|  |
| --- |
| **eDelivery Reference Card****For Cisco Partners** **and Distributors****Step-by-Step Procedures****To Become Familiar with the eDelivery Application** |
| **Table of Contents**[eDelivery Definitions](#_eDelivery_Definitions)[Order-Based Access (OBA) Email Notifications](#_Order-Based_Access_(OBA))[Product Authorization Keys (PAKs) Registration](#_eDelivery_PAKs_Reference) |
| **Welcome to** [**eDelivery**](https://edelivery.cisco.com/esd/)The Cisco® eDelivery application is a process to download software and software license entitlement documentation. The purpose of this reference card is to help Cisco partners and distributors become familiar with the capabilities of eDelivery. **Helpful Hints*** System access is via Internet Explorer 7 or later, Firefox 10 or later, and Chrome 22 or later.
* To become an authorized user of the eDelivery system, provide information within the [Profile Manager](http://tools.cisco.com/RPF/profile/profile_management.do) on Cisco.com.
* To access the eDelivery application using ***Account-Based Access***, you then need to be added as a user within your company account. For ***Order-Based Access***, you do not need to be a member of an account, since you access the order directly.
* For explanations of screen functions and support links, please refer to page 2 of this document.

**Manage Orders Page****Display Specific Orders****1** Sort columns (ascending or descending) by clicking on the underlined headings.or**2** Search or filter by specific criteria, such as customer account, date range, and/or order status.or**3** Search archived orders.Note the “Status” column:***New:*** A new order received that has not yet been assigned to the customer (i.e., stocking orders). **A*ssigned***: Designated to a specific customer; an order drop-shipped to a customer account will have this status from the outset. An order that is held in stock that has a status of “New” will need to be changed to “Assigned” once it has been sold to a customer. ***Downloaded***: The order has been downloaded.If the email addresses for customers were not entered previously in an ordering tool, you can still send Order-Based Access emails from eDelivery. See the section [***0rder-Based Access (OBA)***](#_eDelivery_OBA_Reference) ***Email Notifications* within eDelivery.** | **Software Download Policy**The software download policy governs the number of times any software image on an order can be downloaded. When the software has been downloaded, **please keep a backup copy of the software.** The customer must accept the End User License Agreement (EULA) in order to be able to download. Additional copies are subject to the following terms:-The software may be downloaded for the first time at any time after the order is made available within eDelivery. -Up to 90 days after the order is first made available within eDelivery, the software can be downloaded a second time after providing a valid reason on the “Download Reason” page. -If a second download is needed after 90 days, or you seek an additional download after a second download, you must submit a reason at the “Download Reason” page, and the request may be subject to review. The review and Cisco’s response may take up to one business day. -Any further download requests will be reviewed by eDelivery Customer Support, and you will receive a response within 72 hours.**Downloading Software**Please do not download and forward large software images through email. Also, please do not download and then burn software to CD/DVD and distribute it to customers. **1** Locate the order on the Manage Orders page of eDelivery.**2** Click the *Bill-To PO* number.**Order Details Page****3** Click the “+” to expand the product details of the order.**4** Click “+” for *File Type.*Note: Buttons and ways to download:* Click “Add to Cart” (associated with check boxes).
* C:\Users\tedurdle\Desktop\Images\Down Green Arrow.PNGClick “Download All Licenses.”
* Click “Download Entire Order.”
* Click the green down arrow (Download Now).
 | **5** On the Download Cart page, accept the EULA by clicking “Accept.”**6** Now choose between “**Download****Manager**” (DLM) – Cisco recommended, or “Non Java SW Download” (https).*Note: The non-Java download method may result in slower download speeds, no download verification, and timeout issues in which your session may time out prior to successful download.***7** Follow the instructions on the screen.**Added Downloads/Locked SW** **1** Locate the order on the “Manage Orders” page.**2** Click the “+” to expand the product details of the order.**3** Click the “+” for *File Type.***4** Click “Request Access.”*Note: “Request Access” will be displayed when* ***a lock icon*** *is present, indicating that the maximum number of successful downloads has occurred.***5** From the drop-down menu, select “Reason.”**6** Enter your comments.**7** Click “Submit.” **8** Click “Proceed to Download Cart.”An email notification will be sent to you within 72 hours. **Return Materials Authorization**eDelivery items must be returned through the manual returns process by contacting your customer service relationship manager or field service relationship manager or by submitting a case to [Customer Service Central](http://www.cisco.com/go/cs/). eDelivery items (L-SKUs) are currently not enabled in the Returns Tool. For SKUs or PIDs, please go to Partner Central [here](http://www.cisco.com/web/partners/tools/edelivery.html#~tab-2,).  *Note: If you ordered from a distributor, please notify them. The distributor will then notify Cisco. An authorized purchasing representative from the distributor can call Cisco Customer Service to RMA the order.* |
| Partner Reference Card erc V 1.0.1 © 2014 Cisco Systems, Inc. All rights reserved**.** [**Privacy Statement**](http://www.cisco.com/en/US/swassets/sw293/privacy_statement.html)**,** [**Cisco.com**](http://www.cisco.com) Page 1 |

