

# Anfordern von BroadWorks-Lizenzdateien

## Inhalt

---

[Copyright© 2025 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.](#)

[Dokument-Revisionsverlauf](#)

---

Copyright© 2025 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Cisco und das Cisco Logo sind Marken oder eingetragene Marken von Cisco und/oder Partnerunternehmen in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern. Eine Liste der Marken von Cisco finden Sie unter folgender URL: <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html> Die genannten Marken anderer Anbieter sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Die Verwendung des Begriffs „Partner“ impliziert keine gesellschaftsrechtliche Beziehung zwischen Cisco und anderen Unternehmen. (1721R)

Bei den in diesem Dokument verwendeten IP-Adressen und Telefonnummern handelt es sich nicht um tatsächliche Adressen und Telefonnummern. Alle in diesem Dokument enthaltenen Beispiele, Befehlsausgaben, Netzwerktopologiediagramme und anderen Abbildungen dienen lediglich der Veranschaulichung. Die Verwendung tatsächlicher IP-Adressen oder Telefonnummern in diesem Zusammenhang ist zufällig und nicht beabsichtigt.

## Dokument-Revisionsverlauf

Version	Version	Grund für die Änderung	Datum
2.0	1.1	Inhaltsaktualisierung	21. Mai 2024
3.0	1.2	Inhaltsaktualisierung	13. Mai 2025

### Senden von BroadWorks-Lizenzanfragen

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine BroadWorks-Lizenzanfrage über das Cisco Support Case Manager (SCM)-Portal zu senden:

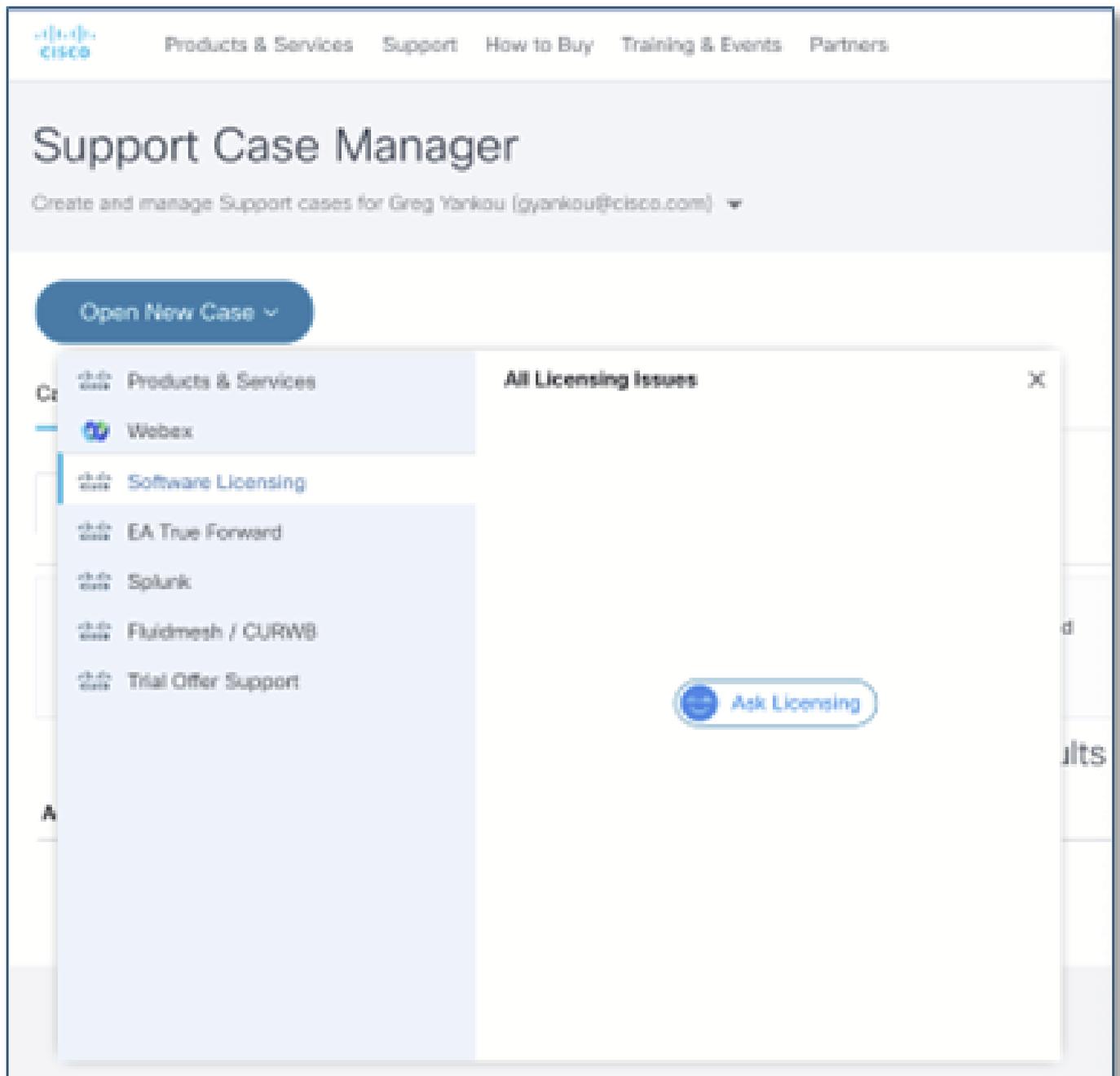
1. Melden Sie sich bei SCM an.

