

Cisco Service Contract Center — Liste de vérification de l'accès du fournisseur de services



Section 1 : Obtenir l'accès à Cisco Service Contract Center

Remarque : Si vous ne disposez pas d'un ID d'utilisateur Cisco.com, vous ne pourrez pas accéder à Cisco Service Contract Center. Le fait d'avoir eu accès à Service Contract Center (SCC) ne signifie pas que vous avez automatiquement accès à Cisco Service Contract Center.

Étape	Directives	Comment obtenir de l'aide à cette étape-ci.
<p>1. Chaque utilisateur doit avoir un mot de passe Cisco.com.</p>	<p>Si vous n'avez pas d'ID et de mot de passe Cisco.com, suivez les étapes que voici pour les obtenir :</p> <ol style="list-style-type: none"> Rendez-vous à la page d'inscription de Cisco.com à l'adresse http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do . Après avoir répondu à toutes les questions du formulaire d'inscription, cliquez sur Submit au bas de la page. Quand vous aurez présenté votre inscription, un courriel d'activation contenant votre ID d'utilisateur et votre mot de passe Cisco.com sera automatiquement produit et envoyé à votre boîte de courriel. Quand vous aurez reçu votre ID d'utilisateur et votre mot de passe Cisco.com, rendez-vous à l'étape 4 de la présente section. 	<p>Si vous avez du mal à effectuer le présent processus, rendez-vous au Centre de soutien du service à l'adresse http://www.cisco.com/web/CA/services/ordering/cscs/support_fr.html.</p> <p>N° de téléphone du Centre de soutien du service pour les États-Unis et le Canada : 1-800-go-cisco</p>

Étape	Directives	Comment obtenir de l'aide à cette étape-ci.
2. Si vous avez oublié votre mot de passe, suivez les étapes que voici.	<ul style="list-style-type: none"> a. Rendez-vous à l'adresse http://tools.cisco.com/RPF/passwordreset.do pour obtenir un ID Cisco.com et un nouveau mot de passe. b. Vous devriez recevoir un nouveau mot de passe dans les minutes qui suivent l'envoi de votre demande. 	<p>Rendez-vous directement au Centre de soutien du service à l'adresse http://www.cisco.com/web/CA/services/ordering/csc/support_fr.html.</p> <p>N° de téléphone du Centre de soutien du service pour les États-Unis et le Canada : 1-800-go-cisco</p>
3. Mettez en signet la page de lancement de Cisco Service Contract Center.	<ul style="list-style-type: none"> a. Utilisez votre ID et votre mot de passe Cisco.com pour accéder à la page d'accueil de Cisco Service Contract Center, d'où vous pourrez obtenir des mises à jour et des nouvelles relatives à Cisco Service Contract Center. b. Mettez en signet cette page afin de pouvoir y accéder facilement. c. Vous pouvez aussi mettre en signet l'application en elle-même : http://tools.cisco.com/CustAdv/ServiceSales/smcam/requestStatusDispatch.do?methodName=onDashboardAction 	<p>Rendez-vous directement au Centre de soutien du service à l'adresse http://www.cisco.com/web/CA/services/ordering/csc/support_fr.html.</p> <p>N° de téléphone du Centre de soutien du service pour les États-Unis et le Canada : 1-800-go-cisco</p>

