

Comment demander les fichiers de licence BroadWorks ?

Table des matières

[Copyright© 2025 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.](#)

[Historique des révisions du document](#)

Copyright© 2025 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

Cisco et le logo Cisco sont des marques commerciales ou déposées de Cisco et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour consulter la liste des marques commerciales de Cisco, rendez-vous à l'adresse suivante : <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html>. Les marques commerciales tierces mentionnées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique pas de relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (1721R)

Les adresses IP (Internet Protocol) et les numéros de téléphone utilisés dans ce document ne sont pas des adresses et des numéros de téléphone réels. Tous les exemples, résultats d'affichage des commandes, diagrammes de topologie de réseau et autres figures inclus dans le document sont présentés à titre d'illustration uniquement. Toute utilisation d'adresses IP ou de numéros de téléphone réels dans un contenu d'illustration est involontaire et fortuite.

Historique des révisions du document

Libérer	Version	Motif de la modification	Date
2.0	1.1	Mise à jour du contenu	21 mai 2024
3.0	1.2	Mise à jour du contenu	13 mai 2025

Comment envoyer des demandes de licence BroadWorks

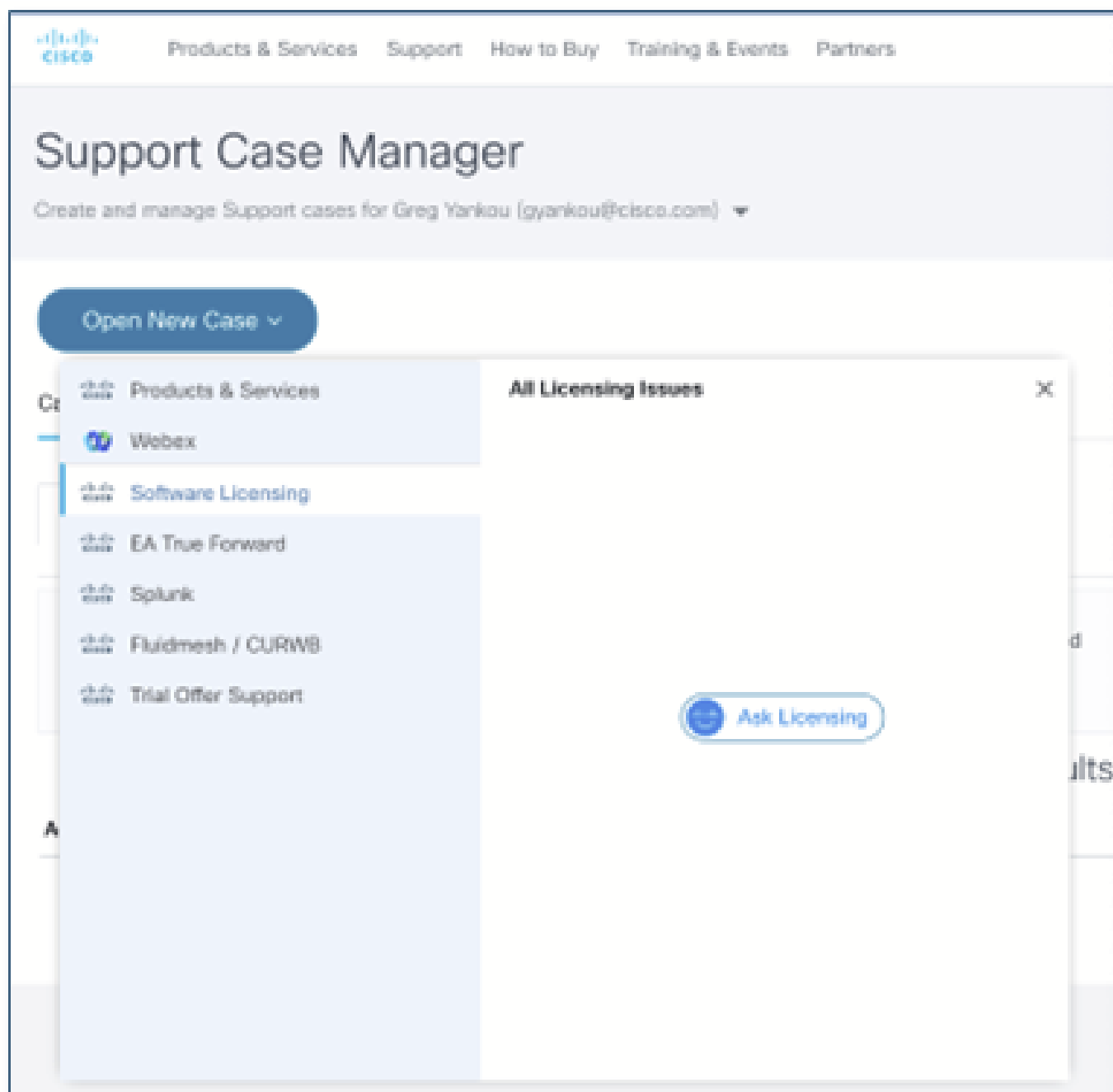
Procédez comme suit pour soumettre une demande de licence BroadWorks via le portail Cisco Support Case Manager (SCM) :

