

# Preguntas frecuentes sobre casos de solicitud de software de CD de Unified Communications

## Contenido

[Introducción](#)

[Problemas principales](#)

[Herramienta de actualización de productos](#)

[Números de pieza de actualización de DVD](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento responde a las preguntas más frecuentes (FAQ) sobre cómo obtener los CD de Cisco Unified Communications Product cuando se crean solicitudes de servicio.

**Nota:** Los clientes a menudo abren solicitudes de servicio. Las solicitudes se enrutan a la estructura básica de soporte técnico de Cisco de forma predeterminada. Sin embargo, el Soporte Técnico de Cisco no proporciona servicio para este tipo de solicitud. Este documento proporciona pautas sobre cómo manejar estos tipos de solicitudes de servicio.

## Problemas principales

**Acabo de recibir un nuevo Cisco Communications Manager/Unity Server y los DVDs están ausentes o defectuosos. ¿Qué debo hacer?**

Vea la solución basada en estos escenarios:

- **El servidor se solicita directamente a Cisco Systems, Inc.** El Cliente/Partner debe ponerse en contacto con un [Representante de Servicio al Cliente](#) (CSR) llamando al 1-800-553-6387, o enviando un correo electrónico a [cs-support@cisco.com](mailto:cs-support@cisco.com). El servicio de atención al cliente genera un pedido de envío incorrecto con un nuevo número de pedido de venta. El número de pedido de venta se realiza un seguimiento en Cisco.com en [Cisco Commerce](#) en la pestaña Pedidos. Antes de que el cliente se ponga en contacto con un CSR, debe tener disponible su número de pedido de venta.
- **El servidor se solicita a través de un partner o representante de ventas.** El cliente debe ponerse en contacto con el representante de ventas que realizó el pedido. Este representante puede ser un partner de Cisco. A continuación, el partner/representante de ventas envía los DVD o trabaja con Cisco CSR.
- **¿Cómo puede el soporte técnico de Cisco ayudar al cliente si se abre una solicitud de servicio e intentan adquirir DVD de generación de Unified Communications?** Si un cliente compra el servidor a través de un partner de Cisco, el servicio de asistencia técnica de Unified Communications intenta establecer una conferencia en el partner de Cisco, Cisco SE o Account Manager concreto para intentar resolver el problema. En algunas circunstancias, el

soporte técnico de Cisco puede instalar medios de RMA UC Application para clientes autorizados. Esta opción solo está disponible para versiones anteriores que no están disponibles a través de la herramienta Product Upgrade Tool (PUT). Dirija al cliente a su SE o AM de Cisco si no desea ir al representante de servicio al cliente. Después de realizar el pedido, pueden ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente para que el pedido se acelere.

**Acabo de recibir mi nuevo servidor para mi red existente. Necesito el último DVD del sistema operativo o CD de la plataforma. ¿Cómo puedo conseguirlo?**

Vea la solución basada en estos escenarios:

- **El nuevo servidor reemplaza el mismo tipo de servidor en un clúster existente.** Si el cliente tiene un contrato de suscripción de software Cisco Unified Communications Software Subscription (UCSS), remítalo a la [Herramienta de actualización de productos \(PUT\)](#) ( sólo clientes registrados). Si los DVD no se ofrecen a través de la herramienta PUT, utilice los DVD de sustitución de RMA. Refiérase a [Servidores de Convergencia de Medios Cisco 7800 Series](#) para los números de pieza requeridos de Cisco CallManager. Todos los números de pieza de Cisco CallManager incluyen el sistema operativo requerido y otro software básico incluido (Microsoft SQL Server, DC Directory, etc.).
- **El nuevo servidor es una adición al clúster actual o un servidor actualizado.** Informe al cliente de que hay un coste asociado a esto y se debe solicitar el software adecuado.

**¿Cómo puedo obtener la última versión completa de DVD de un producto específico?**

Remita al cliente a la [Herramienta de Actualización de Productos \(PUT\)](#) ( sólo clientes registrados).

El cliente debe introducir el número de contrato de suscripción al software Cisco Unified Communications Software Subscription (UCSS) y solicitar el conjunto de DVD. Si el cliente no tiene un contrato de UCSS, debe comprar la actualización de Cisco Sales.

