

Guide d'instructions de demande de licence non commerciale de Support Case Manager (SCM).

Table des matières

[Aperçu](#)

[Procédures](#)

[Conseils/directives supplémentaires](#)

[Remarques importantes](#)

[Guide de dépannage](#)

Aperçu

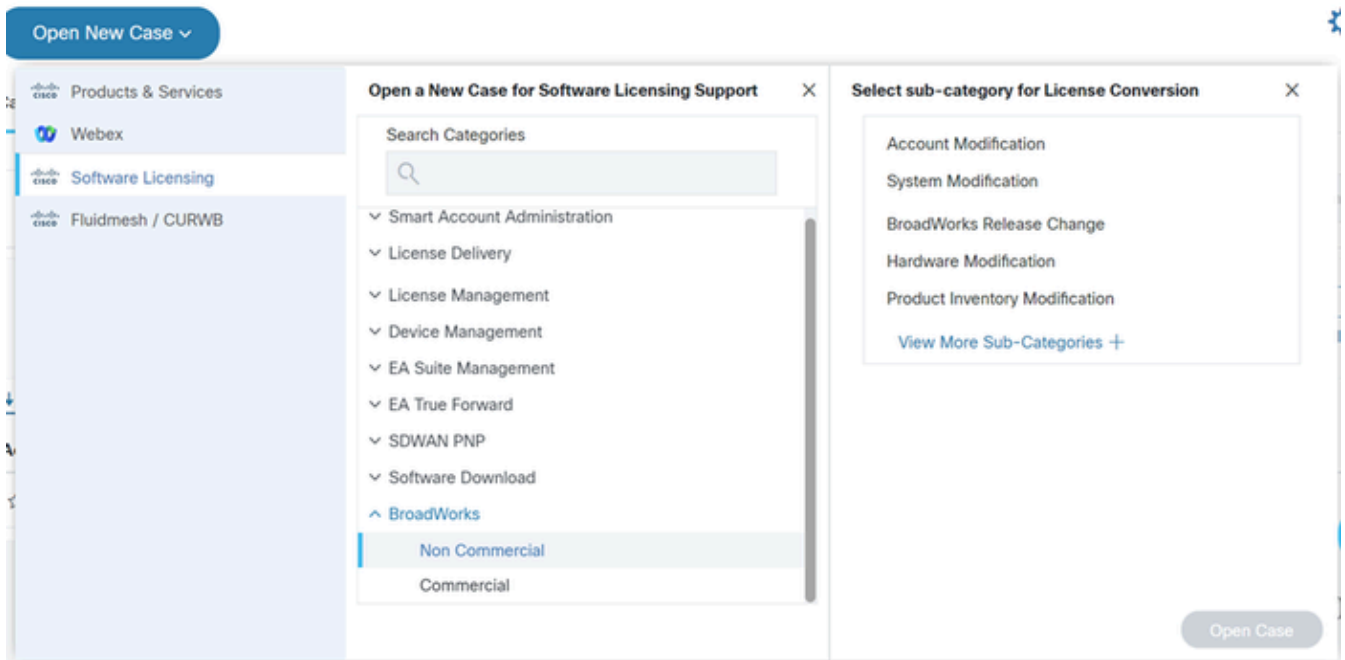
Ce document couvre la procédure à suivre pour générer des demandes de service à l'aide du Support Case Manager (SCM) pour toute demande de licence logicielle BroadWorks.

SLA : le SLA type pour une demande de licence est de 5 à 7 jours ouvrables. La période SLA peut être plus longue si des approbations sont nécessaires de la part des services financiers et juridiques. Le temps SLA peut souvent être réduit en fonction du nombre de demandes en file d'attente. Plus les informations sont détaillées et plus la demande est claire, plus le délai SLA est réduit.

