Carte de référence eDelivery

Procédures étape par étape

Pour les partenaires Cisco et les distributeurs

Afin de se familiariser avec l'application eDelivery

Table des matières

Définition d'eDelivery
Notifications par courriel avec accès par la commande (Order-Based Access ou OBA)
Enregistrement des clés d'autorisation de produit (Product Authorization Keys ou PAK)

Bienvenue dans l'application eDelivery!

L'application eDelivery de Cisco est un processus de téléchargement du logiciel ainsi que de la documentation du droit de licence du logiciel. L'objectif de cette carte de référence est d'aider les partenaires et les distributeurs de Cisco à se familiariser avec les fonctionnalités de l'application eDelivery.

Conseils pratiques

- Vous pouvez accéder au système à l'aide des navigateurs Explorer 7, Firefox 10 et Chrome 22 ou des versions plus récentes.
- Pour devenir un utilisateur autorisé du système eDelivery, veuillez entrer vos informations dans le Gestionnaire de profil sur cisco.com.
- Pour accéder à l'application eDelivery en utilisant ***l'Accès par votre compte***, vous devez être ajouté à titre d'utilisateur à l'intérieur du compte de votre entreprise. Pour ***l'accès par la commande***, vous n'avez pas besoin d'être un utilisateur du compte puisque vous accédez à la commande directement.
- Pour obtenir les explications en lien avec les fonctions à l'écran et les liens d'assistance, veuillez consulter la deuxième page de ce document.

Page de gestion des commandes
Affichage de commandes précises

1 Triez les colonnes (en ordre ascendant/descendant) en cliquant sur les en-têtes soulignés.

Ou

2 Effectuez la recherche avec des critères spécifiques, comme le numéro de compte du client, une période définie ou l'état de la commande.

Ou

3 Recherchez des commandes archivées.

Veuillez porter une attention particulière à la colonne « État » (Status) :
Nouvelle (New) - une nouvelle commande reçue qui n'a pas encore été désignée pour un client (c.-à-d, des commandes pour mettre en stock).
Attribuée (Assigned) - attribuée à un client spécifique; une commande expédiée dans un compte client aura cet état dès le début. Une commande qui est en stock et qui possède l'état de nouvelle commande devra être modifiée pour « Attribuée » (Assigned) une fois qu'elle aura été vendue à un client.
Téléchargée (Downloaded) – une commande qui a été téléchargée.

Si les adresses courriel des clients n'ont pas été saisies auparavant dans l'outil *CCW*, vous pouvez quand même envoyer les courriels d'accès en fonction de la commande depuis eDelivery. Consultez la section de notifications par courriel avec ***Accès par la commande (Order-Based Access ou OBA)*** **dans eDelivery.**

Politique de téléchargement de logiciel

La politique de téléchargement de logiciel régit le nombre de téléchargements possibles d'une image logicielle pour une commande. Une fois que le logiciel a été téléchargé, **veuillez conserver une copie de sauvegarde du logiciel.**

Le contrat de licence d'utilisateur final (End User License Agreement ou EULA) doit être accepté de manière à ce que le client puisse effectuer le téléchargement. Les copies supplémentaires sont assujetties aux conditions suivantes :

- Le logiciel peut être téléchargé pour la première fois à n'importe quel moment une fois la commande rendue disponible dans eDelivery.

- Le logiciel peut être téléchargé une deuxième fois après avoir fourni une raison de téléchargement valide dans la page « Raison du téléchargement » (Download Reason) jusqu'à 90 jours une fois la commande rendue disponible pour la première fois dans eDelivery.

- Si un deuxième téléchargement est nécessaire après 90 jours ou que vous désirez faire un autre téléchargement après le deuxième téléchargement, vous devez indiquer une raison dans la page « Raison du téléchargement » (Download Reason) et la demande sera alors soumise pour examen. L'examen de la demande et la réponse de Cisco à l'utilisateur peuvent prendre jusqu'à un jour ouvrable.

- Toute demande de téléchargement supplémentaire sera examinée par le service à la clientèle d'eDelivery et ceux-ci répondront au client dans un délai de 72 heures.

Téléchargement de logiciel

Veuillez ne pas télécharger et réacheminer des fichiers d'image logicielle de grande taille par courriel. Aussi, veillez à ne pas télécharger et graver le logiciel sur CD/DVD afin de le distribuer à des clients.
1 Trouvez la commande dans la page Gestion des commandes (Manage Orders) dans eDelivery.

