提交BroadWorks许可证请求

目录

[简介](#)

[使用思科支持案例管理器(SCM)门户进行请求](#)

[其他注释和提示](#)

简介

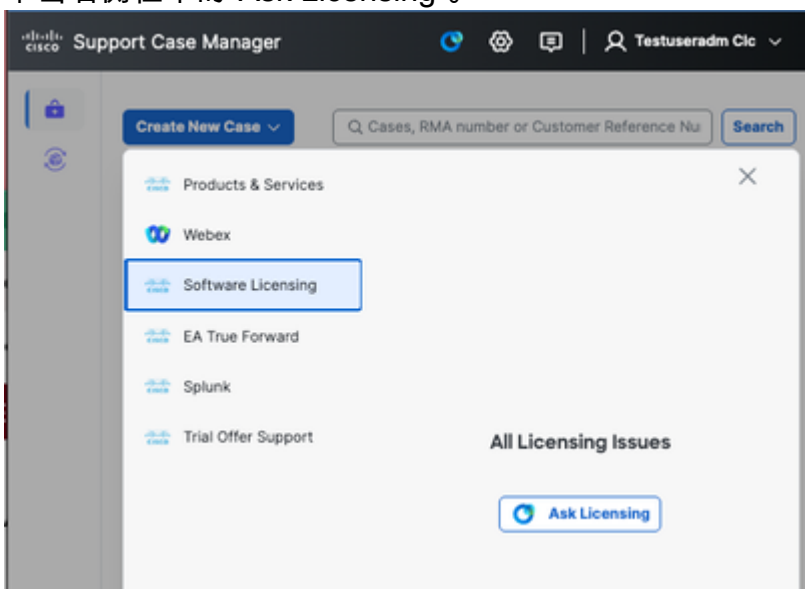
本文档介绍如何使用思科支持案例管理器(SCM)门户提交BroadWorks许可证请求。

使用思科支持案例管理器(SCM)门户进行请求

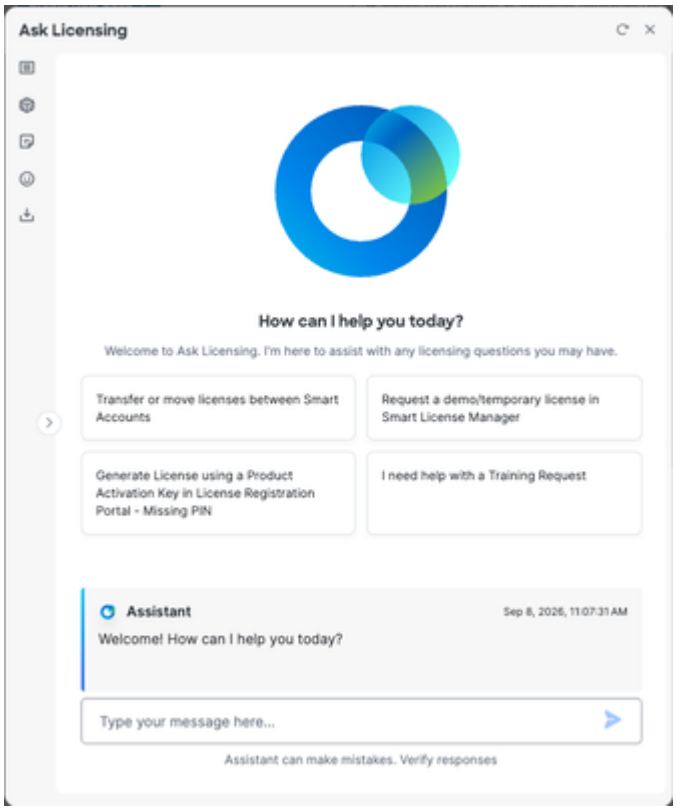
1. 登录

   登录Cisco SCM门户。

2. 创建案例
   1. 点击左上角的“Create New Case”。
   2. 点击左侧栏中的“软件许可”。
   3. 单击右侧栏中的“Ask Licensing”。



3. 指定BroadWorks
   1. 忽略显示的四个许可证按钮，因为此过程不需要这些按钮。
   2. 在屏幕底部的消息框中直接键入BroadWorks。
   3. 单击蓝色箭头提交您的输入。