Procédures

Suivez ces procédures pour saisir des tickets de dossier à l'aide de SCM :

1. Entrez vos informations d'identification en vous connectant à l'adresse :
<http://www.cisco.com/go/scm>
2. Dans le volet gauche, cliquez sur « Ouvrir un nouveau dossier »
3. Sélectionnez « Licence logicielle »
4. Dans le panneau de droite, sélectionnez « BroadWorks > Non-Commercial »
5. Allez à droite de la page et sélectionnez une sous-catégorie pour la demande de licence (par exemple, Modification du compte, Modification du matériel, etc.)
6. Sélectionnez ensuite « Ouvrir le dossier »



Dossier Ouvert

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"

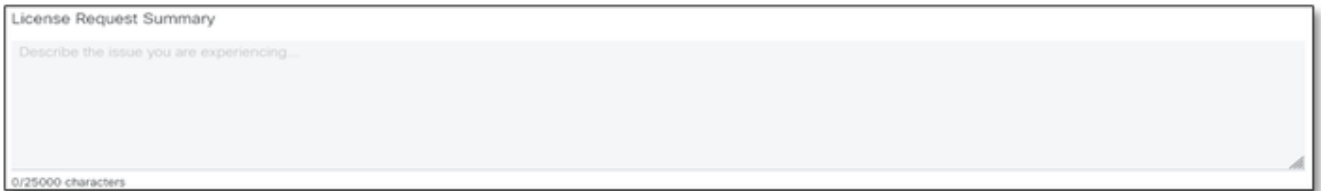
Tableau

7. Demandes de licences non commerciales

*La plupart des champs sont explicites et/ou comportent des bulles d'aide sur chaque section.

7.1 Résumé de la demande de licence :

* Décrivez le type de demande de licence dont vous avez besoin (modification de la version de BroadWorks, remplacement de matériel, extension d'une licence temporaire, etc.)



Récapitulatif des demandes de licence

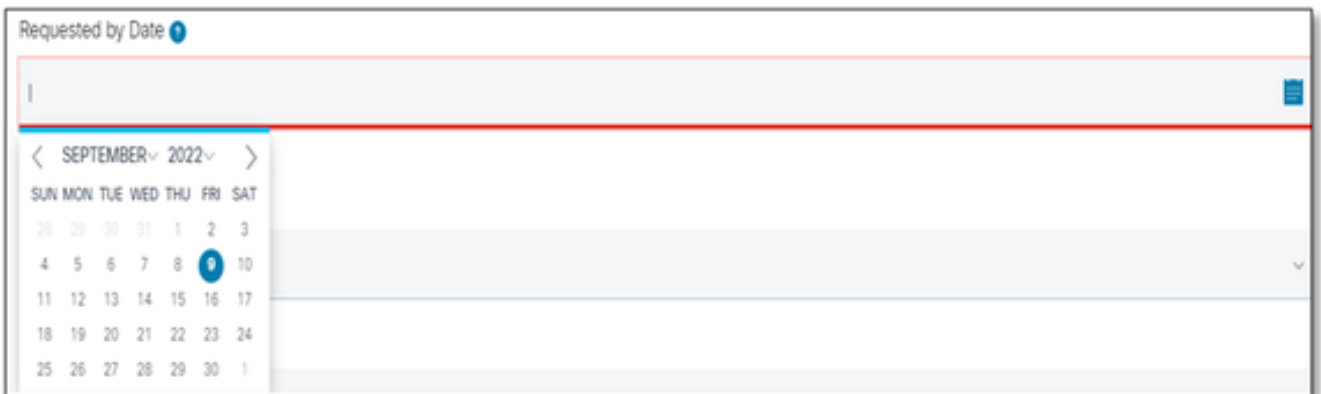
7.2 Compte à licence - Nom et numéro C



Compte à licence

7.3 Demandé par date :

- * La plupart des demandes sont traitées dans un délai de 5 à 7 jours ouvrables.
- * Surveillez toujours votre consommation pour éviter tout blocage lors du provisionnement.
- * En cas de problème imprévu, veuillez fournir des détails dans le champ Résumé.



Demandé par date

7.4 Type de système : (c'est-à-dire Lab, Production ou Les deux)

System Type

Select one

Select one

Production

Lab

Both

Type de système

7.5 Nom du système

System Name(s) ?

Production OR Lab|

17/140 characters

Nom du système

7.6 Licences de cluster requises

Cluster Licenses Needed ?

