



Cisco TAC



Agenda

Cisco TAC

Gerência das Solicitações de Serviço

Substituição Avançada de Hardware

Cisco Tools

Perguntas ?

Atividades do TAC

- Prover feedback para as Unidades de Negócio (BU) visando a melhoria da qualidade dos produtos
- Solucionar Solicitações de Serviço
- Criar ferramentas de diagnóstico
- Construir e distribuir uma base de conhecimentos
- Oferecer conteúdo relevante para futuras Solicitações de Serviço através de documentos publicados no website do TAC





Disponibilidade global do TAC

Cisco TAC

- Localidades globais
- Localidades satélites
- Principais depósitos de equipamentos

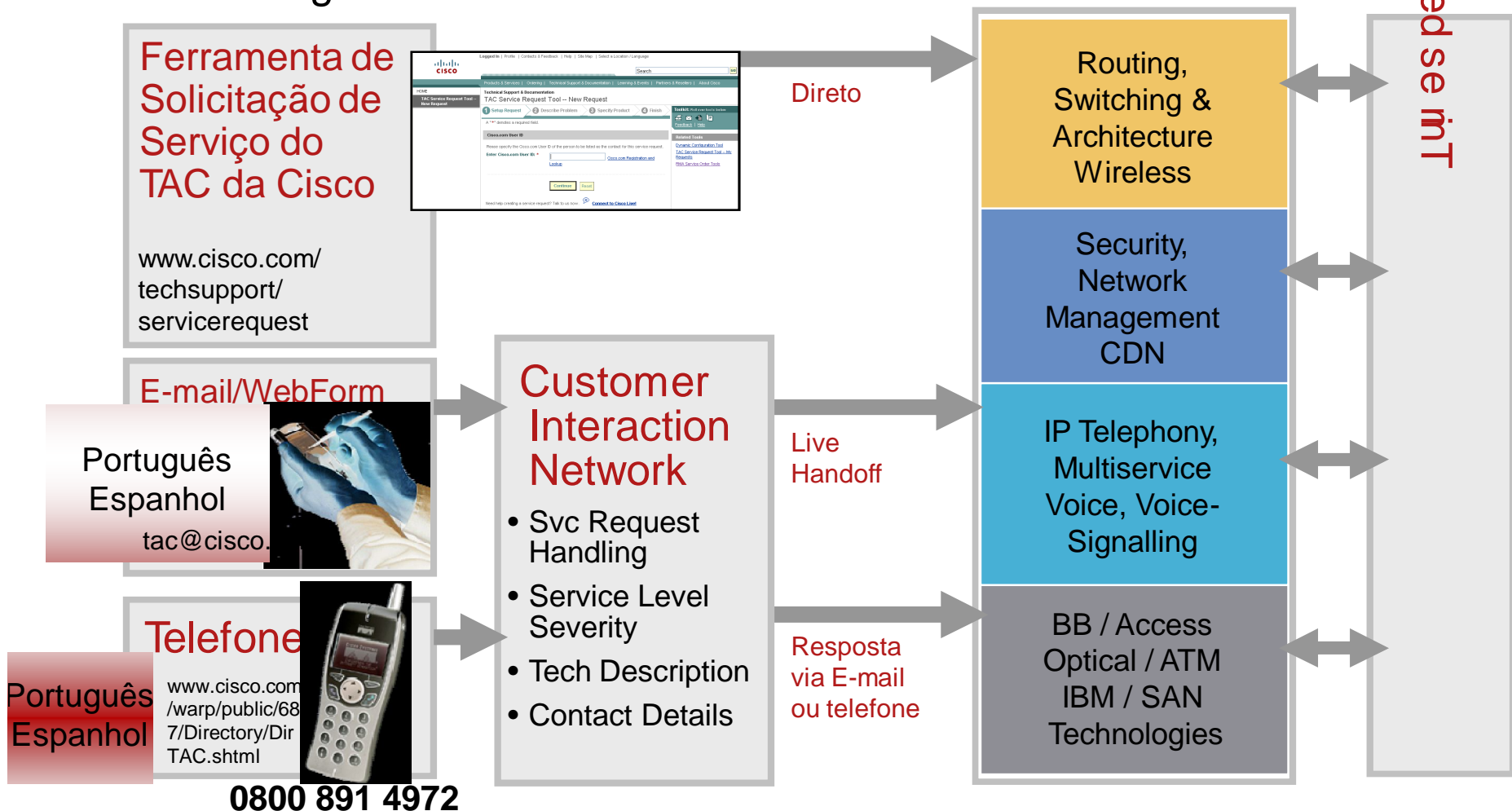


Technical Assistance Centers

- Estrutura de suporte localizada 7x 24 x 365
- 4 centros principais: Sidney, San Jose, Raleigh e Bruxelas
- Acesso à engenheiros de campo em 120 países

Cisco Technical Assistance Center Abrindo uma Solicitação de Serviço

Distribuição das Solicitações de Serviço baseado em Severidade e Tecnologia



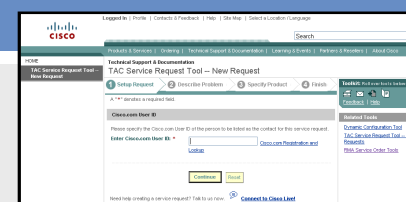
Cisco Technical Assistance Center Originando uma Solicitação de Serviço

Solicitação Inicial

- Online

Ferramenta de Solicitação
de Serviço do TAC

Se tiver uma **Severidade 3 ou 4**, abra o Service Request via Web



- E-mail

tac@cisco.com

Abra uma Solicitação de
Serviço com **Severidade 3 ou 4**,
via e-mail ou WebForm



- Telefone

Números específicos para
cada país

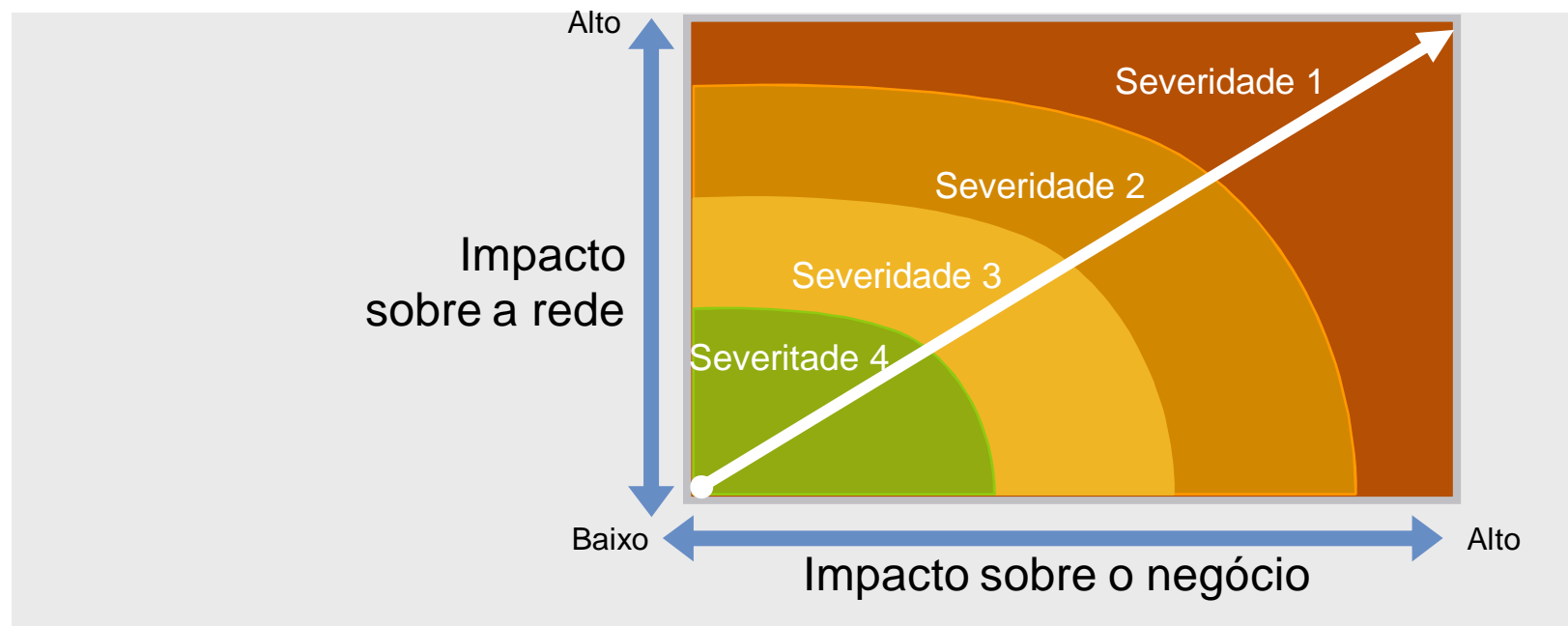
Se tiver uma **Severidade 1 ou 2**,
rede sem serviço, abra a
Solicitação de Serviço por
telefone



Cisco Technical Assistance Center

Nível de Severidade de uma Solicitação de Serviço

- Severidade 1: rede de produção ou aplicação crítica inoperante
- Severidade 2: rede severamente degradada
- Severidade 3: funções da rede degradada
- Severidade 4: assistência para instalação, configuração ou atualização



Escalação Automática da Solicitação de Serviço

Tempo decorrido	Severidade 1	Severidade 2	Severidade 3	Severidade 4
1-Hora	Gerente			
4-Horas	Diretor	Gerente		
24-Horas	Vice Presidente/ Gerente Geral	Diretor		
48-Horas	Presidente	Vice Presidente/ Gerente Geral		
72-Horas			Gerente	
96-Horas		Presidente	Diretor	Gerente