2 Cliquez sur le numéro du bon de commande *Facturé à* (Bill-To).

Page de détails de la commande

3 Cliquez sur « + » pour agrandir les détails des produits contenus dans la commande.

4 Cliquez sur « + » pour *le type de fichier.*
Remarque : les boutons et les façons de télécharger :

- Cliquez sur « Ajouter au panier » (Add to Cart) (associé avec les cases à cocher).
- Cliquez sur « Télécharger toutes les licences » (Download All Licenses).
- Cliquez sur « Télécharger l'ensemble de la commande » (Download Entire Order).
- Cliquez sur la flèche verte qui pointe vers le bas « Télécharger maintenant » (Download Now)

5 Dans la page Panier de téléchargement (Download Cart), acceptez l'EULA en cliquant sur « Accepter » (Accept).

6 Maintenant choisissez entre le « **Gestionnaire de Téléchargement** » (Download Manager ou DLM) – recommandé par Cisco ou « Téléchargement du logiciel sans la fonction Java » (Non Java SW Download ou HTTPS).
Remarque : la méthode de téléchargement de logiciel sans Java peut être plus lente. Elle n'effectue pas de vérification du téléchargement et il peut y avoir des problèmes de téléchargement interrompu en raison du dépassement de délai d'attente de votre session avant que votre téléchargement ne soit terminé.

7 Veuillez suivre les instructions à l'écran.

Ajout de modules SW Downloads/Locked

1 Trouvez la commande à la page « Gestion des commandes » (Manage Orders) dans eDelivery

2 Cliquez sur « + » pour agrandir les détails des produits contenus dans la commande.

3 Cliquez sur « + » pour *le type de fichier.*

4 Cliquez sur « Demander l'accès » (Request Access).
*Remarque : « Demander l'accès » (Request Access) sera affiché (**icône de cadenas** verrouillé- indique le nombre maximal de téléchargements effectués avec succès).*

5 À partir de la liste déroulante, sélectionnez « Raison » (Reason).

6 Entrez les commentaires.

7 Cliquez sur le bouton « Soumettre » (Submit).

8 Cliquez sur « Effectuer le téléchargement dans le panier » (Process to Download Cart). Un courriel de notification vous sera envoyé dans un délai de 72 heures

Autorisation de retour de matériel

Les articles achetés dans eDelivery doivent être retournés en utilisant le processus de retour manuel en contactant votre responsable du service à la clientèle ou votre directeur du service des relations commerciales ou en soumettant votre cas au www.cisco.com/go/cs/. Actuellement, les articles eDelivery (L-UGS) ne sont pas activés dans l'outil de retour. Pour les UGS ou PID, veuillez vous rendre ici dans le Carrefour des partenaires (Partner Central).
Remarque : si vous avez passé votre commande auprès d'un distributeur, veuillez l'aviser. Le distributeur informera par la suite Cisco. Les représentants d'achats autorisés provenant du distributeur peuvent contacter le service à la clientèle de Cisco pour obtenir une autorisation de retour de matériel pour leur commande.

Définitions d'eDelivery

Page Gestion des commandes (Manage Orders) :

Fonctions	Définitions
Création de rapports relatifs aux commandes archivées	Les utilisateurs peuvent accéder aux commandes 15 mois après les avoir effectuées à partir des archives et les rétablir pour le téléchargement.
Enveloppe	Permet à l'utilisateur d'envoyer des courriels de notification avec accès par la commande aux clients.
Télécharger l'historique (Download History Report)	Sélectionnez cette option pour afficher l'historique de téléchargement de la ligne dans la commande.
Panier de téléchargement (Download Cart)	Articles sélectionnés pour le téléchargement.
Suivant	Utilisé après que l'utilisateur ait sélectionné l'option d'attribuer ou de retirer au moins une ligne de la commande. L'attribution ou le retrait simultané n'est pas possible.
Réinitialiser	Utilisé après que l'utilisateur ait cliqué sur le signe plus pour agrandir la ligne principale et diminuer les lignes secondaires.
Aller (recherche) (Go, Search)	Active la fonction de filtre des commandes selon le mot-clé entré dans le champ de recherche.
Réinitialiser (Recherche) (Reset, Search)	Efface le champ de recherche.
Compte (Filtre) (Account, Filter)	La liste déroulante contenant le nom des comptes qui s'affichent et seront filtrés en fonction des commandes correspondantes.
Période (Filtre) (Date Range, Filter)	Liste déroulante avec des périodes pour lesquelles il est possible de filtrer et d'afficher les commandes correspondantes.
État (Filtre) (Status, Filter)	Liste déroulante avec les états de commandes disponibles *(Attribuée (Assigned), Accédée (Accessed), Verrouillée (Locked)* ou *Toutes (All)* (par défaut) qui permet d'afficher et de filtrer les commandes selon l'état.
Aller	Filtre les commandes et les affiche par périodes et états.
Rétablir le filtre (Reset, Filter)	Affiche toutes les commandes.
Compte (Account), État (Status), Bon de commande à facturer (Bill-To PO), Cisco SO, Disponible (Available), Notes de référence de la boîte/client (Carton/Cust Ref Notes), Commentaires (Comment).	Les en-têtes sont soulignés pour trier les enregistrements selon la colonne en ordre ascendant ou descendant.
Compte	Le client à qui la commande est attribuée.
État (Status)	La commande peut être nouvelle, non attribuée, accédée, attribuée ou verrouillée.
Numéro de bon de commande à facturer (Bill-To PO Number) (Cisco)	Le numéro du bon de commande à facturer de l'achat du client fourni à Cisco.
Notes de référence de la boîte/client (Carton/Cust Ref Notes)	Texte libre pour les notes du client en lien avec la commande. Ballon - une commande précise affichera l'historique de transaction de la commande.
Cisco SO	Numéro de commande des ventes Cisco à l'interne.
Disponible	La date à laquelle la commande est disponible.
Commentaire	Du texte libre peut être ajouté.
Éléments par page (Items per Page)	La liste déroulante permet de sélectionner un certain nombre d'éléments qui seront affichés par page; le nombre par défaut est 10.
Plage d'affichage (Showing range)	La liste déroulante pour sélectionner le numéro de page; la valeur par défaut est 1.

