

Contenu

[Introduction](#)

[Que signifie-t-il quand l'outil donne une erreur semblable à nos enregistrements indiquent que votre ID utilisateur « <userid> » de cisco.com n'est pas permis pour télécharger cette publication en utilisant le code soumis ?](#)

[Que se produit si je fournissais mon ID utilisateur mais ne peut pas se souvenir mon mot de passe ?](#)

[Pourquoi est-ce que j'obtiens une erreur interne du serveur pendant une tentative de télécharger le logiciel ?](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Le document est une Foire aux questions pour l'outil d'Access de fichier spécial (SFA). L'outil SFA est utilisé aux fichiers téléchargés qui ont été édités avec le fichier spécial éditeur (SFP). L'outil SFP permet aux employés Cisco internes pour éditer les fichiers temporaires à Cisco.com (CDC) et pour les rendre accessibles aux clients en fournissant un seul code qui est associé avec leur user-id de Cisco.com. Une fois que l'image est éditée, un courrier électronique est envoyé à l'adresse qui est dans le profil CDC de clients. Ce courrier électronique contient un code et un lien pour télécharger le logiciel. Chaque code est valable soixante-douze heures.

Cette Foire aux questions se concentre sur l'aspect de téléchargement de l'outil SFA.

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Q. Que signifie-t-il quand l'outil donne une erreur semblable à nos enregistrements indiquent que votre ID utilisateur « <userid> » de cisco.com n'est pas permis pour télécharger cette publication en utilisant le code soumis ?

A. Si le code était fourni avant la fin du fichier éditez, vous peut recevoir cette erreur. Mais, si vous avez déjà reçu le courrier électronique avec le code, il est possible qu'ils aient été ajoutés comme cc au lieu d'un ID qui a accès pour télécharger le logiciel. Les utilisateurs qui sont ajoutés car le cc ne peut pas télécharger les fichiers donc il est possible que cet ID utilisateur n'ait pas été autorisé pour recevoir l'accès au logiciel avec ce code. Si ceci est arrivé à vous, contactez l'éditeur du fichier et informez-les que vous n'avez pas accès au logiciel.

Q. Que se produit si je fournissais mon ID utilisateur mais ne peut pas se souvenir mon mot de passe ?

A. L'outil SFA exige que tous ses utilisateurs ont un ID utilisateur de Cisco.com (CDC). Quand un fichier est édité il doit être associé à un ID utilisateur existant CDC. Si vous avez oublié votre mot de passe, envoyez un courrier électronique à cco-locksmith@cisco.com afin d'obtenir votre remise de mot de passe.

Q. Pourquoi est-ce que j'obtiens une erreur interne du serveur pendant une

tentative de télécharger le logiciel ?

A. Si le logiciel est une image de logiciel de cryptage, vous pouvez avoir les caractères non anglais dans le profil de Cisco.com sous le nom de ou les adresser ou le domaine de ville. Changez ces derniers à l'les caractères anglais. Si l'erreur interne du serveur persiste toujours, ouvrez une valise. Pour plus d'informations sur de cryptos questions, référez-vous à la crypto Foire aux questions.

[Informations connexes](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)