Envoyer une demande de licence BroadWorks

Table des matières

[Introduction](#)

[Demande via le portail Cisco Support Case Manager (SCM)](#)

[Remarques et conseils supplémentaires](#)

Introduction

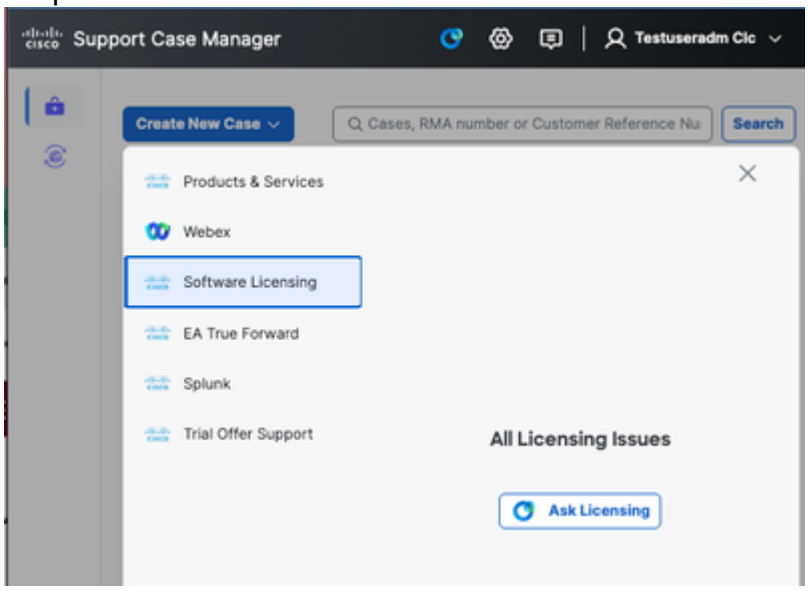
Ce document décrit comment soumettre une demande de licence BroadWorks à l'aide du portail Cisco Support Case Manager (SCM).

Demande via le portail Cisco Support Case Manager (SCM)

1. Ouvrir une session

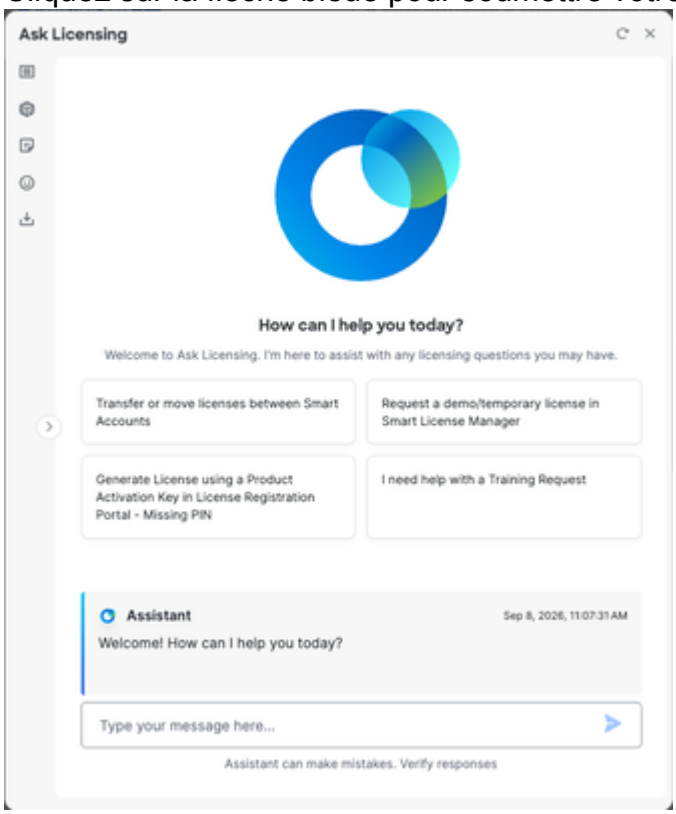
   Connectez-vous au portail Cisco SCM.

2. Lancer un dossier
   1. Cliquez sur « Create New Case » (Créer un nouveau dossier) dans la partie supérieure gauche.
   2. Cliquez sur « Software Licensing » dans la barre latérale gauche.
   3. Cliquez sur « Demander une licence » dans la barre latérale droite.



3. Spécifier BroadWorks
   1. Ignorez les quatre boutons de licence affichés, car ils ne sont pas requis pour ce processus.

2. Tapez BroadWorks directement dans la zone de message au bas de l'écran.
3. Cliquez sur la flèche bleue pour soumettre votre entrée.

