

支援案件管理器(SCM)非商業授權要求說明指南

o

目錄

[概觀](#)

[程式](#)

[其他提示/準則](#)

[重要附註](#)

[疑難排解指南](#)

概觀

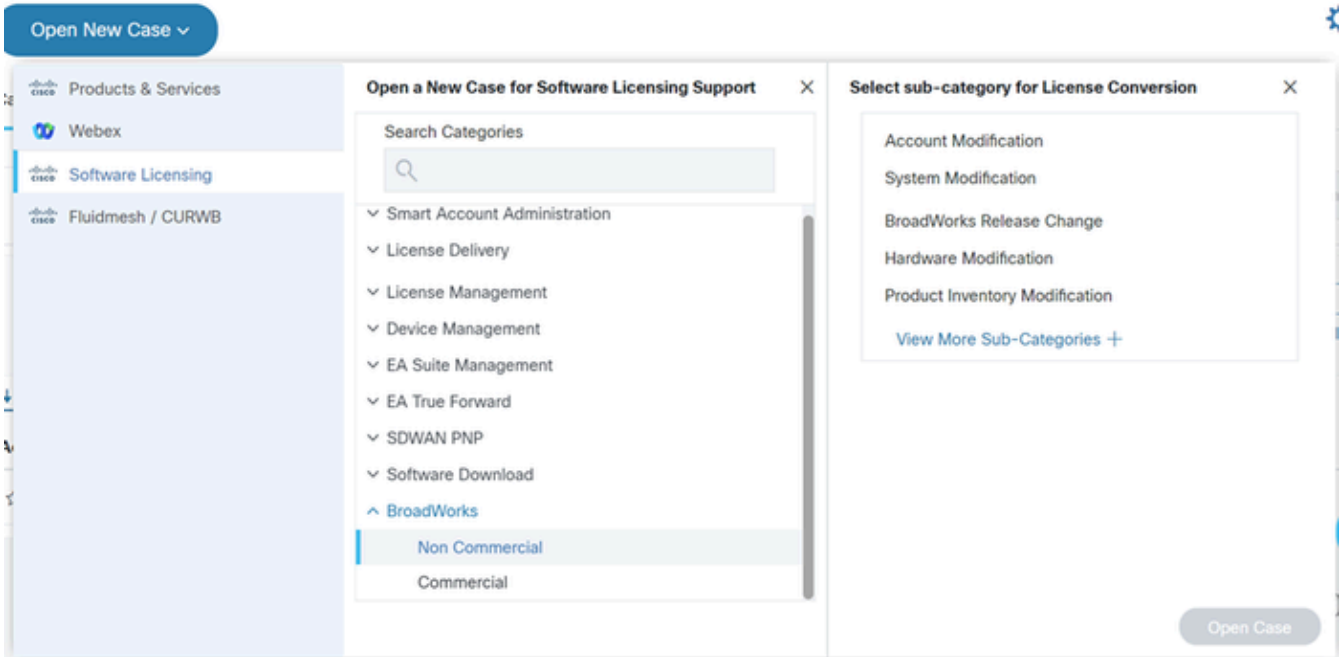
本文介紹如何為任何BroadWorks軟體授權要求使用支援案件管理器(SCM)提出服務要求的程式。

SLA：許可證請求的典型SLA為5-7個工作日。如果需要從財務和法律部門獲得批准，則SLA期限可能會更長。根據隊列中的請求數，SLA時間通常可以縮短。資訊越詳細，請求越清晰，SLA時間範圍也隨之縮短。

程式

請依照以下程式瞭解如何使用SCM輸入案件票證：

1. 通過登入到 — <http://www.cisco.com/go/scm> 輸入您的憑據
2. 在左側面板上，按一下「Open New Case」
3. 選擇「軟體許可」
4. 在右面板上，選擇「BroadWorks >非商業性」
5. 轉到頁面的右側，並為許可證請求選擇子類別（例如「帳戶修改」、「硬體修改」等）
6. 然後選擇「建立案例」



建立案例

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"

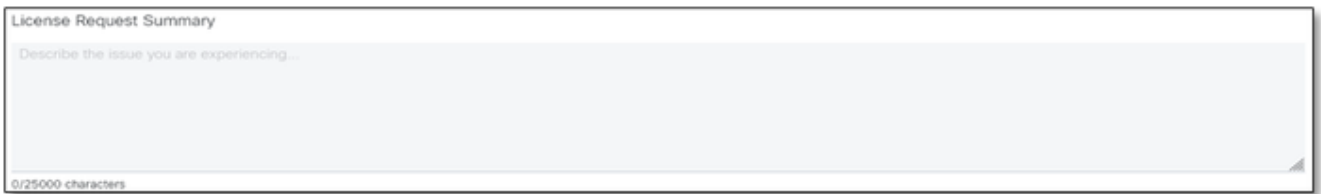
表

7.非商業許可證申請

*大多數欄位不言自明，並且/或者每個部分都有幫助氣泡。

7.1許可證請求摘要：

*說明您需要什麼型別的許可證請求 (如BroadWorks版本更改、硬體交換、擴展臨時許可證等)