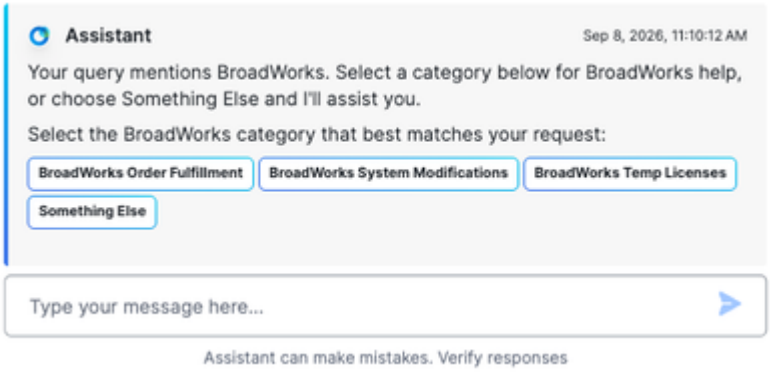


4. 选择类别

有15个BroadWorks许可证选项分为三个主要类别。请参阅此表来确定请求的正确类别并选择它。

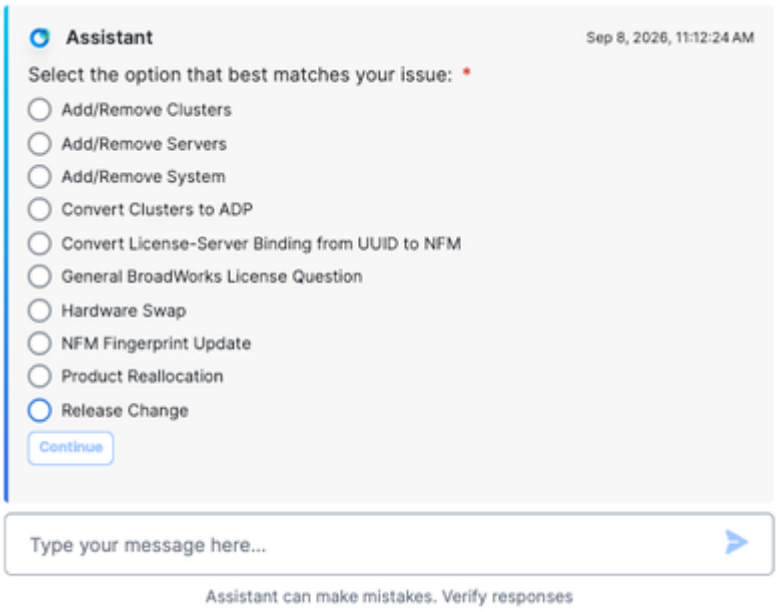
分类	子类别	备注
订单执行	永久顺序	非订用订单。
	新订用部署	可能需要WBS连接才能进行使用情况报告和EOL服务（如BTBC）的停用。
	订用续订	
临时许可证	新预购临时	
	扩展现有温度	提供延期原因。如果由于期限到期而到期，请与您的客户团队联系以获得新订单。需要额外的审批时间。
系统修改	硬件交换	AS和MS集群可能需要删除证书。
	NFM指纹更新	提供V1.1版本的指纹。
	版本更改	指定许可证版本（例如R26），而不是软件版本
	将集群转换为ADP	XSP和PS集群在R25+上转换为ADP
	将许可证 — 服务器绑定从UUID转换为NFM	可能需要移除证书。
	产品重新分配	指定群集和产品。只能移动产品；包不能。
	添加/删除服务器	
	添加/删除集群	

