Unified Communications CD 소프트웨어 요청 케이스 FAQ

목차

[소개](#)
[주요 문제](#)
[제품 업그레이드 툴](#)
[DVD 업그레이드 부품 번호](#)
[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 서비스 요청이 생성될 때 Cisco Unified Communications 제품 CD를 얻는 방법에 대한 가장 자주 묻는 질문(FAQ)에 대해 설명합니다.

> **참고:**고객은 종종 서비스 요청을 엽니다.요청은 기본적으로 Cisco 기술 지원 백본으로 라우팅됩니다.그러나 Cisco Technical Support는 이러한 유형의 요청에 대한 서비스를 제공하지 않습니다.이 문서에서는 이러한 유형의 서비스 요청을 처리하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

주요 문제

방금 새 Cisco Communications Manager/Unity Server를 받았으며 DVD가 없거나 결함이 있습니다.어떻게 해야 합니까?

다음 시나리오를 기반으로 솔루션을 확인하십시오.

- **서버는 Cisco Systems, Inc.에서 직접 주문합니다.**고객/파트너는 1-800-553-6387에 전화하거나 cs-support@cisco.com으로 전자 메일을 보내 고객 서비스 담당자(CSR)에게 문의해야 합니다.고객 서비스에서 신규 판매 주문 번호가 포함된 잘못된 주문을 생성합니다.판매 주문 번호는 Cisco.com의 주문 탭의 Cisco Commerce에서 추적됩니다.고객이 CSR에 문의하기 전에 고객이 판매 주문 번호를 사용할 수 있어야 합니다.
- **서버는 파트너 또는 영업 담당자를 통해 주문합니다.**고객은 주문을 제출한 영업 담당자에게 문의해야 합니다.이 담당자는 Cisco 파트너일 수 있습니다.그러면 파트너/영업 담당자가 DVD를 보내거나 Cisco CSR과 함께 작업합니다.
- **Service Request가 열려 있고 Unified Communications 빌드 DVD를 구입하려고 할 경우 Cisco Technical Support에서 고객을 어떻게 지원할 수 있습니까?**고객이 Cisco 파트너를 통해 서버를 구매하는 경우 Unified Communications Technical Support는 특정 Cisco 파트너, Cisco SE 또는 Account Manager에서 회의를 열어 문제를 해결하려고 시도합니다.경우에 따라 Cisco Technical Support는 자격을 갖춘 고객에게 RMA UC 애플리케이션을 설치하는 매체를 설치할 수 있습니다.이 옵션은 PUT(Product Upgrade Tool)를 통해 제공되지 않는 이전 릴리스에 대해서만 사용할 수 있습니다.Customer Service Representative(고객 서비스 담당자)로 이동하지 않으려면 고객이 Cisco SE 또는 AM에게 연결하도록 합니다.품목을 주문한 후 고객 서비스에

연락하여 주문을 신속하게 처리할 수 있습니다.

방금 기존 네트워크에 대한 새 서버를 받았습니다.최신 운영 체제 DVD 또는 플랫폼 CD가 필요합니다.어떻게 받습니까?

다음 시나리오를 기반으로 솔루션을 확인하십시오.

- **새 서버는 기존 클러스터에서 동일한 유형의 서버를 대체합니다.**고객이 Cisco UCSS(Unified Communications Software Subscription) 계약을 보유한 경우 PUT(Product Upgrade Tool)를 참조하십시오(등록된 고객만 해당).PUT 툴을 통해 DVD가 제공되지 않는 경우 RMA 교체 DVD를 사용합니다.Cisco CallManager에 필요한 부품 번호는 Cisco 7800 Series Media Convergence Server를 참조하십시오.모든 Cisco CallManager 부품 번호에는 필요한 운영 체제 및 기타 기본 소프트웨어(Microsoft SQL Server, DC Directory 등)가 포함됩니다.
- **새 서버는 현재 클러스터 또는 업그레이드된 서버에 추가됩니다.**이와 관련된 비용이 있으며 적절한 소프트웨어를 주문해야 함을 고객에게 알립니다.

특정 제품의 최신 전체 버전 DVD를 얻으려면 어떻게 합니까?

고객에게 PUT(Product Upgrade Tool)(등록된 고객만 해당)를 참조하십시오.

고객은 Cisco UCSS(Unified Communications Software Subscription) 계약 번호를 입력하고 DVD 세트를 요청해야 합니다.고객이 UCSS 계약이 없는 경우 Cisco 세일즈에서 업그레이드를 구매해야 합니다.

