

Guide du Service à votre disposition pour un service encore plus performant !

Le guide de démarrage concernant les services techniques vous fournit les renseignements en français ainsi que les outils pour vous permettre d'accéder plus efficacement aux services techniques Cisco et d'apporter à vos clients une assistance plus complète. Ce guide présente le portefeuille des services Cisco et donne un "mode d'emploi" pour leur utilisation.

Il comporte notamment :

- une explication des procédés d'inscription des nouveaux partenaires permettant de créer des identifiants Cisco.com et de gérer les informations relatives aux partenaires grâce à un outil Partner Self Service (PSS) amélioré et renforcé ;
- une mise en lumière de l'importance d'associer les contrats clients à l'identifiant Cisco.com du partenaire correspondant ;
- une présentation de l'outil Service Access Management ou gestion de l'accès aux services – une version consolidée de l'ancien outil My Colleagues ;
- des définitions actualisées des niveaux de gravité des demandes de service ;
- des explications plus précises concernant la garantie et le remplacement de matériel, avec des indications orientées process qui s'adressent plus particulièrement aux partenaires de niveau 2.

Ce guide est indispensable pour tous les partenaires Cisco de niveau 2 qui vendent des services techniques Cisco. Le Guide de démarrage concernant les services techniques globaux à destination des partenaires Cisco de niveau 2 est disponible à l'adresse suivante : <http://www.cisco.com/go/tsquickstart/> (identifiant Cisco.com requis)