



# Visão de serviços da Cisco



Rodrigo Rudnik – Associate Commercial Service Account Manager

[rrudnik@cisco.com](mailto:rrudnik@cisco.com)

# Foco no cliente



**“The top priority of  
Cisco is helping  
our customers succeed.  
Customer satisfaction  
is the heart and soul  
of our company”**

**John Chambers  
Presidente e CEO**

# Missão da área de serviços da Cisco



# A função de serviços na *plataforma*

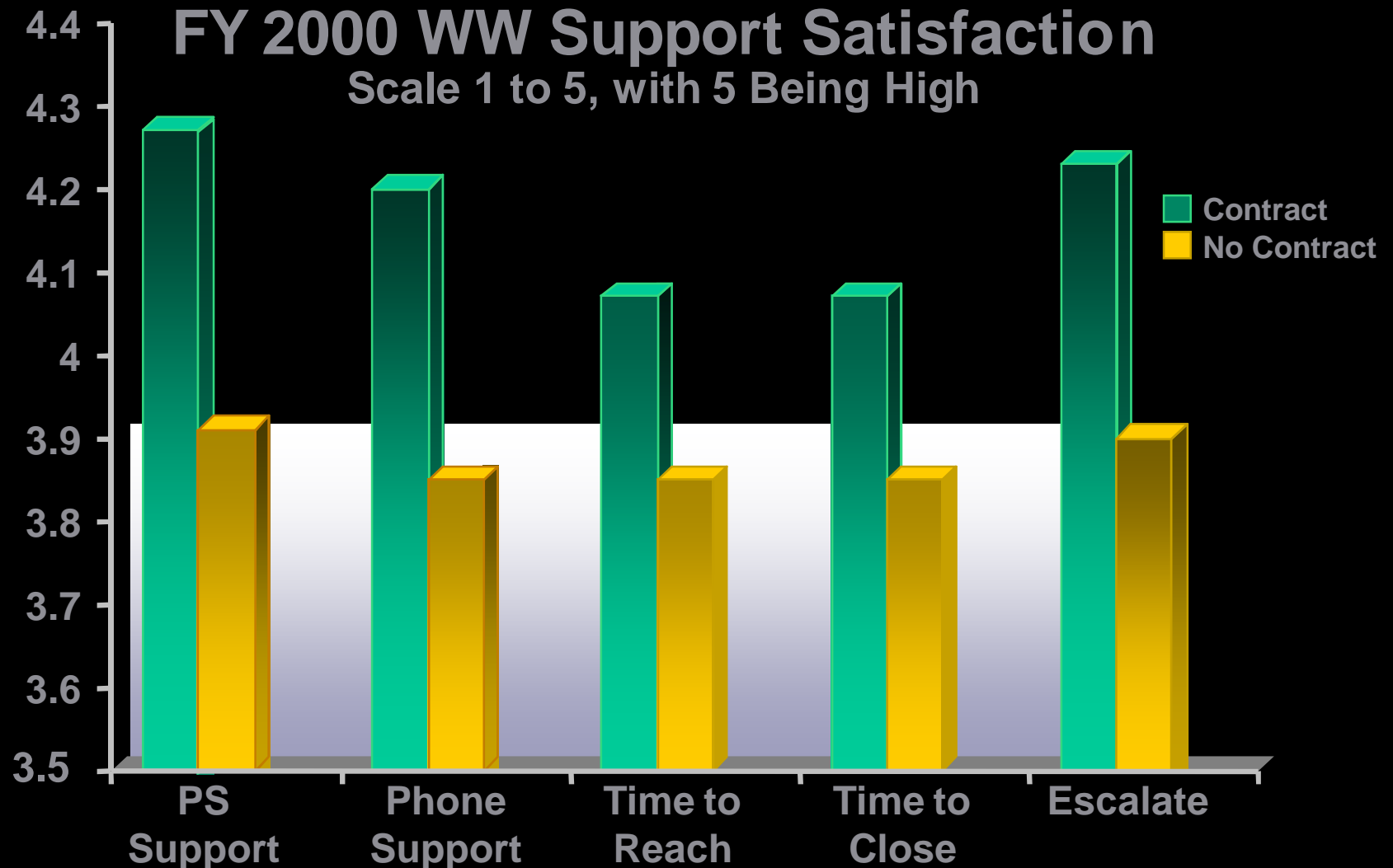
**Criar uma  
rede altamente  
confiável**