Références de téléchargement :

Conditions	Définitions
Gestionnaire de téléchargement (Download Manager ou DLM) **Recommandé par Cisco**	Permet de télécharger les fichiers de manière autonome à partir d'Internet jusqu'à votre ordinateur local. Le DLM permet de surveiller, de mettre en pause, de recommencer ou d'annuler les téléchargements et facilite la récupération.
Téléchargement de logiciel sans la fonction Java (Non Java SW Download ou HTTPS)	La méthode de téléchargement de logiciel sans Java télécharge directement à partir du navigateur. Cette méthode n'est pas recommandée en raison des limitations du navigateur. Le téléchargement de logiciel sans la fonction Java SW est une connexion sécurisée entre le client et le serveur qui vous permet de télécharger des fichiers sans utiliser le Gestionnaire de téléchargement (DLM). Dans cette option, toutes les images dans le panier de téléchargements seront affichées, et vous pouvez sélectionner chacune d'entre elles et les télécharger individuellement après avoir sélectionné un emplacement de destination. Sachez que l'usage de la méthode de téléchargement de logiciel sans la fonction Java peut entraîner un ralentissement des vitesses de téléchargement, celle-ci n'effectue pas de vérification des téléchargements et il peut survenir d'éventuels problèmes de délai d'attente au cours desquels votre session peut s'interrompre avant la fin du téléchargement.

Page de détails de la commande :

Fonctions	Définitions
Enveloppe	Envoie une notification par courriel avec accès par la commande à des clients.
Flèche verte	Renvoie l'utilisateur à la page précédente (la page Gestion des commandes) contenant la liste de recherche/filtre
(ID de ligne)	Affichage des éléments et/ou des lignes secondaires.
Case à cocher	Sélectionne un élément à télécharger.
Flèche du bas	Télécharger maintenant - associé avec les cases à cocher du logiciel.
Suivant	Utilisé après que l'utilisateur ait sélectionné d'attribuer ou de retirer au moins une ligne de commande. L'attribution ou le retrait simultané n'est pas possible.
Réinitialiser	Utilisé après que l'utilisateur ait cliqué sur le signe plus pour agrandir la ligne principale et diminuer les lignes secondaires.
Ajouter au panier (Add to Cart)	Utilisé conjointement avec la case à cocher; ajoute les éléments sélectionnés au panier de téléchargement.
Télécharger toutes les licences (Download All Licenses)	Toutes les licences de la page seront ajoutées au panier de téléchargement.
Télécharger la commande au complet (Download Entire Order)	Chaque licence et tous les éléments logiciels seront ajoutés au panier de téléchargement.

Termes pertinents :

Conditions	Explications/liens
PID équivalents	Lien pour trouver les PID équivalent d'eDelivery ici. Remarque : la plupart des PID d'eDelivery commencent avec la lettre « L- » pour licence ou « R- » pour logiciel. Les PID commençant avec « LL- » sont des renouvellements de licences IOS et sont traités par l'équipe responsable des licences.
Clé d'autorisation du produit	Le contenu inclut les PAK (code et code à barres), les détails des articles, la quantité des droits de licence. La clé PAK doit être enregistrée ici (Enregistrement de la licence du produit) de manière à générer la clé d'activation.
Licence RTU ou droit d'utilisation	Le droit d'utilisation qui est relié à un produit ou une fonctionnalité précise, qui peut être numéroté, mais qui n'a pas de PAK d'associé.
Contrat de licence de l'utilisateur final (End User License Agreement ou EULA)	Affiche les conditions générales d'utilisation.
Contrat de licence de l'utilisateur final supplémentaire (Supplemental End User License Agreement ou SEULA)	Conditions générales supplémentaires pour le contrat de licence d'utilisateur final des logiciels tiers (Third Party Software ou TPS).
TPS	o[u] logiciels tiers (Third Party Software)
Réclamation - TPS (Claim-TPS)	Certificat de réclamation et combinaison avec TPS lorsque les clés de logiciel Cisco et TPS sont attribuées et livrées ensemble.
Autorisation de retour de matériel (Returns Material Authorization ou RMA)	Les RMA ne sont pas prises en charge par l'équipe d'eDelivery. Une RMA pour les commandes d'eDelivery est traitée de la même manière que les RMA des commandes physiques. Une fois que la RMA est traitée, la clé d'activation est désactivée. L'assistance du soutien Cisco (Cisco Support ou CS) et CSRM peut vous aider avec l'apprentissage du processus de RMA.

