

Perguntas frequentes sobre casos de solicitação de software do CD Unified Communications

Contents

[Introduction](#)

[Principais problemas](#)

[Ferramenta de atualização de produto](#)

[Números de peça da atualização de DVD](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento aborda as perguntas mais frequentes (FAQ) sobre como obter os CDs do Produto Cisco Unified Communications quando Solicitações de Manutenção são criadas.

Note: Os clientes frequentemente abrem solicitações de serviço. As solicitações são roteadas para o backbone do Suporte Técnico da Cisco, por padrão. No entanto, o Suporte Técnico da Cisco não fornece serviço para esse tipo de solicitação. Este documento fornece diretrizes sobre como lidar com esses tipos de Solicitações de Serviço.

Principais problemas

Acabei de receber um novo Cisco Communications Manager/Unity Server e os DVDs estão ausentes ou com defeito. O que devo fazer?

Veja a solução com base nestes cenários:

- **O servidor é solicitado diretamente da Cisco Systems, Inc.** O Cliente/Parceiro deve entrar em contato com um [Representante de Atendimento ao Cliente](#) (CSR) ligando para 1-800-553-6387 ou enviando um e-mail para cs-support@cisco.com. O Serviço de atendimento ao cliente gera um pedido de envio incorreto com um novo número do Pedido de vendas. O número do pedido de vendas é rastreado em Cisco.com no [Cisco Commerce](#) na guia Pedidos. Antes de o cliente entrar em contato com um CSR, ele deve ter o número do pedido de vendas disponível.
- **O servidor é solicitado por meio de um parceiro ou representante de vendas.** O cliente deve entrar em contato com o representante de vendas que fez o pedido. Esse representante pode ser um parceiro da Cisco. O representante de vendas/parceiro envia os DVDs ou trabalha com o Cisco CSR.
- **Como o Suporte Técnico da Cisco pode ajudar o cliente se uma solicitação de serviço for aberta e ele tentar adquirir DVDs de criação do Unified Communications?** Se um cliente comprar o servidor por meio de um parceiro da Cisco, o Suporte técnico do Unified Communications tentará realizar uma conferência em um parceiro específico da Cisco, no Cisco SE ou no gerente de contas para tentar resolver o problema. Em algumas

circunstâncias, o Suporte Técnico da Cisco pode instalar mídia de aplicativos UC de RMA para clientes qualificados. Esta opção só está disponível para versões mais antigas não disponíveis através da Ferramenta de atualização de produto (PUT). Direcione o cliente para o SE ou AM da Cisco se ele não quiser ir até o representante de atendimento ao cliente. Depois que o item for solicitado, eles poderão entrar em contato com o Atendimento ao Cliente para que o pedido seja agilizado.

Acabei de receber meu novo servidor para minha rede existente. Preciso do mais recente DVD do sistema operacional ou CD da plataforma. Como eu consigo?

Veja a solução com base nestes cenários:

- **O novo servidor substitui o mesmo tipo de servidor em um cluster existente.** Se o cliente tiver um contrato do Cisco Unified Communications Software Subscription (UCSS), consulte-o na [Product Upgrade Tool \(PUT\)](#) (somente clientes [registrados](#)). Se os DVDs não forem oferecidos pela ferramenta PUT, use os DVDs de substituição de RMA. Consulte [Servidores de Convergência de Mídia Cisco 7800 Series](#) para números de peça necessários do Cisco CallManager. Todos os números de peça do Cisco CallManager incluem o sistema operacional necessário e outros softwares básicos incluídos (Microsoft SQL Server, DC Directory, etc.).
- **O novo servidor é uma adição ao cluster atual ou um servidor atualizado.** Informe ao cliente que há um custo associado a isso e que o software apropriado deve ser solicitado.

Como obter os DVDs de versão completa mais recentes de um produto específico?

Consulte o cliente para a [Ferramenta de Atualização de Produtos \(PUT\)](#) (somente clientes [registrados](#)).

