

Cómo solicitar archivos de licencia de BroadWorks

Contenido

[Copyright© 2025 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.](#)

[Historial de Revisión del Documento](#)

Copyright© 2025 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.

Cisco y el logotipo de Cisco son marcas registradas o marcas comerciales de Cisco y/o de sus filiales en los Estados Unidos y otros países. Para ver una lista de marcas comerciales de Cisco, vaya a esta URL: <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html>. Las marcas comerciales de terceros mencionadas pertenecen a sus respectivos propietarios. El uso de la palabra Partner no implica en una relación de sociedad entre Cisco y ninguna otra compañía. (1721R)

Las direcciones IP (Internet Protocol) y los números de teléfono utilizados en este documento no son direcciones y números de teléfono reales. Cualesquiera ejemplos, muestra de la salida de comandos, diagramas de topología de red y otras figuras incluidos en el documento se muestran solamente con fines ilustrativos. El uso de direcciones IP o números de teléfono reales en contenido ilustrativo es involuntario y fortuito.

Historial de Revisión del Documento

Versión	Versión	Motivo del cambio	Fecha
2.0	1.1	Actualización de contenido	21 de may de 2024
3.0	1.2	Actualización de contenido	13 de may de 2025

Cómo enviar solicitudes de licencia de BroadWorks

Siga estos pasos para enviar una solicitud de licencia de BroadWorks a través del portal Cisco

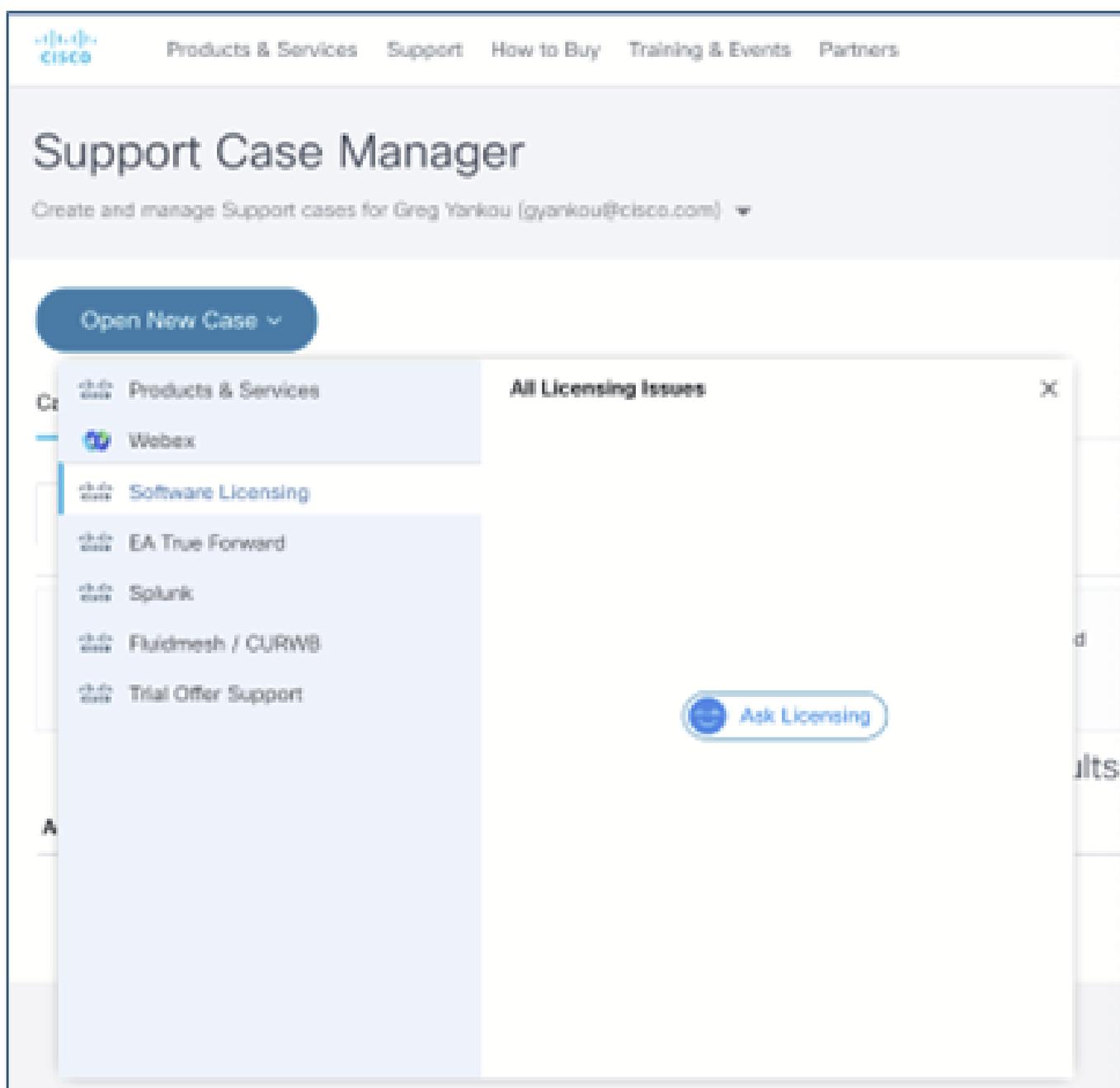
Support Case Manager (SCM):

1. Inicie sesión en SCM

- Acceda al portal [Support Case Manager \(SCM\)](#) de Cisco e inicie sesión con sus credenciales.