1. Connectez-vous à SCM

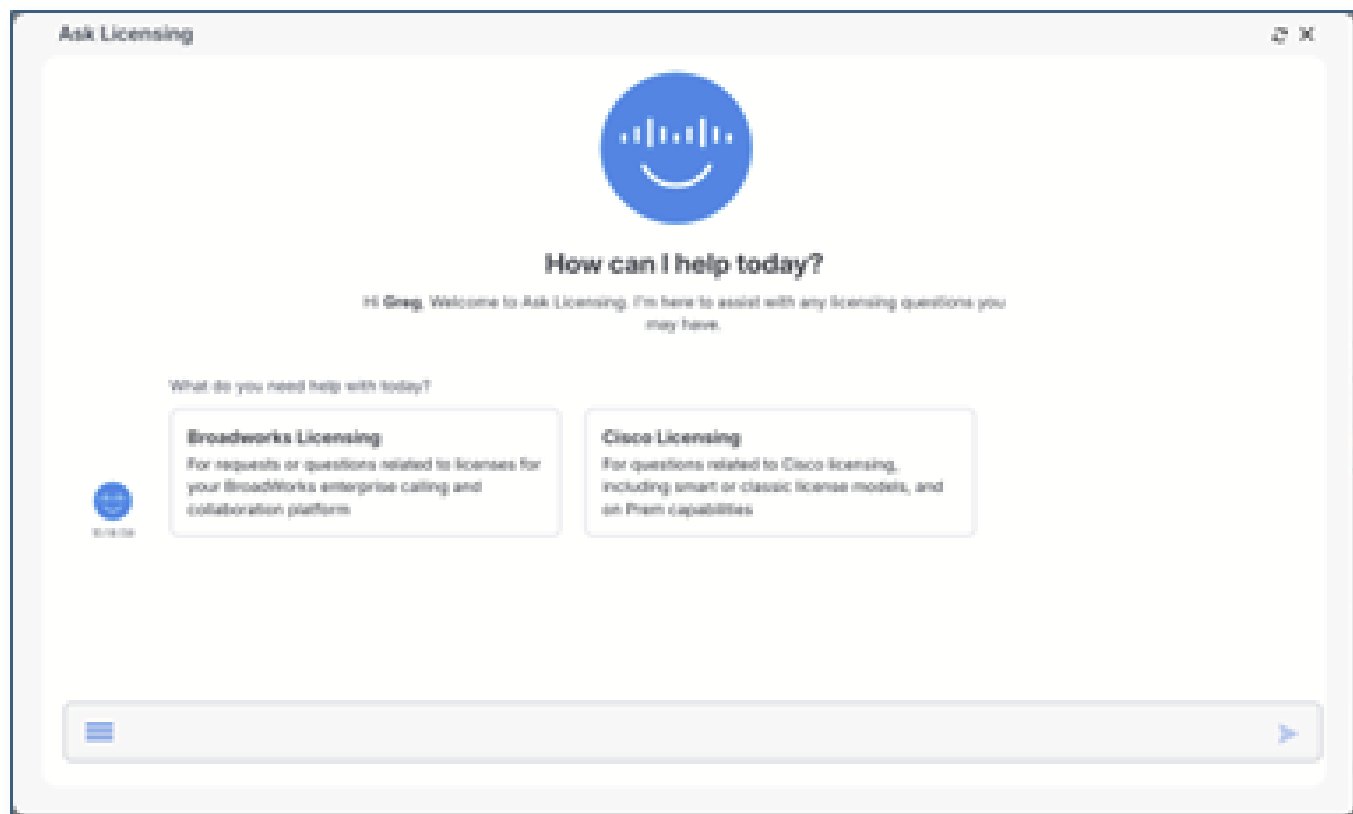
- Accédez au [portail](#) Cisco [Support Case Manager \(SCM\)](#) et connectez-vous à l'aide de vos informations d'identification.

2. Ouvrir un nouveau dossier

- Dans le volet de gauche, cliquez sur « Ouvrir un nouveau dossier ».
- Sélectionnez « Licence logicielle » dans le volet de gauche.
- Dans le volet de droite, sélectionnez « Demander une licence ».



