

# Support Case Manager(SCM)SPA/無制限セールスオーダライセンス要求ガイド

## 内容

---

[概要](#)

[手順](#)

[その他のヒント/ガイドライン](#)

[重要事項](#)

[トラブルシューティングガイド](#)

---

## 概要

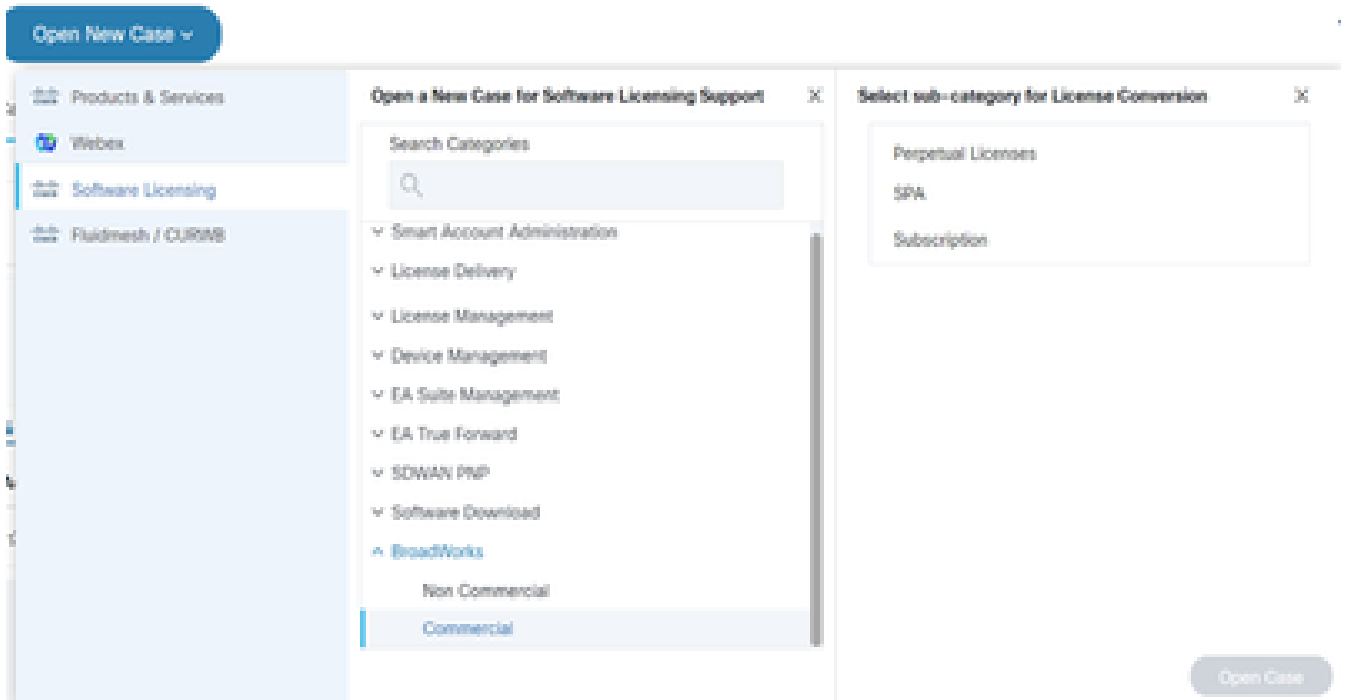
このドキュメントでは、BroadWorksソフトウェアのライセンス要求に対してSupport Case Manager(SCM)を使用してサービスリクエストを発行する手順について説明します。

SLA：ライセンス要求の通常のSLAは5～7営業日です。財務および法務部門からの承認が必要な場合は、SLA期間を延長できます。SLA時間は、キュー内の要求の数に応じて短縮できます。情報がより詳細になり、要求がより明確になると、SLAの期間も短縮されます。