- Öffnen Sie das [SCM-Portal \(Support Case Manager\) von](#) Cisco, und melden Sie sich mit

Ihren Anmeldeinformationen an.

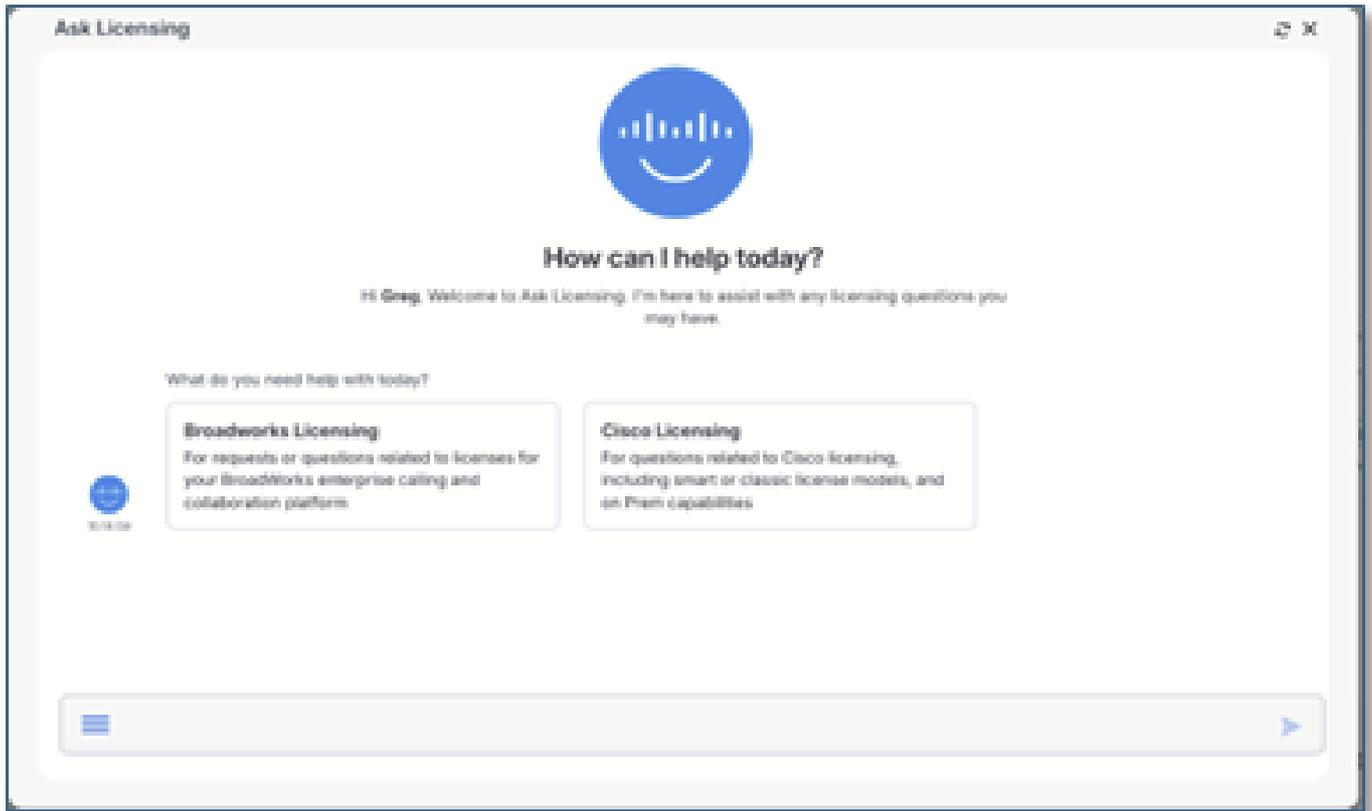
## 2. Ein neues Ticket erstellen

- Klicken Sie im linken Bereich auf "Open New Case" (Neues Ticket öffnen).
- Wählen Sie im linken Bereich "Software Licensing" (Softwarelizenzierung) aus.
- Klicken Sie im rechten Bereich auf "Ask Licensing" (Lizenzierung anfordern).



The screenshot displays the Cisco Support Case Manager interface. At the top, the Cisco logo is on the left, and navigation links for "Products & Services", "Support", "How to Buy", "Training & Events", and "Partners" are on the right. Below the navigation bar, the main heading "Support Case Manager" is followed by the text "Create and manage Support cases for Greg Yankou (gyankou@cisco.com)". A blue button labeled "Open New Case" is highlighted. A dropdown menu is open, listing categories: "Products & Services", "Webex", "Software Licensing" (which is selected), "EA True Forward", "Splunk", "Fluidmesh / CURWB", and "Trial Offer Support". To the right of the dropdown, the text "All Licensing Issues" is visible. A blue button labeled "Ask Licensing" is highlighted in the main content area.

