

Häufig gestellte Fragen zu Unified Communications-CD-Software-Anfragefällen

Inhalt

[Einführung](#)

[Primäre Probleme](#)

[Produkt-Upgrade-Tool](#)

[Teilenummern für DVD-Upgrades](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

In diesem Dokument werden die am häufigsten gestellten Fragen (FAQs) zum Bezug von Cisco Unified Communications-Produkt-CDs beim Erstellen von Serviceanfragen behandelt.

Hinweis: Kunden öffnen häufig Serviceanfragen. Die Anfragen werden standardmäßig an den Backbone des technischen Supports von Cisco weitergeleitet. Der technische Support von Cisco bietet jedoch keinen Service für diese Art von Anfrage. Dieses Dokument enthält Richtlinien zum Behandeln dieser Arten von Serviceanfragen.

Primäre Probleme

Ich habe gerade einen neuen Cisco Communications Manager/Unity Server erhalten, und die DVDs fehlen oder sind defekt. Was soll ich tun?

Die Lösung basiert auf den folgenden Szenarien:

- **Der Server wird direkt bei Cisco Systems, Inc. bestellt.** Der Kunde/Partner sollte sich an einen [Kundendienstmitarbeiter](#) (Customer Service Representative, CSR) wenden, indem er unter +1-800-553-6387 telefonisch oder per E-Mail an cs-support@cisco.com sendet. Der Kundenservice generiert eine falsche Versandbestellung mit einer neuen Verkaufsauftragsnummer. Die Nummer des Verkaufsauftrags wird auf Cisco.com in [Cisco Commerce](#) auf der Registerkarte "Bestellungen" nachverfolgt. Bevor der Kunde eine CSR-Anfrage erhält, sollte der Kunde seine Verkaufsauftragsnummer zur Verfügung haben.
- **Der Server wird über einen Partner oder Vertriebsmitarbeiter bestellt.** Der Kunde sollte sich an den Vertriebsmitarbeiter wenden, der die Bestellung aufgegeben hat. Bei diesem Mitarbeiter kann es sich um einen Cisco Partner handeln. Der Partner-/Vertriebsmitarbeiter sendet dann die DVDs oder arbeitet mit dem Cisco CSR zusammen.
- **Wie kann der technische Support von Cisco dem Kunden helfen, wenn eine Serviceanfrage geöffnet wird und er versucht, DVDs zum Erstellen von Unified Communications-Lösungen zu erwerben?** Wenn ein Kunde den Server über einen Cisco Partner erwirbt, versucht der technische Support von Unified Communications, eine Konferenz mit dem jeweiligen Cisco Partner, Cisco SE oder Account Manager abzuhalten, um das Problem zu beheben. Unter

bestimmten Umständen kann der technische Support von Cisco RMA UC Application-Installationsmedien für berechnigte Kunden bereitstellen. Diese Option ist nur für ältere Versionen verfügbar, die nicht über das Product Upgrade Tool (PUT) verfügbar sind. Weisen Sie den Kunden an seinen Cisco SE oder AM, wenn er nicht zum Kundenservice-Mitarbeiter gehen möchte. Wenn der Artikel bestellt wurde, kann der Kunde den Kundenservice kontaktieren, um die Bestellung zu beschleunigen.

Ich habe gerade meinen neuen Server für mein bestehendes Netzwerk erhalten. Ich benötige die neueste Betriebssystem-DVD oder Plattform-CD. Wie bekomme ich es?

Die Lösung basiert auf den folgenden Szenarien:

- **Der neue Server ersetzt den gleichen Servertyp in einem vorhandenen Cluster.** Wenn der Kunde über einen Cisco Unified Communications Software Subscription-Vertrag (UCSS) verfügt, verweisen Sie ihn auf das [Product Upgrade Tool \(PUT\)](#) ([nur registrierte Kunden](#)). Wenn die DVDs nicht über das PUT-Tool angeboten werden, verwenden Sie die RMA-Ersatz-DVDs. Die erforderlichen Teilenummern finden Sie unter [Cisco Media Convergence Server der Serie 7800](#) für Cisco CallManager. Alle Teilenummern von Cisco CallManager enthalten das erforderliche Betriebssystem und andere enthaltene grundlegende Software (Microsoft SQL Server, DC Directory usw.).
- **Der neue Server ist eine Ergänzung zum aktuellen Cluster oder ein aktualisierter Server.** Teilen Sie dem Kunden mit, dass damit Kosten verbunden sind und die entsprechende Software bestellt werden muss.

Wie erhalte ich die neuesten Vollversion DVDs eines bestimmten Produkts?

Verweisen Sie den Kunden an das [Product Upgrade Tool \(PUT\)](#) ([nur registrierte Kunden](#)).

Der Kunde muss seine Vertragsnummer für das Cisco Unified Communications Software Subscription-Programm (UCSS) eingeben und den DVD-Satz anfordern. Wenn der Kunde keinen UCSS-Vertrag abgeschlossen hat, muss er das Upgrade von Cisco Sales erwerben.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Product Upgrade Tool](#).