**Desenhar a rede  
para se adequar  
as necessidades  
do negócio**

**Habilitando os  
parceiros para  
prestar serviços**

## Como nós fazemos isto?

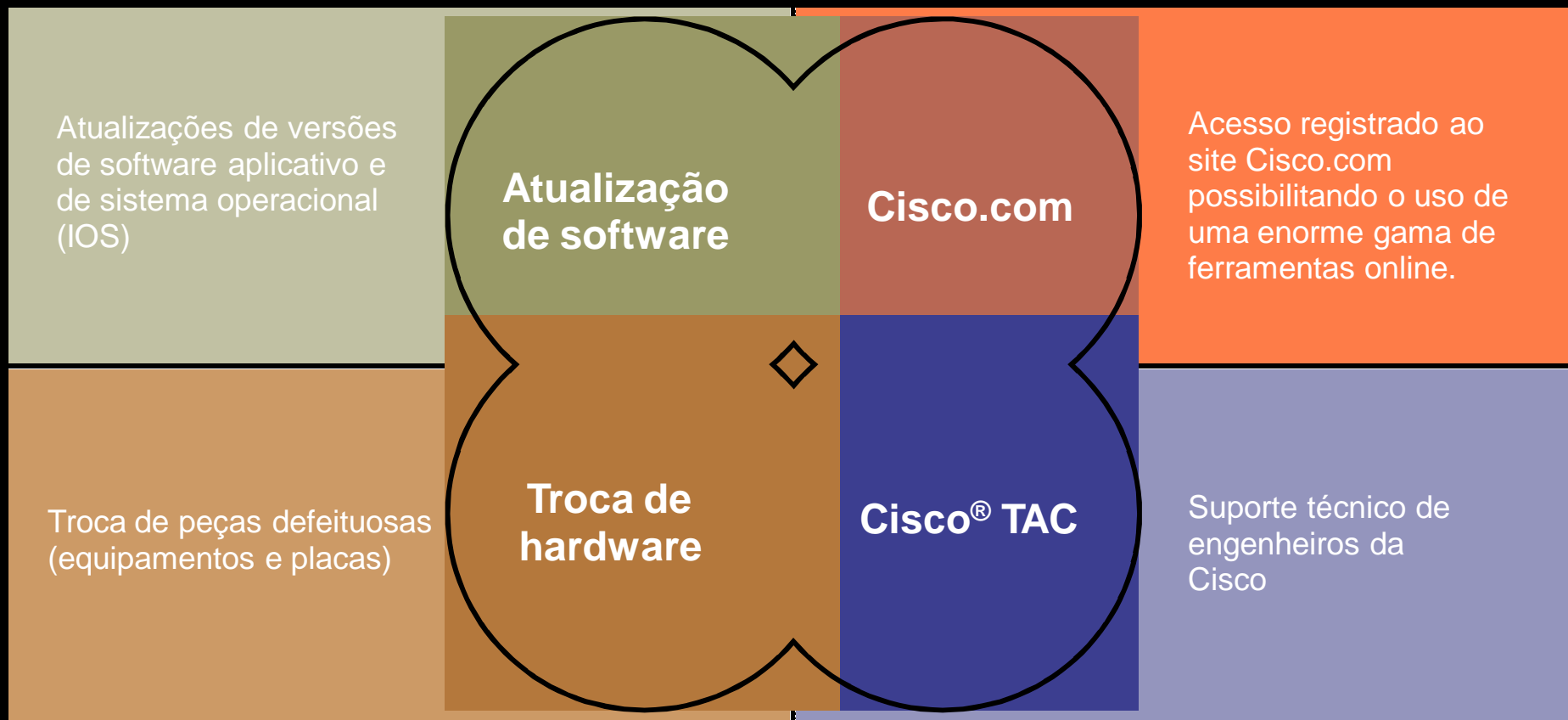
# SERVICE = CUSTOMER SATISFACTION



# Technical Support Services (TSS)

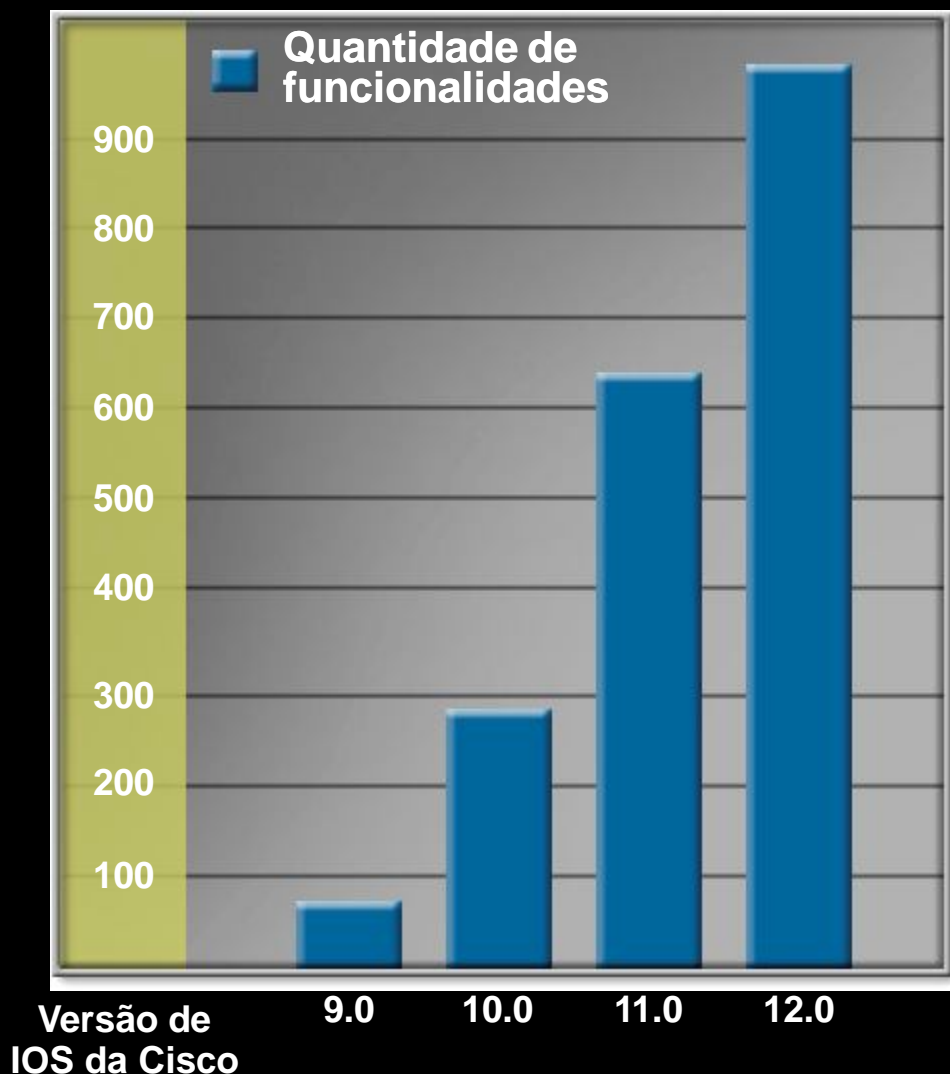
## As 4 principais características (pilares de entrega)

### SMARTnet SNT – 8x5xNBD



# Atualização de software

- Melhora a disponibilidade, confiabilidade e a estabilidade dos equipamentos existentes
- Adiciona novas funcionalidades, geralmente sem a necessidade de investimento adicional em hardware
- Aumenta a performance das funcionalidades atuais
- Estende a vida útil dos equipamentos e softwares aplicativos da Cisco
- Melhores práticas e recomendações de atualização, diminuindo ao máximo a interrupção da operação:
  - Planejamento pró-ativo de atualizações
  - Definição da melhor versão com o Software Advisor
  - Recomendação de critérios de testes





# Cisco.com

## Também conhecido com CCO (Cisco Connection Online)

- Ferramentas de suporte a configuração, instalação e resolução de problemas técnicos (79% dos casos são resolvidos com ele)
- Downloads de softwares
- Livraria de melhores práticas e análise de casos de problemas
- Treinamentos online e documentação sobre produtos que aumentam a capacitação técnica
- Disponível mundialmente 24 x 7
- Desenhado para se obter fácil e rápido acesso ao que se procura
- Possui altíssimo volume de acesso e uso





# Cisco TAC (Technical Assistance Center)

Caraterísticas do TAC da Cisco	Valor para os parceiros e clientes
