

# Unified Communications CD軟體請求案例常見問題

## 目錄

[簡介](#)

[主要問題](#)

[產品升級工具](#)

[DVD升級部件號](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

本文檔包含有關在建立服務請求時如何獲取Cisco Unified Communications產品CD的最常見問題(FAQ)。

**附註：**客戶通常會開啟服務請求。預設情況下，這些請求會路由到思科技術支援骨幹。但是，思科技術支援不為此類請求提供服務。本文檔提供了有關如何處理這些型別的服務請求的準則。

## 主要問題

我剛收到一台新的Cisco Communications Manager/Unity Server，DVD丟失或存在缺陷。我該怎麼辦？

根據這些方案檢視解決方案：

- **伺服器直接從Cisco Systems， Inc.訂購。** 客戶/合作夥伴應致電[1-800-553-6387](tel:1-800-553-6387)，或傳送電子郵件至[cs-support@cisco.com](mailto:cs-support@cisco.com)，聯絡客戶服務代表(CSR)。客戶服務會生成具有新銷售訂單編號的錯誤發運訂單。在「訂單」頁籤上的[思科商務工作空間](#)的Cisco.com上跟蹤銷售訂單編號。在客戶聯絡CSR之前，客戶應提供其銷售訂單編號。
- **通過合作夥伴或銷售代表訂購伺服器。** 客戶應聯絡下訂單的銷售代表。該代表可能是思科合作夥伴。然後，合作夥伴/銷售代表傳送DVD或與Cisco CSR合作。
- **如果客戶開啟服務請求並嘗試獲取統一通訊構建DVD，思科技術支援如何幫助客戶？** 如果客戶通過思科合作夥伴購買伺服器，統一通訊技術支援將嘗試與特定的思科合作夥伴、思科SE或客戶經理會面，以嘗試解決問題。在某些情況下，思科技術支援可以通過RMA UC應用程式為授權客戶安裝介質。此選項僅適用於不能通過產品升級工具(PUT)獲得的較舊版本。如果客戶不想找客戶服務代表，請將其轉接至其思科系統工程師或客戶經理。訂購專案後，他們可以聯絡客戶服務以加快訂購進度。

我剛剛收到我的現有網路的新伺服器。我需要最新的作業系統DVD或平台CD。我如何得到它？

根據這些方案檢視解決方案：

- **新伺服器替換現有群集中的相同型別的伺服器。** 如果客戶有Cisco Unified Communications軟體訂閱(UCSS)合約，請讓他們參閱[產品升級工具\(PUT\)](#)(僅限註冊客戶)。如果未通過PUT工具提

供DVD，則使用RMA更換DVD。請參閱[Cisco 7800系列媒體融合伺服器](#)，瞭解Cisco CallManager所需的部件號。所有Cisco CallManager部件號都包括所需的作業系統和其他包括的基礎軟體 ( Microsoft SQL Server、DC目錄等 )。

- **新伺服器是當前群集或升級伺服器的附加伺服器。**通知客戶與此相關的成本，並且必須訂購相應的軟體。

### 如何獲取特定產品的最新完整版DVD?

請客戶參閱[產品升級工具\(PUT\)](#)(僅限註冊客戶)。

客戶必須輸入其思科統一通訊軟體訂用(UCSS)合約編號並請求DVD集。如果客戶沒有UCSS合約，則必須從思科銷售人員處購買升級。

如需進一步的詳細資訊，請參閱[產品升級工具](#)一節。

### 如果丟失了DVD或需要其他設定，我該怎麼做？

請客戶參閱[產品升級工具\(PUT\)](#)(僅限註冊客戶)。如果您需要的軟體由於銷售終止狀態未處於PUT，請聯絡TAC以獲得您的版本RMA'd。

客戶必須輸入其思科統一通訊軟體訂用(UCSS)合約編號並請求CD/DVD集。

如需進一步的詳細資訊，請參閱[產品升級工具](#)一節。

### 如果我接收了DVD盤，但它沒有附帶產品金鑰的宣傳單，該怎麼辦？

- 通過檢查思科狀態工具上的銷售訂單來驗證這些DVD的購買/升級。如果客戶正確購買了升級，則客戶有權獲得這些金鑰，思科會向客戶提供金鑰。有關Cisco CallManager/Personal Assistant/Cisco Emergency Responder/Cisco Conference Connection/IPCC Express金鑰的詳細資訊，請參閱[IP電話應用產品金鑰](#)。
- 對於Cisco Unity CD金鑰，技術支援人員必須獲取購買伺服器/軟體時傳送給客戶的銷售訂單和PAK編號。這些是客戶安裝Cisco Unity所需的特定金鑰。一旦確認購買，這些產品金鑰就會提供給客戶。Unity CD金鑰Exchange 5.5/Message Store 5.5 ( 所有語言 ) Exchange 2000/Message Store 2000 ( 所有語言 ) SQL 2000/Data Store 2000 ( 僅限英文、法文和日文 ) SQL 2000/Data Store 2000 ( 僅限德語 ) Windows 2000 Standard ( 僅限英文、法文和到期日 ) Windows 2000標準版 ( 僅限日語 ) Windows 2000 Advanced Server ( 所有語言 )

## 產品升級工具

### 如何使用產品升級工具(PUT)?

- 客戶必須擁有有效的思科統一通訊軟體訂用(UCSS)合約。
- 合約中必須按部件號列出特定產品。
- 然後，部件號將對映到實際的升級部件號。
- PUT生成銷售訂單。訂單通過製造完成。

如果需要的部件/DVD集未通過產品升級工具(PUT)顯示為可用選項，但我認為我購買了產品的Cisco Unified Communications軟體訂用(UCSS)合約，我該與誰聯絡？

您必須聯絡您的服務銷售代表(SSR)。要查詢您的思科銷售代表，請轉至[誰是我的思科代表](#)。

SSR驗證購買，然後將所需的部件號新增到合約。升級在幾分鐘內通過產品升級工具(PUT)提供。

**如果第二天急需升級，思科技術支援可以為您提供什麼幫助？**

只有客戶服務代表(CSR)會加速訂單。有關如何加快訂單速度的資訊，請致電1-800-553-6387，聯絡您的CSR。思科技術支援不會加快訂單進度。

## DVD升級部件號

**DVD升級部件號有哪些不同？**

升級部件號可通過[產品升級工具](#)獲得(僅限[註冊](#)客戶)。如果您沒有看到工具中列出了您的產品升級，或者您在獲取升級軟體時遇到問題，請與客戶服務或[您當地](#)的客戶經理聯絡。Cisco TAC無法提供產品升級支援。

## 相關資訊

- [語音技術支援](#)
- [語音和整合通訊產品支援](#)
- [Cisco IP電話故障排除](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)