AS; MS; NS; PS; XSP|

19/40 characters

Licences de cluster requises

7.7 Libération demandée

* Veuillez spécifier par cluster si vous avez besoin de plusieurs versions sur le même système.


Release(s) Requested ?

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

Libération demandée

7.8 Configuration de la gestion des licences :

* UUID, NFM-Managed ou Hybrid (le système contient les deux).



License Management Configuration ⓘ

Select one

Select one

UUID

NFM

Hybrid

Configuration de la gestion des licences

7.9 Date d'expiration actuelle et nouvelle date d'expiration demandée : (Facultatif)

* Certaines demandes temporaires peuvent nécessiter une approbation interne.

* Les durées typiques sont les suivantes :

- Pré-commande - 30 jours maximum
- Essais ~ 60 jours
- Test de charge ~ 60 jours en TP / 2 semaines pour la production (clone pour un TP AS vers AS)

PR est de 30 jours et ne peut pas être prolongé)



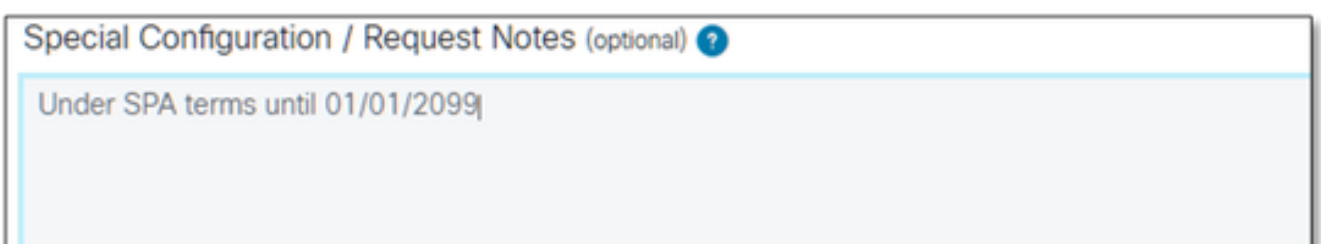
Current Expiration Date (optional) ⓘ

New Expiration Date Requested (optional) ⓘ

Date d'expiration actuelle et nouvelle date d'expiration demandée

7.10 Configuration spéciale / Notes de demande : (Facultatif)

* Veuillez indiquer toutes les personnalisations de votre système que nous devons connaître.



Special Configuration / Request Notes (optional) ⓘ

Under SPA terms until 01/01/2099

7.11 Instructions d'allocation : (Facultatif)

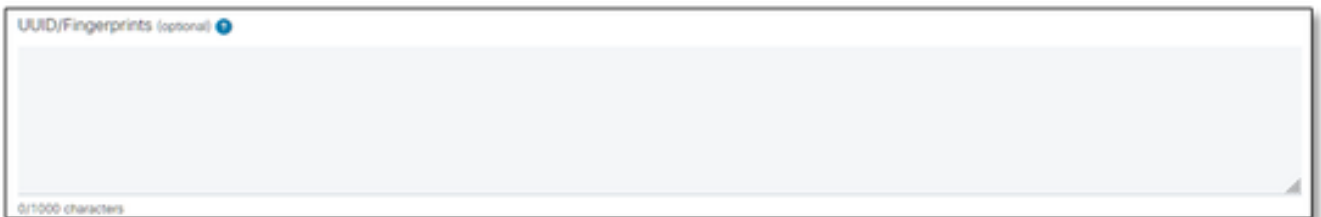
- * Les instructions d'allocation doivent être répertoriées au niveau « Produit ».
- * Les instructions au niveau SERVICE/PACK sont ambiguës. Ils peuvent être inclus dans plusieurs produits.



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.

Instructions De Répartition

7.12 UUID/empreintes digitales



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/Empreintes digitales

7.13 E-mail de distribution de licence :


- * Veuillez saisir toutes les adresses e-mail des destinataires en les séparant uniquement par des virgules ou des points-virgules.