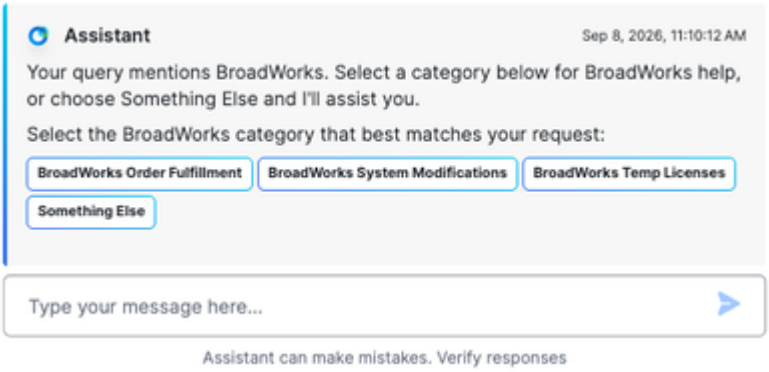


4. Sélectionnez la catégorie

Il existe 15 options de licence BroadWorks organisées en trois catégories principales. Reportez-vous à ce tableau pour identifier la catégorie appropriée à votre demande et la sélectionner.

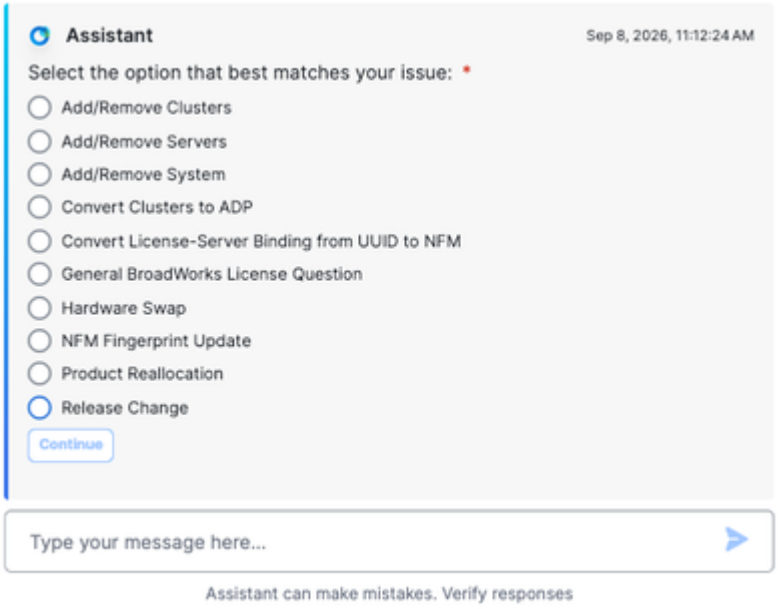
Catégorie	Sous-catégorie	Remarques
Exécution de commande	Ordre Perpétuel	Commandes de non-abonnement.
	Déploiement d'un nouvel abonnement	Peut nécessiter une connexion WBS pour la création de rapports d'utilisation et la mise hors service des services de fin de vie (tels que BTBC).
	Renouvellement d'abonnement	
Licences temporaires	Nouveau temp. précommande	
	Prolonger la température existante	Indiquez le motif de la prolongation. Si la date d'expiration arrive à expiration, contactez votre équipe de compte pour obtenir une nouvelle commande. Nécessite un délai d'approbation supplémentaire.
Modifications du système	Remplacement du matériel	Les clusters AS et MS peuvent nécessiter un certificat de suppression.
	Mise à jour NFM	Fournir la version V1.1 des empreintes digitales.

Catégorie	Sous-catégorie	Remarques
	Fingerprint	
	Libérer la modification	Spécifiez la version de licence (par exemple, R26), et non la version logicielle
	Convertir des clusters en ADP	Les clusters XSP et PS sont convertis en ADP sur R25+
	Convertir la liaison licence-serveur de UUID en NFM	Un certificat de retrait peut être requis.
	Réaffectation des produits	Spécifiez les clusters et les produits. Seuls les produits peuvent être déplacés ; Les packs ne peuvent pas.
	Ajouter/supprimer des serveurs	
	Ajouter/supprimer des clusters	
	Ajouter/supprimer un système	
	Question générale sur la licence BroadWorks	Spécifique aux fichiers de licence. Contactez votre équipe de compte pour connaître la capacité ou le TAC pour obtenir des instructions d'installation.



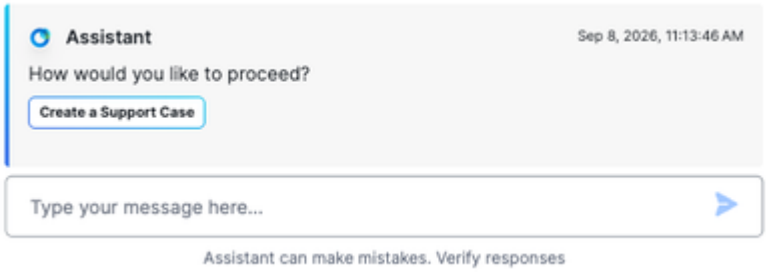
5. Sélectionnez la sous-catégorie

   Sélectionnez la sous-catégorie qui correspond le mieux à vos besoins et cliquez sur Continuer.

