

# Support Case Manager (SCM)-Abonnement Verkaufsaufträge Lizenzanfrage Anleitung.

## Inhalt

---

[Überblick](#)

[Verfahren](#)

[Zusätzliche Tipps/Richtlinien](#)

[Wichtige Hinweise](#)

[Leitfaden zur Fehlerbehebung](#)

---

## Überblick

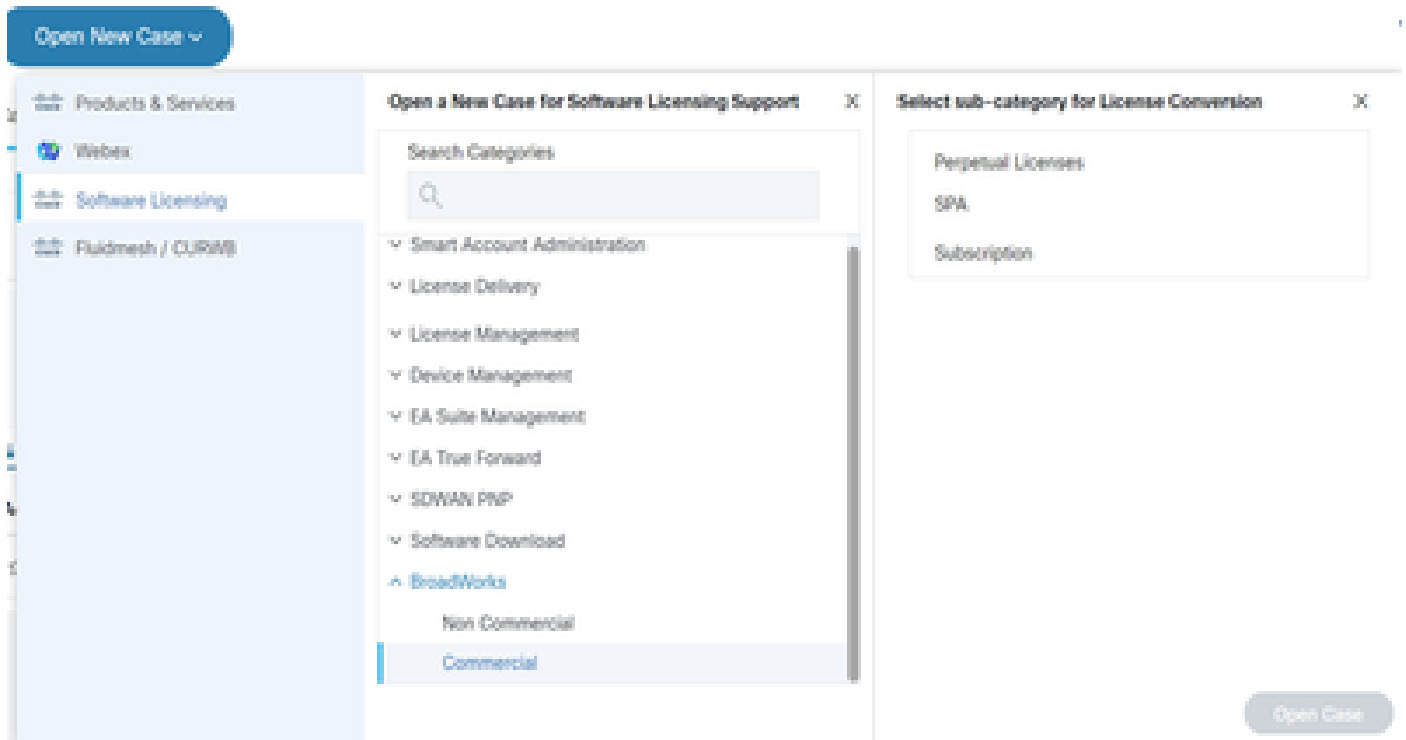
In diesem Dokument wird das Verfahren zum Auslösen von Serviceanfragen mithilfe des Support Case Manager (SCM) für alle BroadWorks-Softwarelizenzierungsanfragen beschrieben.

SLAs: Die übliche SLA für eine Lizenzanfrage beträgt 5-7 Werkzeuge. Der SLA-Zeitraum kann länger sein, wenn Genehmigungen von der Finanzabteilung und der Rechtsabteilung erforderlich sind. Die SLA-Zeit kann in Abhängigkeit von der Anzahl der Anforderungen in der Warteschlange oft verkürzt werden. Je detaillierter die Informationen sind und je klarer die Anfrage ist, desto kürzer ist auch der SLA-Zeitraum.

## Verfahren

Gehen Sie folgendermaßen vor, um Tickets über SCM einzugeben:

1. Geben Sie Ihre Anmeldeinformationen ein, indem Sie sich anmelden bei - <http://www.cisco.com/go/scm>
2. Klicken Sie im linken Bereich auf "Open New Case" (Neues Ticket öffnen).
3. Wählen Sie "Softwarelizenzierung".
4. Wählen Sie im rechten Bereich "BroadWorks > Commercial (bzw. Sales Order)".
5. Wählen Sie dann "Abonnement"
6. Wählen Sie dann "Open Case".



Ticket öffnen

## 7. Abonnement-Verkaufsauftragslizenzanträge

\* Die meisten Felder sind selbsterklärend und/oder in den einzelnen Abschnitten mit Blasen versehen.

### 7.1 Konto-zu-Lizenz - Name und C-Nummer

Account to License - Name & C-Number ⓘ

Broadsoft - C00001|

18/70 characters

Konto für Lizenz

### 7.2 PO-Nummer/DID-Nummer

PO Number ⓘ

Bestellnummer

### 7.3 Systemname(n)

System Name(s) ⓘ

Systemname(n)

### 7.4 Angeforderte Version(en)

Release(s) Requested ⓘ

Angeforderte Version(en)

### 7.5 Konfiguration der Lizenzverwaltung

License Management Configuration ⓘ

Lizenzverwaltungskonfiguration

### 7.6 Zusätzliche Hinweise

Additional Notes (optional)

Zusätzliche Hinweise

### 7.7 E-Mail(s) zur Lizenzverteilung

## License Distribution Email(s)

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

E-Mail(s) für Lizenzverteilung

## 7.8 Telefonnummer

### Telephone Number (optional)

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

Telefonnummer

## 7.9 E-Mail-Adresse

### Email Address

Email-Adresse

7.10 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Ticket senden".

## Zusätzliche Tipps/Richtlinien

- Bitte verwenden Sie diese unter Ihren vorhandenen BW-Lizenzdateien als Referenz beim Ausfüllen des Formulars.



# Leitfaden zur Fehlerbehebung

Wenn Sie das SCM zum ersten Mal verwenden, haben Sie möglicherweise keinen Zugriff darauf, und Ihr Profil ist möglicherweise noch nicht definiert.

Erstellen Sie Ihr Profil wie folgt:

1. Klicken Sie auf diesen Link: <https://id.cisco.com/ui/v1.0/profile-ui>, und befolgen Sie die Anweisungen zur Eingabe und Verwaltung Ihres Profils. ODER,
2. Telefonischen Support erhalten Sie über folgenden Link: <https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html> (US-Support-Nummer: 1 800 553 2447).
3. Wenn Sie Ihre Anmeldeinformationen immer noch nicht richtig erstellen können, senden Sie eine E-Mail an [bwlicensemanager@cisco.com](mailto:bwlicensemanager@cisco.com), damit wir Ihnen weiter helfen können.

## Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.