BroadWorksライセンスファイルのリクエスト方法

内容

Copyright© 2025 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.
ドキュメントの変更履歴

Copyright© 2025 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco およびシスコ ロゴは、シスコまたはその関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。シスコの商標の一覧は、https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.htmlでご確認いただけます。記載されているサードパーティの商標は、それぞれの所有者に帰属します。「パートナー」または「partner」という用語の使用はシスコと他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(1721R)

このマニュアルで使用している IP アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号を示すものではありません。マニュアル内の例、コマンド出力、ネットワーク トポロジ図、およびその他の図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際のアドレスおよび電話番号が使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

ドキュメントの変更履歴

Release	バージョン	変更の理由	日付
2.0	1.1	コンテンツの更新	May 21, 2024
3.0	1.2	コンテンツの更新	May 13, 2025

BroadWorksライセンス要求の送信方法

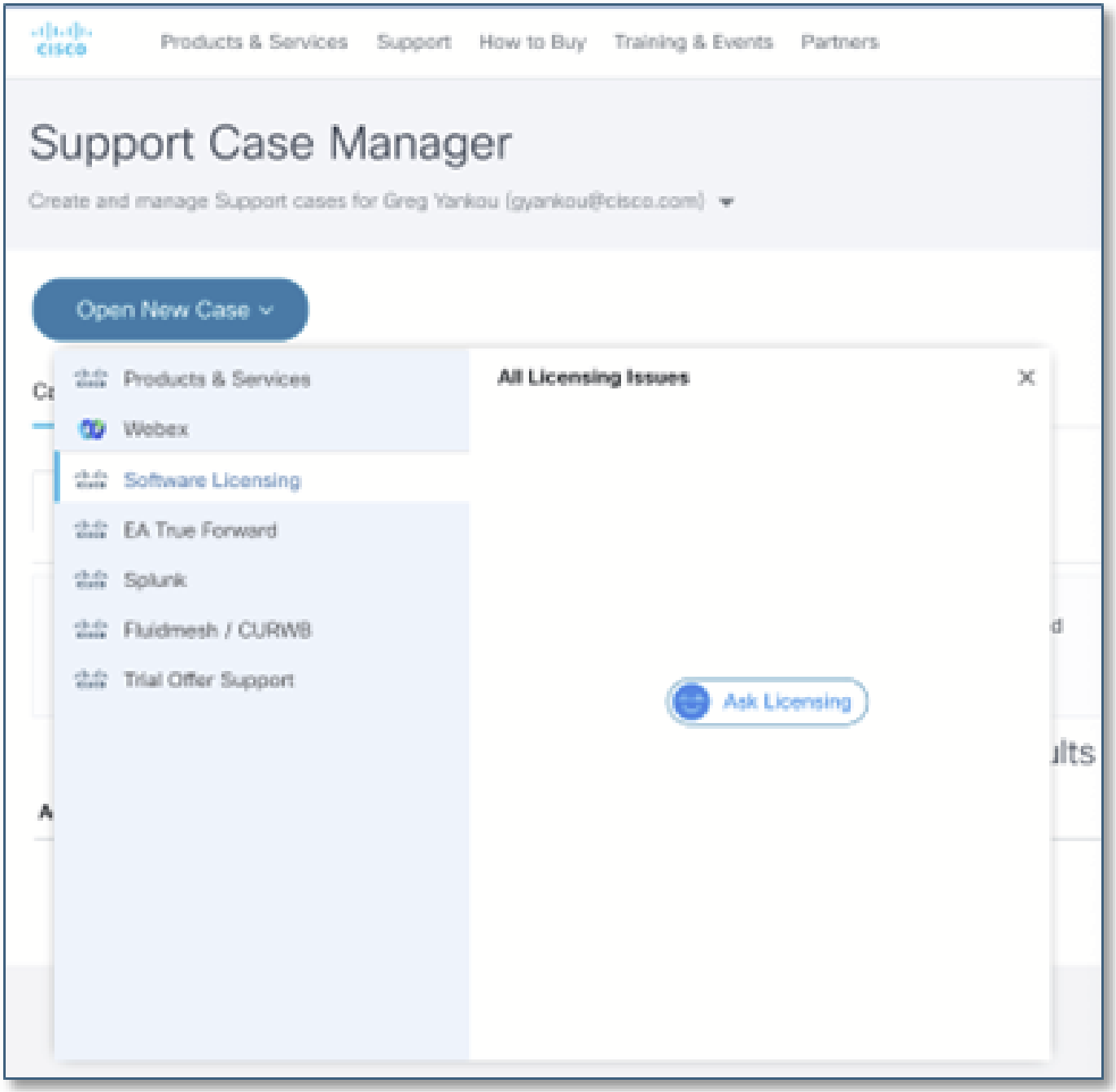
Cisco Support Case Manager(SCM)ポータル経由でBroadWorksライセンス要求を送信するには、次の手順に従います。

