



CISCO

Cisco TCE職紹介

TCE (Technical Consulting Engineer) とは

世界のインターネット通信の9割以上が Cisco の機器を経由すると言われています。
TCE の仕事は世界のネットワークを守る仕事です。

ミッション

お客様が運用している Cisco 製品の技術的問題解決を支援

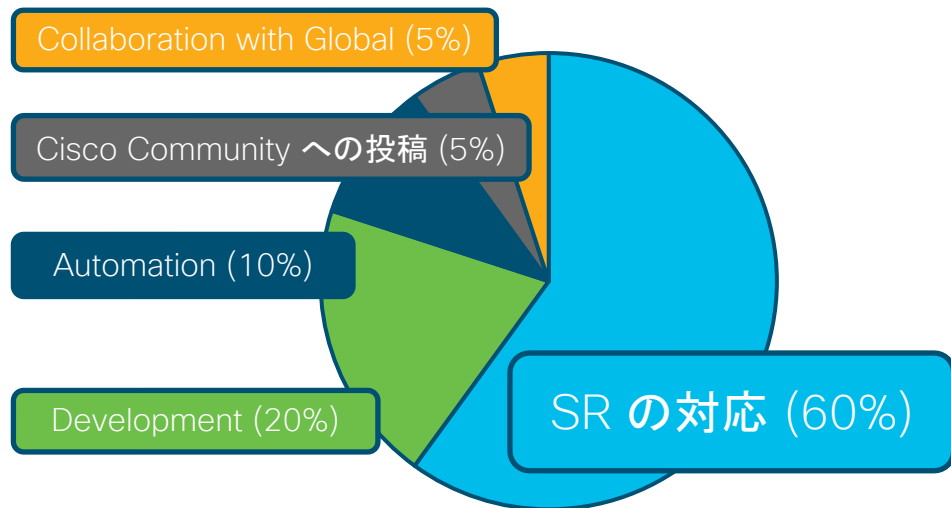
特徴

1. 日本国内の最終エスカレーション先
2. 幅広い業界との関わり
3. 自己研鑽のための潤沢なリソースを利用可能

TCE (Technical Consulting Engineer) とは

業務内容

1. SR (Service Request) の対応
2. Development
3. Automation
4. Cisco Community への技術ドキュメントの投稿
5. Collaboration with Global



※Junior なエンジニアの方の一例です。
Senior になると「SR の対応」の割合が減り、それ以外の領域が増える等、人によってかなり個人差があります。

SR の対応

お客様のCisco製品に何らかの問題が発生、
お客様が Service Request を Open

Technology に応じて TCE がアサインされる

内容のヒアリングを実施

必要に応じてログの取得依頼
(コマンドの取得や debug ログの取得依頼)

取得いただいたログや利用ソフトウェアの
コードを解析し、過去の事例や bug を調査

お客様と同様の構成を用意し検証・調査

開発側に問い合わせ

新規の bug の登録

開発側と連携して bug の修正

修正されたソフトウェアの試験

bug の修正完了

最終回答

※あくまで一例です。

Development

- ・自身の Development や各種 Training の提供

Certification

- CCNA, CCNP, CCIE
- RHCSA, RHCE
- VCP
- MCP
- CKA/CKAD
- AWS
- etc...

製品・関連技術

- 新製品に関する Training
- 特定のテクノロジーの Training
- etc...

Automation

- Python, JavaScript training
- ハッカソン
- Programming Mentor Program

Automation




- ・ 自身、チームで直面している課題・面倒な作業等を自動化し解決



Tool 例:

- ・ 自動でログを解析
- ・ 検証環境を自動で deploy
- ・ 流行っている不具合情報を chat で通知



 グローバルへ公開



script.cisco.com

TCE のやりがい

前述したとおり、世界のインターネット通信の9割以上が Cisco の機器を経由すると言われていています。TCE の仕事は世界のネットワークを守る仕事です。そこが一番のやりがいと思いますが、それ以外にやりがいとして以下のようなことがあげられます。

