



My Cisco Perguntas mais frequentes

1. O que é o My Cisco?

My Cisco oferece uma visão portátil e personalizável das suas informações favoritas no Cisco.com.

2. Como é possível acessar o My Cisco?

Há duas formas de acessar o My Cisco:

- **A lista suspensa do My Cisco** no canto superior direito das páginas do Cisco.com (OBSERVAÇÃO: essa lista suspensa não está disponível em alguns sites fora dos EUA ou na página inicial): a lista suspensa oferece uma exibição rápida do My Cisco, disponível em todo o site.
- **Espaço de trabalho do My Cisco:** o espaço de trabalho é uma exibição de página inteira que oferece uma maior interação e análise das informações. Você pode voltar ao espaço de trabalho através de um link na lista suspensa do My Cisco ou adicionando o link a seguir como favorito:
www.cisco.com/cisco/psn/web/workspace

3. O que é a lista suspensa do My Cisco?

A lista suspensa é uma exibição rápida do My Cisco que pode ser personalizada para exibição em todo o domínio do Cisco.com. Essa lista também está disponível no canto superior direito da maioria das páginas do Cisco.com. Essa lista não está disponível em diversos sites fora dos EUA ou na página inicial do Cisco.com até o momento.

4. O que é o espaço de trabalho do My Cisco?

O espaço de trabalho é uma exibição mais detalhada e interativa das suas informações. O espaço de trabalho é uma página inteira dos módulos do My Cisco que pode ser personalizada para atender às suas necessidades.

Você pode acessar o espaço de trabalho abrindo a lista suspensa do My Cisco (no canto superior direito da maioria das páginas do Cisco.com) e clicando em “**Go to Workspace**” ou clicando em links em diversas áreas de sites do Cisco.com, como, por exemplo:

Central do Parceiro
Suporte (em breve)
Pedidos (em breve)

O link direto é: www.cisco.com/cisco/psn/web/workspace

5. O que é o catálogo do My Cisco?

O catálogo do My Cisco é uma coleção de módulos que pode ser adicionada para criar a sua exibição personalizada do My Cisco.



My Cisco Perguntas mais frequentes

6. O que é um módulo?

O My Cisco representa uma coleção de módulos. Um módulo do My Cisco é uma pequena caixa que pode ser posicionada em partes diferentes da página e contém informações que vão desde conteúdo da web até dados extraídos de bancos de dados da Cisco.

No momento, o My Cisco oferece dois destinos para módulos: a lista suspensa do My Cisco e o espaço de trabalho do My Cisco. O espaço de trabalho possibilita uma exibição detalhada e completa do módulo, enquanto a lista suspensa é um painel fixo que representa uma exibição menor e mais rápida das informações.

7. Acessei o espaço de trabalho do My Cisco pela primeira vez e o meu espaço de trabalho está vazio. Por quê?

Na primeira vez que o espaço de trabalho do My Cisco for usado será exibido o “Catálogo” no qual é possível adicionar módulos.

Na segunda vez que você efetuar login, o espaço de trabalho será exibido com os módulos.

8. É necessário usar vários logins para acessar o My Cisco ou eu posso usar um único login?

O My Cisco pode conceder acesso aos módulos e aos seus aplicativos de origem através de um único login.

9. Meu módulo não contém dados. Por quê?

Talvez não seja possível visualizar dados no seu módulo porque:

- Nenhum dado esteja disponível para exibição. Isso pode ser confirmado clicando no link do aplicativo no canto superior direito do módulo. **OBSERVAÇÃO:** o módulo Descontos e Bônus exibe somente o programa atual e uma fase anterior.
- O serviço de aplicativos da Cisco não está disponível. Tente novamente mais tarde.
- O aplicativo de origem desse módulo exige que o usuário tenha feito a inscrição. Use o link fornecido na mensagem para assinar o aplicativo.
- Java Script não está habilitado no seu navegador; certifique-se de que o Java Script esteja habilitado e tente novamente.

10. Por que não consigo visualizar todos os módulos?

No Catálogo do My Cisco você só visualizará os módulos para os quais você tenha sido atribuído.

A Cisco define o seu nível de atribuição das seguintes maneiras:



My Cisco Perguntas mais frequentes

- Parceiro, clientes e usuários registrados visualizam módulos diferentes no catálogo
- Usuários com acesso/assinatura aos serviços ou aplicativos existentes visualizados através dos módulos poderão visualizar esses módulos no catálogo.

Entre em contato com o suporte se você deseja visualizar um módulo de interesse que não esteja sendo exibido no catálogo.

