



Mon Cisco Foire aux questions

1. Qu'est-ce que Mon Cisco ?

Mon Cisco vous permet de personnaliser l'affichage de vos informations préférées sur Cisco.com et d'y accéder partout où vous en avez envie.

2. Comment accéder à Mon Cisco ?

Il existe deux manières d'accéder à Mon Cisco :

- **Menu déroulant Mon Cisco** situé en haut à droite des pages Cisco.com (REMARQUE : ce menu déroulant n'est disponible ni sur certains sites localisés, ni sur la page d'accueil Cisco) : le menu déroulant vous permet d'accéder rapidement à Mon Cisco, disponible sur l'ensemble du site.
- **Espace de Travail Mon Cisco** : l'Espace de Travail offre un affichage plein écran pour une meilleure interaction et une vue plus détaillée des informations. Pour accéder à l'Espace de Travail, sélectionnez le lien correspondant dans le menu déroulant Mon Cisco ou ajoutez le lien suivant à vos favoris :
www.cisco.com/cisco/psn/web/workspace

3. Qu'est-ce que le menu déroulant Mon Cisco ?

Le menu déroulant offre un aperçu de Mon Cisco. Entièrement personnalisable, il vous accompagnera tout au long de votre navigation sur Cisco.com. Ce menu est situé en haut à droite de la plupart des pages Cisco.com. Il n'est disponible pour le moment ni sur un certain nombre de sites localisés, ni sur la page d'accueil Cisco.com.

4. Qu'est-ce que l'Espace de Travail Mon Cisco ?

L'Espace de Travail affiche vos informations de façon plus détaillée et interactive. Cette page, qui affiche les modules Mon Cisco en plein écran, peut être personnalisée à votre guise.

Pour accéder à l'Espace de Travail, ouvrez le menu déroulant Mon Cisco (situé en haut à droite de la plupart des pages Cisco.com), puis cliquez sur **Go to Workspace** (Aller dans l'Espace de Travail). Vous pouvez également suivre les liens fournis dans différents menus du site Cisco.com, notamment :

Partenaires et Revendeurs
Assistance (prochainement)
Commander (prochainement)

Le lien direct pour y accéder est le suivant :
www.cisco.com/cisco/psn/web/workspace

5. Qu'est-ce que le catalogue Mon Cisco ?

Le catalogue Mon Cisco est un ensemble de modules que vous pouvez ajouter à votre Espace de Travail pour personnaliser la présentation de Mon Cisco.



Mon Cisco Foire aux questions

6. Qu'est-ce qu'un module ?

Mon Cisco est un ensemble de modules. Un module Mon Cisco est une petite zone qui peut être placée sur différentes parties de la page et qui contient toutes sortes d'informations, allant de contenu Web à des données extraites des bases de données Cisco.

Mon Cisco propose actuellement deux destinations pour l'ensemble des modules : le menu déroulant Mon Cisco et l'Espace de Travail Mon Cisco. L'Espace de Travail permet d'afficher les informations du module sur la largeur de la page. Le menu déroulant se présente quant à lui comme un panneau qui vous suit partout et vous permet d'afficher les informations rapidement, dans une fenêtre réduite.

7. Je viens de me connecter pour la première fois à mon Espace de Travail Mon Cisco. Or, je constate qu'il est vide. Quelle en est la raison ?

Lors de votre première visite sur votre Espace de Travail Mon Cisco, vous êtes automatiquement redirigé vers le catalogue, à partir duquel vous pouvez ajouter des modules à votre Espace de Travail.

Lors de votre prochaine visite, vous accéderez directement à votre Espace de Travail personnalisé avec les modules que vous aurez sélectionnés.

8. Ai-je besoin de plusieurs identifiants de connexion pour accéder à Mon Cisco ?

Mon Cisco vous fournit un accès aux modules et aux applications sources sous-jacentes à l'aide d'un seul identifiant de connexion.