A screenshot of a text input field titled "License Distribution Email(s)". The field contains the 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 de distribution de licence

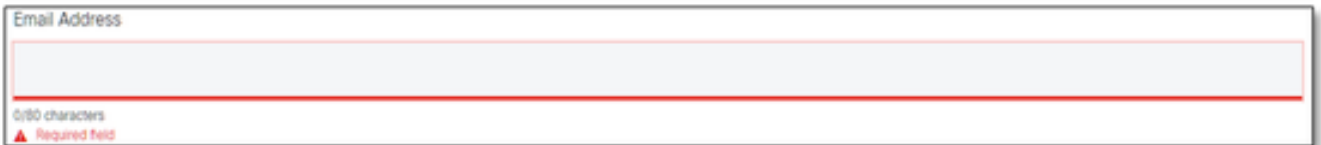
7.14 Numéro de téléphone (renseigné automatiquement Si ce n'est pas le cas, entrez manuellement) : (Facultatif)



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 phone number, and an "Ext" field with "(optional)" next to it. Below the fields, it says "Select country code from dropdown then enter telephone number".

Numéro de téléphone

7.15 Adresse e-mail (saisie automatique). Si ce n'est pas le cas, saisissez manuellement) :



Adresse électronique

7.16 Appuyez sur le bouton « Submit Case ».

Conseils/directives supplémentaires

- Dans le cadre de vos fichiers de licence BW existants, veuillez les utiliser comme référence pour remplir le formulaire.

```
1 <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
2 <com.broadsoft.apm.managedservice.BWLicense bwVersion="20.sp1"
3   customerId="C12345"
4   description=""
5   customerName="[C12345-A967] Account - PROD_AS_CL01 - Thu Jun 09 2022 @ 07:08"
6   systemName="PROD_01_Business"
7   clusterName="PROD_AS_CL01"
8   generatedOnDate="Thu Jun 09 2022 @ 07:08"
9   groupUserLimit="999999"
10  numGroupLicense="0"
11  userLicense="150894"
12  licenseType="HARD"
13 >
14 <ApplicationServer.ServiceLicense serviceName="AppsServerLicenseFile" />
15 <licensedHostIDs>
16   <hostArray>
17     <string value="ABCDEFGH-4D37-22C0-C34F-5AF3FC1C87C4"></string>
18     <string value="ABCDEFGH-4D73-33D4-C34F-9A7FC3C2A3D4"></string>
19   </hostArray>
20 </licensedHostIDs>
21 <licensedServicesArray>
22   <com.broadsoft.apm.managedservice.ServiceLicense
23     level="USER"
24     quantity="0"
25     serviceName="Authentication"
26     servicePack="iBASE">
```

- La fourniture d'informations concises et précises contribue de manière significative à éviter les retards.

Remarques importantes

- L'aide « Discuter maintenant » n'est pas actuellement configurée pour prendre en charge les demandes de licence BroadWorks.
- Les fichiers annexes peuvent être téléchargés immédiatement après la création du dossier.
- Pour toute modification, veuillez joindre un support technique actuel ou un GET du ou des clusters AS concernés.
 - En outre, l'ajout d'un GET ou d'un ou plusieurs Support(s) technique(s) permet d'éviter les détails ambigus ou incomplets.
- Toute la correspondance doit être faite dans le ticket.
 - Après avoir reçu votre licence, veuillez confirmer qu'elle est correctement installée afin que nous sachions que vos clusters sont en bon état et que nous puissions fermer la demande de service/le ticket.

Guide de dépannage

Si vous utilisez le SCM pour la première fois, il se peut que vous n'ayez pas accès et que votre profil ne soit pas encore défini.

Créez votre profil en procédant comme suit :

1. Cliquez sur ce lien - <https://id.cisco.com/ui/v1.0/profile-ui> et suivez les instructions pour entrer et gérer votre profil. OU,
2. Vous pouvez obtenir une assistance téléphonique en utilisant ce lien - <https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html> (le numéro d'assistance américain est le 1 800 553 2447).
3. Si vous rencontrez toujours des difficultés pour créer vos informations d'identification, envoyez un e-mail à bwlicensemanager@cisco.com afin que nous puissions vous aider.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.