11. Os módulos são apresentados em qual ordem?

Os módulos são relacionados em ordem alfabética no Catálogo do My Cisco. Na lista suspensa e no espaço de trabalho você pode clicar e arrastar módulos para especificar a ordem de exibição que preferir.

12. Como é possível alterar as informações exibidas nos módulos do My Cisco?

As informações apresentadas nos módulos do My Cisco são obtidas de aplicativos subjacentes da Cisco. Você pode atualizar as informações clicando nas informações no módulo ou acessando o aplicativo de origem. Um link para o aplicativo está localizado na parte superior direita da maioria dos módulos.

13. Ao renomear um módulo na lista suspensa do My Cisco, por que o nome não é também exibido na página do Módulo no espaço de trabalho?

A funcionalidade para renomear o módulo está disponível somente na lista suspensa do My Cisco. A página e módulos do Catálogo no espaço de trabalho exibirão somente o título original no idioma selecionado.

14. Em quantos idiomas o My Cisco está disponível?

O espaço de trabalho do My Cisco está disponível em 16 idiomas no momento. A lista suspensa do My Cisco está disponível somente em inglês no momento.

15. É possível visualizar módulos adicionais no My Cisco?

Novos módulos estão sempre em desenvolvimento pela equipe da Cisco e serão disponibilizados em versões futuras. Módulos novos serão anunciados no topo do catálogo.

Se você tiver uma ideia para um novo módulo, [envie para](#).

16. Com que frequência os dados são extraídos do aplicativo de origem?

Quando o visitante de um site carrega o My Cisco, os dados em cada módulo são extraídos do aplicativo de origem em tempo real.

17. É possível personalizar a minha exibição do My Cisco?

É possível adicionar e excluir módulos, bem como classificá-los na ordem desejada clicando e arrastando-os na página. Para remover um módulo, clique no "X" no canto superior de cada módulo.



My Cisco Perguntas mais frequentes

18. Como é possível adicionar ou excluir módulos?

No Catálogo do My Cisco você pode adicionar um módulo clicando no botão “Adicionar módulo”. Se o módulo estiver disponível nos destinos do espaço de trabalho e da lista suspensa, você poder selecionar um destino ou ambos os destinos. Uma mensagem de confirmação será exibida após adicionar o módulo. É possível excluir o módulo clicando no “X” no canto superior direito do módulo na lista suspensa ou no espaço de trabalho do My Cisco.

19. Quais navegadores são compatíveis com o My Cisco?

Para o melhor aproveitamento do Cisco.com, recomendamos os seguintes navegadores:

- * IE 6.0 e 7.0
- * Firefox 1.5 e superiores

Ainda que os demais navegadores não sejam compatíveis, estamos trabalhando para implementar o maior nível de compatibilidade possível para navegadores que não constam da lista acima.

20. Como é possível fazer sugestões e dar feedback?

Gostaríamos de saber de você como podemos aumentar a sua produtividade nos negócios com a Cisco através dos comentários no link “Feedback” na parte inferior do Cisco.com ou clicando em:

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

21. Por que uma mensagem de erro é exibida no Firefox após clicar em Exportar?

É necessário que os usuários de Firefox selecionem manualmente o aplicativo Excel para extrair um relatório nesse formato na primeira vez que clicarem em “Exportar”. Os demais relatórios serão gerados automaticamente.

Perguntas frequentes (FAQs) específicas para parceiros

1. Como é possível selecionar o nome do parceiro?

Funcionários do parceiro visualizarão dados da sua própria empresa, de modo que não poderão selecionar outro nome para o parceiro. A administração do parceiro pode selecionar um nome de parceiro por vez em uma lista suspensa em cada módulo. A escolha de um nome na lista suspensa aplicará a seleção em todos os módulos associados diretamente à empresa. Módulos com base na ID de usuário não possuem uma caixa de seleção e exibem todos os dados para uma ID de usuário que pode incluir mais de uma empresa do parceiro nos casos de administradores do Parceiro.



My Cisco Perguntas mais frequentes

2. Eu sou administrador de parceiro, mas não visualizo todas as empresas de parceiro das quais eu sou administrador na lista suspensa.

É necessário que a sua ID de usuário seja associada a uma empresa de parceiro como administrador de parceiro na [ferramenta Partner Self Service \(PSS\)](#). A lista suspensa tem o mapeamento do Administrador do Parceiro da ferramenta PSS para Empresas de Parceiro.

3. Como administrador de parceiro, ao selecionar outra empresa de parceiro na lista suspensa, os dados em alguns dos módulos não são alterados.

