



services support center da cisco

poweredbycisco.

PARA QUANDO VOCÊ PRECISAR DE RESPOSTAS

PARA CONQUISTAR A LEALDADE DO CLIENTE É PRECISO SER RÁPIDO E EFICIENTE. SE VOCÊ PODE ENCONTRAR RESPOSTAS SOBRE OS PROGRAMAS DA CISCO DE FORMA RÁPIDA E COMPETENTE, OS SEUS CLIENTES SEMPRE VOLTARÃO.

O Service Support Center da Cisco® (SSC em inglês) oferece acesso a uma completa base de conhecimentos com informações sobre os programas da Cisco e todos os processos relacionados e suas respectivas ferramentas. Com poucos cliques em seu mouse você poderá encontrar rapidamente na internet respostas sobre uma grande variedade de assuntos, desde perguntas básicas até situações mais complicadas que ocorreram anteriormente e foram solucionadas com êxito. Você também pode iniciar casos novos se tiver alguma pergunta específica sobre vendas de produtos da Cisco. É rápido, fácil e totalmente grátis. (Esta nova ferramenta interativa é um serviço para a equipe de vendas e não uma função de suporte técnico).

VELOCIDADE = FACILIDADE DE USO

- O Service Support Center da Cisco é fácil de usar. A interface é fácil e lógica e foi desenhada para encontrar exatamente o que você precisa de forma rápida. Suas principais funções são: acesso fácil à base de dados de conhecimentos da Cisco, as suas perguntas provavelmente não são únicas, e a solução ao seu problema provavelmente já existe aqui; a base de dados está organizada em três categorias principais, facilitando a sua navegação:
- **Programas de Serviço da Cisco** contem toda a informação que você necessita para os programas da Cisco, como o SMARTnet® da Cisco, SMB-Support Assistance, Cisco Shared Support e os Serviços Avançados da Cisco tais como Network Optimization Support (NOS) e Technology Application Support (TAS).
- **Ferramentas de Serviço** esta é a melhor forma de aproveitar toda a enorme variedade de recursos eficazes que ajudam a registrar e gerenciar contratos de serviço, incluindo ajuda para encontrar toda a informação de um contrato, abrir contratos novos e revisar a disponibilidade de um serviço para um determinado cliente.
- **Ciclo de Venda** obtém respostas sobre todas as etapas do processo de venda, do orçamento de um contrato e realização de um pedido completo, ao gerenciamento de sua base instalada.

CONFIANÇA = ORGANIZAÇÃO

Casos abertos para dúvidas sobre a venda de serviços específicos para clientes.

Caso você tenha uma pergunta sobre um cliente específico que não aparece na base de dados da Cisco, você poderá realizar a pergunta online. Responderemos rapidamente e, pela primeira vez, você poderá acompanhar o processo online através do Service Support Center da Cisco. Assim você poderá manter todos os seus clientes atualizados e obter uma solução satisfatória rapidamente.

Acompanhe seus casos.

Você pode usar o Service Support Center da Cisco como a sua própria base de dados de conhecimentos online, acompanhar perguntas individuais, revisar todos as suas perguntas e casos que realizou, evitando repetições e conseguindo respostas da forma mais rápida possível.



COMO USAR O SERVICE SUPPORT CENTER DA CISCO

➔ Registro (Log on)

- Você pode registrar-se na página do Suporte de Serviço da Cisco em <http://www.cisco.com/go/ssc> e solicitar seu acesso (log in). Escreva o seu e-mail, escolha uma senha (password) e crie o seu perfil completando o questionário.
- Se você faz parte da América Latina, mas está baseado nos Estados Unidos, escolha a opção "LATIN AMERICA (US Based Users)" no momento de escolher o país, no campo "country".

The screenshot shows the Cisco Systems logo at the top left. On the right, there are links for Home, Log In, Register, and Contact Us. A navigation menu on the left includes: PARTNERS & RESELLERS, TOOL INDEX, CHANNEL PARTNER TOOLS, SERVICE SUPPORT CENTER (selected), Questions & Answers, Open a Case, My Cases, and Help. The main content area has tabs for Questions & Answers, Open a Case, and My Cases, with a Login button. Below this is a 'Returning Users' section with fields for Email address and Password, and a Login button. There are also links for 'If you have forgotten your Service Support Center password...' (Email Me My Password) and 'If you do not have a Service Support Center account...' (Create a New Account).