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Engenheiros de rede e de softwares aplicativos altamente treinados</li><li>▪ Cada engenheiro tem em média 5 anos de experiência na industria</li><li>▪ Mais de 450 profissionais com certificação CCIE®</li></ul>	Rápida solução de problemas
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Treinamento técnico interno contínuo e rotação em média de 27 horas por trimestre</li></ul>	Ampla experiência nas tecnologias da Cisco
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Alta especialização nas diversas tecnologias</li></ul>	Gerência de problemas complexos
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Treinados na metodologia de resolução de problemas Kepner-Tregoe</li></ul>	Rápido isolamento da falha quando em ambientes complexos levando a rápida resolução do problema
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Atendimento em português</li></ul>	Facilidade de comunicação

# Troca de hardware

## Conhecido como RMA (Returned Material Authorization)

- Alta eficiência no gerenciamento do estoque de peças de reposição, garantindo altíssima conformidade com os SLAs
- Entrega no Próximo Dia Útil (NBD – Next Business Day) em todo o Brasil

### Notas:

1. O parceiro ou cliente deve devolver o hardware com defeito em até 10 dias úteis.
2. Para contratos 8x5xNDB ou 8x5x4, solicitações feitas após as 15:00 hrs serão considerados como realizadas no dia seguinte (Cut Off Time).
3. O tempo do SLA começa a contar após a identificação de problema de hardware realizada pelo TAC.

