisco?

Existen dos maneras de acceder a My Cisco:

- **Menú desplegable My Cisco** En la parte superior derecha de la mayoría de las páginas de Cisco.com (NOTA: este menú desplegable no está disponible en algunos sitios fuera de EE. UU. ni en la página de inicio) El menú desplegable, que facilita una vista rápida de My Cisco, se encuentra disponible en todo el sitio.
- **My Cisco Workspace:** El espacio de trabajo es una vista de página completa que posibilita una mayor interacción y una revisión más exhaustiva de la información. Puede acceder al espacio de trabajo por medio del enlace del menú desplegable My Cisco o creando un marcador para este enlace:
www.cisco.com/cisco/psn/web/workspace.

3. ¿Qué es el menú desplegable My Cisco?

El menú desplegable es una vista rápida de My Cisco que se puede personalizar y mantener visible en todo el sitio Cisco.com. Se encuentra en la parte superior derecha de la mayoría de las páginas de Cisco.com. Sin embargo, todavía no está disponible en muchos sitios de Cisco que no son de EE. UU. ni en la página de inicio de Cisco.com.

4. ¿Qué es My Cisco Workspace?

El espacio de trabajo ofrece una vista más exhaustiva e interactiva de la información. Se trata de una página completa con los módulos de My Cisco, los cuales puede personalizar según sus necesidades.

Para acceder al espacio de trabajo, abra el menú desplegable My Cisco (disponible en la esquina superior derecha de la mayoría de las páginas de Cisco.com) y haga clic en “Ir a Workspace” o bien haga clic en los enlaces situados en diversas áreas del sitio Cisco.com:

Central de partners
Soporte (próximamente)
Pedidos (próximamente)

Éste es el enlace directo: www.cisco.com/cisco/psn/web/workspace.



My Cisco Preguntas más frecuentes

5. ¿Qué es el catálogo de My Cisco?

El catálogo de My Cisco contiene todos los módulos que se pueden agregar con el fin de crear la vista personalizada de My Cisco.

6. ¿Qué es un módulo?

My Cisco representa un conjunto de módulos. Cada uno de ellos consiste en un pequeño cuadro que se coloca en distintas partes de la página y que contiene información muy variada, desde contenido Web hasta datos extraídos de bases de datos de Cisco.

De momento, My Cisco cuenta con dos ubicaciones para los módulos: el menú desplegable My Cisco y My Cisco Workspace. El espacio de trabajo presenta la información del módulo en una página completa mientras que el menú desplegable es un panel permanente que ofrece una vista rápida y reducida de los datos.

7. Acabo de iniciar sesión en My Cisco Workspace por primera vez: ¿por qué está vacío mi espacio de trabajo?

Cuando use por primera vez My Cisco Workspace, accederá al “Catálogo”, donde podrá añadir los módulos pertinentes.

Cuando inicie sesión por segunda vez, accederá directamente al espacio de trabajo personal, en el cual aparecerán los módulos seleccionados.

8. Para acceder a My Cisco, ¿es preciso iniciar sesión varias veces o basta con una?

My Cisco permite el acceso tanto a los módulos como a las aplicaciones de origen subyacentes con un único inicio de sesión.

9. No hay datos en el módulo. ¿Qué pasa?

Puede que no vea datos en un módulo por uno de los siguientes motivos:

- No hay ningún dato disponible que mostrar. Para confirmar si es el caso, haga clic en el enlace correspondiente a la aplicación ubicado en la parte superior derecha del módulo. NOTA: el módulo Descuentos y reembolsos sólo muestra la fase actual del programa y la anterior.
- El servicio de aplicaciones de Cisco no está disponible. Inténtelo de nuevo más tarde.
- Es obligatorio que el usuario esté suscrito a la aplicación de origen del módulo en cuestión. Para suscribirse a la aplicación, haga clic en el enlace del mensaje.
- No se ha activado JavaScript en el navegador. Compruebe que esté activado y vuelva a intentarlo.

10. ¿Por qué no veo todos los módulos?

En el catálogo de My Cisco sólo figuran los módulos que tiene derecho a ver.



My Cisco Preguntas más frecuentes

Cisco define los derechos disponibles en cada caso de varias formas, por ejemplo:

- Los partners, los clientes y los usuarios registrados ven módulos diferentes en el catálogo.
- Los usuarios con acceso o suscripciones a servicios o aplicaciones existentes que se consulten por medio de los módulos ven dichos módulos en el catálogo.

Si desea ver algún módulo del que tiene referencias pero no figura en el catálogo, póngase en contacto con el servicio de asistencia.

