



## Serviços Cisco - Recursos e Ferramentas

Vendas	Cisco Connection On-line (CCO) – ID de Usuário e Senha Cisco Services Expert Program (CSEP) Cisco Service Contract Center (CSCC) Service Support Center (SSC) Website de Serviços para Parceiros (Folhetos e Materiais) Steps to Success Service Availability Matrix (SAM)
Operação	Cisco Connection On-line (CCO) – ID de Usuário e Senha Cisco Service Contract Center (CSCC) Service Support Center (SSC)
Entrega	Cisco Connection On-line (CCO) – ID de Usuário e Senha Service Support Center (SSC) Plan Design Implement Help Desk (PDI HD) Technical Support Center (TAC) – Abrir Requisições de Serviços Reposição de Peças – ferramenta para Abrir Ordem de RMA Steps to Success

### ● Cisco Connection On-line (CCO) – ID de Usuário e Senha

Permite aos parceiros e clientes a se beneficiarem das vantagens das ferramentas on-line de suporte técnico e dos recursos de transferência de conhecimento. Para requisitar seu próprio Usuário no Cisco.com:

- 1.- Acesse o site **www.cisco.com** e escolha a opção "Register" (Registrar-se)
- 2.- Na seção "Register with Cisco – Step 1" (Registre-se na Cisco – Passo 1) escolha seu idioma de preferência – caso seja diferente de Inglês
- 3.- Complete os campos de "Your Information" (Sua Informação). O endereço de email deve ser exclusivo o que significa que não pode ter sido usado por outro usuário
- 4.- Na área "Login Name" (Nome de Registro), escolha um ID de Usuário de sua preferência e uma senha
- 5.- Na área "Register for Additional Access" (Registre-se para Acessos Adicionais), reveja cuidadosamente as opções e escolha aquela que melhor se enquadre ao seu perfil
- 6.- As duas últimas áreas estão associadas à permissão para a Cisco lhe contatar no futuro para compartilhar com você informações valiosas. Depois de completar o formulário, clique em "Submit" (Enviar)
- 7.- A próxima tela pedirá informações sobre sua empresa. Por favor complete todos os campos e clique em "Submit" (Enviar)
- 8.- Você também será perguntado sobre "Your Interests and Preferences" (Seus Interesses e Preferências). Se você não quiser compartilhar nenhum dado específico você poderá escolher a opção "Omit this step" (Omita este Passo)
- 9.- Ao final uma mensagem de confirmação do seu registro será apresentada na sua tela. Em seguida, um email será enviado ao endereço fornecido durante o processo de registro. Esta mensagem incluirá uma URL. Você deverá clicar nesta URL para completar sua requisição de senha de acesso ao CCO.

Se você tiver algum problema ao completar sua requisição de senha do CCO, envie um email para **web-help@cisco.com**.

### ● Cisco Services Expert Program (CSEP)

Este programa oferece uma valiosa informação para ajudar a você no aumento da lucratividade e satisfação do cliente aprendendo como aumentar suas vendas de serviços.

- 1.- Clique em **cisco.partnererelearning.com**
- 2.- Em seguida, clique em "Launch Partner E-Learning Connection"
- 3.- Conecte-se usando seu ID de Usuário do CCO e senha
- 4.- No link "Search" escreva "Cisco Services Expert Program"
- 5.- Selecione "Cisco Services Expert Program E-Learning 3.0"

### ● Cisco Service Contract Center (CSCC)

O Cisco Service Contract Center (CSCC) da Cisco é uma ferramenta de gerenciamento pró-ativo para parceiros Cisco, revendas e clientes. O CSCC torna mais fácil rever seus contratos de serviços e realizar todas as atividades de negócios relacionadas com eles em um único site.

<https://tools.cisco.com/CustAdv/ServiceSales/smcam/requestStatusDispatch.do?methodName=onDashboardAction>

## ● **Service Support Center (SSC)**

---

O ponto de entrada para uma completa base de conhecimento de informação dos Programas de Serviços da Cisco, seus processos e ferramentas a eles relacionados.

