

Domande frequenti sulle richieste di assistenza per il software su CD di Unified Communications

Sommario

[Introduzione](#)

[Problemi principali](#)

[Tool di aggiornamento dei prodotti](#)

[Numeri parte aggiornamento DVD](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Questo documento contiene le domande più frequenti (FAQ) su come ottenere i CD dei prodotti Cisco Unified Communications quando vengono create le richieste di assistenza.

Nota: I clienti spesso aprono Richieste di assistenza. Per impostazione predefinita, le richieste vengono instradate alla backbone Cisco Technical Support. Tuttavia, il supporto tecnico Cisco non fornisce servizi per questo tipo di richiesta. In questo documento vengono fornite indicazioni su come gestire questi tipi di richieste di assistenza.

Problemi principali

Ho appena ricevuto un nuovo Cisco Communications Manager/Unity Server e i DVD sono mancanti o difettosi. Cosa devo fare?

Vedere la soluzione basata su questi scenari:

- **Il server viene ordinato direttamente da Cisco Systems, Inc.** Il Cliente/Partner deve contattare un [rappresentante dell'assistenza clienti](#) (CSR) chiamando il numero 1-800-553-6387 o inviando un'e-mail a cs-support@cisco.com. L'assistenza clienti genera un ordine con spedizione non corretta con un nuovo numero di ordine di vendita. Il numero dell'ordine di vendita è registrato su Cisco.com in [Cisco Commerce](#) nella scheda Ordini. Prima che il cliente contatti un CSR, deve essere disponibile il numero dell'ordine di vendita.
- **Il server viene ordinato tramite un partner o un rappresentante commerciale.** Il Cliente deve contattare il rappresentante commerciale che ha effettuato l'ordine. Questo rappresentante può essere un partner Cisco. A questo punto, il partner o il rappresentante commerciale invia i DVD o lavora con Cisco CSR.
- **In che modo il supporto tecnico Cisco può assistere il cliente nel caso in cui venga aperta una richiesta di assistenza e tenti di acquisire DVD di build Unified Communications?** Se un cliente acquista il server tramite un partner Cisco, il supporto tecnico per Unified Communications tenta di tenere una conferenza con il partner Cisco, l'SE Cisco o l'Account Manager interessati per cercare di risolvere il problema. In alcune circostanze il supporto tecnico Cisco può installare i supporti per le applicazioni UC RMA per i clienti autorizzati. Questa opzione è

disponibile solo per le versioni precedenti e non tramite lo strumento di aggiornamento del prodotto (PUT). Indirizzare il cliente al proprio SE o AM Cisco se non desidera rivolgersi al rappresentante dell'assistenza clienti. Una volta ordinato l'articolo, possono contattare l'Assistenza clienti per velocizzare l'ordine.

Ho appena ricevuto il mio nuovo server per la rete esistente. È necessario il DVD del sistema operativo o il CD della piattaforma più recenti. Come la ottengo?

Vedere la soluzione basata su questi scenari:

- **Il nuovo server sostituisce lo stesso tipo di server in un cluster esistente.** Se il cliente ha un contratto Cisco Unified Communications Software Subscription (UCSS), fare riferimento a [Product Upgrade Tool \(PUT\)](#) (solo clienti [registrati](#)). Se i DVD non vengono offerti con lo strumento PUT, utilizzare i DVD sostitutivi RMA. Fare riferimento ai [Cisco serie 7800 Media Convergence Server](#) per i codici prodotto richiesti da Cisco CallManager. Tutti i numeri di parte di Cisco CallManager includono il sistema operativo richiesto e altro software di base incluso (Microsoft SQL Server, directory controller di dominio e così via).
- **Il nuovo server è un'aggiunta al cluster corrente o un server aggiornato.** Informare il cliente che è necessario ordinare il software appropriato a fronte di un costo.

Come è possibile ottenere la versione completa più recente dei DVD di un prodotto specifico?

Fare riferimento al [Product Upgrade Tool \(PUT\)](#) (solo utenti [registrati](#)).

Il cliente deve immettere il numero di contratto Cisco Unified Communications Software Subscription (UCSS) e richiedere il set di DVD. Se il cliente non ha un contratto UCS, deve acquistare l'aggiornamento da Cisco Sales.

Per ulteriori informazioni, vedere la sezione [Product Upgrade Tool](#).