## 3. Wählen Sie BroadWorks Licensing



#### 4. BroadWorks-Lizenzkategorien verstehen

- BroadWorks-Lizenzanfragen werden wie folgt kategorisiert:

Kategorie	Unterkategorie
BroadWorks-Auftragsabwicklung	Unbefristeter Bestandskauf
	SPAs
	Abonnementbestellungen
Temporäre BroadWorks-Lizenzen	Neue Vorbestelltemperatur
	Vorhandene Temperatur erweitern
BroadWorks-Bestandsänderung	Neuzuweisung von Produkten
	Services hinzufügen/entfernen

BroadWorks- Hardwaremodifizierung	Server hinzufügen/entfernen
	Hardware-Austausch
	Lizenz-Server-Bindung von UUID in NFM konvertieren
	NFM-Fingerabdruck-Update
BroadWorks- Systemänderung	System hinzufügen/entfernen
	Versionsänderungen
	Cluster in ADP konvertieren
	Hinzufügen/Entfernen von Clustern
BroadWorks- Kontoänderung	Konten zusammenführen/aufteilen
BroadWorks- Lizenzanfragen	Allgemeine Frage zu BroadWorks-Lizenzen
	Bereitstellungsspezifische Frage zu BroadWorks-Lizenzen

##### 5. Wählen Sie Kategorie und Unterkategorie

- Wählen Sie zunächst Ihre erste Kategorie aus und klicken Sie auf "Senden".