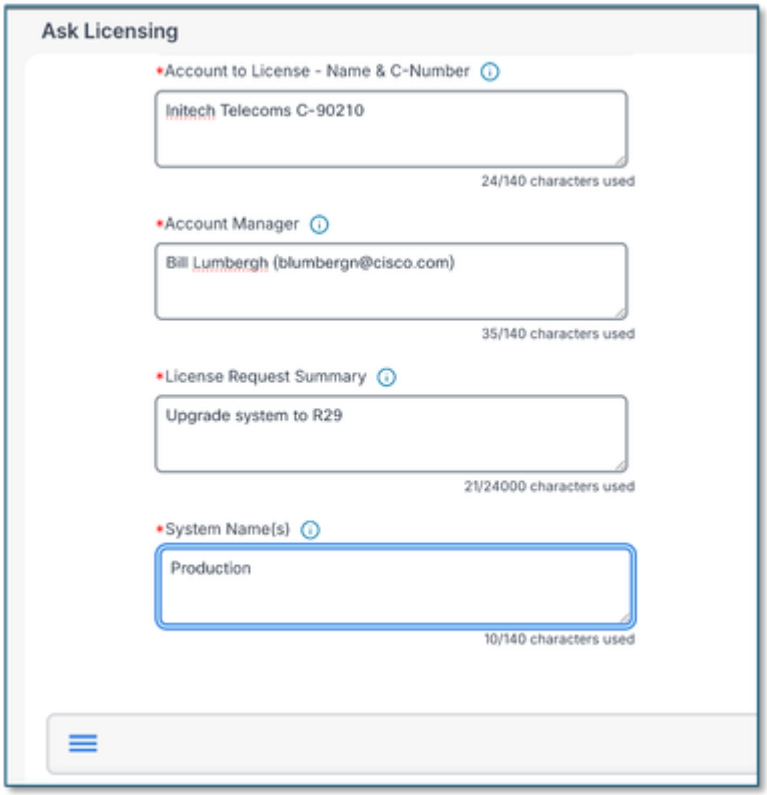


6. Confirmer le type de dossier

   Si vous êtes invité à confirmer votre choix, sélectionnez Create a Support Case. Comme il s'agit de la seule option actuellement disponible pour BroadWorks, il vous suffit de la sélectionner pour continuer.



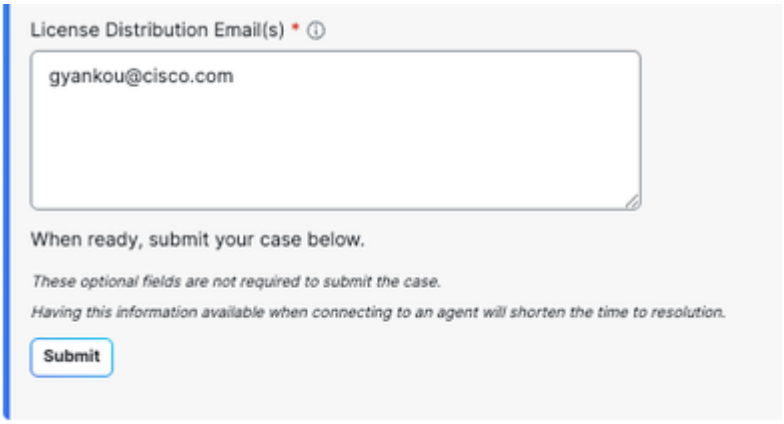
7. Remplissez le formulaire



- Les champs marqués d'un astérisque rouge (*) sont obligatoires.
- Passez le pointeur de la souris sur l'icône d'information bleue (i) pour obtenir des conseils spécifiques au champ.

8. Envoyer votre demande

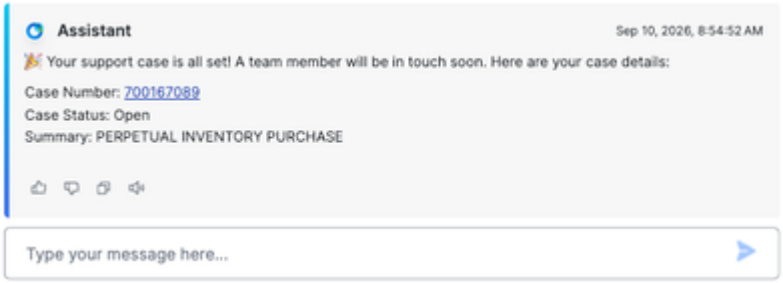
   Cliquez sur Submit au bas du formulaire pour générer votre dossier.