Soutien Cisco :

Problèmes	Groupe d'assistance/liens
Assistance à la clientèle eDelivery	Courriel de l'équipe de soutien eDelivery edelivery-customer-support@cisco.com
Activation ou désactivation des notifications par courriel pour eDelivery	Application eDelivery http://edelivery.cisco.com/esd/ Sélectionnez *Mes paramètres eDelivery* (My eDelivery Settings) et modifiez les préférences en conséquence.
Clés d'autorisation de produit (Product Authorization Keys ou PAK)	Courriel de l'équipe d'assistance pour les licences licensing@cisco.com
Soutien des partenaires	Carrefour des partenaires (Partner Central) http://www.cisco.com/web/partners/tools/edelivery.html
Verrouillage du compte, problèmes de mot de passe	Gestionnaire de comptes Cisco Envoyez un courriel à web-help@cisco.com
Accès au site Internet/Web	Groupe d'assistance Web http://tools.cisco.com/RPF/passwordreset.do
Questions relatives à l'exportation	exportops@cisco.com
Questions d'ordre général	Équipe d'assistance à la clientèle Cisco www.cisco.com/go/cs/

Carte de référence eDelivery OBA

Procédures de dépannage étape par étape

Pour les partenaires Cisco et les distributeurs

Pour se familiariser avec la fonction de notification par courriel avec accès par la commande (Order-Based Access ou OBA) dans eDelivery

Bienvenue dans eDelivery et dans la fonction de courriels avec accès par la commande!

L'application eDelivery de Cisco est un processus de téléchargement de logiciel ainsi que la documentation et les droits de licence. L'objectif de cette carte de référence est d'aider les partenaires et les distributeurs Cisco à se familiariser avec les fonctionnalités de l'application eDelivery.

Accès par la commande (Order-Based Access) – l'accès est autorisé pour un produit/une commande avec une ou plusieurs adresses courriel en lien avec la commande. Lorsque la commande est prête, les courriels sont envoyés à des utilisateurs précis. La notification contient un lien vers un produit/une commande dans eDelivery. L'utilisateur clique sur le lien et il se connecte en utilisant son profil CCO.

Remarque : la personne qui reçoit le courriel doit posséder un profil CCO valide sur cisco.com pour se connecter et télécharger la commande. Si vous devez créer un nouveau profil, veuillez cliquer sur Créer un compte et enregistrer (Create a New Account and Register).

Politique de téléchargement de logiciel

Si la commande contient des produits logiciels, l'utilisateur dispose de quatre-vingt-dix (90) jours à partir de la date de réception du courriel OBA pour télécharger le logiciel. Après ce délai, l'accès au logiciel est restreint.

Un seul téléchargement est autorisé durant cette période, mais si vous avez besoin de téléchargements supplémentaires ou si la période de 90 jours est expirée, demandez un accès par l'entremise du portail d'eDelivery. Le logiciel Cisco peut seulement être utilisé en vertu du contrat de licence d'utilisation (EULA) que vous devez accepter avant de télécharger le logiciel.

L'utilisateur peut envoyer une notification par courriel d'accès en lien avec la commande de trois façons différentes aux clients et aux collègues :

- **Lorsque vous passez une commande dans CCW ou B2B**
- **À partir de l'application eDelivery**
- **En transférant une notification de commande existante**

Envoyer un courriel d'accès par la commande (OBA) à partir de CCW :
1 Créez la commande comme à l'habitude.
2 Entrez le numéro de commande à facturer.
3 Cliquez sur mise à jour (Update).
4 Cliquez sur l'onglet « Expédition et Installation » (Shipping and Install).
5 Naviguez vers le bas et cliquez sur ⊞ Ligne d'articles (Line Items).
6 Cliquez sur Modifier (Edit).
7 Entrez les adresses courriel du client final/de livraison.
8 Entrez les numéros de référence du client.
9 Cliquez sur Mise à jour (Update).
10 Les destinataires de l'adresse courriel du client final/de la livraison recevront des courriels contenant un lien vers l'application eDelivery qui leur permettra de télécharger la commande.