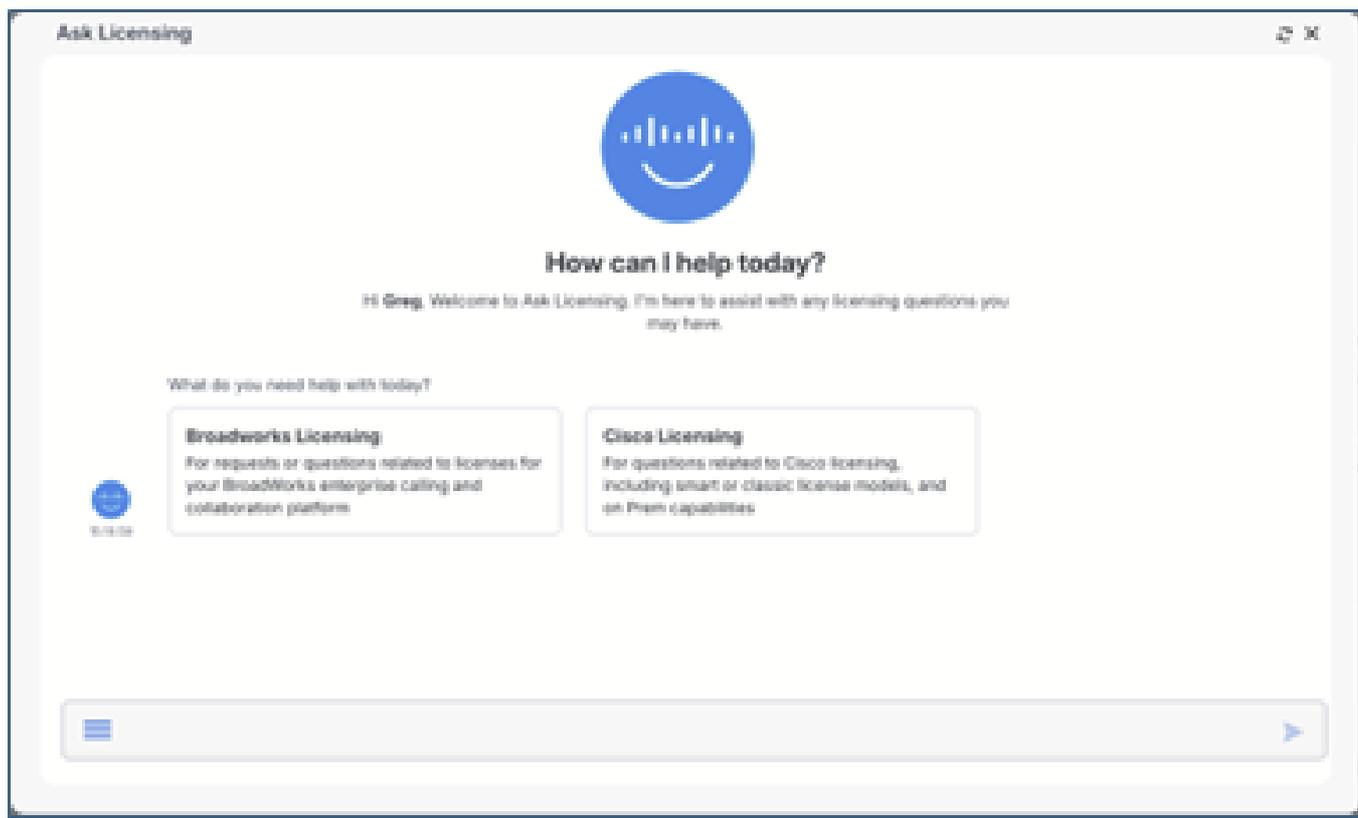
2. Abrir un nuevo caso

- En el panel izquierdo, haga clic en "Abrir nuevo caso".
- Seleccione "Licencias de software" en el panel izquierdo.
- En el panel derecho, seleccione "Solicitar licencia".



The screenshot displays the Cisco Support Case Manager (SCM) web 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 a user profile indicator: 'Create and manage Support cases for Greg Yankou (gyankou@cisco.com)'. A prominent blue button labeled 'Open New Case' is visible. A dropdown menu is open, showing a list of categories: 'Products & Services', 'Webex', 'Software Licensing' (which is highlighted), 'EA True Forward', 'Splunk', 'Fluidmesh / CURMB', and 'Trial Offer Support'. To the right of this menu, the text 'All Licensing Issues' is displayed with a close icon. At the bottom of the dropdown menu, a blue button labeled 'Ask Licensing' is visible.