|  |
| --- |
| eDelivery Definitions |
| **Manage Orders Page:**

| **Function** | **Definition** |
| --- | --- |
| Archived Orders Reporting | Users may access orders after 15 months from the archives and restore them for downloading. |
| C:\Users\tedurdle\Desktop\envelope tiny.jpgEnvelope | Allows user to send Order-Based Access (OBA) email notifications to customers |
| C:\Users\tedurdle\Desktop\Download History Icon Mg Orders page.PNG Download History Report | Select to view the download history of the line. |
| C:\Documents and Settings\tdurdle\Desktop\download_basket.gif Download Cart | Contains items selected to download. |
| Next | Click after choosing at least one order line to assign or revoke. Simultaneous assigning and revoking is not possible. |
| Reset | Click after clicking the plus sign  to expand the major line and collapse the minor lines. |
| Go (Search) | Enables filtering of orders based on the keyword entered in the Search field. |
| Reset (Search) | Clears the search field. |
| Account (Filter) | Drop-down list with account names upon which to filter and display corresponding orders |
| Date Range (Filter)  | Drop-down list with date ranges upon which to filter and display orders. |
| Status (Filter) | Drop-down list with available order statuses (*Assigned, Accessed, Locked*) or *All* (default) upon which to filter and display orders |
| Go | Filters orders and displays them by date range and status. |
| Reset (Filter) | Display all orders. |
| Account, Status, Bill-To PO, Cisco SO, Available, Carton/Cust Ref Notes, Comment | Underlined headings to sort the column records in ascending or descending order. |
| Account | The customer to which the order is assigned. |
| Status | The order can be *New*, *Unassigned*, *Accessed*, *Assigned*, or *Locked*. |
| Bill-To PO Number(Cisco) | The bill-to customer purchase order number provided to Cisco. |
| Carton/Cust Ref Notes  | Free-text customer notes regarding the order. The speech bubble for a specific order will display the order transaction history. |
| Cisco SO | Internal Cisco sales order number. |
| Available | The date the order is available. |
| Comment | Free text can be added.  |
| Items per Page | Drop-down list allowing you to select the number of items per page to display; the default is 10. |
| Showing Range | Drop-down list to select the page number; the default value is 1. |

**Download References:**

| **Term** | **Definition** |
| --- | --- |
| Download Manager (DLM)**Cisco Recommended** | Performs the task of downloading standalone files from the Internet to your local computer. DLM enables a process to monitor, pause, resume, or cancel downloads, and aids recovery |
| Non-Java SW Download (https) | Non-Java-enabled download method that downloads directly via the browser. It is not recommended because of browser limitations. Non-Java SW download is a secure connection between client and server that allows you to download files without using the Download Manager (DLM). In this option, all the images placed in your download cart will be displayed, and you can select each one for individual download after selecting a destination location. Please be aware that using the Non-Java SW download method may result in slower download speeds, no download verification, and timeout issues in which your session may time out prior to a successful download. |