Envoyer un courriel d'accès par la commande (OBA) à partir de B2B :
1 Les utilisateurs interentreprises peuvent soumettre les adresses courriel en utilisant le champ SWIFT_EMAIL.
2 Soumettez la commande.

Envoyer des notifications par courriel d'accès par la commande (OBA) à partir de l'application eDelivery :
Si l'adresse courriel des clients n'a pas été préalablement saisie dans l'outil de commande, l'utilisateur peut quand même envoyer des courriels d'accès par la commande dans eDelivery.
1 Trouvez la commande dans eDelivery.
2 Dans la page « Détails de la commande » (Order Details), cliquez sur l'icône de l'enveloppe .

- **3** Dans la page « Envoyer un courriel d'accès en fonction de la commande » (Send Order Based Email), sélectionnez : **l'outil de commande Regrouper tous les lignes de commandes sélectionnées dans un seul courriel** » (Group all selected order lines in a single email) – regroupe les lignes de commande dans un courriel unique pour un destinataire unique ou
- « **Envoyer une ligne de commande par courriel** » (Send 1 order line per email) – une seule ligne de commande par courriel de destinataire.

4 Dans la colonne « Courriel » (Email), entrez l'adresse courriel ou les adresses courriel séparées par une virgule selon chaque ligne dans la commande.
5 Entrez les Notes de référence client/boîte (Carton/Customer Reference Notes) au niveau de chaque ligne dans la commande.

*Remarque : « Appliquer à la **prochaine** ligne de commande » (Apply to Next Order Line) et « Appliquer à **toutes** les lignes de commande » (Apply to All Order Lines) sont des fonctionnalités copier/coller qui s'appliquent à la prochaine ligne dans la commande ou à toutes les lignes dans la commande. Vous n'avez pas besoin d'entrer à chaque fois les adresses courriel et les notes de référence boîte/client.*
6 Cliquez sur « Envoyer les courriels avec accès par la commande pour les articles sélectionnés » (Send OBA for Selected Items).
Remarque : l'« Historique des notifications » (History of Notifications) donne la liste par utilisateur des notifications avec accès en fonction de la commande qui ont été envoyées.

Réacheminement d'une notification de commande existante :
À partir de votre logiciel de messagerie (MS Outlook ou autre), le courriel de notification de commande peut vous avoir été réacheminé à vous et vos clients afin de télécharger le logiciel ou pour enregistrer les clés d'autorisation de produit.

Les options suivantes sont disponibles à l'intérieur du courriel de notification de commande selon chaque ligne de commande spécifique :

- L'utilisateur peut cliquer sur le lien « Accéder à la commande » (Access Order) (eDelivery). Permet d'accéder à l'ensemble du contenu de la commande dans eDelivery, incluant le logiciel, les licences et la documentation. Avant d'enregistrer les clés d'autorisation de produit (PAK), nous vous recommandons de télécharger les documents de licence pour les archiver et pour réviser les instructions importantes et les conditions générales supplémentaires.
- Lien « Enregistrement de la clé d'autorisation de produit (PAK) » (Register Product Authorization Key (PAK)) (enregistrement de la licence du produit).
  Vous n'avez pas besoin de télécharger les PAK, vous pouvez les enregistrer directement avec l'application d'enregistrement de la licence du produit.
- Pour faire afficher vos licences Smart License.Veuillez accéder à votre compte Smart Account au moyen du lien ci-dessus pour consulter les licences et appareils enregistrés dans votre réseau Smart Network.

Remarque : le destinataire du courriel doit posséder un profil (CCO) valide sur cisco.com. Puis, l'utilisateur OBA aura accès à la commande ou aux lignes de commande contenues dans le courriel sans aucune restriction. Veuillez envoyer un courriel à l'adresse licensing@cisco.com ou contactez le département mondial du traitement des licences, si vous éprouvez des difficultés avec des licences, si vous devez enregistrer des clés d'autorisation de produit ou si vous avez enregistré vos clés d'autorisation de produit, mais que vous n'avez pas reçu la bonne licence ou la licence complète. Cliquez ici pour ouvrir un dossier TAC.

Accès par la commande eDelivery (suite)

Accès et téléchargement de la commande par l'utilisateur final :
1 À partir du courriel de notification de commande, l'utilisateur peut cliquer sur le lien « Accéder à la commande» (Access Order) (eDelivery).
2 Connectez-vous à eDelivery.
(Pour l'enregistrement des clés d'autorisation de produit (PAK), veuillez consulter la section Carte de référence des clés d'autorisation de produit (PAK) ci-dessous)
3 À partir de la page des détails de la commande, l'utilisateur doit accepter ou refuser le Contrat de licence de l'utilisateur final (EULA). L'utilisateur peut visualiser le Contrat de licence de l'utilisateur final avant d'accepter en cliquant sur « Contrat de licence de l'utilisateur ».
4 Après avoir accepté le Contrat de licence de l'utilisateur final, l'utilisateur clique sur « Télécharger toutes les licences » pour que les licences se téléchargent.