O cliente deve inserir o número do contrato do Cisco Unified Communications Software Subscription (UCSS) e solicitar o conjunto de DVDs. Se o cliente não tiver um contrato de UCSS, ele deverá adquirir a atualização do Cisco Sales.

Consulte a seção [Product Upgrade Tool](#) para obter mais detalhes.

O que preciso fazer se tiver perdido meus DVDs ou precisar de outro conjunto?

Encaminhe o cliente para a [Ferramenta de atualização de produto \(PUT\)](#) (somente clientes [registrados](#)). Se o software necessário não estiver em PUT devido ao status End of Sale (Fim da venda), entre em contato com o TAC para obter a RMA da sua versão.

O cliente deve inserir o número do contrato do Cisco Unified Communications Software Subscription (UCSS) e solicitar o conjunto de CD/DVD.

Consulte a seção [Product Upgrade Tool](#) para obter mais detalhes.

O que faço se receber meu DVD configurado, mas ele não tem o folheto anexado às chaves do produto?

- Verifique a compra/atualização desses DVDs verificando o Pedido de vendas na Ferramenta de status da Cisco. Se o cliente tiver comprado corretamente a atualização, ele terá direito a essas chaves e a Cisco fornecerá as chaves para o cliente. Consulte as [chaves de produto do aplicativo de telefonia IP](#) para obter mais informações sobre as chaves do Cisco

CallManager/Personal Assistant/Cisco Emergency Responder/Cisco Conference Connection/IPCC Express.

- Para Chaves de CD do Cisco Unity, o Suporte Técnico deve obter o Pedido de vendas e o número PAK que é enviado ao cliente quando o servidor/software é adquirido. Essas são as chaves específicas que o cliente precisa ter para instalar o Cisco Unity. Essas chaves de produto são fornecidas ao cliente quando há confirmação da compra. Chaves de CD do UnityExchange 5.5/Message Store 5.5 (todos os idiomas)Exchange 2000/Message Store 2000 (todos os idiomas)SQL 2000/Data Store 2000 (somente inglês, francês e japonês)SQL 2000/Data Store 2000 (somente alemão)Windows 2000 Standard (somente inglês, francês e DUE)Windows 2000 Standard (somente em japonês)Windows 2000 Advanced Server (todos os idiomas)

Ferramenta de atualização de produto

Como você usa a PUT (Product Upgrade Tool)?

- O cliente deve ter um contrato válido de assinatura do software Cisco Unified Communications (UCSS).
- O produto específico deve ser listado no contrato por um número de peça.
- O número da peça é mapeado para o número de peça da atualização real.
- A PUT gera uma ordem de venda. O pedido é realizado por meio da fabricação.

Se o conjunto de peças/DVD de que preciso não for exibido como uma opção disponível por meio da Ferramenta de atualização de produto (PUT), mas eu acredito que comprei um contrato do Cisco Unified Communications Software Subscription (UCSS) para o produto, com quem eu entro em contato?

Você deve entrar em contato com seu representante de vendas de serviços (SSR). Para localizar seu representante de vendas da Cisco, acesse [Quem é meu representante da Cisco](#).

O SSR verifica a compra e adiciona o número de peça necessário ao contrato. A atualização é oferecida pela Product Upgrade Tool (PUT) em alguns minutos.

Se uma atualização for urgente para o dia seguinte, o que o Suporte Técnico da Cisco pode fazer para ajudar?

Somente o representante de atendimento ao cliente (CSR) agiliza os pedidos. Ligue para o CSR pelo telefone 1-800-553-6387 para obter informações sobre como agilizar pedidos. O Suporte Técnico da Cisco não agiliza pedidos.

Números de peça da atualização de DVD

Quais são os diferentes números de peça de atualização de DVD?

Os números de peça de atualização estão disponíveis através da [Ferramenta de atualização de produto](#) (somente clientes [registrados](#)). Se você não vir a atualização do seu produto listada na ferramenta ou se tiver problemas para obter o software de atualização, [entre em contato com o Atendimento ao Cliente](#) ou com o gerente de contas local. O Cisco TAC não pode oferecer suporte para obter atualizações de produtos.

Informações Relacionadas

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte aos produtos de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)