9. Mon module ne contient aucune donnée. Que se passe-t-il ?

L'absence de données dans un module peut avoir plusieurs causes :

- Il n'y a pas de données disponibles pouvant être affichées. Pour le vérifier, cliquez sur le lien vers l'application situé en haut à droite du module.
REMARQUE : le module Remises et rabais affiche uniquement le programme en cours ainsi qu'une phase antérieure.
- Le service d'application Cisco n'est pas disponible. Veuillez réessayer ultérieurement.
- L'application source de ce module n'est disponible que sur abonnement. Pour s'abonner à l'application, utilisez le lien figurant dans le corps du message.
- Java Script n'est pas activé sur votre navigateur. Vérifiez que Java Script est bien activé et réessayez.

10. Pourquoi les modules ne sont-ils pas tous représentés ?

Le catalogue Mon Cisco affiche uniquement la liste des modules auxquels vous êtes autorisé à accéder.



Mon Cisco Foire aux questions

Cisco définit vos droits d'accès en fonction de certains critères :

- Le contenu du catalogue diffère selon que vous êtes un partenaire, un client ou un utilisateur inscrit.
- Les utilisateurs qui disposent d'un accès ou se sont abonnés aux applications ou services existants disponibles via les modules pourront voir ces modules dans le catalogue.

Si vous souhaitez consulter un module dont vous avez entendu parler mais qui n'apparaît pas dans votre catalogue, veuillez contacter le service d'assistance.

11. Dans quel ordre les modules sont-ils présentés ?

Le catalogue Mon Cisco affiche les modules par nom, dans l'ordre alphabétique. Dans le menu déroulant et l'Espace de Travail, vous pouvez modifier l'ordre d'affichage des modules à l'aide d'un simple glisser-déposer.

12. Comment modifier les informations contenues dans un module Mon Cisco ?

Les informations présentées dans les modules Mon Cisco proviennent d'applications Cisco sous-jacentes. Vous pouvez les mettre à jour en cliquant sur les informations du module ou en accédant directement à l'application source. Un lien vers l'application apparaît en haut à droite de la plupart des modules.

13. Lorsque je renomme un module dans le menu déroulant Mon Cisco, pourquoi le nom n'est-il pas modifié dans la page Module ou dans l'Espace de Travail ?

Vous ne pouvez renommer les modules qu'à partir du menu déroulant Mon Cisco. La page Catalogue et l'Espace de Travail afficheront le titre d'origine du module dans la langue que vous avez sélectionnée.

14. En combien de langues Mon Cisco est-il disponible ?

L'Espace de Travail Mon Cisco est actuellement disponible en 16 langues. Le menu déroulant Mon Cisco n'est en revanche disponible actuellement qu'en anglais.

15. Est-il possible d'afficher des modules supplémentaires dans Mon Cisco ?

De nouveaux modules sont sans cesse développés par l'équipe Mon Cisco ; ils seront mis à votre disposition dans les prochaines versions. La disponibilité de nouveaux modules sera annoncée tout en haut du catalogue.

Si vous avez une idée de module, n'hésitez pas à [nous en faire part](#).

16. À quelle fréquence les données sont-elles récupérées de l'application source ?

Les données de chaque module sont extraites en temps réel de l'application source à chaque fois qu'un visiteur charge Mon Cisco.

17. Est-il possible de personnaliser l'affichage de Mon Cisco ?



Mon Cisco Foire aux questions

Vous pouvez ajouter et supprimer des modules, mais également les réorganiser à l'aide d'un simple glisser-déposer. Pour supprimer un module, cliquez sur le « X » en haut à droite de chaque module.

18. Comment ajouter ou supprimer des modules ?

Pour ajouter un module à partir du catalogue Mon Cisco, cliquez sur le bouton « Ajouter des modules ». Si le module est disponible dans les deux destinations (Espace de Travail et menu déroulant), vous devrez indiquer la ou les destinations de votre choix. Une fois le module ajouté, un message de confirmation s'affiche. Pour supprimer le module, cliquez sur le « X » situé en haut à droite du module dans le menu déroulant ou l'Espace de Travail Mon Cisco.