 | **Order Details Page:**

| **Function** | **Definition** |
| --- | --- |
| C:\Users\tedurdle\Desktop\envelope tiny.jpg Envelope | Send Order-Based Access (OBA) email notifications to customers. |
| C:\Users\tedurdle\Desktop\Green Arrow Previous Page.jpgGreen Arrow | Returns user to the previous page (the Manage Orders page) containing the search/filtered list. |
|  (Line ID) | Displays components and/or minor lines. |
| * Check box
 | Selects a component to download |
| C:\Users\tedurdle\Desktop\Images\Down Green Arrow.PNGDown Arrow | Download now: Associated with the check boxes of software. |
| Next | Click after choosing at least one order line to assign or revoke. Simultaneous assigning and revoking is not possible |
| Reset | Click after clicking the plus sign  to expand the major line and collapse the minor lines. |
| Add to Cart | Used in conjunction with the check boxes; adds the selected items to the download cart. |
| Download All Licenses | Click to add every license on the page to the download cart. |
| Download Entire Order | Click to add every license and all software items to the download cart. |

**Relevant Terms:**

| **Term** | **Explanation/Links** |
| --- | --- |
| Equivalent PIDs | Link to find eDelivery equivalent PIDs [here](http://www.cisco.com/web/partners/tools/edelivery.html#~tab-2,).Note: Most eDelivery PIDs start either with “L-” for license or “R-“ for software. PIDs starting with “LL-” are Cisco IOS® Software relicensing PIDs and are addressed by the Licensing team. |
| Product Authorization Key | Contents include the PAK key (code and barcode), item details, and entitlement quantity.The PAK key needs to be registered [here](https://tools.cisco.com/SWIFT/LicensingUI/Home) (Product License Registration) in order to generate the activation key. |
| RTU License | Right to use, which is product/feature specific and may be serialized but has no associated PAK. |
| End User License Agreement (EULA) | Displays general user terms and conditions. |
| Supplemental End User License Agreement (SEULA) | Additional terms and conditions for third-party software (TPS) End User License Agreement. |
| TPS | Third-party software. |
| Claim-TPS | Claim certificate and TPS combination in which Cisco and TPS software keys are assigned and shipped together. |
| Return Materials Authorization (RMA) | RMAs are not supported by the eDelivery team. RMA for eDelivery orders follows the same mechanism as RMA for physical orders.Once the RMA is done, the activation key is deactivated. CS Support and CSRMs can assist with the training of the RMA process |

**Cisco Support:**

| **Issue**  | **Support Group/Link** |
| --- | --- |
| eDelivery Customer Support | eDelivery Support team email:edelivery-customer-support@cisco.com  |
| eDelivery opt-in/opt-out for email notifications | eDelivery Application: <http://edelivery.cisco.com/esd/> Select *My eDelivery Settings*, and edit preferences accordingly. |
| Product Authorization Keys (PAKs) | Licensing Support team email:licensing@cisco.com  |
| Partner support | Partner Central: [www.cisco.com/web/partners/tools/edelivery.html](http://www.cisco.com/web/partners/tools/edelivery.html) |
| Account lockout, password issues | Cisco Account ManagementSend email to web-help@cisco.com |
| Website/web access | Web Support Group<http://tools.cisco.com/RPF/passwordreset.do> |
| Export questions | exportops@cisco.com |
| General questions | Cisco Customer Support Team: www.cisco.com/go/cs/ |

