

# La petición CD del software de las Comunicaciones unificadas encajona el FAQ

## Contenido

[Introducción](#)

[Problemas primarios](#)

[Herramienta de actualización del producto](#)

[Numeros de parte de la actualización DVD](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento responde a las preguntas más frecuentes (FAQ) sobre cómo obtener los CD de Cisco Unified Communications Product cuando se crean solicitudes de servicio.

Nota: Los clientes abren a menudo las solicitudes de servicio. Las peticiones se rutean a la estructura básica del Soporte técnico de Cisco, por abandono. Sin embargo, el Soporte técnico de Cisco no proporciona el servicio para este tipo de petición. Este documento proporciona las guías de consulta en cómo manejar estas peticiones de los tipos de servicio.

## Problemas primarios

**Acabo de recibir un nuevos administrador de comunicaciones/servidor de Unity de Cisco y los DVD son que falta o defectuosos. ¿Qué debo hacer?**

Vea la solución basada en estos escenarios:

- **El servidor se pide directamente de Cisco Systems, Inc.** El cliente/el partner debe entrar en contacto un [representante del servicio al cliente](#) (CSR) llamando 1-800-553-6387, o enviando por correo electrónico [cs-support@cisco.com](mailto:cs-support@cisco.com). El servicio al cliente genera una orden de la MIS-nave con un nuevo número de pedido. El número de pedido se sigue en el [cisco.com](#) en el [comercio de Cisco](#) en la lengüeta de las órdenes. Antes de los Contactos del cliente un CSR, el cliente debe tener su número de pedido disponible.
- **El servidor se pide a través de un partner o de un Representante representante de ventas.** El cliente debe entrar en contacto al Representante representante de ventas que puso la orden. Este representante puede ser un Cisco Partner. El partner/el Representante representante de ventas después envía los DVD o trabaja con Cisco CSR.
- **¿Cómo puede el Soporte técnico de Cisco ayudar al cliente si se abre una solicitud de servicio y él intenta adquirir la estructura DVD de las Comunicaciones unificadas?** Si un cliente compra el servidor con un Cisco Partner, el Soporte técnico de las Comunicaciones unificadas intenta a la conferencia en el Cisco Partner determinado, Cisco SE, o el administrador de cuenta intentar y resolver el problema. En el Soporte técnico de Cisco de algunas circunstancias pueden los media de instalar de la aplicación RMA UC a los clientes

datos derecho. Esta opción está solamente disponible para más viejas versiones no disponibles a través de la Herramienta de actualización del producto (PUESTA). Dirija al cliente a su Cisco SE o si no quieren ir al representante del servicio al cliente. Después de que se pida el elemento, pueden entrar en contacto el servicio al cliente para hacer la orden apresurar.

**Acabo de recibir mi nuevo servidor para mi red existente. Necesito el último CD del sistema operativo DVD o de la plataforma. ¿Cómo lo consigo?**

Vea la solución basada en estos escenarios:

- **El nuevo servidor substituye el mismo tipo de servidor en un clúster existente.** Si el cliente tiene un contrato de la Suscripción de software Cisco Unified Communications (UCSS), refiéralos a la [Herramienta de actualización del producto \(PUESTA\) \(clientes registrados solamente\)](#). Si los DVD no se ofrecen a través de la herramienta PUESTA, después utilice el reemplazo de RMA DVD. Refiera al [Servidores de convergencia de medios Cisco de la serie 7800](#) para los numeros de parte requeridos Cisco CallManager. Todos los numeros de parte del Cisco CallManager incluyen el sistema operativo requerido y el otro software fundacional incluido (Microsoft SQL server, DC Directory, y así sucesivamente.).
- **El nuevo servidor es una adición al cluster actual o a un servidor actualizado.** Informe al cliente que hay un coste asociado a esto y el software apropiado debe ser pedido.

**¿Cómo consigo la última versión completa DVD de un producto específico?**

Refiera al cliente a la [Herramienta de actualización del producto \(PUESTA\) \(clientes registrados solamente\)](#).

Requieren al cliente ingresar su número de contrato de la Suscripción de software Cisco Unified Communications (UCSS) y pedir el conjunto DVD. Si el cliente no tiene los UCSS contratan, ellos deben comprar la actualización de las ofertas de Cisco.