許可證請求摘要

7.2 帳戶到許可證 — 名稱和C號碼



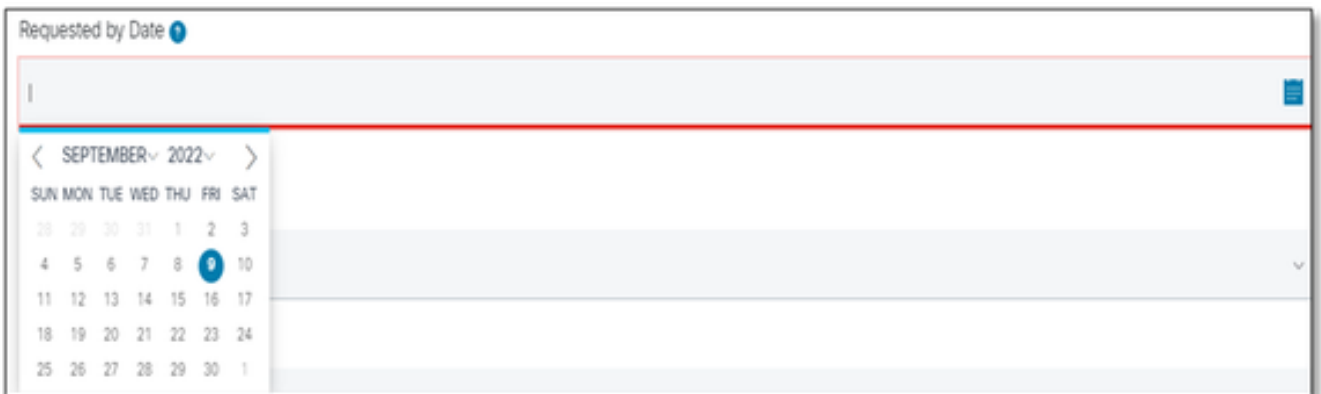
帳戶到許可證

7.3 請求日期：

*大多數請求在5-7個工作日內完成。

*請始終監視您的使用量，以防止在調配時阻塞。

*如果出現不可預見的問題，請在「摘要」欄位中提供詳細資訊。



按日期請求

7.4 系統型別：(即 — Lab、Production或Both)

System Type

Select one

Select one

Production

Lab

Both

系統型別

7.5系統名稱

System Name(s) ?

Production OR Lab|

17/140 characters

系統名稱

7.6需要群集許可證

Cluster Licenses Needed ?

AS; MS; NS; PS; XSP|

19/40 characters

需要的群集許可證

7.7要求發佈

*如果需要同一系統上有多個版本，請按群集指定。

Release(s) Requested ?

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

要求發佈

7.8許可證管理配置：

* UUID、NFM-Managed或Hybrid (系統包含兩者)。

License Management Configuration 

Select one

Select one

UUID

NFM

Hybrid

許可證管理配置

7.9當前到期日期和請求的新到期日期：(可選)

*某些臨時請求可能需要內部批准。

*典型持續時間如下：

— 預購 — 最多30天

— 試驗~ 60天

— 在實驗室中進行60天左右的負載測試/2週用於生產 (AS實驗室到AS的克隆)

PR為30天，無法延長)


Current Expiration Date (optional) 

New Expiration Date Requested (optional) 

當前到期日和請求的新到期日

7.10特殊配置/請求說明：(可選)

*請列出需要我們注意的您系統的任何自定義設定。

Special Configuration / Request Notes (optional) 

Under SPA terms until 01/01/2099

特殊配置/請求說明

7.11分配說明：(可選)

*分配說明需要列在「產品」級別。

* SERVICE/PACK級別的說明不明確。這些產品可包括在多個產品中。



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.

分配指令

7.12 UUID/指紋



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/指紋

7.13許可證分發電子郵件：

*請輸入所有收件人電子郵件地址，以逗號或分號分隔。



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

許可證分發電子郵件

7.14電話號碼(自動填寫如果不填寫，請手動輸入)：(可選)



A screenshot of a form titled "Telephone Number (optional)". It features a dropdown menu for country codes (currently showing "+1") and a text input field for the telephone number. To the right, there is an "Ext" field with a character count of "0/10" and a label "(optional)". Below the input fields, there is a note: "Select country code from dropdown then enter telephone number".

電話號碼

7.15電子郵件地址(自動填充)。否則，請手動輸入):

Email Address

0/80 characters
▲ Required field

電子郵件地址

7.16 按「提交案例」按鈕。

其他提示/准則

- 根據您現有的BW許可證檔案，請在填寫表格時用作參考。

```
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">
```

- 提供簡明而準確的資訊大大有助於防止延遲。

重要附註

- 「Chat Now」幫助當前未配置為支援BroadWorks許可證請求。
- 支援檔案可在建立案件後立即上傳。
- 對於任何修改，請附加受影響的AS群集的當前技術支援或GET。
 - 此外，附加GET或技術支援可顯著幫助防止不明確或不完整的詳細資訊。

- 所有通訊必須在票證中完成。
 - 收到您的許可證後，請確認它已正確安裝，以便我們知道您的群集狀態良好，我們可以關閉SR/票證。

疑難排解指南

如果這是您第一次使用SCM，則您可能沒有訪問許可權，而且可能尚未定義您的配置檔案。

請按照以下步驟建立您的配置檔案：

1. 按一下此連結 — <https://id.cisco.com/ui/v1.0/profile-ui>，然後按照說明輸入和管理您的配置檔案。或，
2. 您可以使用此連結獲得電話支援 — <https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html> (美國支援號碼是1 800 553 2447)。
3. 如果您在建立憑證時遇到問題，請傳送電子郵件至bwlicensemanager@cisco.com，以便我們為您提供進一步幫助。

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。