

# Support Case Manager (SCM) - Anforderungsleitfaden für nicht-kommerzielle Lizenzen

## Inhalt

---

[Überblick](#)

[Verfahren](#)

[Zusätzliche Tipps/Richtlinien](#)

[Wichtige Hinweise](#)

[Leitfaden zur Fehlerbehebung](#)

---

## Überblick

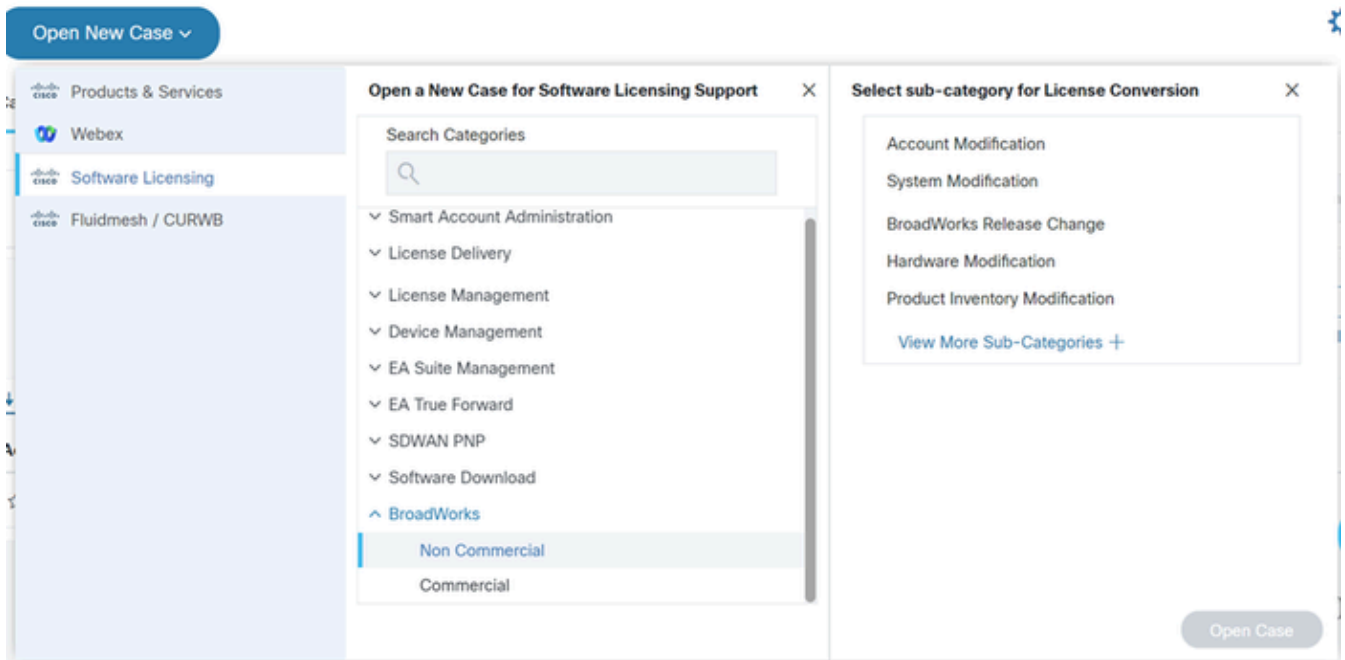
In diesem Dokument wird das Verfahren zum Auslösen von Serviceanfragen mithilfe des Support Case Manager (SCM) für alle BroadWorks-Softwarelizenzierungsanfragen beschrieben.

SLAs: Die übliche SLA für eine Lizenzanfrage beträgt 5-7 Werkzeuge. Der SLA-Zeitraum kann länger sein, wenn Genehmigungen von der Finanzabteilung und der Rechtsabteilung erforderlich sind. Die SLA-Zeit kann in Abhängigkeit von der Anzahl der Anforderungen in der Warteschlange oft verkürzt werden. Je detaillierter die Informationen sind und je klarer die Anfrage ist, desto kürzer ist auch der SLA-Zeitraum.

## Verfahren

Gehen Sie folgendermaßen vor, um Tickets über SCM einzugeben:

1. Geben Sie Ihre Anmeldeinformationen ein, indem Sie sich anmelden bei - <http://www.cisco.com/go/scm>
2. Klicken Sie im linken Bereich auf "Open New Case" (Neues Ticket öffnen).
3. Wählen Sie "Softwarelizenzierung".
4. Wählen Sie im rechten Bereich "BroadWorks > Non-Commercial" aus.
5. Gehen Sie zur rechten Seite und wählen Sie eine Unterkategorie für die Lizenzanfrage aus (z.B. Kontoänderung, Hardwareänderung usw.)
6. Wählen Sie dann "Open Case".