The screenshot shows the 'Service Support Center' header with tabs for Questions & Answers, Open a Case, and My Cases, and buttons for Logout and Help. It indicates the user is logged in as 'Virna Viacava'. Below is a search bar with a 'Topic' dropdown set to 'All', a 'Search Text (optional)' field, and a 'Search' button. A 'Powered by RIGHT NOW' logo is visible. The results section shows '386 Answers Found' and 'Page: 1 of 20'. A table lists search results with columns for 'Summary' and 'Access Level'.

| Summary | Access Level |
|---|---------------------|
| 1 What does the Access Level mean in the Answer List? | SSC Global - Int |
| 2 What is the Cisco Service Support Center (SSC)? | SSC EMEA - External |
| 3 How can I update a service contract with a partner new billing address? | SSC EMEA - Internal |
| 4 How can I search my serial number to see if it is covered under a service contract? | SSC Global - Ext |
| 5 What is the Serial Number Information Finder (SNIF)? | SSC Global - Ext |
| 6 How do I create a new install site, update an address or update contact information on an existing s... | SSC Global - Ext |
| 7 How can I move products from one contract to another? | SSC Global - Ext |
| 8 Where do I find a serial number on a product? | SSC Global - Ext |
| 9 What service contract maintenance activities can I perform online using the Service Contract Center? | SSC EMEA - External |
| 10 Where can I find more information about the SCC Registration Tool (Cisco SMS)? | SSC Global - Ext |
| 11 I just registered my contract why is the start date out one month? | SSC Global - Ext |
| 12 What is the Cisco Warranty policy? | SSC Global - Ext |
| 13 What is a Master Service Agreement (MSA)? | SSC Global - Ext |
| 14 How can I contact the Cisco Technical Assistance Center (TAC)? | SSC Global - Ext |
| 15 What are the eligibility requirements to move products from one contract to another? | SSC Global - Ext |

➔ Consultando a base de conhecimentos

- Simplesmente siga o link de Perguntas e Respostas (Question & Answers) e escolha a categoria do seu interesse que estiver na lista de opções.
- Você também pode escrever uma palavra relacionada à sua pergunta na área de busca (search).
- Você verá uma lista de perguntas relevantes à sua pergunta.
- Aqui você poderá aperfeiçoar a sua busca para encontrar exatamente o que está buscando e revisar as respostas até encontrar o que está buscando.
- As respostas que você escolher terão outros links para outras respostas com informação relevante da base de conhecimentos da Cisco.

➔ Fazendo uma pergunta

- Entre no link de Iniciar Caso (Open a Case) e escolha a pergunta como aparece na página.
- Você poderá acrescentar documentos relevantes à sua pergunta, tais como fotos de páginas da internet e arquivos.
- Desta forma você poderá enviar qualquer tipo de informação relevante sobre a sua dúvida.
- Quanto mais informações você enviar, mais rápido poderemos conseguir uma resposta satisfatória a seu problema.
- Depois que você enviar a sua pergunta, receberá um número de caso e lhe responderemos o mais rápido possível através de uma resposta por e-mail.

The screenshot shows the 'Service Support Center' header with tabs for Questions & Answers, Open a Case, and My Cases, and buttons for Logout and Help. It indicates the user is logged in as 'Virna Viacava'. Below is a message: 'In order for us answer your question more effectively, please select a topic below.' with a '* Denotes a required field.' There is a '* Topic:' dropdown menu. Below that is a 'CC:' text field. The 'Question Data' section has a '* Subject:' text field and a '* Question:' text area. The 'Attach Documents' section has a '1' label, a 'Browse...' button, and an 'Add Another Attachment' button. At the bottom, there is a 'When You are Done...' section with a 'Submit Request' button.

COMO USAR O SERVICE SUPPORT CENTER DA CISCO

Service Support Center

Questions & Answers Open a Case My Cases Logout Help

Logged in as: Edgardo Guzman

In order for us answer your question more effectively, please select a topic below. * Denotes a required field.

