

Cas de demande du logiciel Unified Communications sur CD - Forum Aux Questions

Contenu

[Introduction](#)

[Principaux problèmes](#)

[Outil de mise à niveau de produit](#)

[Références de mise à niveau de DVD](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document répond aux questions fréquemment posées (Foire aux questions) sur comment obtenir des CD de produits Cisco Unified Communications quand des demandes de service sont créées.

Note: Les clients ouvrent souvent des demandes de service. Par défaut, les demandes sont acheminées vers le backbone de l'assistance technique Cisco. Cependant, l'assistance technique Cisco ne fournit pas de service pour ce type de demande. Ce document fournit des directives sur la façon de traiter ces types de demandes de service.

Principaux problèmes

Je viens de recevoir un nouveau serveur Cisco Communications Manager/Unity et les DVD sont manquants ou défectueux. Que dois-je faire ?

Reportez-vous à la solution basée sur ces scénarios :

- **Le serveur est commandé directement auprès de Cisco Systems, Inc.** Le client/partenaire doit communiquer avec un [représentant du service à la clientèle](#) (CSR) en composant le 1-800-553-6387 ou en envoyant un courriel à cs-support@cisco.com. Le service client génère une commande mal expédiée avec un nouveau numéro de commande client. Le numéro de commande client est suivi sur Cisco.com dans [Cisco Commerce](#) sous l'onglet Commandes. Avant que le client ne contacte une demande de service de contact, il doit disposer de son numéro de commande client.
- **Le serveur est commandé par un partenaire ou un représentant commercial.** Le client doit contacter le représentant commercial qui a passé la commande. Ce représentant peut être un partenaire Cisco. Le représentant commercial/partenaire envoie ensuite les DVD ou travaille avec le CSR Cisco.
- **Comment l'assistance technique Cisco peut-elle aider le client si une demande de service est ouverte et qu'il tente d'acquérir des DVD de création Unified Communications ?** Si un client achète le serveur par l'intermédiaire d'un partenaire Cisco, le service d'assistance technique pour les communications unifiées tente d'établir une conférence avec le partenaire Cisco,

Cisco SE ou le gestionnaire de compte concerné pour tenter de résoudre le problème. Dans certains cas, l'assistance technique Cisco peut installer des supports d'application UC RMA aux clients autorisés. Cette option n'est disponible que pour les versions plus anciennes qui ne sont pas disponibles via l'outil de mise à niveau de produit (PUT). Diriger le client vers son ingénieur commercial ou son ingénieur commercial Cisco s'il ne veut pas se rendre auprès du représentant du service client. Une fois l'article commandé, ils peuvent contacter le service client pour accélérer la commande.

Je viens de recevoir mon nouveau serveur pour mon réseau existant. J'ai besoin du dernier DVD du système d'exploitation ou du dernier CD de la plate-forme. Comment puis-je l'obtenir ?

Reportez-vous à la solution basée sur ces scénarios :

- **Le nouveau serveur remplace le même type de serveur dans un cluster existant.** Si le client a un contrat d'abonnement au logiciel Cisco Unified Communications (UCSS), reportez-vous à l'[outil de mise à niveau de produit \(PUT\)](#) (clients [enregistrés](#) uniquement). Si les DVD ne sont pas disponibles via l'outil PUT, utilisez les DVD de remplacement RMA. Référez-vous à [Serveurs de convergence multimédias de la gamme Cisco 7800](#) pour les références requises de Cisco CallManager. Toutes les références Cisco CallManager comprennent le système d'exploitation requis et d'autres logiciels de base inclus (Microsoft SQL Server, DC Directory, etc.).
- **Le nouveau serveur est un ajout au cluster actuel ou un serveur mis à niveau.** Informez le client qu'il y a un coût associé à ceci et que le logiciel approprié doit être commandé.

Comment puis-je obtenir la dernière version complète des DVD d'un produit spécifique ?

Référez le client à l'[outil de mise à niveau de produit \(PUT\)](#) (clients [enregistrés](#) uniquement).

Le client doit saisir son numéro de contrat d'abonnement au logiciel Cisco Unified Communications (UCSS) et demander le jeu de DVD. Si le client n'a pas de contrat UCSS, il doit acheter la mise à niveau auprès du service commercial Cisco.