Ticket öffnen

Name	Description
Account Modification	Account merges/splits/transfers
License Inquiry	General licensing asks and does not require any new licenses
Device Activation Server	
Extend Active Temps	Extension of current temps
Hardware Modification	New server or HW swaps
License Modification / Correction	Pack changes
NFM Fingerprint Change	Requires fingerprint version 1.1
Product Inventory Modification	Reallocation or profile modification
<u>BroadWorks</u> Release Change	Specify Lab or Prod (clusters/servers)
System Modification	Changing the configuration of your system (i.e., adding/removing clusters)
Request New Temporary Licenses	Please use for new temps only, if extending your current temps, please us "Extend Active Temps"

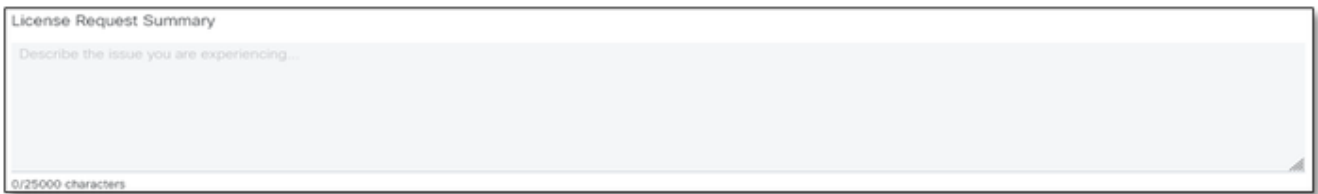
Tabelle

## 7. Anträge auf nicht gewerbliche Lizenzen

\* Die meisten Felder sind selbsterklärend und/oder in den einzelnen Abschnitten mit Blasen in der Hilfe versehen.

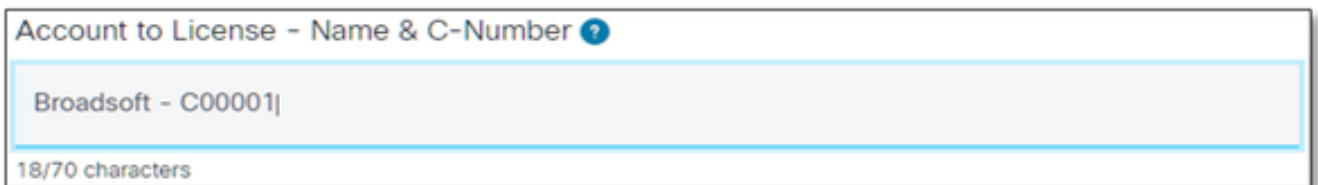
### 7.1 Zusammenfassung der Lizenzanfrage:

\* Beschreiben Sie, welche Art von Lizenzanforderung Sie benötigen (z. B. BroadWorks-Versionsänderung, Hardware-Swapout, Verlängerung einer temporären Lizenz usw.).



Zusammenfassung der Lizenzanfrage

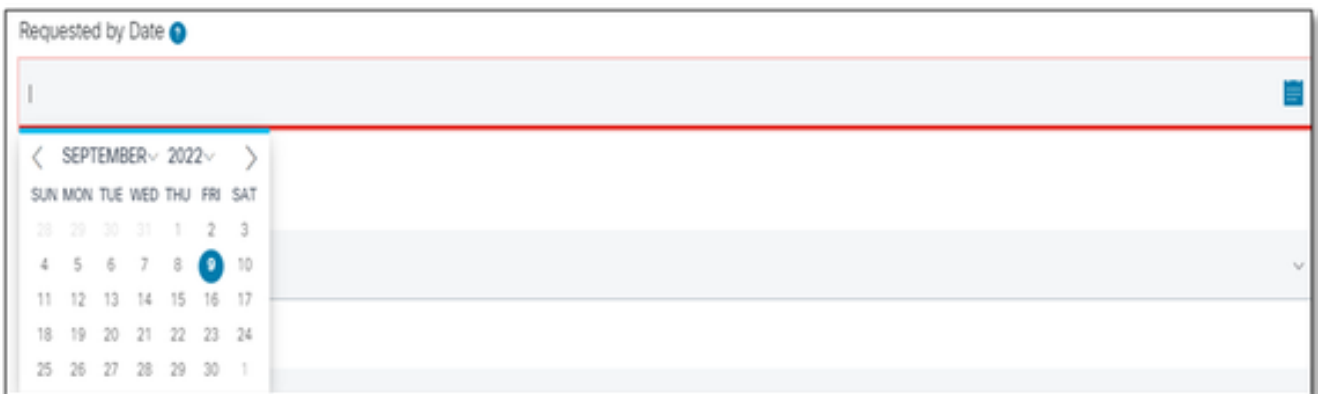
## 7.2 Lizenzkonto - Name und C-Nummer



Konto für Lizenz

## 7.3 Beantragt am:

- \* Die meisten Anfragen werden innerhalb von 5-7 Werktagen beantwortet.
- \* Bitte überwachen Sie Ihre Nutzung immer, um Blockierungen bei der Bereitstellung zu vermeiden.
- \* Falls ein unvorhergesehenes Problem auftritt, geben Sie bitte Details im Feld "Zusammenfassung" an.



Gewünscht am

## 7.4 Systemtyp: (d. h. Labor, Produktion oder beide)

System Type

Select one

Select one

Production

Lab

Both

Systemtyp

### 7.5 Systemname

System Name(s) ?

