

# 统一通信CD软件请求案件常见问题

## 目录

[简介](#)

[主要问题](#)

[产品升级工具](#)

[DVD升级部件号](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文档介绍在创建服务请求时如何获取思科统一通信产品CD的最常见问题(FAQ)。

**注意：**客户通常会提交服务请求。默认情况下，请求路由到思科技术支持主干。但是，思科技术支持不为此类请求提供服务。本文档提供有关如何处理这些类型的服务请求的指导。

## 主要问题

**我刚收到一个新的Cisco Communications Manager/Unity Server，DVD丢失或有缺陷。我该怎么办？**

根据以下场景查看解决方案：

- **服务器直接从Cisco Systems， Inc.订购。**客户/合作伙伴应通过致电[1-800-553-6387](tel:1-800-553-6387)或[通过电子邮件cs-support@cisco.com](mailto:cs-support@cisco.com)联系客服代表(CSR)。客户服务使用新的销售订单编号生成错误发货订单。销售订单编号在Cisco.com上的“订单”(Orders)选[项卡的](#)思科商务工作空间中跟踪。在客户联系CSR之前，客户应具有其销售订单编号。
- **服务器通过合作伙伴或销售代表订购。**客户应联系下订单的销售代表。此代表可能是思科合作伙伴。然后，合作伙伴/销售代表将发送DVD或与思科CSR合作。
- **如果客户提出服务请求并尝试购买统一通信构建DVD，思科技术支持如何帮助客户？**如果客户通过思科合作伙伴购买服务器，统一通信技术支持人员会尝试与特定思科合作伙伴、思科SE或客户经理会面，以尝试解决问题。在某些情况下，思科技术支持可以向授权客户RMA UC应用安装介质。此选项仅适用于产品升级工具(PUT)不提供的旧版本。如果客户不想转到客户服务代表，请将客户转到其思科系统工程师或客户经理。订购物料后，他们可以联系客服部加快订单。

**我刚收到我现有网络的新服务器。我需要最新的操作系统DVD或平台CD。我怎么弄到的？**

根据以下场景查看解决方案：

- **新服务器取代了现有群集中的相同类型的服务器。**如果客户有思科统一通信软件订用(UCSS)合同，请参阅[产品升级工具\(PUT\)](#)(仅限注册客户)。如果DVD未通过PUT工具提供，则使用RMA更换DVD。请参阅[Cisco 7800系列媒体融合服务器](#)，以获取Cisco CallManager所需的部件号。所有Cisco CallManager部件号都包括所需的操作系统和其他随附的基础软件（Microsoft SQL Server、DC Directory等）。

- **新服务器是当前群集或升级服务器的补充。**通知客户，与此相关的成本，必须订购相应的软件。

## 如何获取特定产品的最新版本DVD?

请客户参阅产品[升级工具\(PUT\)](#)(仅限注册客户)。

客户需要输入其思科统一通信软件订用(UCSS)合同号并请求DVD集。如果客户没有UCSS合同，则必须从思科销售人员处购买升级。

有关详细[信息](#)，请参阅产品升级工具部分。

## 如果丢失了DVD或需要另一套DVD，我需要做什么？

请客户参阅产品[升级工具\(PUT\)](#)(仅限注册客户)。如果由于销售终止状态，您需要的软件未处于PUT状态，请联系TAC获得您的版本RMA。

客户需要输入其思科统一通信软件订用(UCSS)合同号并请求CD/DVD集。

有关详细[信息](#)，请参阅产品升级工具部分。

## 如果我收到了DVD集，但没有附带产品密钥的传单，该怎么办？

- 通过检查思科状态工具上的销售订单，验证这些DVD的购买/升级。如果客户确实正确购买了升级，则客户有权获得这些密钥，思科将这些密钥提供给客户。有关Cisco CallManager/个人助理/Cisco Emergency Responder/Cisco Conference Connection/IPCC Express密钥的[详细信息](#)，请参阅[IP电话应用产品密钥](#)。
- 对于Cisco Unity CD密钥，技术支持必须获取销售订单和购买服务器/软件时发送给客户的PAK编号。这些是客户安装Cisco Unity所需的特定密钥。在确认购买后，这些产品密钥会提供给客户。Unity CD键Exchange 5.5/消息存储5.5 (所有语言) Exchange 2000/消息存储2000 (所有语言) SQL 2000/Data Store 2000 (仅英语、法语和日语) SQL 2000/Data Store 2000 (仅德语) Windows 2000标准版 (仅英文、法文和DUE) Windows 2000标准版 (仅日语) Windows 2000 Advanced Server (所有语言)

# 产品升级工具

## 您如何使用产品升级工具(PUT)?

- 客户必须拥有有效的思科统一通信软件订用(UCSS)合同。
- 特定产品必须在合同中以部件号列出。
- 然后，部件号将映射到实际的升级部件号。
- PUT生成销售订单。订单通过制造执行。

**如果我需要的部件/DVD集没有通过产品升级工具(PUT)显示为可用选项，但我相信我为产品购买了思科统一通信软件订用(UCSS)合同，我应联系谁？**

您必须联系您的服务销售代表(SSR)。要找到您的思科销售代表，请转[到谁是我的思科代表](#)。

SSR验证采购，然后将所需部件号添加到合同。在几分钟内通过产品升级工具(PUT)提供升级。

**如果第二天急需升级，思科技术支持可以做些什么帮助？**

只有客户服务代表(CSR)可以加快订单速度。请致电1-800-553-6387，了解如何加快订单执行速度的信息。思科技术支持不会加快订单。

## DVD升级部件号

DVD升级部件号有哪些不同？

升级部件号可通过产品升[级工具](#)(仅限注册客户)。如果您未在工具中看到产品升级列表，或者您在获取升级软件时遇到问题，请联系客[服部或您](#)当地的客户经理。思科TAC无法提供产品升级支持。

## 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](#)