<http://ciscopsc.custhelp.com/cgi-bin/ciscopsc.cfg/php/enduser/cisco.php>

## ● **Plan Design Implement Help Desk (PDI HD)**

---

Nele se encontra o suporte necessário para os Parceiros com Especialização em Comunicações IP da Cisco às complexas atividades de Planejamento, Desenho e Implementação (PDI) de soluções empresariais de Comunicações IP e Centros de Contato IP

<http://www.cisco.com/web/partners/support/pdihd.html>

## ● **Abertura de requisições de serviços de Severidade 3 (S3) & Severidade 4 (S4) via ferramenta de e-mail:**

---

Inglês: <http://tools.cisco.com/Support/SMBSA/Login.do>

Inglês: <http://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/create/launch.do>

Espanhol: [http://www.cisco.com/support/LA/es/public/spanish\\_intro.html](http://www.cisco.com/support/LA/es/public/spanish_intro.html)

Português: [www.cisco.com/web/BR/suporte/contato.html](http://www.cisco.com/web/BR/suporte/contato.html)

(Somente para clientes do Cisco Smart Foundation Services)  
(Para todos os tipos de contratos de Serviços da Cisco, exceto os do Cisco Smart Foundation Services)

(Somente para os serviços Cisco Smartnet, Cisco Smart Foundation Services, Cisco SP Base e Cisco Services for Integrated Services Routers)

(Somente para os serviços Cisco Smartnet, Cisco Smart Foundation Services, Cisco SP Base e Cisco Services for Integrated Services Routers)

## ● **Abertura de requisições via telefone:**

---

Inglês: <http://www.cisco.com/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtml>

Espanhol: [http://www.cisco.com/support/LA/es/public/spanish\\_intro.html](http://www.cisco.com/support/LA/es/public/spanish_intro.html)

Português: [www.cisco.com/web/BR/suporte/contato.html](http://www.cisco.com/web/BR/suporte/contato.html)

(Para todos os tipo de contratos de serviços Cisco, exceto para os serviços Cisco Smart Foundation Services)

(Para todos os tipo de contratos de serviços Cisco, exceto para os serviços Cisco Smart Foundation Services)

(Para todos os tipo de contratos de serviços Cisco, exceto para os serviços Cisco Smart Foundation Services)

## ● **Centro de Suporte à Logística**

---

Este site fornece suporte para a reposição de peças. Pode ter atendimento nos idiomas Espanhol e Português disponíveis das 9:00 às 21:00, de segunda à sexta-feira. Ligue para o número local do TAC e selecione a Opção # 4 do Menu ou ligue para os Estados Unidos para o número 1-800- 553 2447 (opção # 4) ou +1 (408) 526 5744

## ● **Ferramenta de Ordem de Serviços de RMA**

---

Este site fornece ferramentas e recursos para acelerar suas questões sobre serviços e logística das peças.

<http://tools.cisco.com/serviceordertools/svosubmit/tools.do>

## ● **Website de Serviços da Cisco para os Parceiros**

---

Um lugar onde são centralizadas as informações e material de apoio para os parceiros. O material está disponível nos idiomas Inglês, Espanhol e Português. Também inclui material de apoio que pode ser usado com os seus clientes.

<http://www.cisco.com/web/LA/serviciospartners/index.html>

## ● **Steps to Success**

---

Um recurso passo-a-passo para vender e entregar os serviços e suportá-los por todo ciclo de vida da rede. Oferece uma metodologia consistente provendo conteúdo em uma linguagem comum para a Cisco, parceiros e clientes engajados em vendas, entrega de serviços e suporte às Tecnologias Avançadas.

<http://www.cisco.com/web/partners/support/steps-to-success/index.html>

## ● **Ferramenta Service Availability Matrix (SAM)**

---

Usada para verificar detalhes específicos de disponibilidade de serviços por país e cidade. As informações lá contidas estão sujeitas a alterações sem prévia notificação.

<http://tools.cisco.com/apidc/sam/search.do>