分类	子类别	备注
	添加/删除系统	
	BroadWorks通用许可证问题	特定于许可证文件。有关安装说明，请与您的客户团队联系以获得容量或TAC。



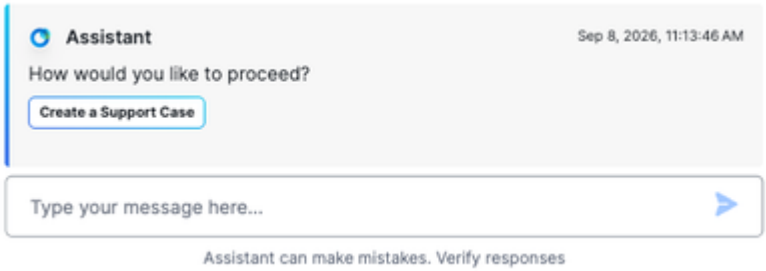
5. 选择子类别

选择最符合您的需要的子类别，然后单击Continue。

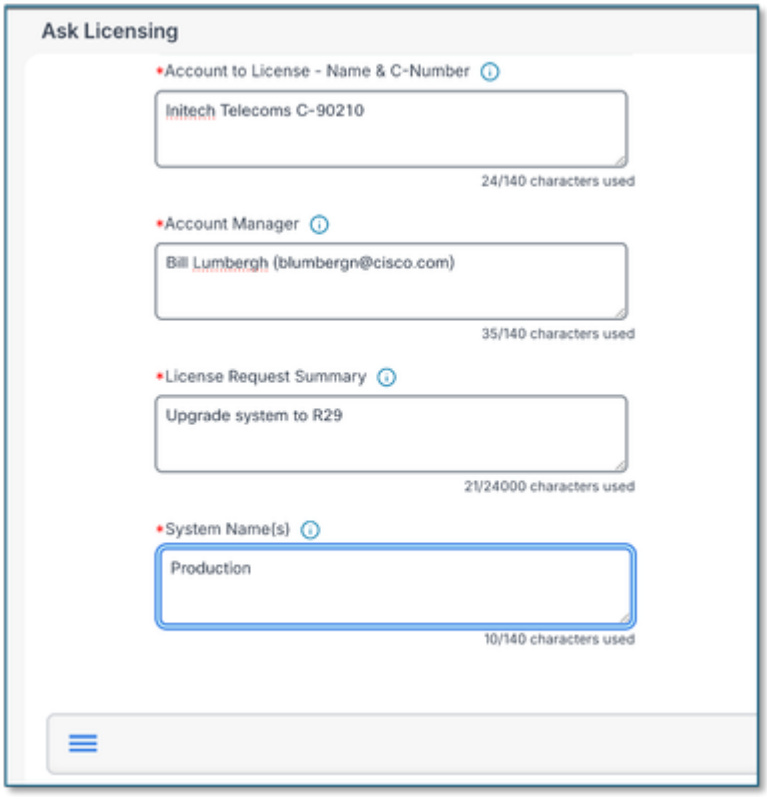


6. 确认案例类型

如果系统提示您确认选择，请选择创建支持案例。由于这是BroadWorks当前可用的唯一选项，只需选择该选项即可继续。



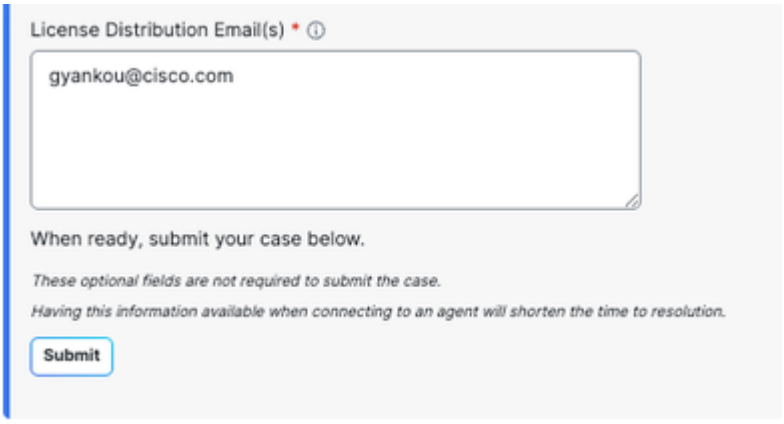
7. 填写表单



- 标有红色星号(*)的字段为必填字段。
- 将鼠标悬停在蓝色信息图标(i)上，查看特定字段的指南。

8. 提交请求

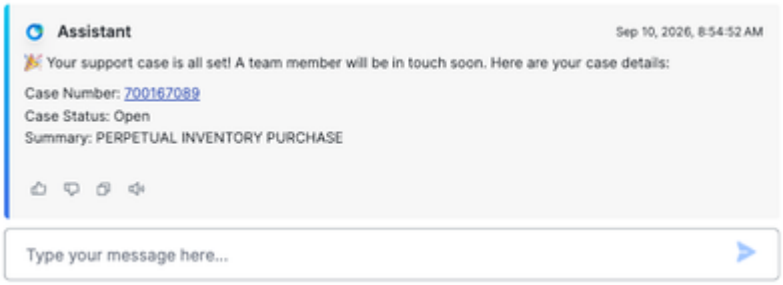
点击表格底部的Submit生成案例。



有关响应时间的重要说明:您可能会看到一条消息，指出“当连接到代理时，拥有可用信息可以缩短解决问题的时间”。 这是指确保案例详细信息完整，以帮助指定的代理更有效地解决您的请求。BroadWorks Licensing不提供实时聊天；所有沟通均直接通过您的案例记录处理。

9. 确认和案例访问

案例提交后，您会收到包含案例编号链接的确认信息。单击此链接可在SCM中打开请求，您可以在其中添加其他注释或上传文件（如技术支持报告），以根据需要进行添加。



其他注释和提示

- 处理时间:通常需要5-7个工作日才能完成任务。这是预估，不是保证。某些请求可能需要额外的时间进行跨部门审批（例如财务、法律或产品）。
- 避免延迟:确保您的请求清晰、完整且明确。
- 主动监控:监控许可证使用量以保持运营空间。提前提交请求，以避免操作阻塞和维护窗口计划问题。
- 应急程序:BroadWorks许可团队在周一至周五的上午8:00 — 美国东部时间下午5:00开始运营。如果紧急情况影响您的实时生产系统：
  - 打开包含所有相关详细信息的SCM BroadWorks许可证单。
  - 打开一个关键的TAC案例，并参考您的SCM票证号以加快申请速度。
- 访问SCM
  - 如果访问SCM时遇到问题，请通过Cisco Profile Manager创建或更新配置文件。
  - 有关电话支持，请访问思科全球联系人（美国支持号码为1 800 553 2447）。
- 通信
  - 所有通信都必须在票证内进行。
  - 发送电子邮件时，请在邮件主题行开头写上您的案例编号，然后抄送attach@cisco.com以确保电子邮件已添加到票证中。
  - SCM“立即聊天”功能未配置为支持BroadWorks许可证请求。
- 查找所需数据

  一些所需数据可在当前许可证文件中找到。示例：

