

# Unified Communications CD ソフトウェア要求 ケースに関する FAQ

## 目次

[概要](#)

[基本的な問題](#)

[Product Upgrade Tool](#)

[DVD アップグレード 部品番号](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、サービス リクエストのオープンで Cisco Unified Communications Product CD を入手する方法に関してのよくある質問 (FAQ) を取り上げます。

注: お客様ではサービスリクエストをオープンする機会がよくあります。 リスクは、デフォルトではシスコのテクニカルサポートのバックボーンに送られます。ところが、シスコのテクニカルサポートでは、このタイプのリクエストへのサービスは提供していません。このドキュメントでは、このタイプのサービスリクエストを取り扱うガイドラインを提供いたします。

## 基本的な問題

ちょうど新しい Cisco 通信マネージャ/ユニティサーバを受け取り、DVD は抜けているまたは不完全です。 どうすればよいのですか。

次のシナリオに基づいたソリューションをご覧ください。

- **シスコシステムズに直接発注したサーバの場合。** お客様または代理店は、0120-532-440 への電話か、[cs-support@cisco.com](mailto:cs-support@cisco.com) への E メールでカスタマー サービス担当者 (CSR) にご連絡ください。 カスタマー サービスでは新規セールス オーダー番号で、誤出荷オーダーを作成します。 販売 注文 番号は順序タブの [Cisco 商業](#) の Cisco.com でトラッキングされます。 CSR に連絡する前に、セールス オーダー番号を確認してください。
- **代理店あるいは営業担当者経由で発注したサーバの場合。** 発注を行った営業担当者に連絡してください。 この担当者はシスコの代理店である場合があります。 パートナー/営業担当者はそして DVD を送信 するか、または Cisco CSR を使用します。
- **Cisco テクニカル サポートはどのようにサービス リクエストが開き、それらが Unified Communication ビルド DVD を得るよう**に試みれば場合顧客を支援できるか。問題を試み、解決するように顧客が購入が Cisco 特定のパートナー、Cisco SE、またはアカウントマネージャの会議にサーバ Cisco パートナーを通して、Unified Communication テクニカル サポート試みれば。 ある状況では Cisco テクニカル サポートは権利を与えられた顧客に RMA UC アプリケーション インストール メディアできます。 このオプションは Product Upgrade Tool (PUT) によって使用不可能なより古いリリースでだけ利用できます。 お客様がカスタ

マー サービス担当者への連絡を希望されない場合は、シスコの SE か AM に連絡してもらうようにしてください。発注後にカスタマー サービスに連絡して、注文を緊急扱いにすることができます。

既存のネットワーク用に新しいサーバを受け取ったところです。最新のオペレーティング システム DVD がプラットフォーム CD を必要とします。どのようにすると入手できるのですか。

次のシナリオに基づいたソリューションをご覧ください。

- 新しいサーバが、既存クラスタ内の同じタイプのサーバを置き換えるものである場合。顧客は Cisco Unified Communications ソフトウェア サブスクリプション ( UCS ) 契約がある場合、[Product Upgrade Tool \( PUT \)](#) ( [登録ユーザのみ](#) ) をそれらを参照して下さい。DVD が PUT のツールによって提供されない場合、RMA 置換 DVD を使用して下さい。Cisco CallManager の必要な部品番号については、『[Cisco 7800 シリーズ Media Convergence Server](#)』を参照してください。Cisco CallManager の部品番号にはすべて、必要なオペレーティング システムと他の包含基本ソフトウェア ( Microsoft SQL Server、DC Directory など ) が含まれています。
- 新しいサーバが現在のクラスタへの追加か、アップグレード済サーバである場合。これには費用がかかり、適切なソフトウェアを発注する必要があることをお客様に通知してください。

どのように特定の製品の最新の完全なバージョン DVD を得ますか。

[Product Upgrade Tool \( PUT \)](#) ( [登録ユーザのみ](#) ) を顧客に勧めて下さい。

顧客が Cisco Unified Communications ソフトウェア サブスクリプション ( UCS ) 契約 番号を入力し、DVD セットを要求するために必要となります。顧客が持たなければ UCS は、Cisco 販売からのアップグレードを購入する必要があります引き締まります。