Étape	Directives	Comment obtenir de l'aide à cette étape-ci.
<p>4. Ouvrez une session sur le site Cisco Service Contract Center.</p>	<p>a. Pour accéder à la solution Cisco Service Contract Center, vous devez d'abord ouvrir une session à la page d'accueil de Cisco Service Contract Center dans Cisco.com. Cliquez sur le lien à la page d'accueil ci-dessus et utilisez votre ID d'utilisateur et votre mot de passe Cisco.com pour accéder au site. Cliquer sur le lien vous mènera à la page d'ouverture de session du client.</p> <p>b. À la page d'ouverture de session, sous « Existing User », entrez votre ID et votre mot de passe Cisco.com.</p> <p>c. Cliquez sur Login pour accéder à la page d'accueil de Cisco Service Contract Center.</p> <p>d. À la page d'accueil, cliquez sur le bouton d'ouverture de session sous Access, Support and Training pour entrer dans l'application Cisco Service Contract Center.</p> <p>e. Entrez votre ID Cisco.com et votre mot de passe.</p> <p>f. Si vous réussissez à ouvrir une session de Cisco Service Contract Center, alors rendez-vous à la Section 2 pour savoir comment accéder à vos contrats.</p> <p>g. Si vous n'arrivez pas à ouvrir une session, vous serez automatiquement redirigé vers une page portant le titre « Having trouble logging in? » (Vous avez du mal à ouvrir une session?). Au bas de cette page, vous trouverez un lien vous permettant de transmettre une question de soutien technique au Centre de soutien du service (SSC). Si vous n'êtes pas redirigé vers cette page et n'arrivez toujours pas à accéder à Cisco Service Contract Center, veuillez consulter la colonne de droite sous « Comment obtenir de l'aide à cette étape-ci » pour obtenir de l'aide sur la manière d'ouvrir un dossier dans le SSC.</p>	<p>Rendez-vous directement au Centre de soutien du service à l'adresse http://www.cisco.com/web/CA/services/ordering/cscs/support_fr.html.</p> <p>N° de téléphone du Centre de soutien du service pour les États-Unis et le Canada : 1-800-go-cisco</p> <p>Pour vous assurer d'obtenir le niveau d'accès approprié, assurez-vous d'informer l'agent que vous êtes un fournisseur de services qui achète ses services directement de Cisco plutôt que par l'intermédiaire d'un partenaire Cisco.</p>

Section 2 : L'accès aux contrats

Lorsque vous aurez accédé à Cisco Service Contract Center, suivez les étapes que voici au cours de votre première session.

Ces étapes initiales amélioreront la vitesse à laquelle vous accéderez à vos contrats la prochaine fois que vous utiliserez le Cisco Service Contract Center.

Étape	Directives	Comment obtenir de l'aide à cette étape-ci.
5. Réglez le paramètre par défaut « Bill-to ID » (ID de facturation) dans les préférences utilisateur.	<ul style="list-style-type: none"> a. Depuis le tableau de bord, rendez-vous dans le coin supérieur droit de l'écran, puis cliquez sur Preferences. b. À l'ouverture de la fenêtre contextuelle des préférences, choisissez l'onglet Estimates/Quotes. c. Choisissez Customer and Sites dans la liste de gauche. d. Pour entrer l'ID de facturation (Bill-To ID) dans le champ Bill-to, cliquez sur le symbole plus (+), recherchez l'ID de facturation en entrant soit l'ID de facturation, soit le nom de la société, puis choisissez l'ID que vous recherchez. e. Cliquez sur Save Preferences. f. Quittez le Cisco Service Contract Center lorsqu'on vous y invite. 	<p>Dans le coin supérieur droit de Cisco Service Contract Center, cliquez sur Open a Case (Ouvrir un dossier) ou rendez-vous directement au Centre de soutien du service à l'adresse http://www.cisco.com/web/CA/services/ordering/cscs/support_fr.html.</p> <p>N° de téléphone du Centre de soutien du service pour les États-Unis et le Canada : 1-800-go-cisco</p>
6. Réglez les préférences de niveau de service par défaut.	<ul style="list-style-type: none"> a. Reconnectez-vous à Cisco Service Contract Center après avoir effectué l'étape 5f de la section 2. b. Depuis le tableau de bord, rendez-vous dans le coin supérieur droit de l'écran, puis cliquez sur Preferences. c. À l'ouverture de la fenêtre contextuelle des préférences, choisissez l'onglet Estimates/Quotes. d. Cliquez sur Service Level & Co-Term. e. Pour régler vos niveaux de service par défaut, cliquez sur la flèche des menus déroulants Hardware Service Level et Software Service Level, puis choisissez le niveau de service approprié dans la liste déroulante. Cliquez sur Save Preferences. f. Quittez à l'invite, puis reconnectez-vous. 	<p>Dans le coin supérieur droit de Cisco Service Contract Center, cliquez sur Open a Case (Ouvrir un dossier) ou rendez-vous directement au Centre de soutien du service à l'adresse http://www.cisco.com/web/CA/services/ordering/cscs/support_fr.html.</p> <p>N° de téléphone du Centre de soutien du service pour les États-Unis et le Canada : 1-800-go-cisco</p>