* Topic: Service Marketing Programs
Cisco Shared Support Program (CSSP)

CC: _____

Question Data

* Subject: _____

* Question: _____

Attach Documents



Fazendo perguntas sobre o Programa da Cisco Shared Support

- Clique no link de Caso Aberto (Open Case).
- No menu, escolha Programas de Serviços de Marketing (Service Marketing Programs).
- No menu, escolha Cisco Shared Support Program (CSSP)
- No menu, escolha a categoria mais apropriada para a sua dúvida



Fazendo perguntas sobre o Cisco Unified Communications Operate Services

- Clique no link de Caso Aberto (Open Case).
- No menu, escolha Programas de Serviços de Marketing (Service Marketing Programs).
- No menu, escolha Cisco Unified Communications Operate Services.
- No menu, escolha a categoria mais apropriada para a sua dúvida

Service Support Center

Questions & Answers Open a Case My Cases Logout Help

Logged in as: Virna Viacava

In order for us answer your question more effectively, please select a topic below. * Denotes a required field.

* Topic: Service Marketing Programs
Unified Communications Operate Service

CC: _____

Question Data

* Subject: _____

* Question: _____



Acompanhando o seu caso

- Depois de abrir um caso, você poderá usar o seu número para acompanhá-lo online.
- Entre no link de Meus Casos (My Cases) e coloque o número do caso. Você poderá ver um registro completo de todas as atividades relacionados ao caso.
- Enquanto estamos solucionando o seu caso, você será atualizado sobre seu avanço através do seu e-mail.

Service Support Center

Questions & Answers Open a Case My Cases Logout Help

Overview Support Requests Notifications Profile

Logged in as: Virna Viacava (If you are not Virna Viacava click here)

Support Requests
Check the status of your support requests or provide additional information.

Answer Update Notifications
Delete or renew update notification requests.

Service Support Center Profile
Update your Service Support Center account profile to set new preferences or reflect changes to your contact information.

Descubra mais

O Centro de Suporte de Serviço da Cisco poderá evitar a perda de tempo com a busca e o esforço perdido com as atividades ligadas ao serviço de suporte aos clientes. Também poderá adicionar um valor real à sua oferta completa de serviços ao cliente, acelerando a solução de problemas e fornecendo conhecimentos sobre assuntos variados e recursos que ajudam a construir uma relação mais duradoura e sólida com seus clientes.

Descubra mais. Visite o Service Support Center da Cisco em <http://www.cisco.com/go/ssc>



Sede da empresa
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
EUA
www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 526-4100

Sede na Europa
Cisco Systems Europe
11 Rue Camille Desmoulins
92782 Issy-Les-Moulineaux
Cedex 9
France
www-europe.cisco.com
Tel: 33 1 58 04 60 00
Fax: 33 1 58 04 61 00

Sede para as Américas
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
EUA
www.cisco.com
Tel: 408 526-7660
Fax: 408 527-0883

Sede para a Ásia Pacífico
Cisco Systems, Inc.
Capital Tower
168 Robinson Road
#22-01 to #29-01
Cingapura 068912
www.cisco.com
Tel: +65 317 7777
Fax: +65 317

Copyright © 2006, Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados. AccessPath, AtmDirector, Browse with Me, CCIP, CCSI, CD-PAC, CiscoLink, o logotipo Cisco Powered Network, Cisco Systems Networking Academy, o logotipo Cisco Systems Networking Academy, Cisco Unity, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, FrameShare, IGX, Internet Quotient, IP/VC, iQ Breakthrough, iQ Expertise, iQ FastTrack, o logotipo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, MGX, o logotipo Networkers, ScriptBuilder, ScriptShare, SMARTnet, TransPath, Voice LAN, Wavelength Router e WebViewer são marcas comerciais da Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, e Learn and Discover All That's Possible são marcas de serviço da Cisco Systems, Inc.; e Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, o logotipo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, o logotipo Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, o logotipo Cisco Systems, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, FastHub, FastSwitch, GigaStack, IOS, IP/TV, LightStream, MICA, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, SlideCast, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter e VCO são marcas registradas da Cisco Systems, Inc. e/ou de suas afiliadas nos Estados Unidos e em outros países.

Todas as outras marcas comerciais mencionadas neste documento ou site pertencem a seus respectivos proprietários. O uso da palavra parceiro não implica uma relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0110R)