Vea la sección de la [Herramienta de actualización del producto](#) para otros detalles.

**¿Qué necesito para hacer si he perdido mis DVD o para necesitar otro conjunto?**

Refiera al cliente a la [Herramienta de actualización del producto \(PUESTA\) \(clientes registrados solamente\)](#). Si el software que usted necesidad no debe INTRODUCIDO terminar del estatus de la venta, entra en contacto TAC para tener su versión RMA'd.

Requieren al cliente ingresar su número de contrato de la Suscripción de software Cisco Unified Communications (UCSS) y pedir el conjunto CD/DVD.

Vea la sección de la [Herramienta de actualización del producto](#) para otros detalles.

**¿Qué hago si recibí mi conjunto DVD, pero no tiene el prospecto asociado con las claves de producto?**

- Verifique la compra/la actualización para estos DVD marcando el pedido en la herramienta del estatus de Cisco. Si el cliente compró correctamente la actualización, después dan derecho el cliente a esas claves y Cisco proporciona las claves al cliente. Refiera a las [claves de producto de la aplicación de telefonía IP](#) para más información sobre el Cisco CallManager/el asistente personal/el Cisco Emergency Responder/Cisco Conference las

claves expresas Connection/IPCC.

- Para las claves CD del Cisco Unity, el Soporte técnico debe conseguir el pedido y el número del PAK que se envía al cliente cuando se compra el servidor/el software. Éstas son las claves específicas esas las clientes necesitas de tener para instalar el Cisco Unity. Estas claves de producto se dan al cliente una vez que hay confirmación de la compra. Claves del CD del Unity Almacén 5.5 (todos los lenguajes) del intercambio 5.5/Message Almacén 2000 (todos los lenguajes) del intercambio 2000/Message Almacén 2000 SQL 2000/Data (inglés, francés y japoneses solamente) Almacén 2000 (alemán SQL 2000/Data solamente) Estándar del Windows 2000 (inglés, francés y DEBIDO solamente) Estándar del Windows 2000 (japonés solamente) Windows 2000 Advanced Server (todos los lenguajes)

## Herramienta de actualización del producto

### ¿Cómo usted utiliza la Herramienta de actualización del producto (PUESTA)?

- El cliente debe tener un contrato válido de la Suscripción de software Cisco Unified Communications (UCSS).
- El producto específico se debe enumerar en el contrato por un número de parte.
- El número de parte entonces se asocia encima al número de parte real de la actualización.
- PUESTO genera un pedido. La orden se satisface con la fabricación.

**¿Si el part/DVD me fijó necesite no aparece como opción disponible a través de la Herramienta de actualización del producto (PUESTA), pero creo que compré un contrato de la Suscripción de software Cisco Unified Communications (UCSS) para el producto, que entro en contacto?**

Usted debe entrar en contacto su Representante representante de ventas del servicio (SSR). Para localizar su representante de ofertas de Cisco, vaya a [quién es mi Rep. de Cisco](#)

El SSR verifica la compra y después agrega el número de parte necesario al contrato. La actualización se ofrece a través de la Herramienta de actualización del producto (PUESTA) dentro de algunos minutos.

**¿Si una actualización se necesita urgente para el next day, qué puede el Soporte técnico de Cisco hacer para ayudar?**

Solamente el representante del servicio al cliente (CSR) apresura las órdenes. Llame su CSR en 1-800-553-6387 para la información sobre cómo apresurar las órdenes. El Soporte técnico de Cisco no apresura las órdenes.

## Numeros de parte de la actualización DVD

### ¿Cuáles son los diversos numeros de parte de la actualización DVD?

Los numeros de parte de la actualización están disponibles a través de la [Herramienta de actualización del producto \(clientes registrados solamente\)](#). Si usted no ve su actualización de producto enumerada en la herramienta o usted para tener problemas que obtienen Actualizar software, [servicio al cliente del contacto](#) o su administrador de cuenta local. **El TAC de Cisco no puede proporcionar el soporte en la obtención de las actualizaciones de producto.**

## Información Relacionada

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)