 |
| Partner Reference Card erc 2 V 1.0.1 © 2014 Cisco Systems, Inc. All rights reserved**.** [**Privacy Statement**](http://www.cisco.com/en/US/swassets/sw293/privacy_statement.html)**,** [**Cisco.com**](http://www.cisco.com) Page 2 |
| eDelivery OBA Reference Card**For Cisco Partners** **and Distributors****Step-by-Step Procedures****To Become Familiar with the eDelivery****Order-Based Access (OBA) Email Notifications** |
| **Welcome to** [**eDelivery**](https://edelivery.cisco.com/esd/) **and Order-Based Emails**The Cisco eDelivery application is a process to download software and software license entitlement documentation. The purpose of this reference card is to help Cisco partners and distributors become familiar with the capabilities of eDelivery. **Order-Based Access**: Access is granted to a product or order by one or more email addresses provided with the order. When the order is ready, emails are sent to the specified users. The notification contains a link to the product or order within eDelivery. The user clicks on the link and logs in using his or her Cisco.com profile. *Note: The recipient of the email is required to have a valid Cisco.com profile to log in and download the order. If a new profile needs to be created, click* [*Create a New Account and Register.*](https://sso.cisco.com/autho/forms/CDClogin.html)**Software Download Policy**If the order contains software products, the user has ninety (90) days from the date of the OBA email to download the software, after which access to the software will be restricted. Only one software download is allowed during this period. If you require additional downloads, or if you have passed the 90-day period, request access through the eDelivery portal. Cisco software may be used only pursuant to our End User License Agreement (EULA), which you agree to accept prior to downloading the software.The user can email Order-Based Access (OBA) notifications to clients and colleagues in three different ways:* **When placing an order from Cisco Commerce Workspace or B2B**
* **From within the eDelivery application**
* **By forwarding an existing order notification**
 | **Sending OBA Email from Cisco Commerce Workspace:****1** Create the order as usual.**2** Enter the Bill-to purchase order number.**3** Click “Update.”**4** Click the Shipping and Install tab**5** Scroll down and click the  for Line Items.**6** Click Edit.**7** Enter the shipping and end customer email addresses.**8** Enter the customer reference numbers.**9** Click “Update.”**10** The shipping and end customer email recipients will receive emails containing a link to the eDelivery application where the order can be downloaded.**Sending OBA Email from B2B:****1** B2B users can submit the email addresses using the SWIFT\_EMAIL field.**2** Submit the order.**Sending OBA Email Notifications from Within the eDelivery Application:** If the email addresses for customers were not entered previously in an ordering tool, the user can still send Order-Based Access emails from eDelivery. **1** Locate the order within [eDelivery](https://edelivery.cisco.com/esd/).**2** From the Order Details page, click the envelope icon.**3** From the Send Order-Based Email page, select:* C:\Users\tedurdle\Desktop\envelope tiny.jpg“**Group all selected order lines in a single email**” to group order lines into

 a single email for a specified recipient, or* “**Send 1 order line per email**” to send only one order line per email recipient.

**4** In the “Email” column, enter the email address or multiple email addresses separated by commas per order line level.**5** Enter carton or customer reference notes per order line level.*Note: “Apply to* ***Next*** *Order Line” and “Apply to* ***All*** *Order Lines” is a copy-and-paste feature applied to the next (or all) order line(s). There is no need to reenter email addresses and carton/customer reference notes***6** Click “Send OBA for Selected Items.”*Note: The history of notifications provides a list of OBA notifications sent by the user.***Forwarding an Existing Order Notification:**From your email client (MS Outlook, etc.), you can forward the order notification email to your end customers to download software and/or register PAKs. The following options are included in the order notification email in association with each specific order line:* “[Access Order](https://edelivery.cisco.com/esd/)” (eDelivery) link.

Accesses all of the order content within eDelivery, including software, licenses and documentation. Before registering the Product Authorization Keys (PAKs), we recommend that you download the license documents for archiving and for reviewing important instructions and additional terms and conditions.* “[Register Product Authorization Key (PAK)](https://tools.cisco.com/SWIFT/LicensingUI/Home)” (Product License Registration) link.

There is no need to download PAKs; instead, register them directly with the Product License Registration application.* “[To View Your Smart Licenses](http://tools-stage.cisco.com/rhodui/index#/admin_dashboard)”: Access your Smart Account to view licenses and registered devices in your Smart Network.