Production OR Lab|

17/140 characters

Systemname

### 7.6 Benötigte Cluster-Lizenzen

Cluster Licenses Needed ?

AS; MS; NS; PS; XSP|

19/40 characters

Erforderliche Cluster-Lizenzen

### 7.7 Version angefordert

\* Bitte nach Cluster angeben, wenn Sie mehrere Versionen auf demselben System benötigen.

Release(s) Requested ?

All Clusters on R21.sp1  
OR  
AS on R22.0  
rest of clusters will be on R23.0|

Version angefordert

### 7.8 Konfiguration der Lizenzverwaltung:

\* UUID, NFM-Managed oder ein Hybrid (System enthält beide).

License Management Configuration 

Select one

---

Select one

UUID

NFM

Hybrid

Lizenzverwaltungskonfiguration


### 7.9 Aktuelles und angefordertes neues Ablaufdatum: (optional)

\* Für einige temporäre Anfragen ist möglicherweise eine interne Genehmigung erforderlich.

\* Typische Zeiträume sind:

- Vorbestellung - maximal 30 Tage
- Testversionen ~ 60 Tage
- Auslastungstests ~ 60 Tage in Labs/2 Wochen für die Produktion (Clone für ein AS-Labor zu AS)

PR ist 30 Tage und kann nicht verlängert werden)

Current Expiration Date (optional) 

---


New Expiration Date Requested (optional) 

---

Aktuelles Ablaufdatum und angefordertes neues Ablaufdatum

### 7.10 Besondere Konfiguration / Anforderungshinweise: (Optional)

\* Bitte geben Sie alle Anpassungen an Ihrem System an, die uns bekannt sein müssen.

Special Configuration / Request Notes (optional) 

Under SPA terms until 01/01/2099

### 7.11 Zuteilungsanweisungen: (Optional)

- \* Zuteilungsanweisungen müssen auf der Ebene "Produkt" aufgeführt werden.
- \* Anweisungen auf SERVICE-/PACK-Ebene sind mehrdeutig. Diese können in mehreren Produkten enthalten sein.



A screenshot of a text input field titled "Allocation Instructions (optional)". The field is empty and has a character count of "0/1000 characters" at the bottom left.

Zuteilungsanweisungen

### 7.12 UUID/Fingerprints



A screenshot of a text input field titled "UUID/Fingerprints (optional)". The field is empty and has a character count of "0/1000 characters" at the bottom left.

UUID/Fingerprints

### 7.13 E-Mail-Adresse(n) für die Lizenzverteilung:

- \* Geben Sie alle E-Mail-Adressen der Empfänger ein, die nur durch Kommas oder Semikolons getrennt sind.



A screenshot of a text input field titled "License Distribution Email(s)". The field contains a placeholder text: "Enter email addresses separated by comma or semicolon, eg: name2@cisco.com, name3@cisco.com". The character count at the bottom left is "0/1024 characters".

E-Mail(s) für Lizenzverteilung

### 7.14 Telefonnummer (automatisch eingetragen; andernfalls manuell eingeben): (Optional)



A screenshot of a form titled "Telephone Number (optional)". It features a dropdown menu for country code (currently showing "+1"), a text input field for the telephone number, and an "Ext" field for extension (optional). A note at the bottom says "Select country code from dropdown then enter telephone number".

Telefonnummer



Lizenzanfragen konfiguriert.

- Unterstützende Dateien können sofort nach Erstellung des Tickets hochgeladen werden.
- Falls Änderungen erforderlich sind, fügen Sie bitte einen aktuellen technischen Support oder GET von den betroffenen AS-Clustern hinzu.
  - Das Hinzufügen eines GET- oder technischen Supports trägt zudem erheblich dazu bei, mehrdeutige oder unvollständige Details zu vermeiden.
- Alle Korrespondenz muss im Ticket erfolgen.
  - Nachdem Sie Ihre Lizenz erhalten haben, bestätigen Sie bitte, dass sie korrekt installiert ist, damit wir wissen, dass Ihre Cluster in gutem Zustand sind und wir das SR/Ticket schließen können.

## Leitfaden zur Fehlerbehebung

Wenn Sie das SCM zum ersten Mal verwenden, haben Sie möglicherweise keinen Zugriff darauf, und Ihr Profil ist möglicherweise noch nicht definiert.

Erstellen Sie Ihr Profil wie folgt:

1. Klicken Sie auf diesen Link: <https://id.cisco.com/ui/v1.0/profile-ui>, und befolgen Sie die Anweisungen zur Eingabe und Verwaltung Ihres Profils. ODER,
2. Telefonischen Support erhalten Sie über folgenden Link: <https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html> (US-Support-Nummer: 1 800 553 2447).
3. Wenn Sie Ihre Anmeldeinformationen immer noch nicht richtig erstellen können, senden Sie eine E-Mail an [bwlicensemanager@cisco.com](mailto:bwlicensemanager@cisco.com), damit wir Ihnen weiter helfen können.



## Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.