

# O pedido do software do CD das comunicações unificadas encaixota o FAQ

## Índice

[Introdução](#)

[Edições preliminares](#)

[Ferramenta de upgrade de produto](#)

[Part numbers da elevação DVD](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Este documento aborda as perguntas mais frequentes (FAQ) sobre como obter os CDs do Produto Cisco Unified Communications quando Solicitações de Manutenção são criadas.

Nota: Os clientes abrem frequentemente pedidos do serviço. Os pedidos são distribuídos ao backbone do Suporte técnico de Cisco, à revelia. Contudo, o Suporte técnico de Cisco não proporciona o serviço para este tipo de pedido. Este documento fornece diretrizes em como segurar estes tipos de pedidos do serviço.

## Edições preliminares

**Eu apenas recebi um Gerenciador de Comunicações/servidor de unidade novos de Cisco e os DVD são faltantes ou defeituosos. O que devo fazer?**

Veja a solução baseada nestas encenações:

- **O server é pedido diretamente do Cisco Systems, Inc.** O cliente/sócio deve contactar um [representante do atendimento ao cliente](#) (CSR) chamando 1-800-553-6387, ou enviando por correio eletrónico [cs-support@cisco.com](mailto:cs-support@cisco.com). O serviço de cliente gerece uma ordem do MIS-navio com um número do ordem novo das vendas. O número do ordem das vendas é seguido no cisco.com no [comércio de Cisco na](#) aba das ordens. Antes dos contatos do cliente um CSR, o cliente deve ter seu número do ordem das vendas disponível.
- **O server é pedido através de um sócio ou de um representante de vendas.** O cliente deve contactar o representante de vendas que colocou a ordem. Este representante pode ser Cisco Partner. O sócio/representante de vendas então envia os DVD ou trabalha com Cisco CSR.
- **Como pode o Suporte técnico de Cisco ajudar ao cliente se um pedido do serviço é aberto e tentam adquirir a construção DVD das comunicações unificadas?** Se um cliente compra o server através de um sócio de Cisco, o Suporte técnico das comunicações unificadas tenta à conferência no sócio particular de Cisco, em Cisco SE, ou no gerenciador de conta tentar e resolver a edição. Em algumas circunstâncias o Suporte técnico de Cisco pode media de instalação do aplicativo RMA UC aos clientes autorizados. Esta opção está somente

disponível para umas liberações mais velhas não disponíveis através da ferramenta de upgrade de produto (POSTA). Dirija o cliente a seu Cisco SE ou AM se não querem ir ao representante do atendimento ao cliente. Depois que o artigo é pedido, podem contactar o serviço de cliente para ter a ordem expedida.

**Eu apenas recebi meu server novo para minha rede existente. Eu preciso o CD o mais atrasado do sistema operacional DVD ou da plataforma. Como eu o obtenho?**

Veja a solução baseada nestas encenações:

- **O server novo substitui o mesmo tipo de server em um conjunto existente.** Se o cliente tem um contrato da Assinatura do software Cisco Unified Communications (UCSS), refira-lhes a [ferramenta de upgrade de produto \(POSTA\) \(clientes registrados somente\)](#). Se os DVD não são oferecidos através da ferramenta POSTA, a seguir use a substituição RMA DVD. Refira o [Servidores de convergência multimídia Cisco série 7800](#) para part numbers exigidos CallManager da Cisco. Todos os part numbers do CallManager da Cisco incluem o sistema operacional exigido e o outro software de base incluído (Microsoft SQL server, DC Directory, e assim por diante.).
- **O server novo é uma adição ao conjunto atual ou a um server promovido.** Informe o cliente que há um custo associado com o este e o software apropriado deve ser pedido.

**Como eu obtenho a versão completa a mais atrasada DVD de um produto específico?**

Refira ao cliente a [ferramenta de upgrade de produto \(POSTA\) \(clientes registrados somente\)](#).

O cliente é exigido entrar em seu número do contrato da Assinatura do software Cisco Unified Communications (UCSS) e pedir o grupo DVD. Se o cliente não tem os UCSS contratam, eles devem comprar a elevação das vendas Cisco.