자세한 내용은 제품 업그레이드 툴 섹션을 참조하십시오.

DVD를 분실했거나 다른 세트가 필요한 경우 어떻게 해야 합니까?

고객에게 PUT(Product Upgrade Tool)(등록된 고객만 해당)를 참조하십시오. 필요한 소프트웨어가 판매 종료 상태로 인해 PUT에 없는 경우 TAC에 문의하여 해당 버전의 RMA를 받으십시오.

고객은 Cisco UCSS(Unified Communications Software Subscription) 계약 번호를 입력하고 CD/DVD 세트를 요청해야 합니다.

자세한 내용은 제품 업그레이드 툴 섹션을 참조하십시오.

DVD 세트를 받았지만 제품 키와 함께 첨부되어 있지 않은 경우 어떻게 해야 합니까?

- Cisco Status Tool에서 Sales Order(판매 주문)를 확인하여 이러한 DVD의 구매/업그레이드를 확인합니다.고객이 업그레이드를 올바르게 구매한 경우 고객은 해당 키를 사용할 수 있으며 Cisco는 고객에게 키를 제공합니다.Cisco CallManager/Personal Assistant/Cisco Emergency Responder/Cisco Conference Connection/IPCC Express 키에 대한 자세한 내용은 IP 텔레포니 애플리케이션 제품 키를 참조하십시오.
- Cisco Unity CD Keys의 경우, 기술 지원부는 서버/소프트웨어를 구매할 때 고객에게 전송되는 판매 주문 및 PAK 번호를 받아야 합니다.Cisco Unity를 설치하기 위해 고객이 필요로 하는 특정 키입니다.이러한 제품 키는 구매에 대한 확인이 완료되면 고객에게 제공됩니다.Unity CD 키 Exchange 5.5/Message Store 5.5(모든 언어)Exchange 2000/Message Store 2000(모든 언어)SQL 2000/Data Store 2000(영어, 프랑스어 및 일본어 전용)SQL 2000/Data Store 2000(독일어 전용)Windows 2000 Standard(영어, 프랑스어 및 DUE만 해당)Windows 2000 Standard(일본어 전용)Windows 2000 Advanced Server(모든 언어)

제품 업그레이드 툴

PUT(Product Upgrade Tool)를 어떻게 사용하십니까?

- 고객에게 유효한 Cisco Unified Communications Software Subscription(UCSS) 계약이 있어야 합니다.
- 특정 제품은 부품 번호로 계약에 나열되어야 합니다.
- 그러면 부품 번호가 실제 업그레이드 부품 번호로 매핑됩니다.
- PUT에서 판매 주문을 생성합니다.주문은 제조를 통해 이행됩니다.

필요한 부품/DVD 세트가 PUT(Product Upgrade Tool)를 통해 사용 가능한 옵션으로 표시되지 않지만 해당 제품에 대한 Cisco Unified Communications Software Subscription(UCSS) 계약을 구매한 것으로 생각되면 누구에게 문의해야 합니까?

SSR(서비스 세일즈 담당자)에게 문의해야 합니다. Cisco 세일즈 담당자를 찾으려면 Who is my Cisco Rep로 이동하십시오.

SSR은 구매를 확인한 다음 필요한 부품 번호를 계약에 추가합니다.업그레이드는 몇 분 내에 PUT(Product Upgrade Tool)를 통해 제공됩니다.

다음 날 업그레이드가 긴급히 필요한 경우 Cisco Technical Support에서 어떤 도움을 줄 수 있습니까?

CSR(Customer Service Representative)만 주문을 신속하게 처리합니다.빠른 주문 처리 방법에 대한 자세한 내용은 1-800-553-6387로 CSR에 문의하십시오.Cisco Technical Support는 빠른 주문 처리를 지원하지 않습니다.

DVD 업그레이드 부품 번호

DVD 업그레이드 부품 번호는 무엇입니까?

업그레이드 부품 번호는 제품 업그레이드 툴을 통해 사용할 수 있습니다(등록된 고객만 해당). 툴에 제품 업그레이드가 표시되지 않거나 업그레이드 소프트웨어를 가져오는 데 문제가 있는 경우 고객 서비스 또는 로컬 계정 관리자에게 문의하십시오.**Cisco TAC에서는 제품 업그레이드 획득을 지원할 수 없습니다.**

관련 정보

- 음성 기술 지원
- 음성 및 통합 커뮤니케이션 제품 지원
- Cisco IP 텔레포니 문제 해결
- 기술 지원 및 문서 – Cisco Systems