詳細は「[Product Upgrade Tool](#)」セクションをご覧ください。

DVD をするために失ったらまたは別のセットを必要とします必要とすることを何がが。

[Product Upgrade Tool \( PUT \)](#) ( [登録ユーザのみ](#) ) を顧客に勧めて下さい。TAC が必要販売ステータスの終了して置かれた当然ではないバージョン RMA'd があるためにソフトウェアによってが接触すれば。

顧客が Cisco Unified Communications ソフトウェア サブスクリプション ( UCS ) 契約 番号を入力し、CD/DVD セットを要求するために必要となります。

詳細は「[Product Upgrade Tool](#)」セクションをご覧ください。

DVD セットを受け取った、プロダクトキーと接続されるリーフレットがありません場合ことをしますか。

- Cisco ステータス ツールの販売 注文のチェックによってこれらの DVD のための発注/アップグレードを確認して下さい。顧客がきちんとアップグレードを購入した場合、顧客はそれらのキーに権利を与えられ、Cisco は顧客にキーを提供します。Cisco CallManager/Personal Assistant/Cisco Emergency Responder/Cisco Conference Connection/IPCC Express のキーに関する詳細は、『[IP テレフォニー アプリケーションのプロダクト キー](#)』を参照してください。
- Cisco Unity CD のキーに関しては、サーバかソフトウェアの購入時にお客様に伝えられた

PAK 番号とセールス オーダーをテクニカルサポートが受け取る必要があります。これらは、お客様が Cisco Unity をインストールするために必要な特定のキーです。これらのプロダクト キーは、購入が確認されるとお客様に提供されます。Unity CD キー-Exchange 5.5/Message ストア 5.5 (すべての言語) Exchange 2000/Message ストア 2000 年 (すべての言語) SQL 2000/Data ストア 2000 年 (英語だけ、フランス語および日本語) SQL 2000/Data Store 2000 (ドイツ語のみ) Windows 2000 規格 (英語、フランス語および当然だ) Windows 2000 規格 (日本語だけ) Windows 2000 Advanced サーバ (すべての言語)

## Product Upgrade Tool

Product Upgrade Tool (PUT) はどのように使用されるのですか。

- 顧客は有効な Cisco Unified Communications ソフトウェア サブスクリプション (UCS) 契約がなければなりません。
- 契約には、特定の製品が部品番号でリストされている必要があります。
- 部品番号は、次に実際のアップグレード部品番号にマッピングされます。
- PUT がセールス オーダーを作成します。オーダーは製造部門で手配されます。

連絡する part/DVD が設定したら現れません Product Upgrade Tool (PUT) によって利用可能なオプションとして必要として下さい、しかし製品のための Cisco Unified Communications ソフトウェア サブスクリプション (UCS) 契約を購入したことを信じます、か。

サービス営業担当者 (SSR) に連絡して下さい。 [Cisco Rep はだれにであるか](#) Cisco販売販売担当者を見つけるために、行って下さい。

SSR が購入を確認して、必要な部品番号を契約に追加します。数分以内に Product Upgrade Tool (PUT) によりアップグレードが提供されます。

翌日にアップグレードが緊急に必要な場合、シスコのテクニカルサポートではどのようなサポートが提供できますか。

できることは、カスタマー サービス担当者 (CSR) が注文を緊急扱いにすることだけです。注文を緊急扱いにする方法は、0120-532-440 で担当の CSR に連絡してください。シスコのテクニカルサポートでは注文の緊急扱いは行いません。

## DVD アップグレード 部品番号

異なる DVD アップグレード 部品番号とは何か。

アップグレード 部品番号は [Product Upgrade Tool \(登録ユーザのみ\)](#) を通して利用できます。アップグレード ソフトウェア、[連絡先/顧客 弊社販売代理店](#)またはローカルアカウントマネージャを得る問題を持つためにツールまたはあなたにリストされているバージョン アップを見なければ。Cisco TAC はバージョン アップの入手でサポートを提供できません。

## 関連情報

- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [Cisco IP Telephony のトラブルシューティング](#)

- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)