3. Sélectionnez les licences BroadWorks



4. Comprendre les catégories de licences BroadWorks

- Les demandes de licence BroadWorks sont classées comme suit :

Catégorie	Sous-catégorie
Exécution des commandes client BroadWorks	Achat d'inventaire permanent
	SPA
	Commandes d'abonnement
Licences temporaires BroadWorks	Nouveau temp. précommande
	Prolonger la température existante
Modification de l'inventaire BroadWorks	Réaffectation des produits
	Ajouter/supprimer des services

Modification matérielle de BroadWorks	Ajouter/supprimer des serveurs
	Remplacement du matériel
	Convertir la liaison licence-serveur de UUID en NFM
	Mise à jour NFM Fingerprint
Modification du système BroadWorks	Ajouter/supprimer un système
	Modifications de version
	Convertir des clusters en ADP
	Ajouter/supprimer des clusters
Modification du compte BroadWorks	Fusionner/Fractionner des comptes
Demande de licence BroadWorks	Question générale sur la licence BroadWorks
	Question de licence BroadWorks spécifique au déploiement

5. Sélectionnez une catégorie et une sous-catégorie

- Sélectionnez d'abord votre catégorie principale et cliquez sur « Submit » (Envoyer).

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

- Sélectionnez ensuite la sous-catégorie appropriée et cliquez sur « Ouvrir un dossier ».

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. Remplissez le formulaire de demande

- Remplissez le formulaire pour saisir les informations relatives à votre dossier.

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



- Les champs marqués d'un astérisque rouge (*) sont obligatoires.
- Passez le pointeur de la souris sur l'icône d'information bleue (i) pour obtenir des conseils spécifiques au champ.
- Dans la partie inférieure du formulaire, vous verrez les options Annuler, Effacer ou Redémarrer à partir du début.
- Lorsque tous les champs obligatoires sont remplis, le bouton « Envoyer » devient actif.

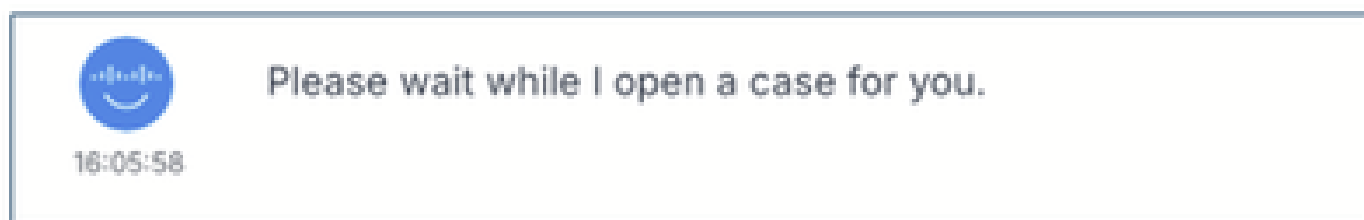
7. Envoyer le formulaire

- Après avoir rempli les champs, cliquez sur « Envoyer » pour générer votre dossier.

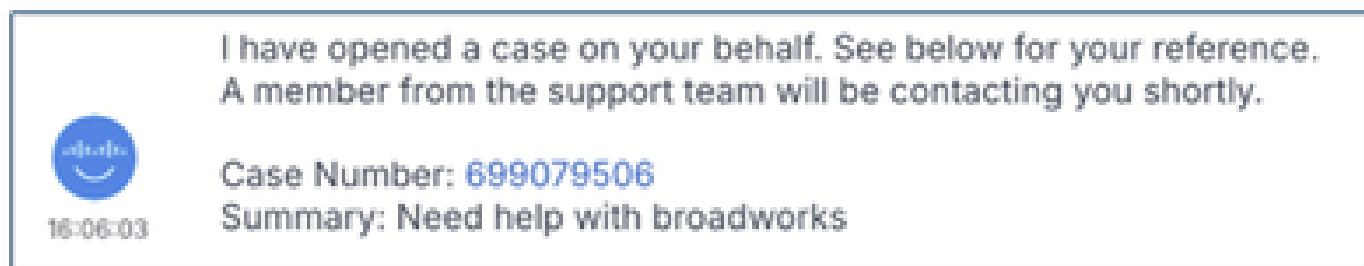


8. Confirmation et accès au dossier

- Pendant la génération du dossier, le message suivant s'affiche.

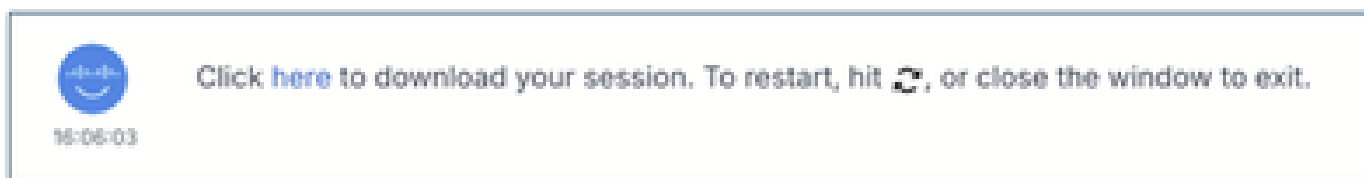


- Une fois le dossier créé, vous recevrez un message de confirmation avec un numéro de dossier accessible en un clic.
- Cliquez sur le numéro de dossier pour accéder à votre dossier dans SCM. Vous pouvez ajouter des notes ou des pièces jointes supplémentaires, telles que des fichiers de support technique.