Alguns módulos exibem dados com base na empresa do parceiro, enquanto outros exibem dados com base no usuário que efetuou login. Os módulos a seguir têm como base a empresa do parceiro e são alterados quando uma nova empresa de parceiro é selecionada na lista: Contatos da Empresa, Satisfação do Cliente, Certificação e Especializações, e Promoções Disponíveis. Os módulos a seguir têm como base o usuário que efetuou login: Vendas e Orçamentos, Inscrições no Programa, Descontos e Bônus, Notícias do Parceiro, Calendário de Eventos, e Treinamento (OBSERVAÇÃO: este módulo é exibido somente aos parceiros).

4. No módulo Descontos e Bônus, quem entre os parceiros está classificado para visualizar as informações? Esse acesso pode ser restrito? Quem pode realizar essas restrições?

O administrador do parceiro na empresa do parceiro designa quem pode visualizar os relatórios do PPV (Partner Program View) e do Partner Program Intelligence, origem dos dados do módulo Descontos e Bônus. Todas as empresas de parceiro têm um administrador que pode conceder ou revogar o acesso a outros contatos do parceiro. O espaço de trabalho do My Cisco verifica se o usuário tem acesso ao PPV e exibe ou oculta o módulo Descontos e Bônus.

5. No módulo Treinamento os parceiros podem visualizar as datas de vencimento dos créditos de aprendizado?

O módulo exibe somente as inscrições atuais de cada parceiro, sem créditos de aprendizado. Para visualizar os créditos de aprendizado clique no link direto ao aplicativo PEC (Partner Education Connection).

6. No módulo Certificações e Especializações os parceiros podem visualizar ou rastrear uma exibição holística de todas as certificações e especializações e quais colaboradores são usados para atender a esses requisitos?

Sim. Essas informações podem ser visualizadas na guia “Especialização” do módulo.

7. No módulo Certificações e Especializações os usuários podem visualizar o status dos exames de cada colaborador (se o funcionário está com algum exame em andamento, por exemplo)? Ou isso é exibido na data de vencimento das certificações?

O módulo não exibe o status dos exames, mas exibe quando as certificações vencem.



My Cisco Perguntas mais frequentes

8. Por que alguns campos estão em branco no módulo Certificações e Especializações?

Isso pode indicar que o parceiro já concluiu essa especialização, mas agora não está em conformidade. Se o funcionário do parceiro sair, o administrador do parceiro precisará atribuir alguém novo à função do trabalho para manter a conformidade.

9. No módulo Promoções Disponíveis, quais promoções são exibidas?

O módulo exibe todas as promoções disponíveis com base no local do parceiro, data de transação, caminho de vendas, certificações, especializações, autorizações ID de BEGEO, parceiro registrado e método de compra. Promoções com base em STI e em contrato não são exibidas. Clique no link do Espaço de Trabalho do Cisco Commerce para verificar a qualificação de uma promoção para uma venda.

10. É possível permitir que os parceiros tenham uma "vaga" no My Cisco para links úteis usados com frequência?

A partir de fevereiro de 2010, o My Cisco oferecerá um módulo de favoritos.

11. Como o parceiro será notificado se um cliente final abrir uma solicitação de serviço do TAC (Cisco Technical Assistance Center) no módulo Solicitações de serviço recentes?

Se o parceiro for um contato na solicitação de serviço (associado ao contrato de prestação de serviço), terá acesso à solicitação de serviço e essa solicitação será exibida no módulo.

12. Como é possível visualizar dados dos trimestres anteriores no módulo Satisfação do Cliente?

Para visualizar dados dos trimestres anteriores acesse a ferramenta Partner Access Online (PAL) vinculada ao módulo através de acesso simples.

13. Por que o meu módulo não está exibindo nenhum evento no módulo Calendário de Eventos do Parceiro?

É necessária uma assinatura para usar o Calendário de Eventos do Parceiro. Acesse o link do aplicativo de origem para efetuar o registro. Em fevereiro de 2010, 130 países já eram suportados. Se o seu país ainda não foi relacionado, será possível criar um perfil.

14. Qual é a diferença entre "Notícias do Parceiro" e "Notícias do Mundo" no módulo Notícias do Parceiro?

Com base no perfil criado pelo usuário, Notícias do Parceiro exibe notícias do país do usuário no seu idioma de preferência. Os artigos exibidos em Notícias do mundo não dependem de perfil. Simplesmente exibe notícias gerais da sede da Cisco em inglês e é aplicável para todos os parceiros.



My Cisco Perguntas mais frequentes

15. No módulo Contatos da Empresa, a coluna do aplicativo faz referência aos funcionários com acesso?

Não, essa coluna faz referência aos administradores dos aplicativos. A lista não se baseia em quem pode ou não pode acessar os aplicativos.