

Unified Communications Cd-softwareaanvraag - FAQ

Inhoud

[Inleiding](#)

[Primaire kwesties](#)

[Product-upgrade](#)

[Nummers voor upgrade op DVD](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document behandelt de meest frequent gestelde vragen (FAQ's) over hoe u Cisco Unified Communications Product-CD's kunt verkrijgen wanneer serviceaanvragen worden ingediend.

Opmerking: Klanten openen vaak serviceaanvragen. De verzoeken worden standaard naar de Cisco Technical Support-backbone verzonden. Technische ondersteuning van Cisco biedt echter geen service voor dit type verzoek. Dit document bevat richtlijnen voor de manier waarop u deze serviceaanvragen kunt behandelen.

Primaire kwesties

Ik heb net een nieuwe Cisco Communications Manager/Unity Server ontvangen en de DVD's zijn niet aanwezig of defect. Wat moet ik doen?

Zie de oplossing op basis van deze scenario's:

- **De server wordt rechtstreeks besteld bij Cisco Systems, Inc.** De klant/partner moet contact opnemen met een [vertegenwoordiger van de klantenservice](#) (CSR) door 1-800-553-6387 te bellen of door e-mailing naar cs-support@cisco.com. De klantenservice genereert een ongeëigende order met een nieuw verkoopordernummer. Het nummer van de Verkoop Volgorde wordt op Cisco.com gevolgd bij [Cisco Commerce](#) op het tabblad Opdrachten. Voordat de klant contact opneemt met een CSR, moet de klant zijn verkoopordernummer beschikbaar hebben.
- **De server wordt besteld via een partner of een vertegenwoordiger.** De klant dient contact op te nemen met de verkoper die de order heeft geplaatst. Deze vertegenwoordiger kan een Cisco-partner zijn. De partner/vertegenwoordiger stuurt dan de DVD's of werkt met de Cisco CSR.
- **Hoe kan Cisco Technical Support de klant bijstaan als een serviceaanvraag wordt geopend en u probeert Unified Communications op DVD's te zetten?** Als een klant de server via een partner van Cisco koopt, probeert Unified Communications Technische Ondersteuning om in de bepaald partner van Cisco, Cisco SE, of accountManager te conferentie te houden om de kwestie op te lossen. In bepaalde omstandigheden kan Cisco Technical Support RMA UC Application installeren media op geautoriseerde klanten. Deze optie is alleen beschikbaar

voor oudere releases die niet beschikbaar is in het Product-upgrade-instrument (PUT). Richt de klant op hun Cisco SE of AM als u niet naar de klantenservice wilt gaan. Nadat het item is geordend, kunnen ze contact opnemen met de klantenservice om de opdracht te laten versnellen.

Ik heb net mijn nieuwe server ontvangen voor mijn bestaande netwerk. Ik heb de nieuwste besturingssysteemDVD of -platform CD nodig. Hoe krijg ik het?

Zie de oplossing op basis van deze scenario's:

- **De nieuwe server vervangt hetzelfde type server in een bestaand cluster.** Als de klant een Cisco Unified Communications Software Subscriber (UCS)-contract heeft, raadpleeg dan het [Product Upgrade Tool \(PUT\)](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten). Als de DVD's niet via het PUT-gereedschap worden aangeboden, gebruikt u de RMA-vervangingsDVD's. Raadpleeg [Cisco 7800 Series mediaconversieservers](#) voor Cisco CallManager voor de vereiste onderdelenummers. Alle onderdelen van Cisco CallManager omvatten het vereiste besturingssysteem en andere fundamentele software (Microsoft SQL Server, DC Directory, enzovoort).
- **De nieuwe server is een toevoeging aan de huidige cluster of een opgewaardeerde server.** Informeer de klant dat er kosten verbonden zijn en de juiste software moet worden besteld.

Hoe krijg ik de nieuwste volledige versie-DVD's van een specifiek product?

Raadpleeg de klant voor het [product-upgrade-tool \(PUT\)](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten).

De klant is vereist om hun Cisco Unified Communications Software Subscriber (UCS)-contractnummer in te voeren en de DVD-set aan te vragen. Als de klant geen UCS-contract heeft, moeten ze de upgrade bij Cisco Sales aanschaffen.

Zie het gedeelte [Product-upgrade Tool](#) voor meer informatie.