## BroadWorks

---

Choose where you'd like to start.

- BroadWorks Sales Order Fulfillment
- BroadWorks Temp Licenses
- BroadWorks Inventory Modification
- BroadWorks Hardware Modification
- BroadWorks System Modification
- BroadWorks Account Modification
- BroadWorks License Inquiries



15:20:15

Submit

Restart From Beginning

End My Session

- Wählen Sie dann die entsprechende Unterkategorie aus und klicken Sie auf "Open a Case" (Ticket erstellen).

Here are the options in this category. Select one to continue.

- Perpetual Inventory Purchase
- SPAs
- Subscription Orders



15:22:08

Open a Case

Restart From Beginning

End My Session

## 6. Füllen Sie das Fallformular aus

- Füllen Sie das Formular aus, um Informationen zu Ihrem Ticket zu erfassen.

## Ask Licensing

▪ Account to License - Name & C-Number ⓘ

Initech Telecoms C-90210

24/140 characters used

▪ Account Manager ⓘ

Bill Lumbergh (blumbergn@cisco.com)

35/140 characters used

▪ License Request Summary ⓘ

Upgrade system to R29

21/24000 characters used

▪ System Name(s) ⓘ

Production

10/140 characters used



- Mit einem roten Sternchen (\*) gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder.
- Bewegen Sie den Mauszeiger über das blaue Informationssymbol (i), um feldspezifische Hinweise zu erhalten.
- Unten im Formular sehen Sie die Optionen "Abbrechen", "Löschen" oder "Neustart vom Anfang an".
- Sobald alle erforderlichen Felder ausgefüllt sind, wird die Schaltfläche "Senden" aktiviert.

### 7. Senden Sie das Formular

- Nachdem Sie die Felder ausgefüllt haben, klicken Sie auf "Senden", um Ihr Ticket zu erstellen.



15:51:36

Submit Cancel Clear Restart From Beginning

## 8. Bestätigung und Zugriff auf Tickets

- Während des Erstellens des Tickets wird die folgende Meldung angezeigt.



16:05:58

Please wait while I open a case for you.

- Nach dem Erstellen des Tickets erhalten Sie eine Bestätigungsmeldung mit einer anklickbaren Ticketnummer.
- Klicken Sie auf die Ticketnummer, um auf das Ticket im SCM zuzugreifen. Sie können zusätzliche Notizen oder Anhänge hinzufügen, z. B. Dateien für den technischen Support.



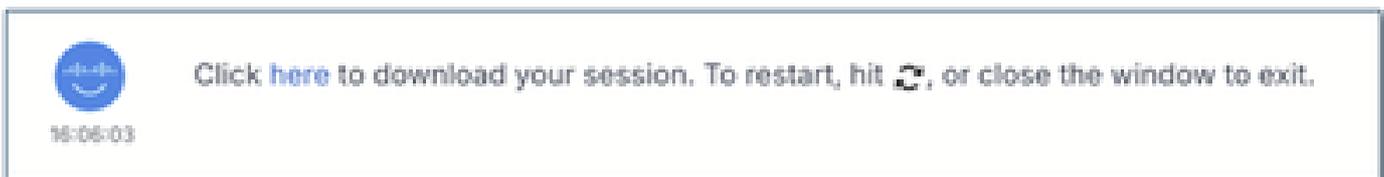
16:06:03

I have opened a case on your behalf. See below for your reference. A member from the support team will be contacting you shortly.

Case Number: [699079506](#)  
Summary: Need help with broadworks

## 9. Sitzungsoptionen

- Sie haben die Möglichkeit, Ihre Sitzung herunterzuladen, neu zu starten oder zu beenden.



16:06:03

Click [here](#) to download your session. To restart, hit , or close the window to exit.

## Zusätzliche Hinweise und Tipps

- Geschätzte Erfüllungszeit: Die typische Verarbeitungszeit für BroadWorks-Lizenzen beträgt 5-7 Werktage.