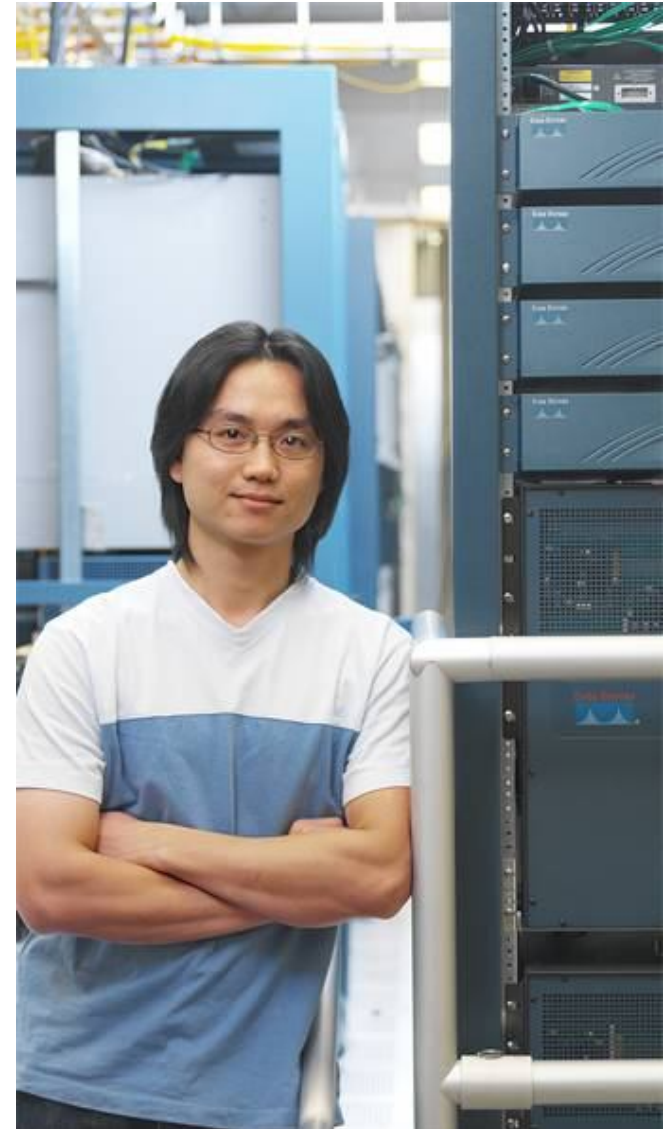
Processo de Escalação Externa do TAC



Escalação de Solicitações de Serviço Dirigidas pelo cliente

Duty Manager do TAC

- Responsabilidades
 - Compreender o problema
 - Alocar recursos adicionais se necessário
- Como contactar o Duty Manager
 - EUA: +1 800 553 2447
 - +1 408 526 7209
 - Brasil: 0 800 891 4972
 - México: 01 800 288 2872
 - 01 800 462 4240,
 - e em seguida 888 443 2447





Gerenciamento de Solicitações de Serviço



Abrir uma Solicitação de Serviço

Fácil acesso à Ferramenta de abertura de casos

Suporte - Cisco Systems

Brasil [Mudar] | Log In | Registre-se | Sobre a Cisco | Escritórios no Brasil

Busca Go

Soluções | **Produtos e Serviços** | **Comprar** | **Suporte** | **Treinamentos e Eventos** | **Central do Parceiro**

Suporte

A Cisco está oferecendo, como período de prova, o acesso livre para clientes e partners ao Site de Suporte Web em Português no período de 1 de Dezembro de 2007 até 1 de Março de 2008. Uma vez finalizado este período de prova, apenas usuários com um contrato de suporte direto poderão ter acesso ao site.

Comunidade NetPro

Compartilhe dúvidas e sugestões em discussões, conversas técnicas e perguntas a especialistas.
[Participe da Discussão](#)

Download de Software

Faça download de atualizações ou correções de software
[Download de Software](#)

Ferramentas

Encontre a ferramenta ou o utilitário correto para diagnosticar, configurar e corrigir o problema.
[Obter Ferramentas](#)

Documentação

Acesse a documentação completa, inclusive guias de diagnóstico de problemas e release notes.
[Ver a Documentação](#)

Personalize o Suporte Técnico

[Meu Suporte Técnico](#) (login obrigatório)
Personalize seu Suporte Técnico da Cisco. Se não possuir uma conta, você poderá registrar-se para usar uma versão limitada.

[Assistente de Suporte SMB da Cisco](#) (login obrigatório)
Acesse ferramentas e Suporte Técnico desenhados para pequenas e médias empresas.

Serviços e Contratos de Serviço

[Serviços Técnicos](#)
[Visão Geral do Suporte Técnico](#)
[Developer Services](#)
[Service Contract Center \(SCC\)](#)

Treinamento e Certificações

Visite a área [Comunidades e Treinamento](#) para acessar recursos de treinamento, bem como discussões e grupos de notícias públicos relevantes.

As [Certificações Profissionais Cisco](#) podem resultar em recompensas valiosas e mensuráveis para profissionais de comunicação de rede, seus gerentes e as organizações que os empregam.

Minha Conta

[Login](#) para acessar ferramentas e material adicional
- Usuário novo? [Registre-se](#)
- Esqueceu sua [senha](#)?

Recomendações e Alertas de Segurança

[Recomendações de Segurança](#)
[Relatar Incidentes com Produtos Field Notices](#)
[Minha Rede de Auto-Defesa \(MySDN\)](#)
Receber [Feeds RSS](#) [XML](#)

Contate a Cisco para Obter Suporte

Precisa de mais ajuda?
[Centro de Assistência Técnica - Em Português](#)
[Criar uma Nova Solicitação de Serviço para o TAC - Em Inglês](#)
[Consultar uma Solicitação de Serviço do TAC existente](#)
[Suporte Técnico por e-mail ou Telefone](#)

Escolha a região e o idioma do site de suporte

Brazil - Português

Notícias

- + [Sobre o Site de Suporte da Cisco](#)
- + [Newsletter de Serviços Técnicos](#)
- + [Prêmios da Indústria: Liderança em Serviços Técnicos da Cisco](#)

Submit a Reader Tip

Cisco Technical Assistance Center

Gerenciamento de Solicitações de Serviço

The screenshot shows the Cisco TAC Service Request Tool interface. At the top, there is a navigation bar with links: Logged In | Profile | Contacts & Feedback | Help | Site Map | Select a Location / Language. Below this is a search bar with a 'GO' button. The main navigation menu includes: HOME, TAC Service Request Tool -- New Request, Products & Services, Ordering, Technical Support & Documentation, Learning & Events, Partners & Resellers, and About Cisco. The main content area is titled 'Technical Support & Documentation' and 'TAC Service Request Tool -- New Request'. It features a progress bar with four steps: 1 Setup Request, 2 Describe Problem, 3 Specify Product, and 4 Finish. Below the progress bar, there is a section for 'Cisco.com User ID' with a text input field and a 'Continue' button. A 'Reset' button is also present. At the bottom, there is a link to 'Connect to Cisco Live!'. On the right side, there is a 'Toolkit' section with links to 'Feedback' and 'Help', and a 'Related Tools' section with links to 'Dynamic Configuration Tool', 'TAC Service Request Tool -- My Requests', and 'RMA Service Order Tools'.

Ferramenta de Solicitação de Serviço do TAC

- Checar o status atual de Solicitações de Serviço abertas
- Atualizar Solicitações de Serviço com suas próprias notas
- Anexar arquivos em Solicitações de Serviço abertas
- Visualizar Solicitações de Serviço fechadas nos últimos 18 meses

Abrir uma Solicitação de Serviço....

Entre seu User ID da Cisco.com para novas Solicitações

Worldwide [change]

Search

Solutions Products & Services Ordering Support Training & Events Partner Central

HOME

TAC Service Request Tool -- New Request

Support

TAC Service Request Tool -- New Request

1 Setup Request 2 Describe Problem 3 Specify Product 4 Finish

A "*" denotes a required field.

Cisco.com User ID

Please specify the Cisco.com User ID of the person to be listed as the contact for this service request.

Enter Cisco.com User ID: * [Cisco.com Registration and Lookup](#)

Continue Reset

Need help creating a service request? Talk to us now. [Connect to Cisco Live!](#)

Contacts & Feedback | Help | Site Map
© 1992-2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. Terms & Conditions | Privacy Statement | Cookie Policy | Trademarks of Cisco Systems, Inc.

Abrir uma Solicitação de Serviço ...

Escolha as opções de contato:

CISCO

Worldwide [change] Logged In | Profile | About Cisco

Search Go

Solutions Products & Services Ordering Support Training & Events Partner Central

HOME

TAC Service Request Tool -- New Request

Support

TAC Service Request Tool -- New Request

1 Setup Request 2 Describe Problem 3 Specify Product 4 Finish

1 Best Practices for Network Access
During the course of this service request, you may want Cisco engineers to access your organization's network, with your permission. To help you protect the security of your network in such cases, you are encouraged to review Cisco's "best practices" information at following URL:
[Grant Third-Party Access and Protect Network Security](#)

The TAC Service Request Tool enables you to request service from the Cisco Technical Assistance Center (TAC)

Have You Tried...
[TAC Case Collection](#) - See if someone else has had a similar problem.
A "*" denotes a required field.