Was muss ich tun, wenn ich meine DVDs verloren habe oder ein anderes Set benötige?

Verweisen Sie den Kunden an das [Product Upgrade Tool \(PUT\)](#) ([nur registrierte Kunden](#)). Wenn die von Ihnen benötigte Software aufgrund des Status "End of Sale" nicht in PUT ist, wenden Sie sich an das TAC, um Ihre Version-RMA zu erhalten.

Der Kunde muss die Vertragsnummer für sein Cisco Unified Communications Software Subscription-Abonnement (UCSS) eingeben und das CD/DVD-Set anfordern.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Product Upgrade Tool](#).

Was kann ich tun, wenn ich meinen DVD-Satz erhalte, die Packungsbeilage jedoch nicht mit den Produktschlüsseln enthält?

- Überprüfen Sie den Kauf/das Upgrade für diese DVDs, indem Sie im Cisco Status Tool den Verkaufsauftrag für das Programm prüfen. Wenn der Kunde das Upgrade ordnungsgemäß erworben hat, hat der Kunde Anspruch auf diese Schlüssel, und Cisco stellt dem Kunden die Schlüssel zur Verfügung. Weitere Informationen zu Cisco CallManager/Personal

Assistant/Cisco Emergency Responder/Cisco Conference Connection/IPCC Express Keys finden Sie in den [Produktschlüsseln für IP-Telefonieanwendungen](#).

- Für Cisco Unity-CD-Schlüssel muss der technische Support den Verkaufsauftrag und die PAK-Nummer erhalten, die dem Kunden beim Kauf des Servers/der Software zugesandt wird. Dies sind die speziellen Schlüssel, die der Kunde zur Installation von Cisco Unity benötigen muss. Diese Produktschlüssel werden dem Kunden nach Bestätigung des Kaufs übergeben. Unity-CD-Schlüssel Exchange 5.5/Message Store 5.5 (alle Sprachen) Exchange 2000/Message Store 2000 (alle Sprachen) SQL 2000/Data Store 2000 (nur Englisch, Französisch und Japanisch) SQL 2000/Data Store 2000 (nur Deutsch) Windows 2000 Standard (nur Englisch, Französisch und DUE) Windows 2000 Standard (nur Japanisch) Windows 2000 Advanced Server (alle Sprachen)

Produkt-Upgrade-Tool

Wie verwenden Sie das Product Upgrade Tool (PUT)?

- Der Kunde muss über einen gültigen Cisco Unified Communications Software Subscription-Vertrag (UCSS) verfügen.
- Das jeweilige Produkt muss im Vertrag durch eine Teilenummer aufgeführt sein.
- Die Teilenummer wird dann der tatsächlichen Upgrade-Teilenummer zugeordnet.
- Der PUT generiert einen Verkaufsauftrag. Die Bestellung wird durch die Fertigung erfüllt.

Wenn das benötigte Teil/DVD-Set nicht über das Product Upgrade Tool (PUT) als verfügbare Option angezeigt wird, aber ich glaube, dass ich einen Cisco Unified Communications Software Subscription (UCSS)-Vertrag für das Produkt erworben habe, an wen kann ich mich wenden?

Sie müssen sich an Ihren Service-Vertriebsmitarbeiter (SSR) wenden. Um Ihren Cisco Vertriebsmitarbeiter zu finden, gehen Sie zu [Who is my Cisco Rep.](#)

Der SSR überprüft den Kauf und fügt dem Vertrag dann die gewünschte Teilenummer hinzu. Das Upgrade wird innerhalb weniger Minuten über das Product Upgrade Tool (PUT) angeboten.

Wenn am nächsten Tag dringend ein Upgrade erforderlich ist, was kann der technische Support von Cisco tun, um Ihnen zu helfen?

Nur der Customer Service Representative (CSR) beschleunigt die Bestellungen. Weitere Informationen zur Beschleunigung von Bestellungen erhalten Sie von Ihrem CSR unter +1-800-553-6387. Der technische Support von Cisco beschleunigt keine Bestellungen.

Teilenummern für DVD-Upgrades

Wie lauten die verschiedenen Teilenummern für DVD-Upgrades?

Upgrade-Teilenummern sind über das [Product Upgrade Tool](#) erhältlich (nur [registrierte](#) Kunden). Wenn Sie Ihr Produkt-Upgrade nicht im Tool aufgeführt sehen oder Probleme beim Erwerb einer Upgrade-Software auftreten, [wenden Sie sich an den Kundenservice](#) oder Ihren Account Manager. **Das Cisco TAC bietet keinen Support für Produkt-Upgrades.**

Zugehörige Informationen

- [Unterstützung von Sprachtechnologie](#)
- [Produkt-Support für Sprach- und Unified Communications](#)
- [Fehlerbehebung bei Cisco IP-Telefonie](#) 
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)