

Cas de demande du logiciel Unified Communications sur CD - Forum Aux Questions

Contenu

[Introduction](#)

[Enjeux majeurs](#)

[Outil de mise à jour d'un produit](#)

[Numéros de pièce de mise à jour DVD](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document répond aux questions fréquemment posées (Foire aux questions) sur comment obtenir des CD de produits Cisco Unified Communications quand des demandes de service sont créées.

Remarque: Les clients ouvrent souvent des demandes de service. Les demandes sont conduites au circuit principal de support technique de Cisco, par défaut. Cependant, le support technique de Cisco ne fournit pas le service pour ce type de demande. Ce document fournit des instructions sur la façon dont manipuler ces types de demandes de service.

Enjeux majeurs

J'ai juste reçu un nouveaux Cisco Communications Manager/serveur d'Unity et les DVD sont manquants ou défectueux. Que dois-je faire ?

Voyez la solution basée sur ces scénarios :

- **Le serveur est commandé directement de Cisco Systems, Inc.**Le client/partenaire devrait entrer en contact avec un [représentant de service client](#) (CSR) en appelant 1-800-553-6387, ou en envoyant cs-support@cisco.com. Le service client génère une commande de SIG-bateau avec un nouveau numéro de commande. Le numéro de commande est déposé sur Cisco.com chez [Cisco Commerce](#) sur l'onglet de commandes. Avant les relations clients un CSR, le client devrait avoir leur numéro de commande disponible.
- **Le serveur est commandé par un partenaire ou un représentant de commerce.**Le client devrait contacter le représentant de commerce qui a passé la commande. Ce représentant peut être un partenaire de Cisco. Le partenaire/représentant de commerce alors envoie les DVD ou travaille avec le CSR de Cisco.
- **Comment le support technique de Cisco peut-il aider le client si une demande de service est ouverte et ils tentent de saisir la construction unifiée DVD de transmissions ?**Si un client achète le serveur par un partenaire de Cisco, des tentatives unifiées de Soutien technique de transmissions à la conférence dans l'expert en logiciel particulier de partenaire de Cisco, de Cisco, ou le gestionnaire de comptes d'essayer et résoudre le problème. Dans certaines

circstances le support technique de Cisco peut support d'installation d'application RMA UC aux clients autorisés. Cette option est seulement disponible pour des releases plus anciennes non disponibles par l'outil de mise à jour d'un produit (MIS). Dirigez le client vers leur expert en logiciel ou AM de Cisco s'ils ne veulent pas aller au représentant de service client. Après que l'élément soit commandé, ils peuvent contacter le service client pour faire expédier la commande.

J'ai juste reçu mon nouveau serveur pour mon réseau existant. J'ai besoin du dernier CD du système d'exploitation DVD ou de la plate-forme. Comment est-ce que je l'obtiens ?

Voyez la solution basée sur ces scénarios :

- **Le nouveau serveur remplace le même type de serveur dans un cluster existant.** Si le client a un contrat de l'Abonnement au logiciel Cisco Unified Communications (UCS), référez-vous les à l'[outil de mise à jour d'un produit \(MIS\)](#) (les clients [enregistrés](#) seulement). Si les DVD ne sont pas offerts par l'outil MIS, alors utilisez le remplacement DVD RMA. Référez-vous au [Serveurs de convergence multimédias de la gamme Cisco 7800](#) pour les numéros de pièce requis par Cisco CallManager. Tous les numéros de pièce de Cisco CallManager incluent le système d'exploitation exigé et autre a inclus le logiciel fondamental (Microsoft SQL Server, DC Directory, et ainsi de suite.).
- **Le nouveau serveur est un ajout à la batterie en cours ou à un serveur mis à jour.** Informez le client qu'il y a un coût associé avec ceci et le logiciel approprié doit être commandé.

Comment est-ce que j'obtiens la dernière version complète DVD d'un produit spécifique ?

Renvoyez le client à l'[outil de mise à jour d'un produit \(MIS\)](#) (les clients [enregistrés](#) seulement).

Le client est requis d'introduire leur numéro de contrat de l'Abonnement au logiciel Cisco Unified Communications (UCS) et de demander le positionnement DVD. Si le client n'a pas les UCS se contractent, ils doivent acheter la mise à jour des ventes de Cisco.