*Note: The email recipient must have a valid Cisco.com profile. An OBA user will then have access to the order or lines that are contained in the email without restrictions. Email* *licensing@cisco.com* *or contact* [*Global Licensing Operations*](http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html) *if you have issues with licenses, if you need help registering PAKs, or if you have successfully registered your PAKs and did not receive the correct or complete license. Click here to open a* [*TAC case*](http://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/create/launch.do)*.*  |
| Partner Reference Card eoba V 1.0.1 © 2014 Cisco Systems, Inc. All rights reserved**.** [**Privacy Statement**](http://www.cisco.com/en/US/swassets/sw293/privacy_statement.html)**,** [**Cisco.com**](http://www.cisco.com) Page 3 |
| eDelivery Order-Based Access (Continued) |
| **For the End User to Access and Download the Order:****1** From within the order notification email, the user may click “[Access Order](https://edelivery.cisco.com/esd/orders.do;jsessionid=585A0258FFC1A0D3000CC620244A950C.ASTPCSC2?resetSearch=true&objectsPerPage=10)” (eDelivery) link.**2** Log in to eDelivery.(For PAK registration, see the [PAKs Regi](#_eDelivery_PAKs_Reference)stration section below).**3** From the Order Details page, the user must accept or decline the EULA. The user is able to view the EULA before accepting by clicking “End User License Agreement”. **4** After accepting the EULA, the user clicks “Download All License” to download the licenses. **Downloading Software** **1** Locate the order on the Manage Orders page of eDelivery. **2** Click the *Bill-To PO* number.**Order Details Page****3** Click the “+” to expand the product details of the order.**4** Click the “+” for *File Type*.Note: Buttons and ways to download:* Click “Add to Cart” (associated with check boxes).
* Click “Download All Licenses.”
* Click “Download Entire Order.”
* Click the green down arrow (Download Now).

**5** From the Download Cart page, accept the EULA by clicking “Accept.”**6** Choose between “**Download Manager**” (DLM) – **Cisco Recommended**,” or “Non Java SW Download” (https). **7** Follow the instructions on the screen.**Added Downloads/Locked** **1** Locate the order on the “Manage Orders” screen.**2** Click the “+” to expand the product details of the order.**3** Click the “+” for *File Type.***4** Click “Request Access.”*Note: “Request Access” will be displayed when a* ***lock icon*** *is present, indicating that the maximum number of successful downloads has occurred.***5** From the drop-down menu, select “Reason.”**6** Enter your comments.**7** Click the “Submit” button.**8** Click “Proceed to Download Cart.”An email notification will be sent to you within 72 hours.  |  |