## 手順

SCMを使用してケースチケットを入力する方法については、次の手順を使用してください。

1. ログインしてクレデンシャル(<http://www.cisco.com/go/scm>)を入力します。
2. 左側のパネルで、[新しいケースを開く]をクリックします
3. [ソフトウェアライセンス]を選択します
4. 右側のパネルで、「BroadWorks」>「Commercial（別名Sales Order）」を選択します。
5. ページの右側に移動し、永久ライセンスまたはSPAを選択します
6. 次に「オープンケース」を押します



オープンケース

## 7. 永久/SPA商用ライセンスのリクエスト

\*ほとんどのフィールドは読んで字のとおりです。また、各セクションにヘルプバブルが表示されています。

### 7.1 ライセンスするアカウント - 名前とC番号

Account to License - Name & C-Number ⓘ

Broadsoft - C00001|

18/70 characters

ライセンスするアカウント

### 7.2 PO番号/DID番号

PO Number ⓘ

PO番号

### 7.3 システム名

System Name(s) ⓘ

システム名

### 7.4 リリースのリクエスト

Release(s) Requested ⓘ

要求されたリリース

### 7.5 ライセンス管理設定

License Management Configuration ⓘ

Select one ▼

ライセンス管理設定

### 7.6 配分の指示

Allocation Instructions (optional) ⓘ

割り当て手順

### 7.7 その他の注意事項

Additional Notes (optional)

追加情報

## 7.8 現行のテンプレートは削除しない

Current Temps NOT to be Removed (optional) ⓘ

現在のテンプレートは削除できません

## 7.9 ライセンス配布メール

License Distribution Email(s) ⓘ

Enter email addresses separated by comma or semicolon, eg: name2@cisco.com, name3@cisco.com

ライセンス配布メール

## 7.10 電話番号

Telephone Number (optional)

 +1 ▼	4439817552	Ext	<input type="text"/>	(optional)
--	------------	-----	----------------------	------------

電話番号

## 7.11 電子メールアドレス

Email Address

## 7.12 「Submit Case」 ボタンをクリックする

### その他のヒント/ガイドライン

- 既存のBWライセンスファイルの下で、フォームに記入する際の参照用として使用してください。

```
1 <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
2 <com.broadsoft.apm.managedservice.BWLicense bwVersion="20.api"
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="AppServerLicenseFile" />
15 <licensedHostIDs>
16   <hostArray>
17     <string value="ABCDEFGH-4D37-32C0-C34F-5AF3FC1C87C4" />
18     <string value="ABCDEFGH-4D73-33D4-C34F-9A7FC3C2A3D4" />
19   </hostArray>
20 </licensedHostIDs>
21 <licensedServicesArray>
22   <com.broadsoft.apm.managedservice.ServiceLicense
23     | level="USER"
24     | quantity="0"
25     | serviceName="Authentication"
26     | servicePack="IBASE">
```

- 簡潔で正確な情報を提供することは、遅延の防止に大きく役立ちます。

### 重要事項

- 「Chat Now」ヘルプは現在、BroadWorksライセンス要求をサポートするように設定されていません。
- サポートファイルは、ケースが作成された後すぐにアップロードできます。

- 変更については、最新のテクニカルサポートを添付するか、影響を受けるASクラスタからGETしてください。
  - また、GETまたはテクニカルサポートを添付すると、詳細があいまいになったり不完全になったりすることを防ぐのに役立ちます。
- すべての対応はチケットで行う必要があります。
  - ライセンスを受け取ったら、正しくインストールされていることを確認して、クラスタの状態が良好であることを確認し、SR/チケットをクローズします。

## トラブルシューティングガイド

SCMを初めて使用する場合は、アクセス権がなく、プロファイルがまだ定義されていない可能性があります。

次の手順に従って、プロファイルを作成してください。

1. <https://id.cisco.com/ui/v1.0/profile-ui>リンクをクリックし、画面の指示に従ってプロファイルを入力および管理します。または、
2. 電話サポートは、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html> ( 米国のサポート番号は1 800 553 2447 ) にあります。
3. それでも認証情報の作成に関して問題が解決しない場合は、[bwlicensemanager@cisco.com](mailto:bwlicensemanager@cisco.com)まで電子メールでお問い合わせください。

## 翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。