Téléchargement de logiciel
1 Trouvez la commande dans la page Gestion des commandes Manage Orders) dans eDelivery.
2 Cliquez sur le numéro du bon de commande *Facturé à (Bill-To).*

Page de détails de la commande
3 Cliquez sur « + » pour agrandir les détails des produits contenus dans la commande.
4 Cliquez sur « + » pour *le type de fichier.*
Remarque : les boutons et les façons de télécharger :
- Cliquez sur « Ajouter au panier » (associé avec les cases à cocher)
- Cliquez sur « Télécharger toutes les licences »
- Cliquez sur « Télécharger l'ensemble de la commande »
- Cliquez sur la flèche verte qui pointe vers le bas « Télécharger maintenant » (Download Now).

5 Dans la page de téléchargement du panier, acceptez le contrat de licence de l'utilisateur final en cliquant sur « Accepter » (Accept).
6 Maintenant choisissez entre « **le gestionnaire de téléchargement »** (Download Manager ou DLM) – **recommandé par Cisco** ou « Téléchargement du logiciel sans la fonction Java» (Non Java SW Download ou HTTPS).
7 Veuillez suivre les instructions à l'écran.

Ajout de téléchargements/verrouillé
1 Trouvez la commande dans l'écran de « Gestion des commandes » (Manage Orders).

2 Cliquez sur « + » pour agrandir les détails de produit de la commande

3 Cliquez sur « + » *du type de fichier*

4 Cliquez sur « Demander l'accès »
Remarque : « Demander l'accès » (Request Access) sera affiché ***(icône de cadenas*** *verrouillé- indique le nombre maximal de téléchargements effectués avec succès).*

5 À partir de la liste déroulante, sélectionnez « Raison »

6 Entrez les commentaires

7 Cliquez sur le bouton « soumettre »

8 Cliquez sur « Effectuer le téléchargement dans le panier »
Un courriel de notification vous sera envoyé dans un délai de 72 heures.

Page « Envoie de courriel avec accès par la commande » (Send Order Based Email) dans eDelivery :

Sélections	Définitions
Cisco SO	Numéro de commande des ventes Cisco à l'interne
Numéro de bon de commande à facturer (Cisco) (Bill-To PO number)	Le numéro de commande à facturer de l'achat du client fourni à Cisco
État (Status)	La commande peut être nouvelle, non attribuée, accédée, attribuée ou verrouillée
Regroupe toutes les lignes des commandes sélectionnées dans un courriel unique.	Regroupe toutes les lignes des commandes dans un courriel unique pour un destinataire unique.
Envoie une ligne de la commande par courriel.	Seulement une ligne de la commande par adresse courriel.
Ligne de la commande (Order Line)	Produit commandé avec un numéro unique
PID	Produit commandé
Description	Description du produit
Courriel	Destinataire de la notification de commande par courriel
Notes de référence carton/client (Carton/Cust Ref Notes)	Texte libre pour les notes du client en lien avec la commande
S'applique au prochain niveau de commande.	Il s'agit d'une fonction de copier/coller qui s'applique à la prochaine ou à toutes les autres lignes de la commande. Vous n'avez pas besoin d'entrer à chaque fois les adresses courriel et les notes de référence boîte/client.
Envoyer les courriels avec accès par la commande pour les articles sélectionnés (Send OBA for Selected Items)	Bouton pour envoyer les courriels vers des adresses courriel spécifiques.
Historique des notifications	Une liste de notifications OBA envoyées par l'utilisateur.

Notification par courriel de la commande dans eDelivery :

Sélections	Définitions
Numéro de bon de commande à facturer (Cisco)	Le numéro de commande à facturer de l'achat du client fourni à Cisco
Cisco SO	Numéro de commande des ventes Cisco à l'interne
Client facturé Compte	Le client qui est attribué pour la commande
Livré à (Ship-To) Compte	Un emplacement ou une adresse précise pour la réception des articles sur la commande d'achat.
Compte du client final (End Customer Account)	Acheteur ou propriétaire réel du produit.
Produits commandés (Products Ordered)	Les produits individuels sont identifiés et listés dans la notification de commande.
Certificat de réclamation (PAK) (Claims Certificate)	Le contenu inclut les clés PAK (code et code à barres), les détails des articles, la quantité des droits de licence. La clé PAK doit être enregistrée ici (Enregistrement de la licence du produit) de manière à générer la clé d'activation.
Lien d'accès à la commande (Access Order Link)	Ce lien permet à l'utilisateur d'accéder à la commande dans l'application eDelivery, incluant le logiciel, les licences et la documentation.
Lien d'enregistrement de la clé d'autorisation du produit (PAK) (Register Product Authorization Key)	Ce lien permet à l'utilisateur d'enregistrer directement les clés d'autorisation de produit (PAK) dans l'application d'enregistrement des licences de produit.
ID de ligne (Line ID)	Exemple : 146538742
ID de produit (UGS)	Exemple : L-CM-DL-10=
Product Description (Description de produit)	Licence de périphérique Unified CM pour ELD - 10 unités
Notes de référence de la boîte/client (Carton/Cust Ref Notes)	Texte libre pour les notes du client en lien avec la commande
Affichage de vos licences Smart License	Accès à votre compte Smart Account au moyen du lien ci-dessus pour consulter les licences et appareils enregistrés dans votre réseau Smart Network