19. Quels navigateurs sont pris en charge par Mon Cisco ?

Pour une expérience optimale, nous vous recommandons d'utiliser l'un des navigateurs suivants :

- * IE versions 6.0 et 7.0
- * Firefox versions 1.5 et ultérieures

Bien qu'aucun autre navigateur ne soit pris en charge, nous nous efforcerons de vous fournir la meilleure prise en charge possible pour l'ensemble des navigateurs, y compris pour ceux qui ne figurent pas dans la liste ci-dessus.

20. Comment faire pour émettre des suggestions ou commentaires ?

N'hésitez pas à nous faire part de toute suggestion susceptible d'améliorer votre productivité. Pour cela, utilisez le lien « Contacts & Suggestions » en bas de la page d'accueil Cisco.com ou cliquez sur le lien suivant :

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

21. Lorsque je clique sur Exporter, un message d'erreur s'affiche si j'utilise Firefox. Pourquoi ?

La première fois que vous cliquez sur « Exporter », vous devez sélectionner l'application Excel manuellement pour obtenir un rapport dans ce format. Ceci est spécifique aux utilisateurs de Firefox. Les rapports suivants s'afficheront automatiquement.

Foire aux questions spécifique aux partenaires

1. Comment sélectionner le nom d'un partenaire ?

Les employés du partenaire ne peuvent accéder qu'aux données de leur propre société : ils n'ont donc pas la possibilité de sélectionner le nom d'un autre partenaire. Les partenaires administrateurs ont accès, dans chaque module, à une liste déroulante affichant le nom d'une société partenaire à la fois. Le nom sélectionné dans la liste déroulante sera reflété sur l'ensemble des modules de société. Les modules basés sur l'identifiant utilisateur ne disposent d'aucune zone de sélection et affichent toutes les



Mon Cisco Foire aux questions

données correspondant à un identifiant utilisateur donné (dans le cas des partenaires administrateurs, ces données peuvent contenir plusieurs sociétés partenaires).

2. Je suis un partenaire administrateur, mais je ne vois pas toutes les sociétés partenaires pour lesquelles je suis administrateur dans la liste du menu déroulant.

Votre ID utilisateur doit être associé à une société partenaire comme partenaire administrateur dans l'outil [Partner Self Service \(PSS\)](#). La liste du menu déroulant est basée sur l'outil Partner Admin de PSS synchronisé avec la société partenaire.

3. En tant que partenaire administrateur, lorsque je choisis une autre société partenaire à partir de la liste du menu déroulant, les données se trouvant dans certains modules ne changent pas.

Certains modules affichent des informations basées sur la société alors que d'autres affichent des informations en fonction de l'utilisateur qui s'est connecté. Les modules suivants dépendent de la société partenaire et diffèrent selon la société partenaire sélectionnée dans la liste : Contacts de la société, Satisfaction client, Certifications et spécialisations, Promotions disponibles. Les modules suivants dépendent de l'utilisateur connecté : Transactions et devis, Inscriptions aux programmes, Remises et rabais, Actualités partenaires, Calendrier des événements et Formation (REMARQUE : ce module est uniquement réservé aux partenaires).

4. Quels sont les partenaires autorisés à voir les informations du module Remises et rabais ? Cet accès peut-il être contrôlé ? Qui détient le pouvoir d'appliquer ces restrictions ?

Le partenaire administrateur de la société partenaire désigne les personnes autorisées à voir les rapports PPV (Partner Program View) et Partner Program Intelligence utilisés pour alimenter le module Remises et rabais. Chaque société partenaire compte un administrateur qui peut soit donner, soit refuser l'accès à d'autres partenaires. L'Espace de Travail Mon Cisco vérifie que l'utilisateur dispose bien d'un accès à PPV avant d'afficher ou de masquer le module Remises et rabais en conséquence.