Cosa devo fare se ho perso i miei DVD o ho bisogno di un altro set?

Consultare il cliente per lo [strumento di aggiornamento del prodotto \(PUT\)](#) (solo utenti [registrati](#)). Se il software necessario non è in PUT a causa dello stato di fine vendita, contattare TAC per richiedere la versione RMA.

Il cliente deve immettere il numero di contratto Cisco Unified Communications Software Subscription (UCS) e richiedere il set di CD/DVD.

Per ulteriori informazioni, vedere la sezione [Product Upgrade Tool](#).

Cosa fare se si riceve il DVD impostato ma il foglio illustrativo non è allegato al codice Product Key?

- Verificare l'acquisto o l'aggiornamento dei DVD selezionando l'ordine di vendita sul Cisco Status Tool. Se il cliente ha acquistato correttamente l'aggiornamento, ha diritto a tali chiavi e Cisco le fornisce al cliente. Fare riferimento ai [codici Product Key dell'applicazione IP Telephony](#) per ulteriori informazioni su Cisco CallManager/Personal Assistant/Cisco Emergency Responder/Cisco Conference Connection/IPCC Express Keys.
- Per le chiavi CD di Cisco Unity, il supporto tecnico deve ottenere l'ordine di vendita e il numero PAK che viene inviato al cliente al momento dell'acquisto del server/software. Si tratta delle chiavi specifiche di cui il cliente ha bisogno per installare Cisco Unity. Questi codici

vengono forniti al cliente dopo la conferma dell'acquisto. Chiavi CD UnityExchange 5.5/Message Store 5.5 (tutte le lingue) Exchange 2000/Message Store 2000 (tutte le lingue) SQL 2000/Data Store 2000 (solo in inglese, francese e giapponese) SQL 2000/Data Store 2000 (solo in tedesco) Windows 2000 Standard (solo in inglese, francese e DUE) Windows 2000 Standard (solo giapponese) Windows 2000 Advanced Server (tutte le lingue)

Tool di aggiornamento dei prodotti

Come si utilizza lo strumento di aggiornamento del prodotto (PUT)?

- Il cliente deve disporre di un contratto Cisco Unified Communications Software Subscription (UCSS) valido.
- Il prodotto specifico deve essere elencato nel contratto con un numero di parte.
- Il numero di parte viene quindi associato al numero di parte di aggiornamento effettivo.
- Il PUT genera un ordine cliente. L'ordine viene evaso mediante la produzione.

Se il set di parti/DVD di cui ho bisogno non viene visualizzato come opzione disponibile tramite il Product Upgrade Tool (PUT), ma credo di aver acquistato un contratto Cisco Unified Communications Software Subscription (UCS) per il prodotto, chi posso contattare?

È necessario contattare il rappresentante commerciale del servizio (SSR). Per individuare il rappresentante commerciale Cisco, visitare la pagina [Who is my Cisco Rep](#) (Chi è il mio rappresentante commerciale Cisco).

L'SSR verifica l'acquisto e quindi aggiunge il numero di parte necessario al contratto. L'aggiornamento è disponibile tramite il Product Upgrade Tool (PUT) entro pochi minuti.

Se l'aggiornamento è urgente per il giorno successivo, come può il supporto tecnico Cisco intervenire?

Gli ordini vengono accelerati solo dal rappresentante dell'assistenza clienti (CSR). Per informazioni su come velocizzare gli ordini, contattare il CSR al numero 1-800-553-6387. Il supporto tecnico Cisco non velocizza gli ordini.

Numeri parte aggiornamento DVD

Quali sono i diversi numeri di parte per l'aggiornamento del DVD?

I numeri di parte dell'aggiornamento sono disponibili tramite il [Tool di aggiornamento del prodotto](#) (solo utenti [registrati](#)). Se l'aggiornamento del prodotto non è elencato nello strumento o si verificano problemi durante il reperimento del software di aggiornamento, [contattare il Servizio clienti](#) o l'account manager locale. **Cisco TAC non può fornire supporto per ottenere aggiornamenti del prodotto.**

Informazioni correlate

- [Supporto alla tecnologia vocale](#)
- [Supporto ai prodotti voce e Unified Communications](#)

- [Risoluzione dei problemi di Cisco IP Telephony](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)