Evaluate Issue

Extended Loss of Service?: *

☐ Yes, end users are experiencing a loss of service for more than 30 seconds. [What does this mean?](#)

☐ No

Contact Information

Contact Name: Brenda Medeiros De Florenco [Edit Profile](#)

Preferred Contact Method: *

☐ E-Mail

☐ Phone

Preferred E-Mail: *

☒ From Profile:

☐ Temporary E-Mail:

Preferred Phone Number: *

☒ From Profile:

☐ Temporary Number:

E-Mail Confirmation: *

☒ No

☐ Yes

Need help creating a service request? Talk to us now. [Connect to Cisco Live!](#)

Contacts & Feedback | Help | Site Map
© 1992-2006 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. Terms & Conditions | Privacy Statement | Cookie Policy | Trademarks of Cisco Systems, Inc.

Abrir uma Solicitação de Serviço ...

Entre com os detalhes da Solicitação de Serviço: Título, Descreva o problema

The screenshot shows the 'TAC Service Request Tool -- New Request' web interface. The page has a blue header with 'HOME' and 'TAC Service Request Tool -- New Request' links. The main content area is titled 'Support TAC Service Request Tool -- New Request' and features a progress bar with four steps: 1. Setup Request, 2. Describe Problem, 3. Specify Product, and 4. Finish. Below the progress bar, there's a section for 'Your Description of the Problem' with fields for 'Service Request Title' (containing 'test') and 'Describe Problem' (containing 'test'). A character count shows '29996 characters remaining'. Below this is 'Additional Information' with fields for 'Router/Node Name' and 'Software Version'. The 'Technology Category' section asks to 'Choose a value that closely matches your problem' and includes dropdowns for 'Technology' (with 'LAN Switching' selected) and 'Subtechnology' (with 'Cat2940, 2970' selected). The 'Type of Problem' dropdown has 'Error Messages, Logs, Debugs' selected. The 'Product Identification' section has a 'Serial Number?' field with a radio button selected for 'Yes, I have a Serial Number.' and a text input field. A note at the bottom states: 'Entering a valid serial number will reduce the steps for this service request. Use the [Cisco Product Identification Tool](#) to retrieve the serial number from your Cisco product.'

HOME
TAC Service Request Tool -- New Request

Support
TAC Service Request Tool -- New Request

1 Setup Request 2 Describe Problem 3 Specify Product 4 Finish

A "*" denotes a required field.

Your Description of the Problem

Service Request Title: * test

Describe Problem: * test

29996 characters remaining

Additional Information:

Router/Node Name: Software Version:

Technology Category

Choose a value that closely matches your problem

Technology: *

- Cisco Video
- Contact Center Software
- DSL
- Dial Access
- Hardware
- IBM Networking
- LAN Switching
- Mobile Wireless (CDMA/GSM)
- NMS (Network Management Services)
- Network Management CiscoWorks

Subtechnology: *

- Select One
- Blade Switches (HP, IBM, Dell, FSC)
- Cat1900, Cat2800 (Not a 2800 Router)
- Cat2900xl, Cat3500xl
- Cat2940, 2970
- Cat2948G IOS, Cat4908G, Cat8500 CSR
- Cat2950, Cat2955
- Cat2960
- Cat2960G
- Cat3550

Type of Problem: *

- Select One
- Configuration Assistance
- Error Messages, Logs, Debugs
- Hardware DOA
- Hardware Failure

Product Identification

Serial Number? * ☐ Yes, I have a Serial Number.

Entering a valid serial number will reduce the steps for this service request. Use the [Cisco Product Identification Tool](#) to retrieve the serial number from your Cisco product.

Toolkit: Roll over tools below
Feedback | Help

Related Tools

- [Dynamic Configuration Tool](#)
- [TAC Service Request Tool -- My Requests](#)
- [RMA Service Order Tools](#)

Status da Solicitação de Serviço

Cheque o status da sua Solicitação de Serviço:

- **Customer Pending:**
 - O Engenheiro do TAC está esperando informações de você
- **Customer Pending Workaround:**
 - O Engenheiro do TAC está esperando você aplicar a solução fornecida
- **CE Pending:**
 - O Engenheiro do TAC está trabalhando na sua Solicitação de Serviço
- **DE Pending:**
 - O Engenheiro de Desenvolvimento está resolvendo o problema
- **Customer Updated:**
 - O Cliente atualizou a Solicitação de Serviço
- **Close Pending:**
 - O Engenheiro do TAC forneceu uma solução para o problema
- **Service Order Pending:**
 - O Engenheiro do TAC lhe enviou uma substituição de hardware

Boas Práticas para tratamento dos casos

1. Pedimos que não combine diferentes problemas em uma única Solicitação de Serviço
2. Igualmente, pedimos que não abra Solicitações de Serviço duplicadas
3. Evite realocação desnecessária de Solicitações de Serviço (requeue)
4. Atribua um título significativo para a Solicitação de Serviço
5. Quando estiver abrindo uma Solicitação de Serviço pela Web, por favor esteja certo de escolher a tecnologia e sub-tecnologia corretas
6. Assegure-se de que suas informações de contato estão atualizadas
7. Recomendamos que você atualize a Solicitação de Serviço utilizando a interface web
8. Acesso remoto sempre diminui o tempo para resolução do problema (Meeting Place)
9. Forneça um diagrama (rascunho) da topologia da rede quando necessário
10. Forneça uma descrição concisa do problema e os passos de troubleshooting realizados até o momento
11. Certifique-se de entender o plano de ação nas notas do caso
12. Mantenha sua comunicação com o TAC
13. Quanto mais rápidas as respostas, mais rapidamente o problema será resolvido. Se você enfrentar problemas para responder ao engenheiro, marque uma hora para trabalhar no problema

COMUNICAÇÃO É TUDO !!!

Comunicação por e-mail – Notas importantes

As seguintes recomendações devem ser seguidas para que seus e-mails sejam anexados à Solicitação de Serviço

- a) Certifique-se de digitar o número da Solicitação de Serviço de 9 dígitos com um espaço em branco antes e depois do número, no campo assunto do e-mail
- b) Certifique-se de digitar o endereço “attach@cisco.com”
- c) Não envie todo o histórico de e-mails, apenas as informações mais recentes

```
To: tac@cisco.com
From: [REDACTED]
Subject: 123456789 - Title : Catalyst 5000 portfast not working
Cc: attach@cisco.com
Bcc:
Attached:
```

Feche sua Solicitação de Serviço

- Quando o problema for resolvido você será contactado pelo Engenheiro pedindo para fechar o caso
- Sua Solicitação de Serviço será automaticamente fechada pelo Engenheiro após três tentativas de contato, sem respostas,
- Se uma Solicitação de Serviço for fechada, você pode reabri-la se necessário
- Lembre-se de preencher e submeter a avaliação (Bingo) pra fornecer à Cisco feedback de como sua Solicitação de Serviço foi tratada

Pesquisa de Bingo(Avaliação)

(Q1)	Overall handling of Service Request	(1-5)
(Q2)	Ease of Access to help	(1-5)
(Q3)	Timeliness of Problem Resolution	(1-5)
(Q4)	Communication of Problem Status	(1-5)
(Q5)	Effectiveness of Solution/Information	(1-5)
(Q6)	Technical Expertise of Engineer	(1-5)
(Q7)	Courteous Service	(1-5)
(Q8)	Part Replacement - Delivery Timeliness	(1-5)
(Q9)	Part Replacement - Accuracy of Part	(1-5)
(Q10)	Part Replacement - Was the part received in good working condition?	(1-5)

NOTE: In a scale of 1 to 5 (1 = Unacceptable, 3 = Met your needs, 5 = Excellent)

Comments:



Substituição Avançada de Hardware



Susbstituição Avançada de Hardware

Níveis de Serviço

Garantia (somente partes)

- Devolução para a Fábrica (Parceiro ou Distribuidor)
- Field Notice (WebForm / Cisco Account Team)

Contratos de Serviço (partes e engenheiros de campo)

- Devolução para a Fábrica (partes)
- Substituição avançada (partes)
- Reparo no local (partes and labor)