Soutien Cisco :

Problèmes	Soutien Groupe/liens
Assistance à la clientèle eDelivery	Courriel de l'équipe de soutien eDelivery edelivery-customer-support@cisco.com
Activation ou désactivation pour les notifications par courriel pour eDelivery	Application eDelivery http://edelivery.cisco.com/esd/ Sélectionnez *Mes paramètres eDelivery* et modifiez les préférences en conséquence
Clés d'autorisation de produit (Product Authorization Keys ou PAK)	Courriel de l'équipe d'assistance pour les licences licensing@cisco.com
Soutien des partenaires	Carrefour des partenaires http://www.cisco.com/web/partners/tools/edelivery.html
Verrouillage du compte, problème de mot de passe	Gestionnaire de comptes Cisco Envoyez un courriel à web-help@cisco.com
Accès au site Internet/Web	Groupe d'assistance en ligne http://tools.cisco.com/RPF/passwordreset.do
Questions d'exportation	exportops@cisco.com
Questions d'ordre général	Équipe d'assistance à la clientèle Cisco www.cisco.com/go/cs/
Portail des gestionnaires Smart Software (Smart Software Manager Portal)	smart-licensing-eft-tracking@cisco.com

Carte de référence des PAK d'eDelivery

Procédures de dépannage étape par étape

Pour les partenaires Cisco et les distributeurs

Pour se familiariser avec l'enregistrement des clés d'autorisation de produit (Product Authorization Keys ou PAK)

Bienvenue dans l'enregistrement des clés d'autorisation de produit (PAK)!

Application eDelivery

L'application eDelivery de Cisco est un processus de téléchargement de logiciel ainsi que la documentation et les droits de licence. L'objectif de cette carte de référence est d'aider les partenaires et les distributeurs Cisco à se familiariser avec les fonctionnalités de l'application eDelivery.

L'application d'enregistrement de la licence de produit (Product Lincense Registration) permet à l'utilisateur de :

- Enregistrer les clés d'autorisation de produit (PAK)
- Les réviser et les faire suivre aux utilisateurs finaux
- Télécharger les licences
- Afficher et modifier le profil d'utilisateur
- Afficher les transactions
- Afficher les licences existantes
- Envoyer de nouveau ou télécharger des licences à plusieurs reprises
- Contacter le service à la clientèle

Accédez aux fonctions ci-dessus à partir des notifications par courriel d'eDelivery.

Accès à l'enregistrement de licence de produit dans la notification par courriel de la commande dans eDelivery :

À partir de la notification par courriel d'eDelivery en lien avec une commande précise :

- le lien « Enregistrement de la clé d'autorisation de produit (PAK) » (Register Product Authorization Key (PAK)) (enregistrement de la licence du produit).

Lorsque l'utilisateur clique sur le lien dans le courriel eDelivery, il sera conduit directement vers la deuxième étape (attribuer les UGS aux appareils) dans le processus d'enregistrement de la clé PAK.

Processus d'enregistrement avec une seule clé de produit (PAK)

1 À partir de la notification par courriel de la commande, cliquez sur le lien « Enregistrer la clé d'autorisation de produit (PAK) » (Register Product Authorization Key (PAK)) qui est associé à la commande.
2 L'utilisateur sera dirigé vers l'étape 2 (attribuer les UGS aux appareils) dans le processus d'enregistrement de la PAK.
3 Les détails de la clé PAK s'affichent et l'utilisateur pourra entrer l'information nécessaire comme affiché à l'écran.
4 Cliquez sur « Attribuer » (Assign) (le cas échéant - utilisé lors de l'attribution de licences à des appareils spécifiques pendant l'enregistrement).