5. Dans le module Formation, les partenaires peuvent-ils voir les dates d'expiration des crédits de formation ?

Le module n'affiche pas les crédits de formation, mais uniquement les inscriptions en cours pour chaque partenaire. Pour consulter vos crédits de formation, cliquez sur le lien direct vers l'application Partner Education Connection (PEC).

6. Dans le module Certifications et spécialisations, existe-t-il un moyen pour les partenaires d'afficher/suivre une vue globale de l'ensemble des certifications et spécialisations et de connaître les employés utilisés pour répondre à ces exigences ?

Oui. Cette information peut être visualisée grâce à l'onglet « Spécialisation » du module.

7. Dans le module Certifications et spécialisations, est-il possible pour les utilisateurs de consulter le statut des examens pour chaque employé (déterminer



Mon Cisco Foire aux questions

par exemple si un examen est en cours) ? À moins que les informations ne se limitent à la date d'expiration de leurs certifications ?

Le module n'affiche pas le statut des examens, mais il permet de voir la date d'expiration des certifications.

8. Dans le module Certifications et spécialisations, pourquoi certains champs de personnes certifiées sont-ils vides ?

Cela peut signifier que le partenaire a obtenu cette spécialisation auparavant, mais qu'il ne répond plus aux exigences de conformité. En cas de départ d'un employé du partenaire, l'administrateur doit désigner à ce poste une autre personne afin de maintenir la conformité.

9. Dans le module Promotions disponibles, quelles sont les promotions qui apparaissent ?

Le module affiche toutes les promotions disponibles en fonction de la localisation géographique du partenaire, de la date de la transaction, du canal de vente, des certifications, des spécialisations, des agréments, de l'ID BEGEO, du partenaire inscrit et de la méthode d'achat utilisée. Les promotions contractuelles et STI ne sont pas affichées. Pour vérifier l'éligibilité d'une promotion pour une transaction donnée, cliquez sur le lien Cisco Commerce Workspace.

10. Y a-t-il un moyen de permettre aux partenaires d'avoir un « espace de sauvegarde » pour les liens utiles qu'ils utilisent régulièrement dans Mon Cisco ?
Depuis février 2010, Mon Cisco propose un module de signet conçu précisément à cette fin.

11. Dans le module Demandes de service récentes, si un client final ouvre une demande de service auprès du centre d'assistance technique Cisco (TAC), comment le partenaire en sera-t-il informé ?

Si le partenaire est un contact inclus dans la demande de service TAC (ou associé au contrat de service), il/elle aura accès à la demande de service qui sera affichée dans le module.

12. Dans le module Satisfaction client, comment afficher les données des trimestres précédents ?

Pour consulter les données des trimestres précédents, utilisez l'outil Partner Access Online (PAL) accessible depuis ce module par le biais d'une connexion unique.

13. Dans le module Calendrier des événements partenaires, pourquoi mon module n'affiche-t-il aucun événement ?

Ce module n'est accessible que sur abonnement. Cliquez sur le lien de l'application source pour vous inscrire. En février 2010, 130 pays seront pris en charge. Si votre pays n'est pas encore pris en charge, vous ne pourrez pas créer de profil.



Mon Cisco Foire aux questions

14. Dans le module Actualités partenaires, quelle est la différence entre « Actualités partenaires » et « Actualités internationales » ?

En fonction du profil créé par l'utilisateur, « Actualités partenaires » affiche uniquement les informations concernant le pays de l'utilisateur, et ce dans sa propre langue. La section « Actualités internationales » ne dépend pas du profil de l'utilisateur. Elle fournit des informations générales (en anglais) en provenance du siège social de Cisco et s'applique à l'ensemble des partenaires.

15. Dans le module Contacts de la société, la colonne Application est-elle réservée aux employés disposant d'un accès ?

Non, elle est destinée aux administrateurs de ces applications. Elle n'a aucun lien avec les droits d'accès accordés à ces applications.