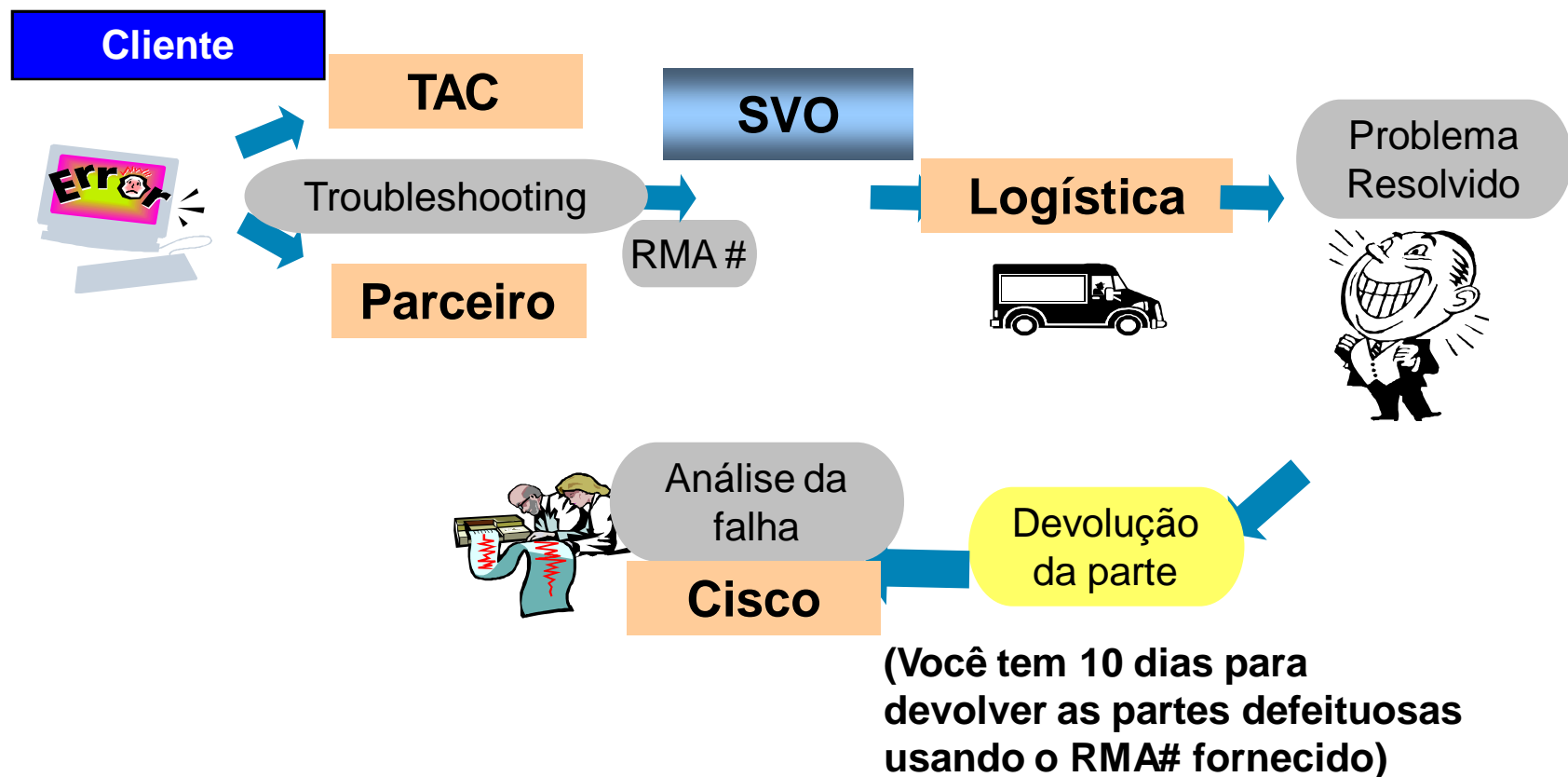
Níveis de serviço suportados sob contrato*

- Entrega em 4 horas
- Entrega no próximo dia útil
- Entrega de 8 a 10 dias
- Entrega em 10 dias para retorno para fábrica
- Embarque no mesmo dia (Não disponível para o Brasil)

* Disponibilidade depende da localização geográfica

O que é um RMA ?

Return Material Authorization (RMA) são produtos autorizados a serem devolvidos à Cisco



Porque devemos fazer troubleshooting antes de realizar um RMA ?

- Substituição de hardware causa indisponibilidade
- Atraso na resolução do problema
- Esforço administrativo adicional
- Estatísticas de NTF (No Trouble Found) – atualmente 60%
- **Muito caro para todos**



Para onde devo enviar a parte ?

- Por favor forneça o número do RMA claramente no pacote
- Devolva ao mesmo depósito do qual você recebeu a parte (address is on the invoice)
- Qualquer problema, por favor contacte:

asset-recovery@cisco.com



Cisco Tools



Site de suporte Cisco.com (acesso 24x7)


Resolvendo problemas técnicos

- 79% dos problemas técnicos dos clientes são resolvidos online
- Mais de 207,000 Solicitações de Serviço resolvidas online mensalmente
- Mais de 5.7 milhões de visitas por mês (2006)
 - Mais de 2 milhões de visitas de clientes diferentes por mês
- 2.2 milhões de downloads de software por mês (2006)



Cisco Technical Support Website

http://www.cisco.com/web/BR/suporte/suporte_tecnico.html



Brasil [Mudar] | [Log In](#) | [Registre-se](#) | [Sobre a Cisco](#) | [Escritórios no Brasil](#)


Busca

Go

Soluções | Produtos e Serviços | Comprar | Suporte | Treinamentos e Eventos | Central do Parceiro


Suporte

Comunidade NetPro




Compartilhe dúvidas e sugestões em discussões, conversas técnicas e perguntas a especialistas.
[Participe da Discussão](#)

Download de Software




Faça download de atualizações ou correções de software
[Download de Software](#)

Ferramentas



Encontre a ferramenta ou o utilitário correto para diagnosticar, configurar e corrigir o problema.
[Obter Ferramentas](#)

Documentação



Acesse a documentação completa, inclusive guias de diagnóstico de problemas e release notes.
[Ver a Documentação](#)

Minha Conta

[Login](#) para acessar ferramentas e material adicional
- Usuário novo? [Registre-se](#)
- Esqueceu sua [senha](#)?

Recomendações e Alertas de Segurança

[Recomendações de Segurança](#)
[Relatar Incidentes com Produtos](#)
[Field Notices](#)
[Minha Rede de Auto-Defesa \(MySDN\)](#)
Receber [Feeds RSS](#) [XML](#)

Contate a Cisco para Obter Suporte

Precisa de mais ajuda?
[Centro de Assistência Técnica - Em Português](#)
[Criar uma Nova Solicitação de Serviço para o TAC - Em Inglês](#)
[Consultar uma Solicitação de Serviço do TAC existente](#)
[Suporte Técnico por e-mail ou Telefone](#)

Escolha a região e o idioma do site de suporte

Personalize o Suporte Técnico

[Meu Suporte Técnico](#) (login obrigatório)
Personalize seu Suporte Técnico da Cisco. Se não possuir uma conta, você poderá registrar-se para usar uma versão limitada.

[Assistente de Suporte SMB da Cisco](#) (login obrigatório)
Acesse ferramentas e Suporte Técnico desenhados para pequenas e médias empresas.

Serviços e Contratos de Serviço

[Serviços Técnicos](#)
[Visão Geral do Suporte Técnico](#)
[Developer Services](#)
[Service Contract Center \(SCC\)](#)

Treinamento e Certificações

Visite a área [Comunidades e Treinamento](#) para acessar recursos de treinamento, bem como discussões e grupos de notícias públicos relevantes.

As [Certificações Profissionais Cisco](#) podem resultar em recompensas valiosas e mensuráveis para profissionais de comunicação de rede, seus gerentes e as organizações que os empregam.

Notícias

- [Sobre o Site de Suporte da Cisco](#)
- [Newsletter de Serviços Técnicos](#)
- [Prêmios da Indústria: Liderança em Serviços Técnicos da Cisco](#)

Suporte de Produtos

Recursos técnicos
consolidados,
organizados por:

- Alertas e Troubleshooting
- Configuração
- Guias de Referência
- Informação Geral
- Instalação e Atualização

Cisco 7200 Series Routers

Introdução

Usar os links abaixo para rever outros documentos de suporte categorizados por assunto, relacionados a esse produto:

Alertas e Troubleshooting

[Field Notices](#)

[Recuperação de Senha](#)

[Guias de Troubleshooting](#)

[Notas Técnicas de Troubleshooting](#)

Configuração

[Guias de Configuração](#)

[Guias de Características](#)

Guias de Referência

[Referências Técnicas](#)

Informação Geral

[Documentação de Roadmap](#)

[Release Notes](#)

Instalação e Atualização

[Guias de Instalação e Atualização](#)

[Download Software](#)

UniverCD

www.cisco.com/univercd

Recursos técnicos
consolidados,
organizados por:

- Menus
- Quick Search
- Simular com o cliente



Cisco Documentation

[Home](#) [Contents](#) [Previous](#) [Next](#) [Glossary](#) [Feedback](#) [Search](#) [Help](#)

Beginning May 14, 2007, Cisco will begin migrating product documentation from the Cisco Connection Online (CCO) Documentation site to the [Cisco Technical Support and Documentation](#) site on Cisco.com. As documents are migrated, they are replaced with redirects to the new locations. Please update your bookmarks to reflect new document URLs. Additionally, new product documentation will begin to appear only on the Technical Support and Documentation site.

Routers	▼
Catalyst Switches	▼
Optical Networking	▼
Access Servers & Routers	▼
Server Networking and Virtualization	▼
Storage Networking	▼

[10BaseT Hubs](#)
[10/100 Hubs](#)
[Aggregation](#)
[Application-Oriented Networking](#)
[ATM Adapters & Switches](#)
[Broadband/Cable](#)
[Catalyst Switches](#)
[CDDI/FDDI Adapters & Concentrators](#)
[Conferencing](#)
[Content Delivery Products](#)
[Customer Contact Software](#)

[Cisco Integrated Networking Solutions](#)

Cisco IOS XR	▼
Cisco IOS Software	▼
Network Management	▼
Network Security	▼
Voice/Telephony	▼

[DSL Products](#)
[FastHub Repeaters](#)
[Integrated Access Devices](#)
[Layer 3 Switches](#)
[Layer 4 Switches](#)
[Long-Reach Ethernet](#)
[Metro Ethernet Switches](#)
[Router Configuration Tools](#)
[TelePresence](#)
[Virtual Private Networks](#)
[WAN Switches](#)
[Wireless](#)

[All Product Documentation](#)

Hot Items

- ◆ [Current Cisco IOS Release](#)
- ◆ [Cisco IT Leading Practices Documentation](#)
- ◆ [Cisco Product Quick Reference Guide](#)

Networking Information

- ◆ [Internetwork Design Guide](#)
- ◆ [Internetwork Troubleshooting Handbook](#)
- ◆ [Internetworking Case Studies](#)
- ◆ [Internetworking Technology Handbook](#)

