

统一通信CD软件请求案件常见问题

目录

[简介](#)

[主要的问题](#)

[产品升级工具](#)

[DVD升级部件号](#)

[相关信息](#)

简介

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，当服务请求创建时。

注意：客户经常打开服务请求。请求路由到思科技术支持骨干网，默认情况下。然而，思科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

我接收一个新的Cisco Communications Manager/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系统被订购， Inc。** 客户/合作伙伴应该与[客户服务代表\(CSR\)](#)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[思科商务的Cisco.com](#)被跟踪在命令选项卡。在用户联系前CSR，客户应该有他们的销售订单号联机。
- **服务器通过合作伙伴或销售代表被订购。** 客户应该与放置命令的销售代表联系。此代理商可能是思科合作伙伴。合作伙伴/销售代表然后发送DVD或与Cisco CSR一起使用。
- **思科技术支持如何能协助解决客户，如果打开服务请求，并且他们尝试获取统一通信构建DVD？** 如果客户通过思科合作伙伴采购服务器，统一通信技术支持尝试对在特定的思科合作伙伴，思科SE或者客户经理的会议尝试和解决问题。在某些情况下思科技术支持能RMA UC应用软件安装媒体给被授权的客户。此选项为更旧的版本只是可用的不可用通过Product Upgrade Tool (PUT)。如果他们不要去客户服务代表，请导向客户对他们的思科SE或AM。在项目指令后，他们能与用户服务联系安排命令加快。

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

请参阅根据这些方案的解决方案：

- **新的服务器替换在现有的集群的同一种服务器。** 如果客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要求的部件号的[思科7800系列介质融合服务器](#)。所有Cisco CallManager部件号包括需要的操作系统，并且其他包括基本原理的软件(Microsoft SQL Server， DC目录，等等。)。

- 新的服务器是新增内容到当前集群或一个升级的服务器。通知客户有开销关联与此，并且必须订购适当的软件。

如何获得一种特定产品的最新的全双工版本DVD？

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

客户要求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。如果客户没有UCSS收缩，他们必须采购从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？

把客户介绍给[Product Upgrade Tool \(PUT\) \(仅限注册用户\)](#)。如果您需要不是在PUT由于销售终止状态的软件，与TAC联系有您的版本RMA'd。

客户要求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，如果我接收我的DVD集，但是否没有用产品密钥附加的小叶？

- 通过检查销售订单验证采购/升级这些DVD的在思科状态工具。如果客户适当地采购升级，则客户被授权对那些密钥，并且思科提供密钥给客户。参考[IP电话应用程序产品密钥](#)欲知关于Cisco CallManager/个人助理/Cisco的详情紧急响应者/Cisco会议Connection/IPCC Express密钥。
- 对于Cisco Unity CD密钥，技术支持必须获得销售订单和发送给客户的PAK编号，当服务器/软件采购时。这些是该特定的密钥用户需求有为了安装Cisco Unity。一旦有采购的确认，这些产品密钥给给客户。Unity CD密钥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、法国和日本)SQL 2000/Data存储2000年(仅德国)Windows 2000英文虎报(英语，法语和由于只)Windows 2000英文虎报(仅日本)Windows 2000 Advanced Server (所有语言)

产品升级工具

如何使用Product Upgrade Tool (PUT)？

- 客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)，但是相信我采购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[谁是我的思科议员](#)。

SSR验证采购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，思科技术支持能执行什么帮助？

仅客户服务代表(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。思科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。如果看不到您的产品升级列出在工具或您有问题获取升级软件、[联系方式用户服务](#)或者您的本地帐户管理器的。Cisco TAC在获取不能提供支持产品升级。

相关信息

- [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](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)