Voyez la section d'[outil de mise à jour d'un produit](#) pour d'autres détails.

De queest-ce que j'ai besoin pour faire si j'ai perdu mes DVD ou pour avoir besoin d'un autre positionnement ?

Renvoyez le client à l'[outil de mise à jour d'un produit \(MIS\)](#) (les clients [enregistrés](#) seulement). Si le logiciel que vous le besoin ne doit pas dedans MIS finir de l'état de vente, entrent en contact avec le TAC pour avoir votre version RMA'd.

Le client est requis d'introduire leur numéro de contrat de l'Abonnement au logiciel Cisco Unified Communications (UCS) et de demander le positionnement CD/DVD.

Voyez la section d'[outil de mise à jour d'un produit](#) pour d'autres détails.

Queest-ce que je fais si je recevais mon positionnement DVD, mais n'a-t-il pas le tract relié avec les clés de produit ?

- Vérifiez l'achat/mise à jour pour ces DVD en vérifiant la commande sur l'outil d'état de Cisco. Si le client achetait correctement la mise à jour, alors le client a droit à ces clés et Cisco fournit les clés au client. Référez-vous aux [clés de produit d'application de téléphonie IP](#) pour plus d'informations sur le Cisco CallManager/Assistant personnel/Cisco Emergency

Responder/les clés exprès conférence Connection/IPCC de Cisco.

- Pour des clés CD de Cisco Unity, le Soutien technique doit obtenir la commande et le nombre PAK qui est envoyé au client quand le serveur/logiciel est acheté. Ce sont les clés spécifiques ces les besoins des clients d'avoir afin d'installer le Cisco Unity. Ces clés de produit sont données au client une fois qu'il y a confirmation de l'achat. Clés CD d'Unity Mémoire 5.5 (tous les langages) de l'échange 5.5/Message Mémoire 2000 (tous les langages) de l'échange 2000/Message Mémoire 2000 SQL 2000/Data (l'anglais, Français et Japonais seulement) Mémoire 2000 (Allemand SQL 2000/Data seulement) Norme de Windows 2000 (anglais, français et DŪ seulement) Norme de Windows 2000 (Japonais seulement) Windows 2000 Advanced Server (tous les langages)

Outil de mise à jour d'un produit

Comment utilisez-vous l'outil de mise à jour d'un produit (MIS) ?

- Le client doit avoir un contrat valide de l'Abonnement au logiciel Cisco Unified Communications (UCS).
- Le produit spécifique doit être répertorié dans le contrat par un numéro de pièce.
- Le numéro de pièce est alors tracé plus d'au numéro de pièce réel de mise à jour.
- MIS génère une commande. La commande est accomplie par la fabrication.

Si le part/DVD me plaçait ayez besoin ne révèle pas comme option disponible par l'outil de mise à jour d'un produit (MIS), est-ce que mais je crois que j'ai acheté un contrat de l'Abonnement au logiciel Cisco Unified Communications (UCS) pour le produit, que j'entre en contact avec ?

Vous devez entrer en contact avec votre représentant de vente de services (SSR). Afin de localiser votre représentant de commerce de Cisco, allez à [qui est mon représentant de Cisco](#).

Le SSR vérifie l'achat et puis ajoute le numéro de pièce nécessaire au contrat. La mise à jour est offerte par l'outil de mise à jour d'un produit (MIS) dans quelques minutes.

Si une mise à jour est eue un besoin urgent pour le next day, que le support technique de Cisco peut-il faire pour aider ?

Seulement le représentant de service client (CSR) accélère des commandes. Appelez votre CSR à 1-800-553-6387 pour les informations sur la façon dont accélérer des commandes. Le support technique de Cisco n'accélère pas des commandes.

Numéros de pièce de mise à jour DVD

Quels sont les différents numéros de pièce de mise à jour DVD ?

Les numéros de pièce de mise à jour sont disponibles par l'[outil de mise à jour d'un produit](#) (clients [enregistrés](#) seulement). Si vous ne voyez pas votre mise à jour d'un produit répertoriée dans l'outil ou vous pour avoir des problèmes obtenant le logiciel de mise à jour, le [service client de contact](#) ou votre gestionnaire de comptes locaux. Cisco TAC ne peut pas fournir le support sur obtenir des mises à jour d'un produit.

[Informations connexes](#)

- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)