- Lieferfristen sind Schätzungen des besten Aufwands; nicht garantiert.
- Bei einigen Anfragen ist mehr Zeit erforderlich, um die Zustimmung anderer Abteilungen einzuholen, z. B. Finanzen, Rechtsabteilung, Produkt usw.
  
- Vermeiden Sie Verzögerungen. Stellen Sie sicher, dass Ihre Anfrage klar, vollständig und unmissverständlich ist.
- Proaktive Überwachung: Überwachen Sie die Lizenznutzung, um Ihren betrieblichen Spielraum zu erhalten. Versenden Sie Ihre Anfragen rechtzeitig, um Betriebsunterbrechungen und Probleme bei der Planung von Wartungsfenstern zu vermeiden.
- Lizenz-Notfälle: BroadWorks-Lizenzdateien werden exklusiv von einem spezialisierten Team bei Cisco verwaltet, das in der EST-Zeitzone an fünf Tagen der Woche acht Stunden am Tag arbeitet. Wenn ein lizenzbedingter Notfall Ihr Live-Produktionssystem blockiert und aktuelle Endbenutzer beeinträchtigt, öffnen Sie ein SCM BW-Lizenzticket, um die erforderlichen Details für das BroadWorks-Lizenzteam anzugeben. Öffnen Sie zur Sicherstellung einer zügigen Bearbeitung auch ein wichtiges TAC-Ticket, und geben Sie die BW-Lizenzfall-SR-Nummer an.
  
- Zugriff auf SCM:
  - Wenn beim Zugriff auf SCM Probleme auftreten, erstellen oder aktualisieren Sie Ihr Profil über den [Cisco Profile Manager](#).
  - Für telefonischen Support besuchen Sie bitte [Cisco Worldwide Contacts](#) (US-Support-Nummer: 1 800 553 2447).
  
- Suchen erforderlicher Daten:
  - Einige der benötigten Daten finden Sie in Ihren aktuellen Lizenzdateien. Hier ein Beispiel:

```

1 <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
2 <com.broadsoft.apm.managedservice.BWLicense bwVersion="25.0" <- software version
3   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
4   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
5   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
6   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
7   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
8   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
9   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
10  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
11  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
12  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
13  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
14  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
15  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
16  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
17  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
18  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
19  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
20  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
21  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
22  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
23  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
24  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
25  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
26  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

```

- Unterstützende Dateien anhängen:
  - Unterstützende Dateien, wie z. B. der Tech-Support oder GET-Ausgaben der betroffenen AS-Cluster, können nach Erstellung des Tickets hochgeladen werden. Diese Dateien tragen dazu bei, unvollständige oder mehrdeutige Details zu vermeiden.
- Fallmitteilung:
  - Die gesamte Korrespondenz muss innerhalb des Tickets erfolgen.
  - Geben Sie bei der E-Mail-Versendung Ihre Ticketnummer am Anfang der Betreffzeile der E-Mail an, und rufen Sie [attach@cisco.com](mailto:attach@cisco.com) an, um sicherzustellen, dass die E-Mail zum Ticket hinzugefügt wird.
  - Die SCM-Funktion "Jetzt chatten" ist nicht für die Unterstützung von BroadWorks-Lizenzanfragen konfiguriert.
- Bestätigung nach der Lizenzierung:
  - Sobald die BroadWorks-Lizenzen ausgeliefert wurden, wird der Ticketstatus auf "close pending" (Schließen ausstehend) aktualisiert. Wenn wir keine Rückmeldung erhalten, schließen wir das Verfahren nach einigen Tagen automatisch ab.
  - Wenn ein Ticket geschlossen wurde, ist ein neues Ticket erforderlich, um weitere Lizenzänderungen anzufordern.

Wenn Sie diese Schritte und Tipps befolgen, wird Ihre BroadWorks-Lizenzanfrage effizient und korrekt übermittelt.

## 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.