NetPro (Network Professionals) – compartilhamento de informações, questões e sugestões

www.cisco.com/go/netpro

The screenshot shows the Cisco NetPro website. At the top is the Cisco logo and navigation links: Log In, Register, Contacts & Feedback, Help, Site Map, Select a Location / Language. Below this is a search bar and a secondary navigation bar with links: Products & Services, Ordering, Technical Support & Documentation, Learning & Events, Partners & Resellers, About Cisco. The main content area is titled 'Networking Professionals Connection NetPro' and includes a 'Join the Discussion' section with a description: 'This is the gathering place for Networking Professionals to share questions, suggestions, and information about networking solutions, products, and technologies.' The page is organized into several columns of links. The left column includes 'HOME', 'Networking Professionals Connection', 'Career Certifications', 'Networking Solutions', 'Network Infrastructure', 'Security', 'Service Providers', 'Virtual Private Networks', 'Unified Communications and Video', 'Wireless - Mobility', and 'Small and Medium Business'. The middle column lists various networking topics like 'Network Infrastructure' (WAN, Routing and Switching, LAN, Switching and Routing, Getting Started with LANs, Network Management, Remote Access, Enterprise Data Centers), 'Career Certifications' (Certifications, Training), 'Wireless - Mobility' (WLAN Radio Standards, Security and Network Management, Wireless IP Voice and Video, Getting Started with Wireless, General), 'Service Providers' (Metro, MPLS, VPN Service Architectures, Voice over IP), 'Networking Solutions' (Application Networking, Optical Networking, Storage Networking), 'Unified Communications and Video' (IP Telephony, Video Over IP, IP Phone Services for End Users, Unified Communications Applications, IP Phone Services for Developers, Contact Center, General), 'Virtual Private Networks' (Security, Network Management, Services, General), 'Security' (PCI Compliance, Firewalling, Intrusion Prevention Systems/IDS, AAA, General), and 'Small and Medium Business' (Challenges of Running Small and Medium Businesses, Technologies for Small and Medium Businesses). The right column features a 'Forum Log In' section with fields for User Name and Password, a 'Receive Newsletter' section with a 'Subscribe Now' button, and a 'Member Product Reviews' section for the Cisco Aironet 1300 Series Outdoor Access Point/Bridge, featuring a review by Vipul Redey and Anupam Barua.

- Foruns de discussão
- TechTalks
- Ask the Expert
- Newsletters
- Links para eventos relacionados

Tools & Resources

http://www.cisco.com/support/BR/pt/public/support~tsd_most_requested_tools.html

Suporte

Ferramentas

Nota: Esta ferramenta está disponível somente para os clientes registrados na Cisco.com

Importante: as ferramentas estão em Inglês

Mais Solicitadas

Ferramentas por Categoria

Recursos

Todas as Ferramentas (A-Z)


Ferramentas Mais Solicitadas

1

[Fazer Download de Software](#)


Obtenha as atualizações, correções e versões mais recentes dos software da Cisco.

2

[Software Advisor](#) 


Escolha o software adequado para seu dispositivo de rede de acordo com os recursos de software das versões do Cisco IOS e do CatOS, comparando as versões do Cisco IOS, ou determinando quais versões do software suportam seu hardware.

3

[Kit de Ferramentas de Bugs](#) 

Procure bugs de software com base na versão e no conjunto de recursos.

4

[TAC Case Collection](#) 

Faça um diagnóstico interativo de problemas comuns que envolvam hardware, configurações e desempenho com soluções fornecidas por engenheiros do TAC. Para obter mais informações, veja este [vídeo sob demanda](#).

5

[Decodificador de Mensagens de Erro](#)

Procure explicações para mensagens de erro de console listadas no guia Mensagens de Sistema do Software Cisco.

6

[Ferramenta de Pesquisa de Comando](#)

Procure uma descrição detalhada para um comando específico do Cisco IOS, Catalyst ou PIX.

7

[Output Interpreter](#)

Receba de forma instantânea a análise de falhas e a ação necessária para o seu roteador, switch ou dispositivo PIX, usando a saída de comando **show** coletada.

[Mais Ferramentas por Categoria](#) >>

Minha Conta

[Login](#) para acessar ferramentas e material adicional

- Usuário novo? [Registre-se](#)

- Esqueceu sua [senha](#)?

Recomendações e Alertas de Segurança

[Recomendações de Segurança](#)

[Relatar Incidentes com Produtos](#)

[Field Notices](#)

[Minha Rede de Auto-Defesa \(MySDN\)](#)

Receber [Feeds RSS](#) [XML](#)

Contate a Cisco para Obter Suporte

Precisa de mais ajuda?

[Centro de Assistência Técnica](#)

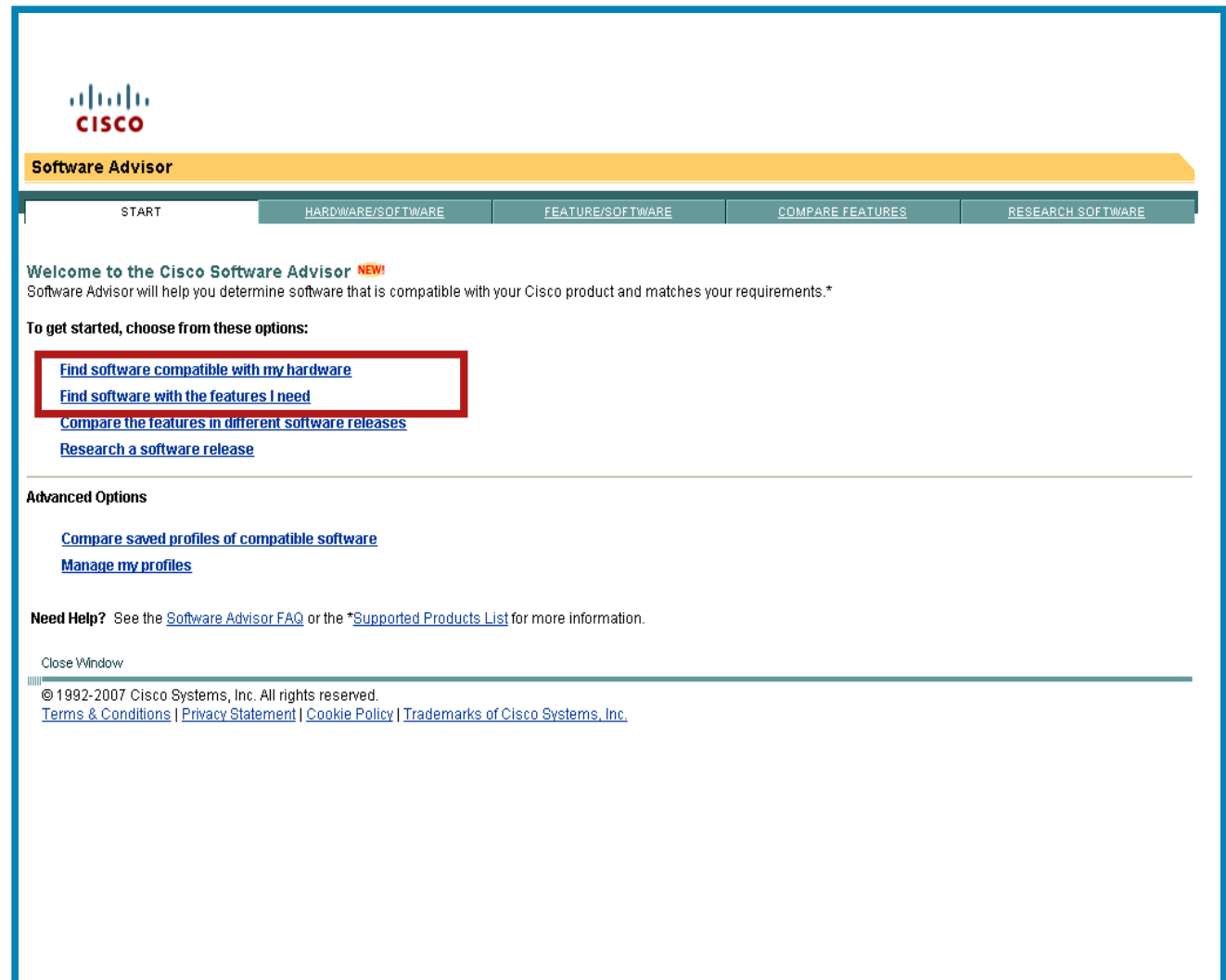
[Criar uma Nova Solicitação de Serviço para o TAC](#)

[Consultar uma Solicitação de Serviço do TAC existente](#)

[Suporte Técnico por e-mail ou Telefone](#)

Software Advisor

- Determina compatibilidade e informações de recursos para softwares Cisco IOS® e Catalyst® Operating System software
- Combinação de ferramentas:
 - Hardware/ Software Compatibility Matrix
 - Feature Navigator
 - Catalyst Compatibility Advisor



Bug Toolkit



Bug Toolkit

Select one of these options

- **Enter known bug ID:**
(example: CSCdp94390)
- **Search for Cisco IOS-related bugs by release.**
Click here for products running Cisco IOS. This includes routers, Catalyst and GSR/12000.
(To verify that you are running Cisco IOS, type 'show version' in enabled mode and look for the following: 'Cisco Internetwork Operating System Software')
- **Search for bugs in other Cisco software and hardware products**
Find bugs for Catalyst OS, Pix Firewall, Network Management and more by selecting a product below

Type your product name
to find it in the list below:

ART
ATM PCI-bus
ATM S-bus
BAT
C5K-GEM
CDN Software Service Provider Edition
CWSI Campus
Cisco 181 Analog Telephone Adaptor

TAC Case Collection

- Busca livre por texto
- Busca guiada
- Busca por número da solução
- Visualizar todas as soluções
- Sugere soluções vindas dos casos atuais (Solicitações de Serviço) atendidos por engenheiros do TAC

CISCO

Solutions Products & Services Ordering Support Training & Events Partner Central

HOME
SUPPORT
TOOLS & RESOURCES
TAC Case Collection

Support
TAC Case Collection

The TAC Case Collection helps you interactively identify and troubleshoot common problems involving hardware, configuration, and performance issues. These solutions, provided directly by TAC engineers, have resolved actual networking problems. Please select a technology or product area from the list below to begin troubleshooting. To view a short video on demand on how to use the TAC Case Collection, [click here](#). 🌟

Note: Supported browser versions - IE 5.5 and above or Netscape 6.x and above.