Veja a seção da [ferramenta de upgrade de produto](#) para uns detalhes mais adicionais.

**Que eu preciso de fazer se eu perdi meus DVD ou de precisar um outro grupo?**

Refira ao cliente a [ferramenta de upgrade de produto \(POSTA\) \(clientes registrados somente\)](#). Se o software que você necessidade não é devido dentro POSTO terminar do estado da venda, contacta o TAC para ter sua versão RMA'd.

O cliente é exigido entrar em seu número do contrato da Assinatura do software Cisco Unified Communications (UCSS) e pedir o grupo CD/DVD.

Veja a seção da [ferramenta de upgrade de produto](#) para uns detalhes mais adicionais.

**Que eu faço se eu recebi meu grupo DVD, mas não tem o folheto anexado com as chaves de produto?**

- Verifique a compra/elevação para estes DVD verificando a ordem de vendas na ferramenta do estado de Cisco. Se o cliente comprou corretamente a elevação, a seguir o cliente é autorizado 2 aquelas chaves e Cisco fornece as chaves ao cliente. Refira as [chaves de produto do aplicativo de telefonia IP](#) para mais informações sobre do CallManager da Cisco/chaves expressas da assistência pessoal/Cisco Emergency Responder/conferência Cisco Connection/IPCC.
- Para chaves do CD do Cisco Unity, o Suporte técnico deve obter a ordem de vendas e o

número PAK que está enviado ao cliente quando o server/software é comprado. Estas são as chaves específicas essas as necessidades de cliente de ter a fim instalar o Cisco Unity. Estas chaves de produto estão dadas ao cliente uma vez que há uma confirmação da compra. Chaves do CD do Unity Loja 5.5 da troca 5.5/Message (todas as línguas) Loja 2000 da troca 2000/Message (todas as línguas) Loja 2000 SQL 2000/Data (inglês, francês e japoneses somente) Loja 2000 SQL 2000/Data (alemão somente) Padrão do Windows 2000 (inglês, francês e DEVIDO somente) Padrão do Windows 2000 (japonês somente) Windows 2000 Advanced Server (todas as línguas)

## Ferramenta de upgrade de produto

### Como você usa a ferramenta de upgrade de produto (POSTA)?

- O cliente deve ter um contrato válido da Assinatura do software Cisco Unified Communications (UCSS).
- O produto específico deve ser alistado no contrato por um part number.
- O part number é traçado então sobre ao part number real da elevação.
- POSTO gerencie uma ordem de vendas. A ordem é cumprida com a fabricação.

**Se o part/DVD me ajustou precise não aparece como uma opção disponível através da ferramenta de upgrade de produto (POSTA), mas eu acredito que eu comprei um contrato da Assinatura do software Cisco Unified Communications (UCSS) para o produto, quem eu contacto?**

Você deve contactar seu representante de vendas do serviço (SSR). A fim encontrar seu representante de vendas Cisco, vá a [quem é meu representante de Cisco](#).

O SSR verifica a compra e adiciona então o part number necessário ao contrato. A elevação é oferecida através da ferramenta de upgrade de produto (POSTA) dentro de alguns minutos.

**Se uma elevação é precisada urgentemente para o next day, que pode o Suporte técnico de Cisco fazer para ajudar?**

Somente o representante do atendimento ao cliente (CSR) expede ordens. Chame seu CSR em 1-800-553-6387 para obter informações sobre de como expedir ordens. O Suporte técnico de Cisco não expede ordens.

## Part numbers da elevação DVD

### Que são os part numbers diferentes da elevação DVD?

Os part numbers da elevação estão disponíveis através da [ferramenta de upgrade de produto \(clientes registrados somente\)](#). Se você não vê sua upgrade de produto alistada na ferramenta ou no você para ter os problemas que obtêm o software de upgrade, o [serviço de cliente do contato](#) ou o seu gerenciador de conta local. **O tac Cisco não pode fornecer o apoio em obter upgrades de produto.**

## Informações Relacionadas

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)