



# Seminario de TS

Teresa Zorrilla  
Partner Enablement Manager



# Temas

- ✓ Objetivos TAC
- ✓ Abertura de Casos
- ✓ Escalações
- ✓ Administração e operação de usuarios e contratos
- ✓ Substituição Avançada de Hardware (RMA)
- ✓ Cisco.com

A man with glasses and a dark jacket is smiling while looking at a laptop. The scene is set in a bright, modern office with large windows in the background. A large, semi-transparent dark circle is overlaid on the image, containing the text "Objetivos TAC".

Objetivos  
TAC



# Missão do TAC

---

“

Remover todos os obstáculos que impedem a implantação bem sucedida e o apoio contínuo de redes e aplicações globais, entendendo suas necessidades e superando suas expectativas.

”

# Atividades do TAC

---

- Prover retroalimentação as unidades de Negócios a fim de melhorar a qualidade dos produtos.
- Resolver Service Requests
- Criar ferramentas de diagnóstico
- Construir e distribuir a base do conhecimento
- Prover conteúdo relevante documentando a solução entregue à Solicitação de Serviço e que estão publicadas no TAC Website.

# O que NÃO faz o TAC

## 1. Recomendar uma versão de IOS

- TAC é “quebrar & consertar” e não recomenda versões de IOS, já que para realizar uma versão adequada é necessário conhecer mais sobre a rede.
- TAC fornece a versão a partir do qual é corrigida a DDTS.

## 2. Problemas causados por um mal desenho da rede

- Dimensionar uma rede
- Protocolos a serem usados
- Corrigir o tipo de hardware que deve-se usar

## 3. Nas redes que não estão em produção

- Configurar redes desde o zero
- Tratar problemas de instalação como alta severidade

# Disponibilidade Global do TAC

## Centros de Assistência Técnica

**24 x 7 x 365**



- Hardware replacement to 175 countries
- 1000+ Depots
- \$5B+ in Spare Parts Inventory
- 760,000 Parts Delivered Annually
- 1M Service Requests Annually
- Engineers average 5+ years of industry experience

- Centro Global
- Centro Satelital
- Centro Regional
- 24-Hour Substituição De hardware



Obrigado.



## Faça parte da Comunidade de Suporte Cisco!

Aqui você pode esclarecer dúvidas técnicas, encontrar informações em documentos, blogs e vídeos inteiramente em português, além de ser capaz de colaborar e interagir em tempo real com especialistas em tecnologia.

<https://supportforums.cisco.com>