ATM [↗](#)
Common issues related to ATM technology and products. Includes configuration and troubleshooting of PVCs, SVCs, Traffic Shaping, IMA, LANE, OAM, CBWFQ, QOS, and associated error messages

Dial (Access) [↗](#)
DDR & non-DDR callout using external modem, CAS T1/E1, PRI, or BRI, Local and AAA server based authentication and authorization, LCP and NCP negotiations, authentication failure, link stability, and routing packets

Frame Relay [↗](#)
PVCs, SVCs, Traffic Shaping, dial-backup, PPP over Frame Relay, configuration, performance and connectivity issues

IP Routing Protocols [↗](#)
Common issues on configuration, routes missing from routing table, route not being redistributed, network not being advertised, neighbor not forming or flapping, Internet and network connectivity, NAT, PBR, HSRP and error messages. Routing protocols covered include EIGRP, OSPF, BGP and RIP

LAN Switching [↗](#)
Configuration, connectivity, VLANs, trunking, autonegotiation, passwords and catalyst hardware issues

Output Interpreter

- Analisa resultados dos comandos “show”
- Exibe:
 - Erros
 - Alertas (Warnings)
 - Informação de status
 - Refências úteis

The screenshot shows the Cisco Output Interpreter web page. At the top is a navigation bar with links: Products & Services, Ordering, Technical Support & Documentation, Learning & Events, Partners & Resellers, and About Cisco. Below this is a 'Tools & Resources' section titled 'Output Interpreter'. It includes a link to a video on how to use the tool and a note about supported browser versions (IE 5.5 and above, Netscape 6.x and above). A paragraph states that not all commands are supported and provides links to a 'List of Supported "Show" Commands' and 'Problem to Command Mappings'. The main form area prompts the user to enter 'show' command output, with a note to remove passwords and sensitive information. It features a large text area for pasting output, a 'View Output Example' link, and a note that multiple command outputs can be pasted. Below the text area, it offers an alternative to upload a file for outputs larger than 30K up to 2.5MB, with a 'Browse...' button. At the bottom of the form are 'Reset' and 'Submit' buttons.

Products & Services | Ordering | Technical Support & Documentation | Learning & Events | Partners & Resellers | About Cisco

Tools & Resources

Output Interpreter

To view a short video on demand on how to use the Output Interpreter, [click here](#)

Note: Supported browser versions - IE 5.5 and above or Netscape 6.x and above.

Not all commands are supported by Output Interpreter. Look up supported commands relevant to your issue in the following lists:

- [List of Supported "Show" Commands](#): The list of commands the Output Interpreter can analyze, and information on the analysis.
- [Problem to Command Mappings](#): Recommended command(s) to submit to troubleshoot the issue you are experiencing.

Enter "show" command(s) output from your device for analysis.
Remove passwords and other sensitive information.

Paste the complete output of your command(s) in the field below: [View Output Example](#)

(Note: You can paste multiple command outputs in the field below.)

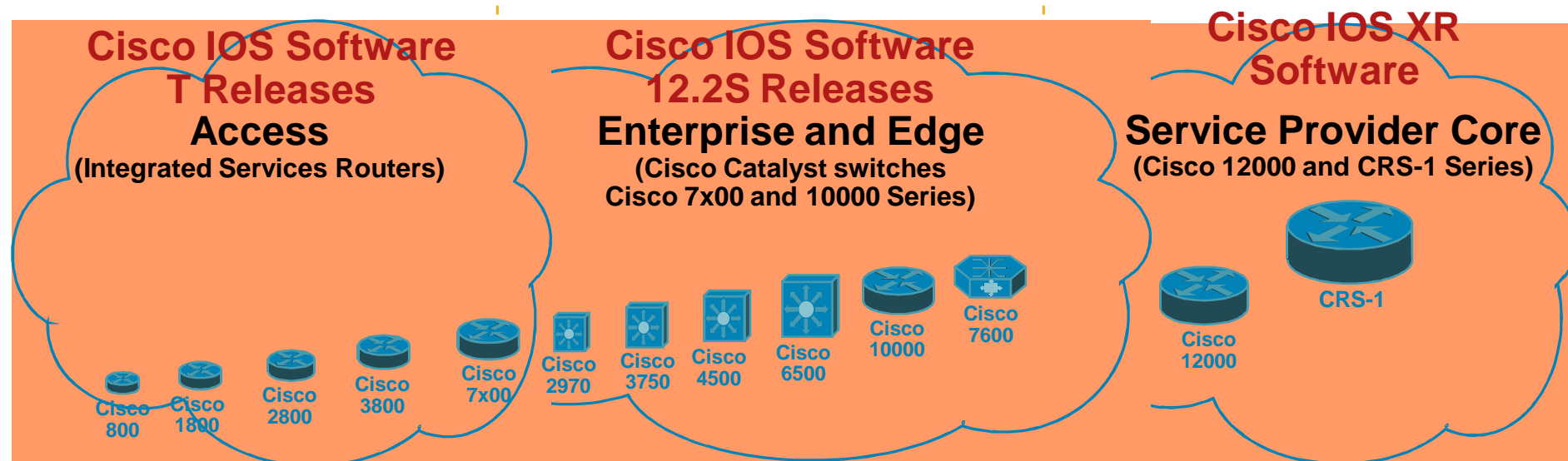
Or, for output larger than 30K up to 2.5MB, click the Browse button to upload a file.
Enter a file name (or browse your disk):

Perguntas?





Família de Software Cisco IOS – Releases, Hardware e Aplicações por Segmento de Mercado



IP Services and Ease of Deployment

- Security, Firewall, Intrusion Detection
- IP Telephony
- Wireless Networking
- QoS / Service Assurance
- IPv4 and IPv6 Routing

IP Services and Infrastructure

- High-End Platform Support
- Core and Edge IP/ MPLS Routing
- MPLS Virtual Private Networks (AToM)
- Enterprise Core Infrastructures

Scale and Availability

- Core IP/MPLS Routing
- Large-Scale Peering
- PoP Consolidation
- Converged Packet Infrastructures
- Continuous System Operation

Cisco IOS Software Release Taxonomy

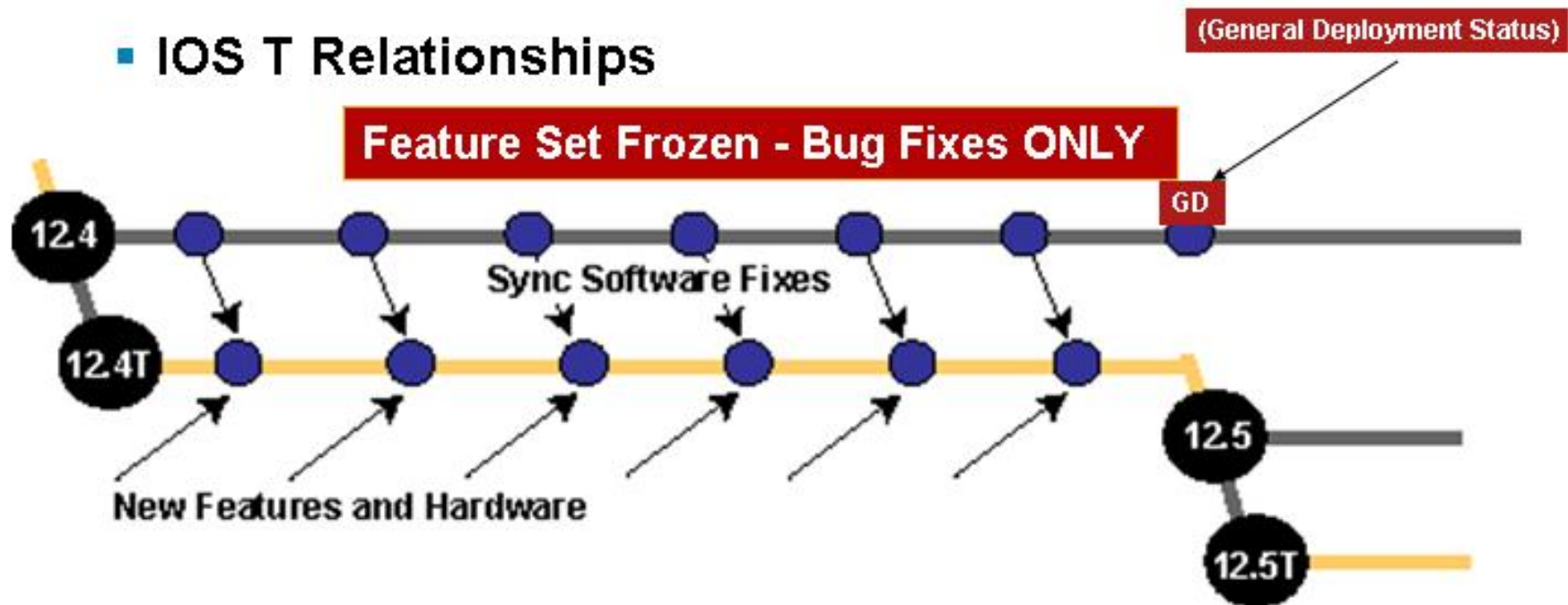
Release Type	Description	Examples
Maintenance Release	No new software functionality Bug fixes only Wide deployment Broad platform adoption Extensive application support	12.3, 12.4, 12.1E
New Technology Release	New software functionality New platforms and line cards Wide deployment Broad platform adoption Extensive application support	12.3T, 12.4T, 12.2S Family
Application Specific Releases	Focused on a single technology (e. g. broadband) Narrow platform adoption May be customer specific Limited life	12.3XI, 12.3(8)YA, 12.3JA