Étape	Directives	Comment obtenir de l'aide à cette étape-ci.
7. Exécutez le rapport d'affectation de gestion des contrats en ligne pour savoir à quels contrats vous avez accès dans Cisco Service Contract Center.	<p>Dans Cisco Service Contract Center, suivez les étapes que voici :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pointez la souris sur l'onglet General, puis cliquez sur le menu Reports. À l'étape 1 : choisissez User Contract Registration Report (Rapport d'inscription des contrats d'utilisateur) dans la liste déroulante. À l'étape 2 : Specify Report Options (Préciser les options du rapport), choisissez le format de rapport par courriel et assurez-vous que la bonne adresse courriel apparaît dans le champ Send Email to (Envoyer le courriel à) Cliquez sur le bouton Run Report (Exécuter le rapport). Vous recevrez le rapport dans votre boîte de réception peu après avoir cliqué sur Run Report. 	<p>Dans le coin supérieur droit de Cisco Service Contract Center, cliquez sur Open a Case (Ouvrir un dossier) ou rendez-vous directement au Centre de soutien du service à l'adresse http://www.cisco.com/web/CA/services/ordering/csccl/support_fr.html.</p> <p>N° de téléphone du Centre de soutien du service pour les États-Unis et le Canada : 1-800-go-cisco</p>
8. Comparez la liste des contrats auxquels vous devriez avoir accès à la liste de contrats que vous voyez dans le Rapport d'affectation de gestion de contrats.	<ol style="list-style-type: none"> Si tous les contrats que vous devez gérer apparaissent dans la liste en ligne, alors vous êtes prêt à utiliser Cisco Service Contract Center. Pour une formation plus approfondie, rendez-vous à la page Role Based Training (Formation basée sur le rôle) dans Cisco.com, puis cliquez sur l'onglet Service Provider (Fournisseur de services). Si vous ne voyez pas tous vos contrats en ligne, rendez-vous à l'étape 9 dans cette section, ou alors inscrivez vos contrats dans le gestionnaire de profils. 	<p>Dans le coin supérieur droit de Cisco Service Contract Center, cliquez sur Open a Case (Ouvrir un dossier) ou rendez-vous directement au Centre de soutien du service à l'adresse http://www.cisco.com/web/CA/services/ordering/csccl/support_fr.html.</p> <p>N° de téléphone du Centre de soutien du service pour les États-Unis et le Canada : 1-800-go-cisco</p>
9. Ouvrez un dossier dans le Centre de soutien du service.	<ol style="list-style-type: none"> Dans le coin supérieur droit de Cisco Service Contract Center, cliquez sur Open a Case (Ouvrir un dossier), ou rendez-vous directement au Centre de soutien du service à l'adresse http://www.cisco.com/web/CA/services/ordering/csccl/support_fr.html. Veillez informer l'agent de votre relation d'affaires avec Cisco. Plus précisément, l'agent doit savoir que vous êtes un fournisseur de services qui achète ses services directement de Cisco. Ces renseignements aideront l'agent à obtenir les approbations nécessaires à l'accès à votre contrat. Rendez-vous à l'étape 10 afin de savoir quels importants renseignements vous devez demander lorsque vous ouvrez un dossier auprès du Centre de soutien du service. 	<p>Dans le coin supérieur droit de Cisco Service Contract Center, cliquez sur Open a Case (Ouvrir un dossier) ou rendez-vous directement au Centre de soutien du service à l'adresse http://www.cisco.com/web/CA/services/ordering/csccl/support_fr.html.</p> <p>N° de téléphone du Centre de soutien du service pour les États-Unis et le Canada : 1-800-go-cisco</p>