自分の仕事が製品改良、生産性向上へ

- 製品のバグを開発と連携して解決
- 自身が作成した tool 等を多くの Engineer に使って貰える。

部門や国境を超える仕事

- 開発エンジニアと問題解決
- 他のシアターのチームとのコラボレーション

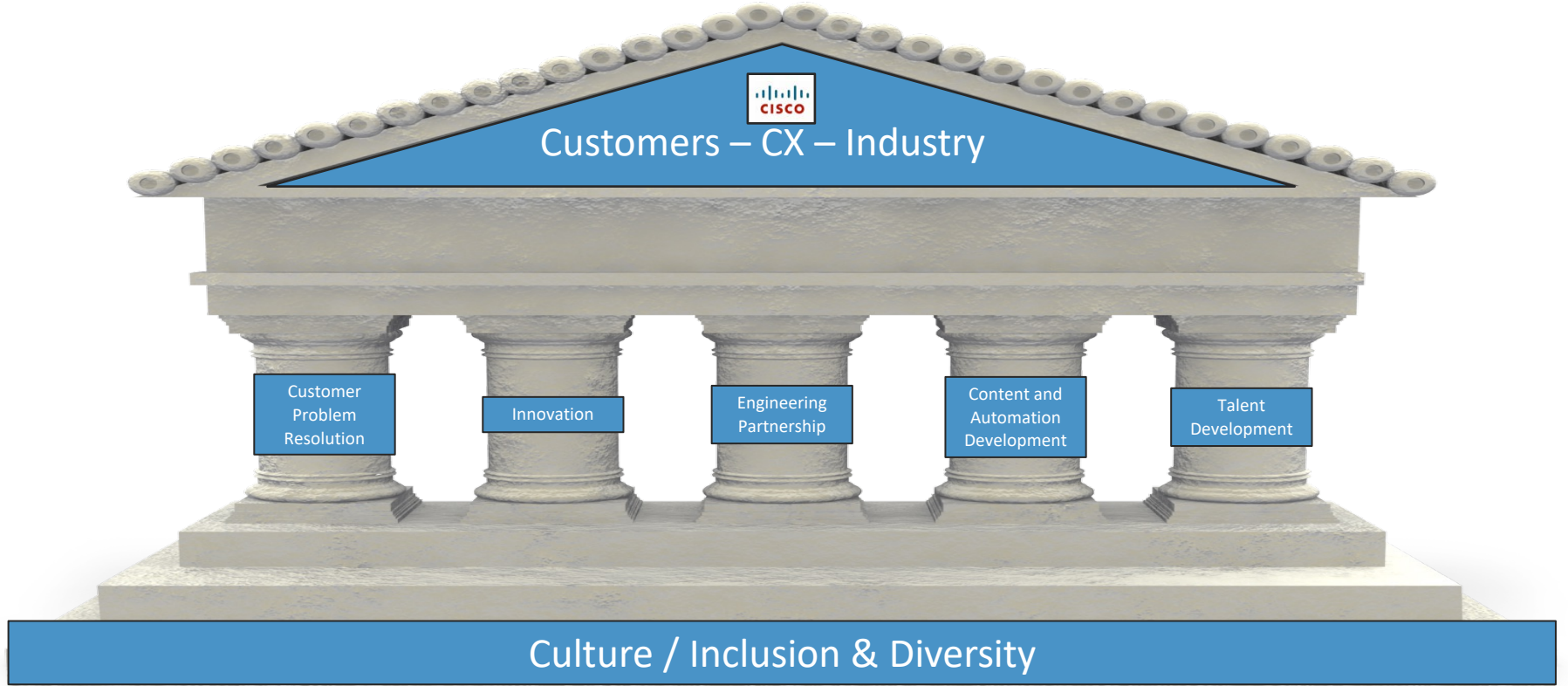
Development

- 技術的に大きく成長できる
- 社内トレーニングの充実
- 資格取得などの手厚いサポート

TCE の良いところ

- 技術的に大きく成長出来る
- エンジニアの Development に投資して貰える
- Cisco の豊富な世界中のラボのリソースを使える
- 他の職種にはない権限を多く持てます。ソースコードへのアクセス権、ドキュメントへのアクセス権など様々な権限。
- 上司と部下、チームメンバー同士の関係がフラット
- 自由な働き方(基本在宅勤務、サポート以外にも様々な業務)
- 私服で仕事ができる

TCE Five Pillars



TCE Five Pillars

Customer Problem Resolution

- ・ 全てはここからはじまる

Innovation

- ・ 困らないと産まれない

Engineering Partnership

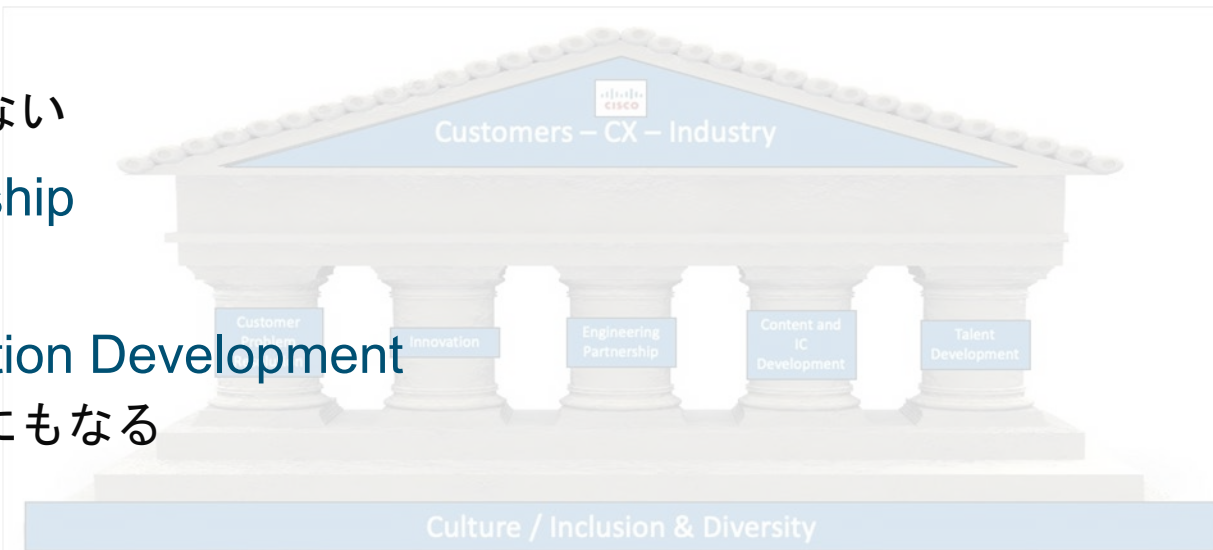
- ・ 人脈は大切

Content and Automation Development

- ・ 自分の為が人の為にもなる

Talent Development

- ・ 人が育つと自分も育つ



Link

- [社員にインタビュー！ シスコを選んだ理由、シスコの働きやすさとは？](#)
- [2023 年度 カスタマーエクスペリエンス \(CX\) サマーインターンシップ体験記 後編 - テクニカル コンサルティング エンジニア編](#)
- [新入社員ブログ](#)
- [日本のビジネス基盤を支え続けるシスコシステムズの「次の一手」と、「働きがいのある環境づくり」に迫る](#)



TAC DAYS

Work hard

Play hard

