

统一通信CD软件请求案件常见问题

Contents

[Introduction](#)

[主要的问题](#)

[产品升级工具](#)

[DVD升级部件号](#)

[Related Information](#)

Introduction

本文包括多数常见问题(常见问题)关于怎样得到Cisco Unified通信产品CD，当服务请求被创建时。

Note:用户经常打开服务请求。请求路由到Cisco技术支持骨干网，默认情况下。然而，Cisco技术支持为此种请求不提供服务。本文提供指南关于怎样处理这些服务类型请求。

主要的问题

我接受了一个新的Cisco通信管理器/Unity服务器，并且DVD是缺少或有缺陷的。我该怎么办？

请参阅根据这些方案的解决方案：

- **服务器直接地从Cisco Systems， Inc.被订购**用户/合作伙伴应该与[用户服务代表\(CSR\)](#)联系通过呼叫1-800-553-6387，或者通过给cs-support@cisco.com发电子邮件。用户服务生成一个MIS船命令用新的销售订单号。销售订单号在[Cisco商务的](#) Cisco.com被跟踪在命令选项。在用户联系前CSR，用户应该有可用他们的销售订单号。
- **服务器通过合作伙伴或销售代表被订购。**用户应该与放置命令的销售代表联系。此代表可能是Cisco合作伙伴。合作伙伴/销售代表然后发送DVD或与Cisco CSR一起使用。
- **Cisco技术支持如何能协助解决用户，如果打开服务请求，并且他们尝试获取统一的通信修造DVD？**如果用户通过Cisco合作伙伴购买服务器，统一的通信技术支持尝试对在特定的Cisco合作伙伴，Cisco SE或者销售经理的会议尝试和解决问题。在某些情况下Cisco技术支持能RMA UC应用软件安装媒体给被授权的用户。此选项为更旧的版本只是可用的不可用通过Product Upgrade Tool (PUT)。如果他们不要去用户服务代表，请导向用户对他们的Cisco SE或AM。在项目被订购后，他们能接触/用户用户服务安排命令加快。

我接受了我我的现有的网络的新的服务器。我需要最新的操作系统的DVD或平台CD。如何获得它？

请参阅根据这些方案的解决方案：

- **新的服务器替换在一个现有的集群的同一种服务器。**如果用户有一个思科统一通信软件订阅(UCSS)合同，请参考他们[Product Upgrade Tool \(PUT\) \(仅限注册用户\)](#)。如果DVD没有通过PUT工具提供，则请使用RMA更换DVD。参考Cisco CallManager需要的部件号的[思科7800系列介质融合服务器](#)。所有Cisco CallManager部件号包括必需的操作系统和另一个包括的基本原理的软件(Microsoft SQL Server， DC目录，等等。)
- **新的服务器是添加到当前簇或一个被升级的服务器。**通知用户有与此产生关联的费用，并且必

须订购适当的软件。

如何获得一个特定产品的最新的充分的版本DVD ？

把用户介绍给[Product Upgrade Tool \(PUT\) \(仅限注册用户\)](#)。

要求用户输入他们的思科统一通信软件订阅(UCSS)合同编号和请求DVD集。如果用户没有UCSS收缩，他们必须购买从Cisco销售的升级。

请参阅[产品升级工具](#)部分关于更详细的资料。

需要执行，如果我丢失我的DVD或需要什么另一集？

把用户介绍给[Product Upgrade Tool \(PUT\) \(仅限注册用户\)](#)。如果您需要不是在于的PUT结束销售状态的软件，与TAC联系有您的版本RMA'd。

要求用户输入他们的思科统一通信软件订阅(UCSS)合同编号和请求设置的CD/DVD。

请参阅[产品升级工具](#)部分关于更详细的资料。

执行什么，如果我接受了我的DVD集，但是否没有用产品密钥附有的小叶？

- 通过检查销售订单验证购买/升级这些DVD的在Cisco状态工具。如果用户适当地购买了升级，则用户被授权到那些键，并且Cisco提供键给用户。请参见[IP电话应用程序产品密钥](#)欲知关于Cisco CallManager/个性化支持/Cisco的详情紧急响应者/Cisco会议Connection/IPCC Express键。
- 对于Cisco Unity CD键，技术支持必须获得销售订单和被发送到用户的PAK编号，当服务器/软件被购买时。这些是用户需求有为了安装Cisco Unity的特定键。一旦有购买的确认，这些产品密钥产生用户。Unity CD键Exchange 5.5/Message存储5.5 (所有语言)Exchange 2000/Message存储2000年(所有语言)SQL 2000/Data存储2000年(仅英语、法语和日语)SQL 2000/Data存储2000年(仅德语)Windows 2000标准(英语，法语和由于只)Windows 2000标准(仅日语)Windows 2000高级服务器(所有语言)

产品升级工具

如何使用Product Upgrade Tool (PUT) ？

- 用户必须有一个有效思科统一通信软件订阅(UCSS)合同。
- 在合同必须列出特定产品由部件号。
- 部件号然后被映射到实际升级部件号。
- PUT生成一份销售订单。定货通过制造完成。

如果part/DVD设置我需要没出现作为一个可用的选项通过Product Upgrade Tool (PUT)，但是相信我购买了产品的一个思科统一通信软件订阅(UCSS)合同，与联系我？

您必须与您的服务销售代表(SSR)联系。为了找出您的Cisco销售销售代理商，请去[谁是我的Cisco议员](#)。

SSR验证购买然后添加需要的部件号到合同。升级通过Product Upgrade Tool (PUT)在一些分钟内提供。

如果升级迫切被需要在次日，Cisco技术支持能执行什么帮助？

仅用户服务代表(CSR)加快命令。关于如何加快命令的信息，呼叫您的CSR在1-800-553-6387。Cisco技术支持不加快命令。

DVD升级部件号

什么是不同的DVD升级部件号？

升级部件号通过[产品升级工具\(仅限注册用户\)](#)是可用的。如果看不到在工具或您列出的您的产品升级有得到升级软件，[联系/用户用户服务](#)或您的本地帐户管理器的问题。Cisco TAC在获得不能提供技术支持产品升级。

Related Information

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)