Étape	Directives	Comment obtenir de l'aide à cette étape-ci.
10. Inscription automatique d'un ID de facturation.	<ul style="list-style-type: none"> a. Ouvrez un dossier demandant accès à un ou plusieurs ID de facturation. b. Dans les 24 à 48 heures, vous devriez voir tous les contrats associés aux ID de facturation que vous avez demandés. c. Si vous avez oublié d'inclure un ID de facturation au cours du processus, ou si vous souhaitez un accès plus rapide à un contrat précis, rendez-vous à l'étape 11. 	<p>Dans le coin supérieur droit de Cisco Service Contract Center, cliquez sur Open a Case (Ouvrir un dossier) ou rendez-vous directement au Centre de soutien du service à l'adresse http://www.cisco.com/web/CA/services/ordering/cscs/support_fr.html.</p> <p>N° de téléphone du Centre de soutien du service pour les États-Unis et le Canada : 1-800-go-cisco</p>
11. Demandez l'association à des contrats précis.	<ul style="list-style-type: none"> a. Pointez la souris sur l'onglet Administration, puis cliquez sur Register Contracts. b. Entrez les numéros des contrats auxquels vous devez accéder (un maximum de 300 à la fois), puis cliquez sur le bouton Register. c. Vous verrez une liste en rouge au haut de l'écran vous indiquant quels contrats ont bien été ajoutés et quels contrats n'ont pas pu l'être. <p>Remarque : ce processus donne automatiquement accès aux contrats (sans avoir à ouvrir un dossier de soutien). Il faut environ 15 à 20 minutes pour que l'information soit transmise à l'ensemble du système, puis 24 à 48 heures pour qu'elle apparaisse dans le Gestionnaire d'occasion pour partenaire.</p>	<p>Consultez les documents de formation Web pour obtenir des détails sur l'accès aux contrats et l'enregistrement de ces derniers.</p> <p>Dans le coin supérieur droit de Cisco Service Contract Center, cliquez sur Open a Case (Ouvrir un dossier) ou rendez-vous directement au Centre de soutien du service à l'adresse http://www.cisco.com/web/CA/services/ordering/cscs/support_fr.html.</p> <p>N° de téléphone du Centre de soutien du service pour les États-Unis et le Canada : 1-800-go-cisco</p>

**Siège social – Amériques**

Cisco Systems, Inc.
 170 West Tasman Drive
 San Jose, CA 95134-1706
 É.-U.
 www.cisco.com
 Tél. : 408 526-4000
 1 800 553-NETS (6387)
 Téléc. : 1 408 527-0883

Siège social – Asie

Cisco Systems, Inc.
 168 Robinson Road
 #28-01 Capital Tower
 Singapour 068912
 www.cisco.com
 Tél. : +65 6317 7777
 Téléc. : +65 6317 7799

Siège social – Europe

Cisco Systems International BV
 Haarlerbergpark
 Haarlerbergweg 13-19
 1101 CH Amsterdam
 Pays-Bas
 www-europe.cisco.com
 Tél. : +31 0 800 020 0791
 Téléc. : +31 0 20 357 1100

Cisco a plus de 200 bureaux dans le monde. Vous trouverez les adresses ainsi que les numéros de téléphone et de télécopieur sur le site Web de Cisco, à l'adresse **www.cisco.com/go/offices**.

© Cisco Systems, Inc., 2008. Tous droits réservés. CCVR, le logo de Cisco et le logo Cisco Square Bridge sont des marques de commerce de Cisco Systems, Inc. ; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn est une marque de service de Cisco Systems, Inc.; et Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, le logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, le logo Cisco Systems, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IP/TV, iQ Expertise, le logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, Plx, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient et TransPath sont des marques déposées de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans certains autres pays.

Toutes les autres marques de commerce mentionnées dans le présent document ou sur le site Web de Cisco appartiennent à leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme partenaire n'implique aucunement une relation de partenariat entre Cisco et une autre société. (0701R)