9. Options de session

- Vous aurez la possibilité de télécharger votre session, de la redémarrer ou de la quitter.



Remarques et conseils supplémentaires

- Temps d'exécution estimé : Le délai de traitement des licences BroadWorks est généralement compris entre 5 et 7 jours ouvrables.

- Les délais de livraison sont des estimations au mieux ; non garanti.
- Certaines demandes nécessiteront plus de temps pour obtenir des approbations spéciales auprès d'autres ministères, comme les Finances, les Affaires juridiques, les Produits, etc.
- Évitez les retards, assurez-vous que votre demande est claire, complète et sans ambiguïté.
- Surveillance proactive : Surveillez la consommation de votre licence pour maintenir la marge opérationnelle. Envoyez les demandes longtemps à l'avance pour éviter les blocages opérationnels et les problèmes de planification des fenêtres de maintenance.
- Urgences de licence : Les fichiers de licence BroadWorks sont gérés exclusivement par une équipe spécialisée de Cisco, travaillant 8 heures par jour, 5 jours par semaine, dans le fuseau horaire EST. Si vous êtes confronté à une situation d'urgence liée aux licences qui bloque votre système de production en direct et affecte les utilisateurs finaux actuels, ouvrez un ticket de licence BW SCM pour fournir les détails nécessaires à l'équipe de licence BroadWorks. Pour garantir une réponse rapide, ouvrez également un dossier TAC critique et référencez le numéro SR du dossier de licence BW.
- Accès à SCM :
 - Si vous rencontrez des problèmes pour accéder à SCM, créez ou mettez à jour votre profil via [Cisco Profile Manager](#)
 - Pour obtenir une assistance téléphonique, consultez [Cisco Worldwide Contacts](#) (numéro d'assistance américain : 1 800 553 2447).
- Recherche des données requises :
 - Certaines des données requises se trouvent dans vos fichiers de licence actuels. Voici un exemple :


```

1 <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
2 <com.broadsoft.apm.managedservice.BWLicense bwVersion="25.0" <-- software version
3   customerId="C00001" <-- customer ID (C-number)
4   description=""
5   customerName="[C00001-A30431] BroadSoft - PROD - gyankou - Tue May 13 2025 @ 14:47"
6   systemName="PROD - gyankou" <-- system name
7   systemType="production" <-- system type
8   clusterName="AS CL04" <-- cluster name
9   clusterId="30431" <-- cluster ID
10  generatedOnDate="Tue May 13 2025 @ 14:47"
11  expirationDate="07/16/2026" <-- expiration date
12  groupUserLimit="999999"
13  numGroupLicense="0"
14  userLicense="200"
15  licenseType="HARD"
16 >
17 <ApplicationServer.ServiceLicense serviceName="AppsServerLicenseFile" />
18 <licensedHostIDs>
19   <hostArray> <-- this section shows the UUIDs or nfm-node IDs
20     <string value="A56A4180-65AA-42AA-A945-5AA21AAA0531"></string>
21     <string value="A56A4180-65AA-42AA-A945-5AA21AAA053C"></string>
22   </hostArray>
23 </licensedHostIDs>
24 <licensedServicesArray>
25   <com.broadsoft.apm.managedservice.ServiceLicense
26     level="USER"

```

- Joindre les fichiers de support :
 - Les fichiers de prise en charge, tels que les sorties d'assistance technique ou GET des clusters AS concernés, peuvent être téléchargés après la création du dossier. Ces fichiers permettent d'éviter les détails incomplets ou ambigus.
- Communication de cas :
 - Toute la correspondance doit figurer dans le ticket.
 - Lorsque vous envoyez un e-mail, indiquez votre numéro de dossier au début de la ligne d'objet de l'e-mail et envoyez un message à l'adresse attach@cisco.com pour vous assurer que l'e-mail est ajouté au ticket.
 - La fonction « Discussion immédiate » de SCM n'est pas configurée pour prendre en charge les demandes de licence BroadWorks.
- Confirmation après la licence :
 - Une fois les licences BroadWorks livrées, l'état du dossier est mis à jour et passe à « Fermer en attente ». Si nous ne recevons pas de commentaires, nous fermerons automatiquement le dossier au bout de quelques jours.
 - Une fois le dossier fermé, un nouveau ticket sera nécessaire pour toute demande de modification de licence supplémentaire.

En suivant ces étapes et conseils, votre demande de licence BroadWorks sera envoyée de manière efficace et précise.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.