Processus d'enregistrement avec plusieurs clés d'autorisation de produit (PAK)

1 À partir de la notification par courriel de la commande, cliquez sur le lien « Enregistrer la clé d'autorisation de produit (PAK) » (Register Product Authorization Key (PAK)) qui est associé à la commande.
2 Une liste des PAK s'affiche dans le tableau « Obtenir de nouvelles licences en chargeant et en sélectionnant plusieurs PAK » (Get New Licenses by Loading and Selecting Multiple PAK) sur la page Enregistrement de la licence de produit (Product License Registration).
3 L'utilisateur peut sélectionner à l'aide des cases à cocher des PAK spécifiques à enregistrer.
4 Cliquez sur le bouton « Compléter les PAK sélectionnés » (Fulfill Selected PAKs).
5 Les détails des PAK s'affichent.
6 Entrez la « Quantité à attribuer » (Quantity to Assign) et l'information sur les autres produits/appareils comme indiqué.
7 Cliquez sur « Attribuer » (Assign) (le cas échéant - utilisé lors de l'attribution de licences à des appareils spécifiques pendant l'enregistrement).
8 Une attribution a été créée et une liste d'appareils s'affiche ensuite.
9 Cliquez sur « Suivant » pour aller à la page sommaire.

Page sommaire et transfert aux utilisateurs finaux

Le champ « Envoyer à » (Send To) a été rempli automatiquement selon l'information contenue dans le profil d'utilisateur - consultez la section *Afficher / Modifier le profil d'utilisateur* pour obtenir plus d'information. Il y a deux façons d'ajouter des noms dans la liste « Envoyer à » (Send To).

1 Cliquer sur le signe plus ⊞ permet à l'utilisateur de sélectionner les adresses courriel à partir du profil ou l'utilisateur peut entrer manuellement les adresses courriel en les séparant par des virgules à l'intérieur du champ.
2 Les noms d'utilisateurs finaux qui sont listés sont basés sur l'information contenue dans le profil de l'utilisateur.
Remarque : si vous ne voyez pas le nom d'utilisateur final que vous recherchez dans la liste, alors :

1 Cliquez sur l'icône du petit crayon .
2 Entrez les détails de l'utilisateur final.
3 L'écran Sélection du courriel utilisateur (User Email Selection) est affiché.
4 Faites votre sélection.
5 Cliquez sur OK.
6 Par la suite, l'utilisateur peut cliquer sur le bouton « Obtenir la licence » (Get License).

Télécharger les licences

L'état de la demande de licence contient plusieurs informations, dont les adresses d'expédition et le numéro d'identification de la transaction dans le cas où il y aurait des problèmes.

1 Cliquez sur « Télécharger » (Download).
2 Cliquez sur le bouton radio pour « Sauvegarder le fichier » (Save File).
3 Cliquez sur OK.
4 Un message s'affichera dans la partie inférieure droite de l'écran « Téléchargement complété. Tous les fichiers ont été téléchargés » (Download complete. All files have finished downloading).
5 Cliquez sur le lien « Tous les fichiers ont été téléchargés » (All files finished downloading). Une liste de téléchargement s'affiche.
6 Cliquez sur le « x » pour fermer la fenêtre.
7 La page de renvoi Enregistrement des PAK de licence de produit (Product License Registration) s'affiche.

Afficher et modifier le profil de l'utilisateur

Le profil d'information peut être révisé et modifié à partir de la page d'accueil Enregistrement de licence de produit (Product Lincense Registration).

1 Cliquez dans la liste déroulante sur « Mon information » (My Information).
2 Cliquez sur « Mon profil » (My Profile).
3 La page du profil s'affiche.
4 Faites défiler la page jusqu'au bas du profil de l'utilisateur.

Afficher les transactions

Pour afficher l'information relative à la transaction :

1 Cliquez dans la liste déroulante sur « Mon information » (My Information).
2 Cliquez sur « Mes transactions ».
3 Veuillez patienter pour que les identifiants de transaction se chargent.
4 Un historique des transactions sera affiché.

Afficher les licences existantes

À partir de la page de Démarrage rapide (Quick Start) :

1 Cliquez sur « Afficher les licences existantes » (View Existing Licenses).
2 Une liste s'affiche qui comprend les licences complétées pour vos produits :

Envoyer de nouveau ou télécharger des licences à plusieurs reprises

L'utilisateur peut envoyer ou télécharger de nouveau les licences.

1 Faites une sélection.
2 Cliquez sur « Envoyer de nouveau » (Resend) ou « Télécharger » (Download).

Service à la clientèle

Veuillez envoyer un courriel à l'adresse licensing@cisco.com ou contactez le service mondial de traitement des licences si vous avez :

- Des problèmes avec les licences ou si vous avez besoin d'aide pour enregistrer les clés d'autorisation de produit (PAK).
- Vous avez enregistré avec succès votre clé PAK et vous n'avez pas reçu la bonne licence ou la licence complète.

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV Amsterdam,
The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at **www.cisco.com/go/offices.**

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: www.cisco.com/go/trademarks. Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)