   Remarque importante sur les temps de réponse : Vous pouvez voir un message indiquant que « la disponibilité des informations lors de la connexion à un agent peut réduire le temps de résolution ». Cela consiste à s'assurer que les détails de votre dossier sont complets, ce qui aide l'agent affecté à résoudre votre demande plus efficacement. BroadWorks Licensing n'offre pas de chat en direct ; toutes les communications sont traitées directement par le biais de votre dossier.

9. Confirmation et accès au dossier

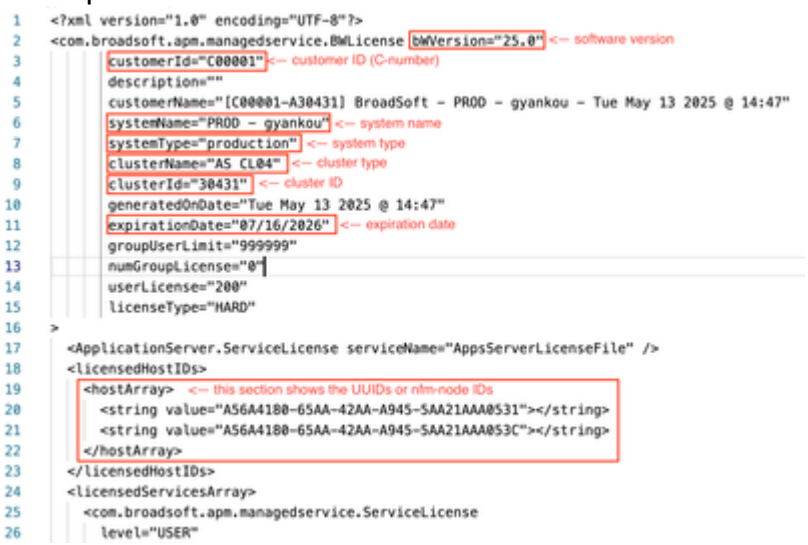
Une fois votre dossier envoyé, vous recevez une confirmation contenant un lien vers votre numéro de dossier. Cliquez sur ce lien pour ouvrir la demande dans le SCM, où vous pouvez ajouter des notes supplémentaires ou télécharger des fichiers, tels que des rapports d'assistance technique, selon vos besoins.



Remarques et conseils supplémentaires

- Temps de traitement : L'exécution normale prend de 5 à 7 jours ouvrables. Il s'agit d'une estimation et non d'une garantie. Certaines demandes peuvent nécessiter un délai supplémentaire pour les approbations interservices (par exemple, Finances, Affaires juridiques ou Produits).
- Évitez les retards : assurez-vous que votre demande est claire, complète et sans ambiguïté.
- Surveillance proactive : Surveillez la consommation de votre licence pour maintenir la marge opérationnelle. Envoyez les demandes longtemps à l'avance pour éviter les blocages opérationnels et les problèmes de planification des fenêtres de maintenance.
- Procédures d'urgence : L'équipe de gestion des licences BroadWorks fonctionne du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (HNE). Si une urgence affecte votre système de production en direct :
    - Ouvrez un ticket de licence SCM BroadWorks avec tous les détails pertinents.
    - Ouvrez un dossier TAC critique et référencez votre numéro de ticket SCM pour accélérer la demande.
- Accès à SCM
    - Si vous rencontrez des problèmes pour accéder à SCM, créez ou mettez à jour votre profil via Cisco Profile Manager.
    - Pour obtenir une assistance téléphonique, rendez-vous sur le site Cisco Worldwide Contacts (numéro d'assistance américain : 1 800 553 2447).
- Communication
    - Toute la correspondance doit figurer dans le ticket.
    - Lorsque vous envoyez un e-mail, indiquez votre numéro de dossier au début de la ligne d'objet de l'e-mail et envoyez un message à l'adresse attach@cisco.com pour vous assurer que l'e-mail est ajouté au ticket.
    - La fonction « Discussion immédiate » de SCM n'est pas configurée pour prendre en charge les demandes de licence BroadWorks.
- Recherche des données requises

Certaines des données requises se trouvent dans vos fichiers de licence actuels. Exemple :



- Documentation: La meilleure façon d'éviter les retards consiste à fournir des informations complètes et claires, notamment des fichiers d'assistance technique ou des sorties GET de votre cluster AS. Vous pouvez les télécharger directement dans votre dossier une fois celui-ci créé.
- Confirmation après la licence :
    - Une fois les licences BroadWorks livrées, l'état du dossier est mis à jour et passe à « Fermer en attente ». Si nous ne recevons pas de commentaires, nous fermons automatiquement le dossier au bout de quelques jours.
    - Une fois le dossier fermé, un nouveau ticket est nécessaire pour toute demande de modification de licence supplémentaire.

En gardant ces conseils à l'esprit, vous assurez que votre demande est traitée aussi efficacement que possible.

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.