Consultez la section [Outil de mise à niveau de produit](#) pour plus de détails.

Que dois-je faire si j'ai perdu mes DVD ou si j'ai besoin d'un autre jeu ?

Référez le client à l'[outil de mise à niveau de produit \(PUT\)](#) (clients [enregistrés](#) uniquement). Si le logiciel dont vous avez besoin n'est pas dans PUT en raison de l'état Fin de commercialisation, contactez le TAC pour obtenir votre RMA de version.

Le client doit saisir son numéro de contrat d'abonnement au logiciel Cisco Unified Communications (UCSS) et demander le jeu de CD/DVD.

Consultez la section [Outil de mise à niveau de produit](#) pour plus de détails.

Que dois-je faire si j'ai reçu mon DVD, mais que le dépliant n'est pas joint avec les clés de produit ?

- Vérifiez l'achat/la mise à niveau de ces DVD en consultant la commande client dans l'outil d'état Cisco. Si le client a acheté correctement la mise à niveau, il a droit à ces clés et Cisco fournit les clés au client. Reportez-vous aux [clés de produit de l'application de téléphonie IP](#) pour plus d'informations sur Cisco CallManager/Personal Assistant/Cisco Emergency

Responder/Cisco Conference Connection/IPCC Express Keys.

- Pour les clés de CD Cisco Unity, l'assistance technique doit obtenir la commande client et le numéro PAK qui sont envoyés au client lors de l'achat du serveur/logiciel. Il s'agit des clés spécifiques dont le client a besoin pour installer Cisco Unity. Ces clés de produit sont remises au client une fois l'achat confirmé. Clés de CD UnityExchange 5.5/Message Store 5.5 (toutes les langues)Exchange 2000/Message Store 2000 (toutes langues)SQL 2000/Data Store 2000 (anglais, français et japonais uniquement)SQL 2000/Data Store 2000 (allemand uniquement)Windows 2000 Standard (anglais, français et DUE uniquement)Windows 2000 Standard (japonais uniquement)Windows 2000 Advanced Server (toutes langues)

Outil de mise à niveau de produit

Comment utilisez-vous l'outil de mise à niveau de produit (PUT) ?

- Le client doit disposer d'un contrat d'abonnement logiciel Cisco Unified Communications (UCSS) valide.
- Le produit spécifique doit être indiqué dans le contrat par un numéro de référence.
- Le numéro de la pièce est ensuite mappé au numéro de référence de la mise à niveau réelle.
- Le PUT génère une commande client. La commande est exécutée par la fabrication.

Si le jeu de pièces/DVD dont j'ai besoin ne s'affiche pas comme option disponible via l'outil de mise à niveau de produit (PUT), mais je crois avoir acheté un contrat d'abonnement logiciel Cisco Unified Communications (UCSS) pour le produit, à qui dois-je contacter ?

Vous devez contacter votre représentant commercial des services (SSR). Pour localiser votre représentant commercial Cisco, rendez-vous sur [Qui est mon représentant Cisco](#).

La SSR vérifie l'achat, puis ajoute le numéro de référence requis au contrat. La mise à niveau est proposée via l'outil de mise à niveau de produit (PUT) en quelques minutes.

Si une mise à niveau est nécessaire d'urgence pour le lendemain, que peut faire l'assistance technique Cisco pour vous aider ?

Seul le représentant du service client (CSR) accélère les commandes. Appelez votre CSR au 1-800-553-6387 pour plus d'informations sur la façon d'accélérer les commandes. L'assistance technique Cisco n'accélère pas les commandes.

Références de mise à niveau de DVD

Quels sont les différents numéros de référence de mise à niveau de DVD ?

Les références de mise à niveau sont disponibles via l'[outil de mise à niveau de produit](#) (clients [enregistrés](#) uniquement). Si vous ne voyez pas la mise à niveau de votre produit dans l'outil ou si vous avez des problèmes pour obtenir le logiciel de mise à niveau, [contactez le service client](#) ou votre gestionnaire de compte local. **Le centre d'assistance technique Cisco ne peut pas fournir d'assistance pour obtenir des mises à niveau de produits.**

Informations connexes

- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)