Cisco IOS Maintenance & New Technology Releases – 2006 Platforms and Positioning

Cisco IOS Software Release	Target Market	Hardware
Release 12.2S Family	Enterprise Core, Switching, Wan Aggregation, Service Provider Aggregation	Cisco 7200, 7301, 7304, 7500, 7600, 10000 and ONS15500 Series Routers; Cisco Catalyst 2970, 3560, 3750, 4500, 4900, and 6500 Series Switches 2007 – Cisco uBR7246VXR, uBR10000 Universal Broadband Routers
Release 12.3/12.3T	Enterprise, Access, Commercial	Cisco 800, 1700, 2600, 3600, 3700, AS5x50 and 7000 Series Routers
Release 12.4/12.4T	Enterprise, Access, Commercial	Cisco 800, 1700, 1800, 2600, 2800, 3600, 3700, 3800, AS5x50 and 7000 Series Routers
Release 12.0S	Service Provider Core/Aggregation	Cisco 7200, 7500, 10000, 10720, and 12000 Series Routers
Release IOS XR	Service Provider Core	Carrier Routing System 1 (CRS-1) and Cisco XR 12000 Series Router

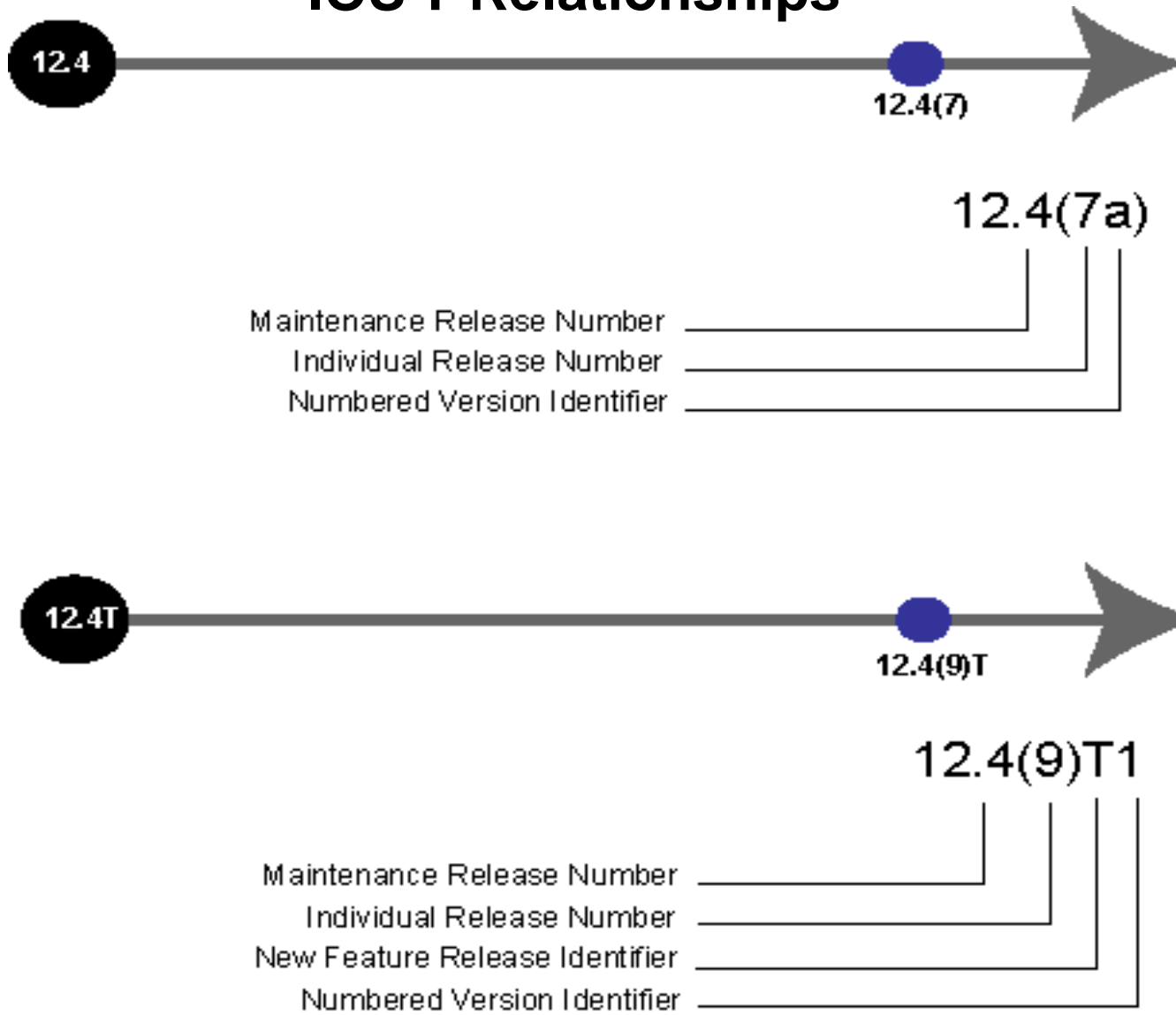
Cisco IOS Software Family Numbering

■ IOS T Relationships



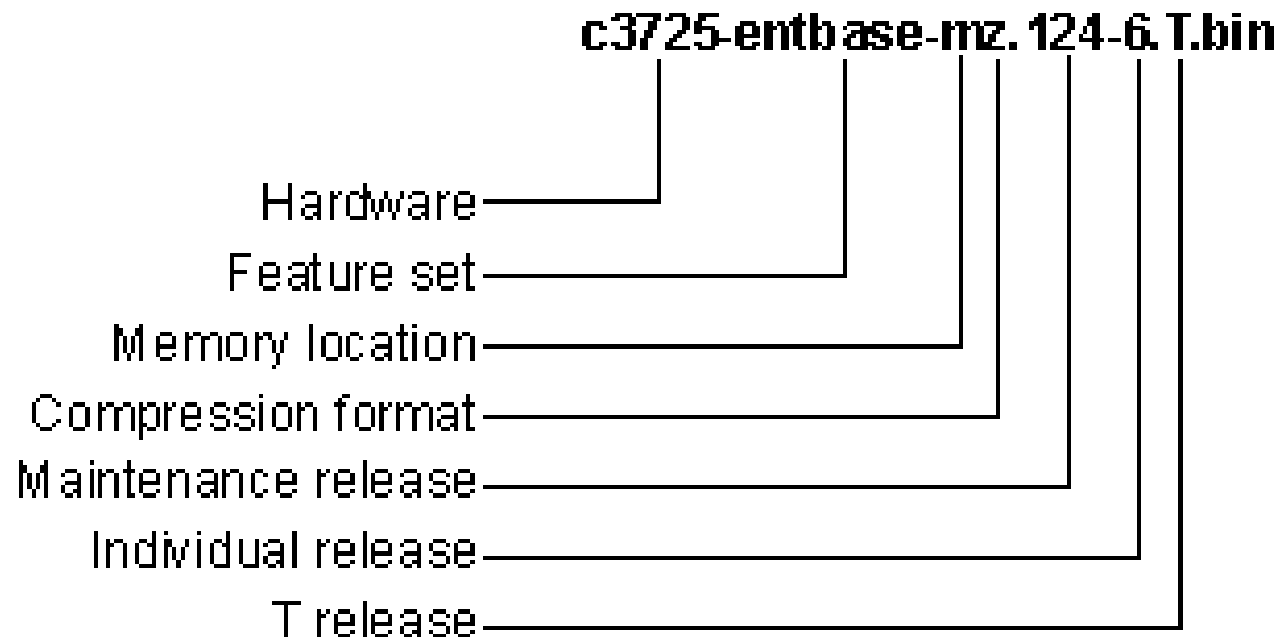
Cisco IOS Software Family Numbering

■ IOS T Relationships



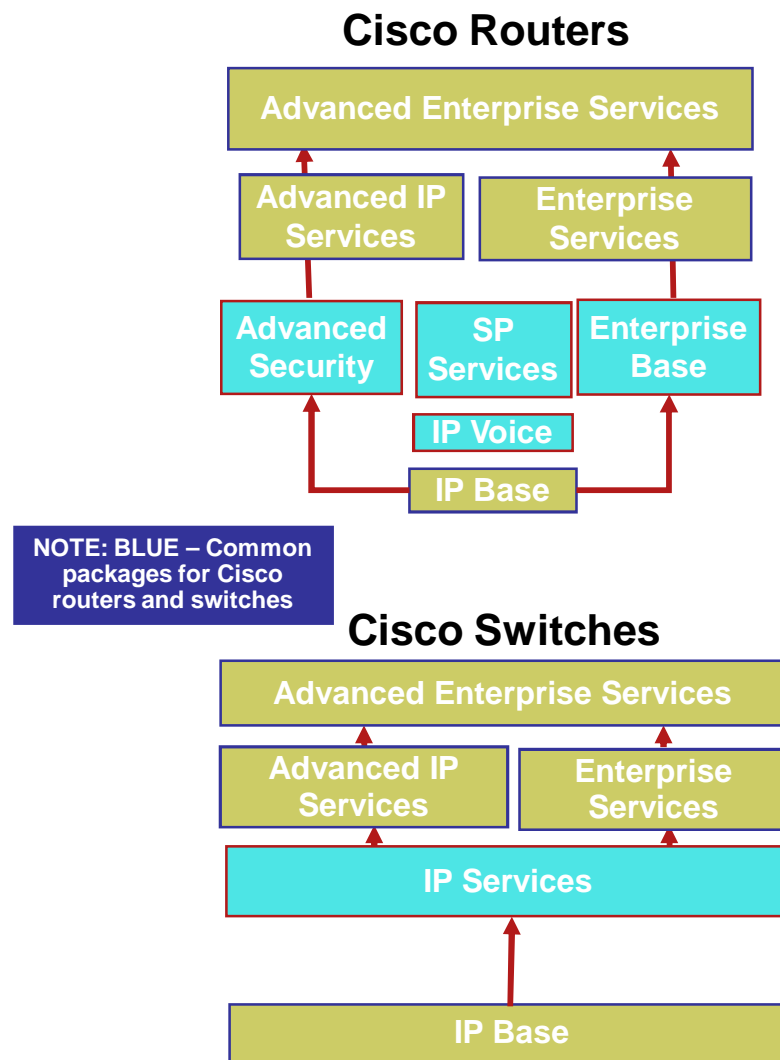
Cisco IOS Software Family Numbering

- Example



Cisco IOS Packaging

- Streamline Cisco IOS Packaging for Cisco IOS Software devices
- Eight new packages replace the 44+ classic packages for Cisco Routers
- Five new packages replace all of the classic packages for Cisco switches
- Consistent software product names across routers and switches
- Introduced on Cisco Access Routers in May 2003, Cisco LAN Switches in April 2005, Cisco Edge Routers in July 2005

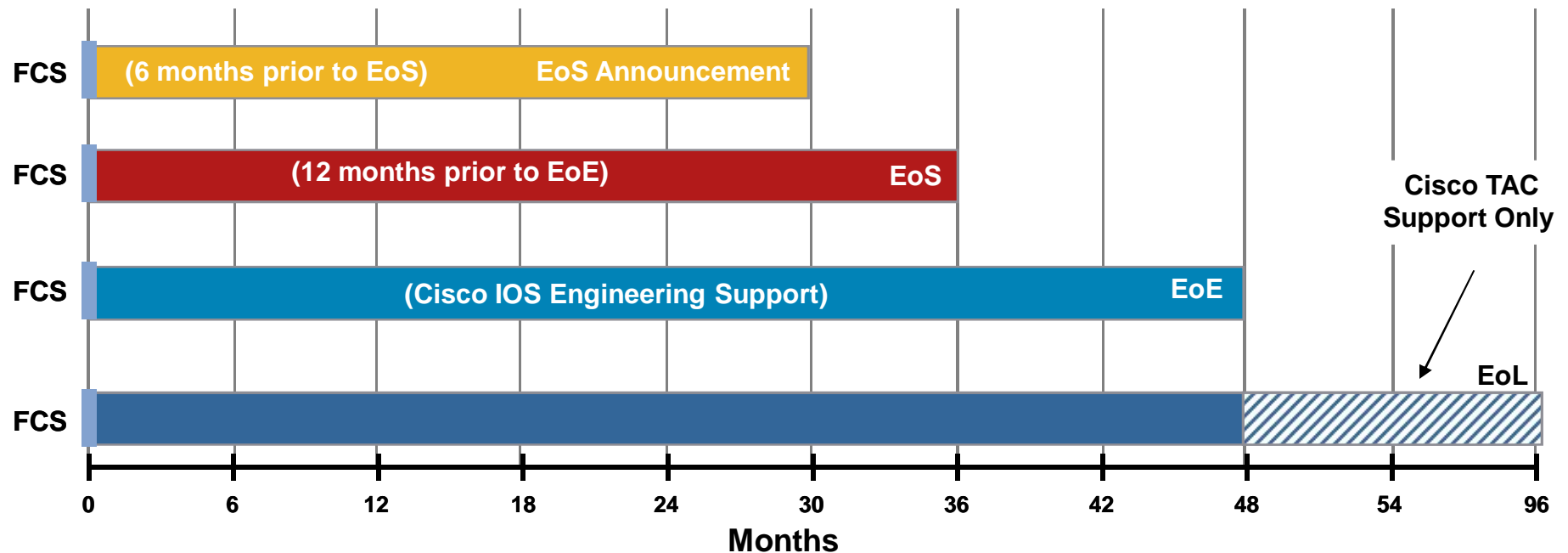


Cisco IOS Software Release Lifecycle Terminology

Release Milestone	Description	Timing
First Commercial Shipment (FCS)	<ul style="list-style-type: none"> Release is first available to customers on Cisco.com 	Initial availability
End of Sale (EoS) Announcement	<ul style="list-style-type: none"> Notification of EoS 	Six months prior to EoS (Up to thirty months after FCS)
End of Sale (EoS)	<ul style="list-style-type: none"> Customer can no longer order release from Cisco manufacturing Maintenance releases are available to download from Software Center 	Twelve months prior to EoE (Up to thirty-six months after FCS)
End of Engineering (EoE)	<ul style="list-style-type: none"> Cisco will no longer build Cisco IOS Software images No new bug fixes from Cisco IOS Engineering No new functionality Supported by Cisco TAC 	Up to forty-eight months after FCS, depending on the release
End of Life (EoL)	<ul style="list-style-type: none"> No longer supported by Cisco TAC Cisco TAC will only open cases on the release to recommend an upgrade 	Up to ninety-six months after FCS

EoS, EoE and EoL Time Frames

- End of Engineering (EoE) schedule is up to 48 months from FCS
- End of Sales (EoS) and EoL milestones based on EoE time frames
- Cisco recommends release review/migration planning start at 36 months



Cisco IOS Software Product Lifecycle Dates & Milestones, Product Bulletin No. 2214

www.cisco.com/en/US/products/ps6441/prod_bulletin0900aecd801eda8a.html

Links gerais para IOS

IOS Reference Guide

