

Unified Communications CD ソフトウェア要求 ケースに関する FAQ

内容

[概要](#)

[基本的な問題](#)

[Product Upgrade Tool](#)

[DVDアップグレードの製品番号](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、サービス リクエストが作成された場合の、Cisco Unified Communications の製品 CD の入手方法に関して最もよく寄せられる質問 (FAQ) を取り扱います。

注：お客様ではサービスリクエストをオープンする機会がよくあります。リクエストは、デフォルトではシスコのテクニカルサポートのバックボーンに送られます。ところが、シスコのテクニカルサポートでは、このタイプのリクエストへのサービスは提供していません。このドキュメントでは、このタイプのサービスリクエストを取り扱うガイドラインを提供いたします。

基本的な問題

新しいCisco Communications Manager/Unityサーバを受信したばかりで、DVDが見つからないか、欠陥があります。どうすればよいでしょうか。

次のシナリオに基づいたソリューションをご覧ください。

- ・シスコシステムズに直接発注したサーバの場合。お客様または代理店は、0120-532-440 への電話か、cs-support@cisco.com への E メールでカスタマー サービス担当者 (CSR) にご連絡ください。カスタマー サービスでは新規セールス オーダー番号で、誤出荷オーダーを作成します。SO番号は、Cisco.comの[注文]タブの[Cisco Commerce](#)で追跡されます。CSR に連絡する前に、セールス オーダー番号を確認してください。
- ・代理店あるいは営業担当者経由で発注したサーバの場合。発注を行った営業担当者に連絡してください。この担当者はシスコの代理店である場合があります。パートナー/営業担当者がDVDを送信するか、Cisco CSRと連携します。
- ・サービスリクエストがオープンされ、ユニファイドコミュニケーションビルドDVDの取得を試みる場合、シスコテクニカルサポートは顧客をどのように支援しますか。お客様がシスコパートナーを通じてサーバを購入した場合、ユニファイドコミュニケーションテクニカルサポートは特定のシスコパートナー、Cisco SE、またはアカウントマネージャと会議を行い、問題を解決します。状況によっては、シスコテクニカルサポートからUCアプリケーションへのインストールメディアのRMAが可能です。このオプションは、Product Upgrade Tool(PUT)では使用できない古いリリースでのみ使用できます。お客様がカスタマー サービス

ス担当者への連絡を希望されない場合は、シスコの SE か AM に連絡してもらうようにしてください。発注後にカスタマー サービスに連絡して、注文を緊急扱いにすることができます。

既存のネットワーク用に新しいサーバを受け取ったところです。最新のオペレーティングシステムDVDまたはプラットフォームCDが必要です。どのようにすると入手できるのですか。

次のシナリオに基づいたソリューションをご覧ください。

- **新しいサーバが、既存クラスタ内の同じタイプのサーバを置き換えるものである場合。**お客様がCisco Unified Communications Software Subscription(UCSS)契約を結んでいる場合は、[Product Upgrade Tool\(PUT\)](#)(登録ユーザ専用)を参照してください。PUTツールでDVDが提供されていない場合は、RMA交換用DVDを使用してください。Cisco CallManager の必要な部品番号については、『[Cisco 7800 シリーズ Media Convergence Server](#)』を参照してください。Cisco CallManager の部品番号にはすべて、必要なオペレーティングシステムと他の包含基本ソフトウェア (Microsoft SQL Server、DC Directory など) が含まれています。
- **新しいサーバが現在のクラスタへの追加か、アップグレード済サーバである場合。**これには費用がかかり、適切なソフトウェアを発注する必要があることをお客様に通知してください。

特定の製品の最新のフルバージョンDVDを入手するにはどうすればよいですか。

お客様にProduct Upgrade [Tool\(PUT\)](#) ([登録ユーザ専用](#)) を参照してください。

お客様は、Cisco Unified Communications Software Subscription(UCSS)契約番号を入力し、DVDセットを要求する必要があります。お客様がUCSS契約を結んでいない場合は、シスコセールスからアップグレードを購入する必要があります。