Wat moet ik doen als ik mijn DVD's kwijt ben of nog een serie nodig heb?

Raadpleeg de klant voor de [productupgradetool \(PUT\)](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten). Als de software die u nodig hebt niet in PUT is vanwege End-of-sale status, neemt u contact op met TAC om uw versie RMA's te hebben.

De klant is vereist om hun Cisco Unified Communications Software Subscriber (UCS)-contractnummer in te voeren en om de CD/DVD-set te vragen.

Zie het gedeelte [Product-upgrade Tool](#) voor meer informatie.

Wat moet ik doen als ik mijn DVD-set heb ontvangen, maar de bijsluiters niet bij de Product Keys gevoegd?

- Controleer de aankoop/upgrade voor deze DVD's door de verkooporder in het Cisco-statustool te controleren. Als de klant de upgrade goed heeft aangeschaft, heeft de klant recht op deze sleutels en Cisco geeft de sleutels aan de klant. Raadpleeg de [productcodes](#) van de [IP-telefonie voor](#) verdere informatie over Cisco CallManager/Mobile Assistant/Cisco Noodresponder/Cisco Conference Connection/IPCC Express-toetsen.
- Voor Cisco Unity CD-toetsen moet Technical Support de SalesOrder en het PAK-nummer

krijgen dat naar de klant wordt verzonden wanneer de server/software is aangeschaft. Dit zijn de specifieke toetsen die de klant moet hebben om Cisco Unity te installeren. Deze productcodes worden aan de klant gegeven zodra de aankoop is bevestigd. Unity CD-toetsen Exchange 5.5/Message Store 5.5 (alle talen) Exchange 2000/Message Store 2000 (alle talen) SQL 2000/Data Store 2000 (alleen Engels, Frans en Japans) SQL 2000/Data Store 2000 (alleen Duits) Windows 2000-standaard (alleen Engels, Frans en DUE) Windows 2000-standaard (alleen Japans) Windows 2000 Advanced Server (alle talen)

Product-upgrade

Hoe gebruikt u het product upgrade-gereedschap (PUT)?

- De klant moet beschikken over een geldig Cisco Unified Communications Software Subscriber (UCS)-contract.
- Het specifieke product moet in het contract worden vermeld door een onderdeelnummer.
- Het onderdeelnummer wordt vervolgens in kaart gebracht naar het echte nummer van het upgradeonderdeel.
- PUT genereert een verkooporder. De order wordt uitgevoerd door middel van productie.

Als het onderdeel/DVD dat ik nodig heb niet verschijnt als een beschikbare optie via het product-upgrade-instrument (PUT), maar ik geloof dat ik een Cisco Unified Communications Software Subscriber (UCS)-contract voor het product heb aangeschaft, met wie neem ik contact op?

U moet contact opnemen met uw servicevertegenwoordiger (SSR). Ga naar [wie](#) uw Cisco-vertegenwoordiger [is](#) om uw Cisco-vertegenwoordiger te [vinden](#).

De SSR verifieert de aankoop en voegt vervolgens het gewenste onderdeelnummer aan het contract toe. De upgrade wordt binnen een paar minuten via het product-upgrade-gereedschap (PUT) aangeboden.

Als een upgrade dringend nodig is voor de volgende dag, wat kan Cisco Technical Support dan doen om te helpen?


Alleen de vertegenwoordiger van de klantenservice (CSR) verwerkt opdrachten. Neem contact op met uw CSR op 1-800-553-6387 voor informatie over hoe u bestellingen kunt versnellen. Cisco Technical Support dient geen bestellingen te versnellen.

Nummers voor upgrade op DVD

Wat zijn de verschillende nummers van de DVD-upgradeonderdelen?

Nummers van upgrade-onderdelen zijn beschikbaar via het [product-upgrade-programma](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten). Als u de productupgrade niet in het programma ziet staan of als u problemen hebt met het verkrijgen van upgradesoftware, [neemt u contact op met de klantenservice](#) of uw plaatselijke accountmanager. Cisco TAC kan geen ondersteuning bieden voor het verkrijgen van productupgrades.

Gerelateerde informatie

- [Ondersteuning voor spraaktechnologie](#)
- [Productondersteuning voor spraak en Unified Communications](#)
- [Probleemoplossing voor Cisco IP-telefonie](#) 
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)