11. ¿En qué orden se presentan los módulos?

En el catálogo de My Cisco, los módulos se enumeran por el orden alfabético del nombre. En el menú desplegable y en el espacio de trabajo, en cambio, puede arrastrar los módulos para verlos en el orden que prefiera.

12. ¿Cómo modifico la información que veo en un módulo de My Cisco?

La información mostrada en los módulos de My Cisco se obtiene de las aplicaciones de Cisco subyacentes. Si desea actualizarla, haga clic en la información del módulo o acceda a la aplicación de origen. En la mayoría de los módulos, hay un enlace a la aplicación en la parte superior derecha.

13. Al cambiar el nombre de un módulo en el menú desplegable My Cisco, ¿por qué no se cambia también en la página del módulo y en el espacio de trabajo?

La función del cambio de nombre de los módulos sólo se encuentra disponible en el menú desplegable My Cisco. Tanto la página Catálogo como los módulos del espacio de trabajo siguen mostrando el título original en el idioma seleccionado.

14. ¿En cuántos idiomas está disponible My Cisco?

En la actualidad, My Cisco Workspace está disponible en 16 idiomas. El menú desplegable My Cisco, no obstante, sólo está disponible en inglés.

15. ¿Podré ver más módulos en My Cisco?

El equipo de My Cisco sigue desarrollando módulos nuevos para versiones futuras. Éstos se anunciarán en la parte superior del catálogo.

Si se le ocurre algún módulo, no dude en [comunicárnoslo](#).

16. ¿Con qué frecuencia se extraen los datos de la aplicación de origen?

Cada vez que se visita el sitio y se carga My Cisco, se extraen los datos de todos los módulos en tiempo real de sus respectivas aplicaciones de origen.



My Cisco Preguntas más frecuentes

17. ¿Puedo personalizar la vista de My Cisco?

Puede agregar módulos, eliminarlos o cambiar su orden arrastrándolos y soltándolos en otro lugar de la página. Para quitar un módulo, haga clic en el icono “X” de la esquina superior derecha visible en todos los módulos.

18. ¿Cómo se agregan y se eliminan módulos?

En el catálogo de My Cisco, haga clic en el botón “Agregar módulos” para agregar un módulo. Si el módulo está disponible tanto para el espacio de trabajo como para el menú desplegable, se le solicitará que elija uno de los dos destinos o ambos. Una vez agregado el módulo, aparece un mensaje de confirmación. Cuando desee eliminarlo, haga clic en el icono “X” de la esquina superior derecha del módulo en el menú desplegable o en el espacio de trabajo My Cisco.

19. ¿Qué navegadores admite My Cisco?

Para sacar el máximo rendimiento de Cisco.com, se recomiendan los navegadores siguientes:

- * Internet Explorer 6.0 y 7.0
- * Firefox 1.5 y superiores

No se admiten el resto de los navegadores. Aun así, haremos todo lo posible por lograr la mayor compatibilidad con todos los navegadores aunque no figuren en la lista anterior.

20. ¿Cómo envío mis sugerencias y comentarios?

Si sabe cómo podemos aumentar su productividad al hacer negocios con Cisco, no dude en compartir sus ideas mediante el enlace “Comentarios” situado en la parte inferior de Cisco.com o a través de este enlace:

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

21. En Firefox, ¿por qué aparece un mensaje de error al hacer clic en Exportar?

Si utiliza Firefox, seleccione manualmente la aplicación Excel para extraer informes con este formato la primera vez que haga clic en “Exportar”. Los siguientes informes ya aparecen de manera automática.

Preguntas más frecuentes específicas de los partners

1. ¿Cómo selecciono el nombre de un partner?

Los empleados de los partners sólo ven los datos de su propia empresa, es decir, no pueden seleccionar el nombre de ningún otro partner. Los administradores de los partners pueden seleccionar una única empresa partner cada vez en la lista desplegable de cada módulo que se muestre. Al seleccionar un nombre en dicha lista, la selección se aplica a todos los módulos basados en empresas. Los módulos basados en ID de usuario no tienen cuadro de selección, sino que muestran todos los datos del



My Cisco Preguntas más frecuentes

ID de usuario, que pueden incluir más de una empresa partner si se trata de administradores de partners.

2. Soy administrador de partners pero no veo todas las empresas partner que administro en la lista desplegable. ¿Qué ocurre?