|  |
| --- |
| **Cisco Support:** |
| **Issue**  | **Support Group/Link** |
| eDelivery Customer Support | eDelivery Support team email: edelivery-customer-support@cisco.com  |
| eDelivery opt-in/opt-out for email notifications | [eDelivery Application: http://edelivery.cisco.com/esd/ Select My eDelivery Settings, and edit preferences accordingly.](http://edelivery.cisco.com/esd/) |
| Product Authorization Keys (PAKs) | Licensing Support team email: licensing@cisco.com  |
| Smart Software Manager Portal | Smart Licesning Support team email: smart-licensing-eft-tracking@cisco.com  |
| Partner support | Partner Central: www.cisco.com/web/partners/tools/edelivery.html |
| Account lockout, password issues | Cisco account management:Send email to web-help@cisco.com |
| Website/web access | Web Support Group: http://tools.cisco.com/RPF/passwordreset.do |
| Export questions | exportops@cisco.com |
| General questions | Cisco Customer Support Team: cs-support@cisco.com |
|   |  |
| **eDelivery Order Notification Email:** |
| **Selection** | **Definition** |
| Bill-To PO Number (Cisco) | The Bill-To customer purchase order number provided to Cisco. |
| Cisco SO | Internal Cisco sales order number. |
| Bill-To Account | The customer to which the order is assigned. |
| Ship-To Account |  A location or address specified for receipt of the items on the purchase order. |
| End Customer Account | The actual purchaser or owner of the product. |
| Products Ordered | Individual products are identified and listed within the order notification. |
| Claims Certificate (PAK) | [Contents include the PAK key (code and barcode), item details, and entitlement quantity. PAK key needs to be registered here (Product License Registration) in order to generate the activation key.](https://tools.cisco.com/SWIFT/LicensingUI/Home) |
| Access Order link | Allows the user to access the order within the eDelivery application, including software, licenses, and documentation.  |
| Register Product Authorization Key (PAK) | Allows the user to register PAKs directly within the Product License Registration application. |
| To View Your Smart Licenses link | Allows the user to access their Smart Account to view licenses and registered devices in your Smart Network. |
| Line ID | Example: 146538742 |
| Product ID (SKU) | Example: L-CM-DL-10= |
| Product Description | Example: Unified CM Device License for ELD-10 Units |
| Carton/Cust/Ref Notes  | Free-text customer notes regarding the order. |
|  |  |
| **eDelivery Send Order-Based Email Page:** |
| **Selection** | **Definition** |
| Cisco SO | Internal Cisco sales order number |
| Bill-To PO Number (Cisco) | The bill-to customer purchase order number provided to Cisco |
| Status | The order can be *New*, *Unassigned*, *Accessed*, *Assigned*, or *Locked*. |
| Group all selected order lines in a single email | Groups order lines into a single email for a specified recipient.  |
| Send 1 order line per email | Sends only one order line per email address. |
| Order Line | Product ordered with unique number. |
| PID | Product ordered. |
| Description | Products description. |
| Email | Recipient (email address) of the order notification email. |
| Carton/Cust Ref Notes | Free-text customer notes regarding the order. |
| Apply to Next Order Level | This is a copy-and-paste feature applied to the next (or all) order line(s). There is no need to reenter email addresses and carton/customer reference notes. |
| Send OBA for Selected Items | Sends emails to the specified email addresses. |
| History of notifications | A list of OBA notifications sent by the user. |

 |
| Partner Reference Card eoba V 1.0.1 © 2014 Cisco Systems, Inc. All rights reserved**.** [**Privacy Statement**](http://www.cisco.com/en/US/swassets/sw293/privacy_statement.html)**,** [**Cisco.com**](http://www.cisco.com) Page 4 |
| eDelivery PAKs Reference Card**For Cisco Partners** **and Distributors****Step-by-Step Procedures****To Become Familiar with****Product Authorization Keys (PAKs)** **Registration** |
| **Welcome to Product Authorization Keys (PAKs) Registration**[eDelivery Application](https://edelivery.cisco.com/esd/)The Cisco eDelivery application is a process to download software and software license entitlement documentation. The purpose of this reference card is to help Cisco partners and distributors become familiar with the capabilities of eDelivery. The [Product License Registration](https://tools.cisco.com/SWIFT/LicensingUI/Home)application allows the user to:* Register PAKs
* Review and forward to end users
* Download licenses
* View and modify the user profile
* View transactions
* View existing licenses
* Resend or download licenses multiple times
* Contact Customer Support

You can access the above features from the eDelivery email notifications.**Access Product License Registration****eDelivery Order Notification Email**From the eDelivery order notification email, and in association with a specific order:* “[Register Product Authorization Key (PAK)](https://tools.cisco.com/SWIFT/LicensingUI/Home)” (Product License Registration) link