Consulte la sección [Herramienta de actualización de productos](#) para obtener más detalles.

**¿Qué tengo que hacer si he perdido mis DVD o necesito otro equipo?**

Remita al cliente a la [Herramienta de Actualización de Productos \(PUT\)](#) ( sólo clientes registrados). Si el software que necesita no se encuentra en PUT debido al estado de fin de venta, póngase en contacto con el TAC para obtener su versión de RMA'd.

El cliente debe introducir el número de contrato de suscripción al software Cisco Unified Communications Software Subscription (UCSS) y solicitar el conjunto de CD/DVD.

Consulte la sección [Herramienta de actualización de productos](#) para obtener más detalles.

**¿Qué hago si recibo mi DVD, pero no tiene el folleto adjunto con las claves de producto?**

- Verifique la compra/actualización de estos DVD mediante el pedido de venta en la herramienta Cisco Status Tool. Si el cliente adquirió correctamente la actualización, el cliente tendrá derecho a esas claves y Cisco le proporcionará las claves al cliente. Consulte [Claves de Producto de Aplicación de Telefonía IP](#) para obtener más información sobre Cisco CallManager/Personal Assistant/Cisco Emergency Responder/Cisco Conference

Connection/IPCC Express Keys.

- Para las claves de CD de Cisco Unity, el Soporte Técnico debe obtener el Pedido de Venta y el número PAK que se envía al cliente cuando se compra el servidor/software. Estas son las claves específicas que el cliente necesita tener para instalar Cisco Unity. Estas claves de producto se entregan al cliente una vez que se confirma la compra. Claves de CD  
UnityExchange 5.5/Message Store 5.5 (todos los idiomas)Exchange 2000/Message Store 2000 (todos los idiomas)SQL 2000/Data Store 2000 (solo en inglés, francés y japonés)SQL 2000/Data Store 2000 (solo en alemán)Windows 2000 Standard (solo en inglés, francés y DUE)Windows 2000 Standard (sólo japonés)Windows 2000 Advanced Server (todos los idiomas)

## Herramienta de actualización de productos

### ¿Cómo utiliza la herramienta Product Upgrade Tool (PUT)?

- El cliente debe tener un contrato de suscripción de software de Cisco Unified Communications (UCSS) válido.
- El producto específico debe aparecer en el contrato por un número de pieza.
- A continuación, el número de pieza se asigna al número de pieza de actualización real.
- La PUT genera un pedido de venta. El pedido se realiza a través de la fabricación.

**Si el conjunto de pieza/DVD que necesito no aparece como opción disponible a través de la herramienta Product Upgrade Tool (PUT), pero creo que adquiriré un contrato de Cisco Unified Communications Software Subscription (UCSS) para el producto, ¿con quién me pongo en contacto?**

Debe ponerse en contacto con su representante de ventas de servicios (SSR). Para localizar a su representante de ventas de Cisco, vaya a [Quién es mi representante de Cisco](#).

El SSR verifica la compra y luego agrega el número de pieza necesario al contrato. La actualización se ofrece a través de la herramienta Product Upgrade Tool (PUT) en unos minutos.

**Si se necesita urgentemente una actualización para el día siguiente, ¿qué puede hacer el soporte técnico de Cisco para ayudarlo?**

Solo el representante de servicio al cliente (CSR) agiliza los pedidos. Llame a su CSR al 1-800-553-6387 para obtener información sobre cómo agilizar los pedidos. El soporte técnico de Cisco no agiliza los pedidos.

## Números de pieza de actualización de DVD

### ¿Cuáles son los diferentes números de pieza de actualización de DVD?

Los números de pieza de actualización están disponibles a través de la [Herramienta de actualización de producto](#) ( [sólo](#) clientes registrados). Si no ve la actualización de su producto en la herramienta o tiene problemas para obtener el software de actualización, [póngase en contacto con el servicio de atención al cliente](#) o con su gerente de cuentas local. **Cisco TAC no puede proporcionar soporte para obtener actualizaciones de productos.**

## Información Relacionada

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)