3. Seleccionar licencia de BroadWorks



4. Comprender las categorías de licencias de BroadWorks

- Las solicitudes de licencia de BroadWorks se clasifican de la siguiente manera:

Categoría	Subcategoría
Entrega de pedidos de ventas de BroadWorks	Compra perpetua de inventario
	SPA
	Pedidos de suscripción
Licencias temporales de BroadWorks	Nuevo pedido anticipado temporal
	Ampliación de la temperatura existente
Modificación del inventario	Reasignación de productos

de BroadWorks	Agregar o quitar servicios
Modificación de hardware de BroadWorks	Agregar o quitar servidores
	Intercambio de hardware
	Convertir enlace de servidor de licencias de UUID a NFM
	Actualización de huellas dactilares de NFM
Modificación del sistema BroadWorks	Agregar o quitar sistema
	Liberar cambios
	Convertir clústeres en ADP
	Agregar o quitar clústeres
Modificación de cuentas de BroadWorks	Fusionar/Dividir cuentas
Consultas sobre licencias de BroadWorks	Pregunta general sobre la licencia de BroadWorks
	Pregunta de licencia de BroadWorks específica de implementación

5. Seleccionar categoría y subcategoría

- Primero seleccione su categoría principal y haga clic en "Enviar".

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

- A continuación, seleccione la subcategoría correspondiente y haga clic en "Abrir un caso".

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. Complete el formulario del caso

- Rellene el formulario para obtener información sobre su caso.

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



- Los campos marcados con un asterisco rojo (*) son obligatorios.
- Pase el ratón sobre el icono azul de información (i) para obtener una guía específica del campo.
- En la parte inferior del formulario, verá opciones para Cancelar, Borrar o Reiniciar desde el principio
- Una vez cumplimentados todos los campos obligatorios, se activará el botón "Enviar".

7. Envíe el formulario

- Después de rellenar los campos, haga clic en "Enviar" para generar el caso.



8. Confirmación y acceso al caso

- Mientras se genera el caso, verá el siguiente mensaje.

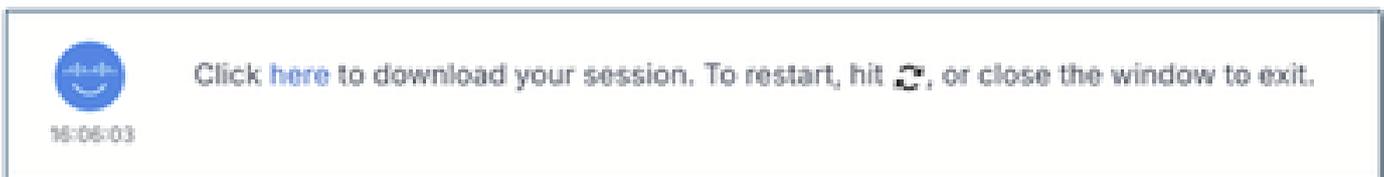


- Una vez creado el caso, recibirá un mensaje de confirmación con un número de caso en el que se puede hacer clic.
- Haga clic en el número de caso para acceder a su caso en SCM. Puede agregar notas o archivos adjuntos adicionales, como archivos de soporte técnico.



9. Opciones de sesión

- Dispondrá de opciones para descargar la sesión, reiniciarla o salir.



Notas y consejos adicionales

- Tiempo de entrega estimado: El tiempo de procesamiento habitual para las licencias de BroadWorks es de 5 a 7 días laborables.

- Los plazos de entrega son estimaciones del mejor esfuerzo posible; no está garantizado.
- Algunas solicitudes requerirán tiempo adicional para solicitar aprobaciones especiales de otros departamentos, como finanzas, asuntos legales, productos, etc.
- Evite retrasos, asegúrese de que su solicitud es clara, completa e inequívoca.
- Supervisión proactiva: Supervise el consumo de licencias para mantener el margen de ampliación operativo. Envíe las solicitudes con suficiente antelación para evitar bloqueos operativos y problemas de programación en la ventana de mantenimiento.
- Emergencias de licencias: Los archivos de licencia de BroadWorks los gestiona exclusivamente un equipo especializado de Cisco, que trabaja un día de 8 horas, 5 días a la semana, en la zona horaria EST. Si se enfrenta a una emergencia relacionada con la licencia que está bloqueando su sistema de producción en directo y que afecta a los usuarios finales actuales, abra un ticket de licencia de SCM BW para proporcionar los detalles necesarios para el equipo de licencias de BroadWorks. Para garantizar una respuesta rápida, abra también un caso crítico de TAC y haga referencia al número SR del caso de la licencia BW.
- Acceso a SCM:
 - Si tiene problemas para acceder a SCM, cree o actualice su perfil mediante [Cisco Profile Manager](#)
 - Para obtener asistencia telefónica, visite [Cisco Worldwide Contacts](#) (el número de asistencia de EE. UU. es 1 800 553 2447).
- Búsqueda de datos requeridos:
 - Algunos de los datos necesarios se encuentran en los archivos de licencia actuales. Aquí tiene un ejemplo:

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).