When you click on the link within the eDelivery email, you will be taken directly to the second step (Assign SKUs to Devices) in the PAK registration process. **Register Single PAKs** **1** From the order notification email, click the “Register Product Authorization Key (PAK)” link that is associated with the order.**2** You will be taken to step 2 (Assign SKUs to Devices) in the PAK registration process. **3** Details of the PAK appear, and you will enter the required information as stated.**4** Click “Assign” (if applicable; used when assigning licenses to specific devices during registration).**Register Multiple PAKs** **1** From the order notification email, click the “Register Product Authorization Key (PAK)” link associated with the order. | **2** A list of PAKs appears in the “Get New Licenses by Loading and Selecting Multiple PAKs” table on the Product License Registration page.**3** Select the specific PAKs to register via the check boxes.**4** Click “Fulfill Selected PAKs.”**5** Details of the PAK appear.**6** Enter the “Quantity to Assign” and other product/device information as stated.**7** Click “Assign” (if applicable; used when assigning licenses to specific devices during registration.)**8** An assignment is created and a list of devices also appears.**9** Click “Next” to go to the review page.**Review Page and Forward to End Users**The “Send To” field has been automatically populated based on the user profile information. See the “View/Modify User Profile” sectionfor more information.There are two ways to add names to the “Send To” list. **1** Click the plus sign  to select email addresses from the profile, or manually enter email addresses, separated by commas, into the present field.**2** The End User names that are listed are based on the user profile information.Note: If you do not see an end user name that is needed on the list:**1** Click the small pencil icon. C:\Users\tedurdle\Desktop\SWIFT Shawn Ritter\Images from Demo\Pencil.png**2** Enter the end user details. **3** The User Email Selection screen is displayed. **4** Make a selection. **5** Click OK.**6** You may then click the “Get License” button.**Download Licenses**The License Request Status contains, among other items, Send To addresses and a transaction ID in case of any issues.**1** Click “Download.”**2** Click “Save File.”**3** Click OK.**4** A “Download Complete ‒ All files have finished downloading” message appears in the lower right of the screen. **5** Click the “All files finished downloading” link. A download list appears.**6** Click the “x” to close the window.**7** The Product License Registration PAK landing page appears. | **View/Modify User Profile**The profile information can be viewed and modified from the Product License Registration home page.**1** Click the “My Information” drop-down arrow.**2** Click “My Profile.”**3** The user profile page appears.**4** Scroll to see the bottom part of the user profile information.**View Transactions**Transaction information can be viewed as follows:**1** Click the “My Information” drop-down arrow.**2** Click “My Transactions.”**3** Wait until the transaction IDs load.**4** A history of transactions will be displayed.**View Existing Licenses**From the Quick Start page:**1** Click “View Existing Licenses.”**2** A list is displayed of the licenses fulfilled for your products.**Resend or Download Licenses Multiple Times**The user may resend or download licenses again.**1** Make a selection.**2** Click “Resend” or “Download.”**Customer Support**Email licensing@cisco.com or contact [Global Licensing Operations](http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html) if you have: * Issues with licenses or if you need help registering Product Authorization Keys (PAKs)
* Successfully registered your PAK and did not receive the correct/ complete license.
 |
| Partner Reference Card epaks V 1.0.1 © 2014 Cisco Systems, Inc. All rights reserved**.** [**Privacy Statement**](http://www.cisco.com/en/US/swassets/sw293/privacy_statement.html)**,** [**Cisco.com**](http://www.cisco.com) Page 5 |



**This page is intentionally left blank.**

**The French Version of the Reference Card Follows.**

|  |
| --- |
| Carte de référence eDelivery**Pour les partenaires Cisco** **et les distributeurs****Procédures étape par étape****Afin de se familiariser avec l'application eDelivery** |
| **Table des matières**[Définition d'eDelivery](#_Définitions_d'eDelivery) [Notifications par courriel avec accès par la commande (Order-Based Access ou OBA)](#_Carte_de_référence_1)[Enregistrement des clés d'autorisation de produit (Product Authorization Keys ou PAK)](#_Carte_de_référence_2) |
| **Bienvenue dans l'application** [**eDelivery**](https://edelivery.cisco.com/esd/)**!**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](http://tools.cisco.com/RPF/profile/profile_management.do) 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).**A*ttribuée*** (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 (0rder-Based Access ou OBA)***](#_eDelivery_OBA_Reference)**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).
* C:\Users\tedurdle\Desktop\Images\Down Green Arrow.PNGCliquez 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](http://www.cisco.com/web/partners/tools/edelivery.html#~tab-2,) 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.* |
| Carte de référence du partenaire erc V 1.0.1 © 2014 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés**.** [**Déclaration de confidentialité**](http://www.cisco.com/en/US/swassets/sw293/privacy_statement.html)**,** [**Cisco.com**](http://www.cisco.com) Page1 |