Su ID de usuario debe estar asociada a alguna empresa partner como administrador de partners en la herramienta [Partner Self Service \(PSS\)](#). La lista desplegable se basa en la asignación de administrador de partners a empresa partner de la herramienta PSS.

3. Soy administrador de partners. ¿Por qué no cambian los datos de algunos módulos cuando selecciono otra empresa partner en la lista desplegable?

Ciertos módulos muestran datos basados en la empresa partner pero algunos otros exhiben datos que dependen del usuario que haya iniciado sesión. A continuación se relacionan los módulos basados en empresas partner cuyos datos varían al seleccionar otra empresa partner de la lista: Contactos de la empresa, Satisfacción del cliente, Certificaciones y especializaciones, y Promociones disponibles. Los módulos siguientes se basan en el usuario que ha iniciado sesión: Proyectos y presupuestos, Inscripciones en programas, Descuentos y reembolsos, Noticias para partners, Calendario de eventos y Formación (NOTA: este módulo sólo se muestra a los partners).

4. En el módulo Descuentos y reembolsos, ¿cuál de los partners tiene derecho a ver la información? ¿Es posible restringir el acceso? En caso afirmativo, ¿quién puede para imponer restricciones?

El administrador de partners de la empresa partner designa a los usuarios que pueden ver los informes de Partner Program View (PPV) y Partner Program Intelligence, que constituyen el origen de los datos del módulo Descuentos y reembolsos. Todas las empresas partner cuentan con un administrador facultado para conceder o revocar el acceso de los otros contactos de partner. En My Cisco Workspace, se comprueba si el usuario dispone de acceso a PPV y, según el caso, se muestra o se oculta el módulo Descuentos y reembolsos.

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

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

6. En el módulo Certificaciones y especializaciones, ¿disponen los partners de algún método para consultar una vista integral o realizar el seguimiento de todas las certificaciones y especializaciones así como de los empleados necesarios para cumplir esos requisitos?

Sí. Esa información se puede consultar en la ficha “Especialización” del módulo.

7. En el módulo Certificaciones y especializaciones, ¿pueden ver los usuarios el estado de los exámenes de cada empleado (por ejemplo, si han empezado alguno) o sólo aparece una vez que han vencido sus certificaciones?



My Cisco Preguntas más frecuentes

El módulo no exhibe el estado de los exámenes pero sí se muestra al vencer las certificaciones.

8. En el módulo Certificaciones y especializaciones, ¿por qué están vacíos algunos campos de personas con certificación?

Es posible que el partner tuviera concedida la especialización pero que ya no la cumpla. Por ejemplo, si un empleado abandona la empresa partner, el administrador debe asignar el puesto de trabajo a otra persona para garantizar el cumplimiento.

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

El módulo muestra todas las promociones disponibles en función de la ubicación del partner, la fecha de la transacción, la ruta de ventas, las certificaciones, las especializaciones, las autorizaciones, la ID de BE GEO, el partner registrado y el método de compra. No aparecen las promociones basadas en STI y contratos. Para averiguar si puede optar a la promoción de un proyecto, haga clic en el enlace Cisco Commerce Workspace.

10. ¿No habría algún modo de reservar un poco de espacio en My Cisco para que los partners guarden los enlaces que usan a menudo?

Desde febrero de 2010, My Cisco ofrece un módulo de marcadores con este fin.

11. En el módulo Peticiones de servicio recientes, si un cliente final abre una petición de servicio para Cisco Technical Assistance Center (TAC), ¿cómo se le notifica al partner?

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

12. En el módulo Satisfacción del cliente, ¿cómo consulto los datos de los trimestres anteriores?

Para ver datos de trimestres anteriores, visite la herramienta Partner Access Online (PAL), la cual está enlazada a este módulo gracias al inicio de sesión único.

13. En el módulo Calendario de eventos de partners, ¿por qué no hay ningún evento?

Este calendario funciona con suscripción. Haga clic en el enlace de la aplicación de origen y regístrese. Con fecha febrero de 2010, hay 130 países admitidos. Si el suyo no figura entre ellos, no podrá crear ningún perfil.

14. En el módulo Noticias para partners, ¿cuál es la diferencia entre “Noticias para partners” y “Noticias mundiales”?

Según el perfil que cree el usuario, Noticias para partners mostrará las noticias de su país en su idioma. Noticias mundiales no depende del perfil. Contiene noticias generales (en inglés) de la sede central de Cisco que son de interés para todos los partners.



My Cisco Preguntas más frecuentes

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

No, hace referencia a los administradores de las aplicaciones. La lista no se basa en los usuarios que pueden acceder o no a ellas.