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/iosswrel/ps1828/products_white_paper09186a008018305e.shtml

IOS / Cisco Software Advisor

<http://tools.cisco.com/Support/Fusion/FusionHome.do>

Field Notice:

http://www.cisco.com/en/US/support/tsd_products_field_notice_summary.html

Upgrade Planner:

<http://www.cisco.com/kobayashi/sw-center/sw-ios.shtml>

<http://www.cisco.com/cgi-bin/Software/Iosplanner/Planner-tool/iosplanner.cgi>

Bug Tool Kit:

http://www.cisco.com/support/bugtools/Bug_root.html

Release Notes:

<http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/software/ios123/123relnt/index.htm>

Troubleshooting Crashes:

http://www.cisco.com/en/US/partner/products/hw/iad/ps397/products_tech_note09186a00800b4447.shtml

Troubleshooting Memory:

http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/iosswrel/ps1831/products_tech_note09186a00800a6f3a.shtml

Troubleshooting High CPU:

http://www.cisco.com/en/US/products/hw/routers/ps359/products_tech_note09186a00801c2af0.shtml

Security Advisories:

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_advisories_listing.html

Troubleshooting Switch Port and Interface Problems:

http://www.cisco.com/en/US/products/hw/switches/ps700/products_tech_note09186a008015bfd6.shtml

Feature Navigator:

<http://www.cisco.com/go/fn>



Premiações Cisco



Cisco Recebeu o Prestigiado J.D. Power and Associates Certification

- Primeira empresa global de networking premiada por sua excelência de serviços de suporte técnico e tecnologia
- Antes da aquisição de produtos, os clientes buscam as empresas que possuem essa certificação
- Essa certificação confirma que a Cisco e seus parceiros tem o compromisso continuado focado na satisfação do cliente.



J.D. Power and Associates Certified Technology and Service Support ProgramSM, developed in conjunction with the Service & Support Professionals Association (SSPA). For more information, visit www.jdpower.com or www.thesspa.com.

“An Outstanding Customer Service Experience”

Outras premiações recebidas pela área de serviços da Cisco



J.D. Power and Associates – Technology Service and Support Excellence¹ “An Outstanding Customer Service Experience”



APAC SSCD team winner of the 2006 SCMLogistics Supply Chain Innovation Award



Top worldwide leadership score for service and support



CCIE® – “Most Respected High-Level Certification” 2005 Readers’ Choice Awards



Cisco Lifecycle Services Framework – 2006 STAR Award for Best Practices in Customer Success



Cisco Systems and High Touch Technical Support (HTTS) - 2006 Worldwide Field Services Award “Most Innovative Approach to Service Delivery”



Cisco rates highest in “post-sales support” and “quality of tech support” in the areas of Security Appliances, Security Software, and VoIP – 2006 VARBusiness Annual Report Card



European Supply Chain wins an Excellence Award in the High Tech & Electronics Category – Nov 2006

¹J.D. Power and Associates Certified Technology and Service Support ProgramSM, developed in conjunction with the Service & Support Professionals Association (SSPA). For more information, visit www.jdpower.com or www.thesspa.com.