詳細は「[Product Upgrade Tool](#)」セクションをご覧ください。

DVDを紛失した場合、または別のセットが必要な場合は、どうすればよいですか。

お客様にProduct Upgrade [Tool\(PUT\)](#) ([登録ユーザ専用](#)) を参照してください。販売終了ステータスが原因で必要なソフトウェアがPUTに入っていない場合は、TACに連絡してバージョンのRMAを依頼してください。

お客様は、Cisco Unified Communications Software Subscription(UCSS)契約番号を入力し、CD/DVDセットを要求する必要があります。

詳細は「[Product Upgrade Tool](#)」セクションをご覧ください。

DVDセットを受け取ったのに、プロダクトキーが付属しているチラシがない場合はどうすればよいですか。

- Cisco Status ToolのSOをチェックして、これらのDVDの購入/アップグレードを確認します。お客様が適切にアップグレードを購入した場合、お客様はこれらのキーを購入する資格を得ることができ、シスコはお客様にキーを提供します。Cisco CallManager/Personal Assistant/Cisco Emergency Responder/Cisco Conference Connection/IPCC Express のキーに関する詳細は、『[IP テレフォニー アプリケーションのプロダクト キー](#)』を参照してください。
- Cisco Unity CD のキーに関しては、サーバかソフトウェアの購入時にお客様に伝えられたPAK 番号とセールス オーダーをテクニカルサポートが受け取る必要があります。これらは、

お客様が Cisco Unity をインストールするために必要な特定のキーです。これらのプロダクトキーは、購入が確認されるとお客様に提供されます。Unity CD キーExchange 5.5/Message Store 5.5 (すべての言語) Exchange 2000/メッセージストア2000 (すべての言語) SQL 2000/データストア2000 (英語、フランス語、日本語のみ) SQL 2000/Data Store 2000 (ドイツ語のみ) Windows 2000 Standard (英語、フランス語、DUEのみ) Windows 2000 Standard (日本語のみ) Windows 2000 Advanced Server (全言語)

Product Upgrade Tool

Product Upgrade Tool (PUT) はどのように使用されるのですか。

- お客様には、有効なCisco Unified Communications Software Subscription(UCSS)契約が必要です。
- 契約には、特定の製品が部品番号でリストされている必要があります。
- 部品番号は、次に実際のアップグレード部品番号にマッピングされます。
- PUT がセールス オーダーを作成します。オーダーは製造部門で手配されます。

必要なパーツ/DVDセットがProduct Upgrade Tool(PUT)で利用可能なオプションとして表示されない場合、その製品のCisco Unified Communications Software Subscription(UCSS)契約を購入したと思いますが、どちらに連絡すればよいですか。

サービス販売担当者(SSR)に連絡する必要があります。シスコの営業担当者を見つけるには、[\[Who is my Cisco Rep\]](#)に移動します。

SSR が購入を確認して、必要な部品番号を契約に追加します。数分以内に Product Upgrade Tool (PUT) によりアップグレードが提供されます。

翌日にアップグレードが緊急に必要な場合、シスコのテクニカルサポートではどのようなサポートが提供できますか。

できることは、カスタマー サービス担当者 (CSR) が注文を緊急扱いにすることだけです。注文を緊急扱いにする方法は、0120-532-440 で担当の CSR に連絡してください。シスコのテクニカルサポートでは注文の緊急扱いは行いません。

DVDアップグレードの製品番号

DVDアップグレードの製品番号にはどのようなものがありますか。

アップグレードの製品番号は、[Product Upgrade Tool\(登録ユーザ専用\)](#)を使用して入手できます。ツールに製品のアップグレードが表示されない場合、またはアップグレードソフトウェアの取得で問題が発生した場合は、カスタマーサービスまたは[ローカルアカウントマネージャ](#)にお問い合わせください。Cisco TACでは、製品アップグレードの取得に関するサポートを提供できません。

。

関連情報

- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [Cisco IP Telephony のトラブルシューティング](#)

- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)