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<com.broadsoft.apm.managedservice.BWLicense bwVersion="25.0" <-- software version
    customerId="C00001" <-- customer ID (C-number)
    description=""
    customerName="[C00001-A30431] BroadSoft - PROD - gyankou - Tue May 13 2025 @ 14:47"
    systemName="PROD - gyankou" <-- system name
    systemType="production" <-- system type
    clusterName="AS CL04" <-- cluster type
    clusterId="30431" <-- cluster ID
    generatedOnDate="Tue May 13 2025 @ 14:47"
    expirationDate="07/16/2026" <-- expiration date
    groupUserLimit="999999"
    numGroupLicense="0"
    userLicense="200"
    licenseType="HARD"
>
  <ApplicationServer.ServiceLicense serviceName="AppsServerLicenseFile" />
  <licensedHostIDs>
    <hostArray>  <-- this section shows the UUIDs or ntm-node IDs
      <string value="A56A4180-65AA-42AA-A945-5AA21AAA0531"></string>
      <string value="A56A4180-65AA-42AA-A945-5AA21AAA053C"></string>
    </hostArray>
  </licensedHostIDs>
  <licensedServicesArray>
    <com.broadsoft.apm.managedservice.ServiceLicense
      level="USER"
```

- 文档：提供完整、清晰的信息（包括技术支持文件或AS群集的GET输出）是防止延迟的

最佳方法。创建案例后，您可以直接将这些内容上传到案例。

- 许可后确认：
  - 一旦BroadWorks许可证交付，案例状态将更新为“关闭待处理”。 如果我们未收到任何反馈，我们会在几天后自动关闭问题。
  - 案例关闭后，对于任何其他许可证更改请求，都需要一张新票证。

记住这些提示有助于确保尽可能高效地处理您的请求。

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。