|  |
| --- |
| 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. |
| C:\Users\tedurdle\Desktop\envelope tiny.jpg Enveloppe | Permet à l'utilisateur d'envoyer des courriels de notification avec accès par la commande aux clients. |
| C:\Users\tedurdle\Desktop\Download History Icon Mg Orders page.PNG Télécharger l'historique (Download History Report) | Sélectionnez cette option pour afficher l'historique de téléchargement de la ligne dans la commande. |
| C:\Documents and Settings\tdurdle\Desktop\download_basket.gif 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** |
| --- | --- |
| C:\Users\tedurdle\Desktop\envelope tiny.jpg Enveloppe | Envoie une notification par courriel avec accès par la commande à des clients. |
| C:\Users\tedurdle\Desktop\Green Arrow Previous Page.jpgFlèche 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. |
| C:\Users\tedurdle\Desktop\Images\Down Green Arrow.PNGFlèche 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](http://www.cisco.com/web/partners/tools/edelivery.html#~tab-2,).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](https://tools.cisco.com/SWIFT/LicensingUI/Home) (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 | ou 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/](https://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 licenceslicensing@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 CiscoEnvoyez 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 Ciscowww.cisco.com/go/cs/ |

 |
| Carte de référence du partenaire erc V 1.0.1 © 2014 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés**.** [**Déclaration de confidentialité**](http://www.cisco.com/en/US/swassets/sw293/privacy_statement.html)**,** [**Cisco.com**](http://www.cisco.com) Page 2 |
| Carte de référence eDelivery OBA**Pour les partenaires Cisco** **et les distributeurs****Procédures de dépannage étape par étape****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**](https://edelivery.cisco.com/esd/) **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).*](https://sso.cisco.com/autho/forms/CDClogin.html)**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.C:\Users\tedurdle\Desktop\envelope tiny.jpg**1** Trouvez la commande dans [eDelivery](https://edelivery.cisco.com/esd/).**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](https://edelivery.cisco.com/esd/) » (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)](https://tools.cisco.com/SWIFT/LicensingUI/Home)» (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](http://tools-stage.cisco.com/rhodui/index#/admin_dashboard).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*](http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html)*, 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*](http://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/create/launch.do)*.* |
| Carte de référence du partenaire eoba V 1.0.1 © 2014 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés**.** [**Déclaration de confidentialité**](http://www.cisco.com/en/US/swassets/sw293/privacy_statement.html)**,** [**Cisco.com**](http://www.cisco.com) Page 3 |
| 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](https://edelivery.cisco.com/esd/orders.do;jsessionid=585A0258FFC1A0D3000CC620244A950C.ASTPCSC2?resetSearch=true&objectsPerPage=10)» (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)](#_eDelivery_PAKs_Reference) 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.  |  |

| **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](https://tools.cisco.com/SWIFT/LicensingUI/Home) (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 |

**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 :** **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/](https://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 licenceslicensing@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 CiscoEnvoyez 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 du partenaire eoba V 1.0.1 © 2014 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés**.** [**Déclaration de confidentialité**](http://www.cisco.com/en/US/swassets/sw293/privacy_statement.html)**,** [**Cisco.com**](http://www.cisco.com) Page 4 |
| Carte de référence des PAK d'eDelivery**Pour les partenaires Cisco** **et les distributeurs****Procédures de dépannage étape par étape****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](https://edelivery.cisco.com/esd/)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)](https://tools.cisco.com/SWIFT/LicensingUI/Home)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)](https://tools.cisco.com/SWIFT/LicensingUI/Home) » (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 C:\Users\tedurdle\Desktop\SWIFT Shawn Ritter\Images from Demo\Pencil.png.**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](http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html) 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.
 |
| Carte de référence du partenaire epaks V 1.0.1 © 2014 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés**.** [**Déclaration de confidentialité**](http://www.cisco.com/en/US/swassets/sw293/privacy_statement.html)**,** [**Cisco.com**](http://www.cisco.com) Page 5 |