1. SCMにログインします

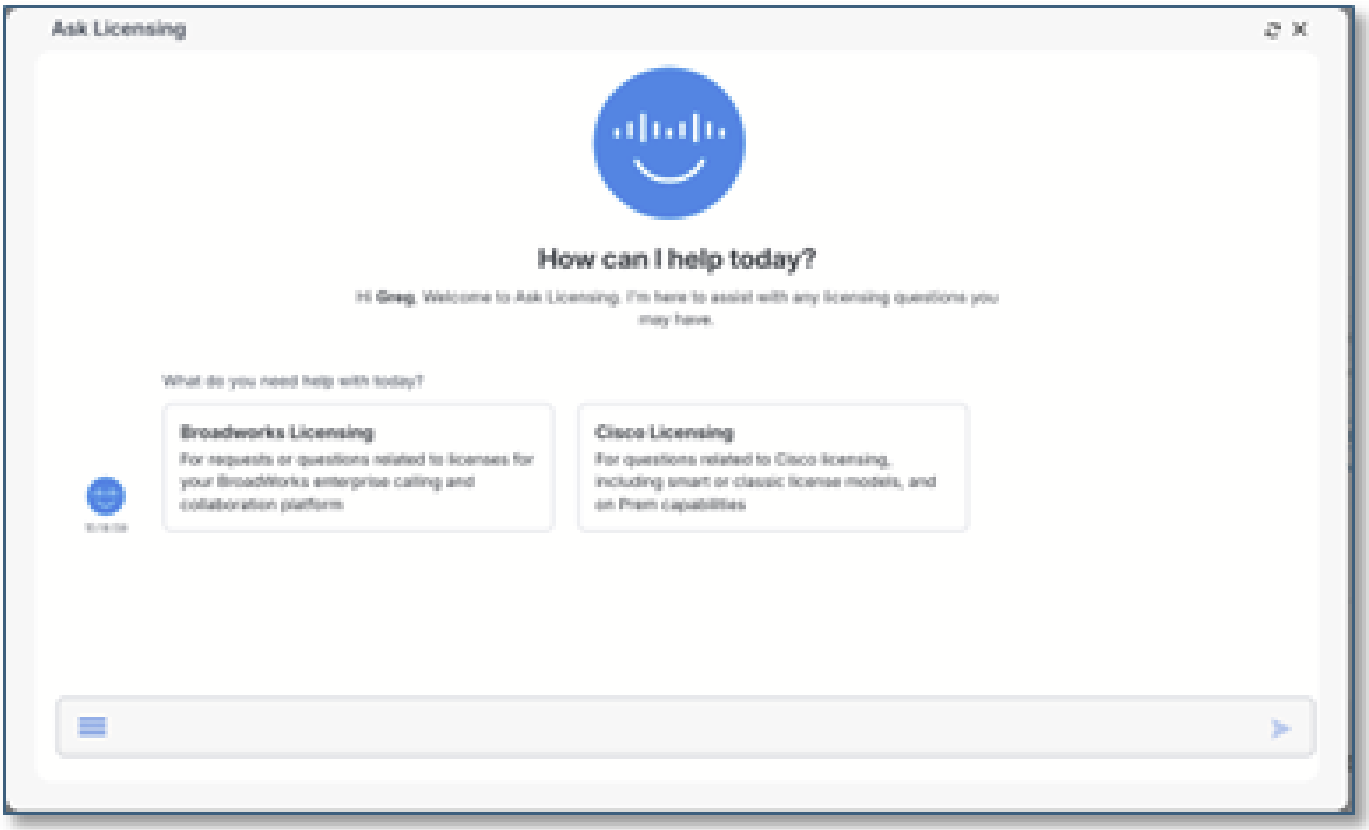
- シスコのSupport Case Manager(SCM)ポータルにアクセスし、クレデンシャルを使用してログインします。

2. 新しいケースをオープンする

- 左側のパネルで、[新しいケースを開く]をクリックします。
- 左側のパネルで「ソフトウェアライセンス」を選択します。
- 右側のパネルで、 「ライセンスを求める」を選択します。



3. BroadWorks Licensingを選択します。



4. BroadWorksライセンスのカテゴリを理解する

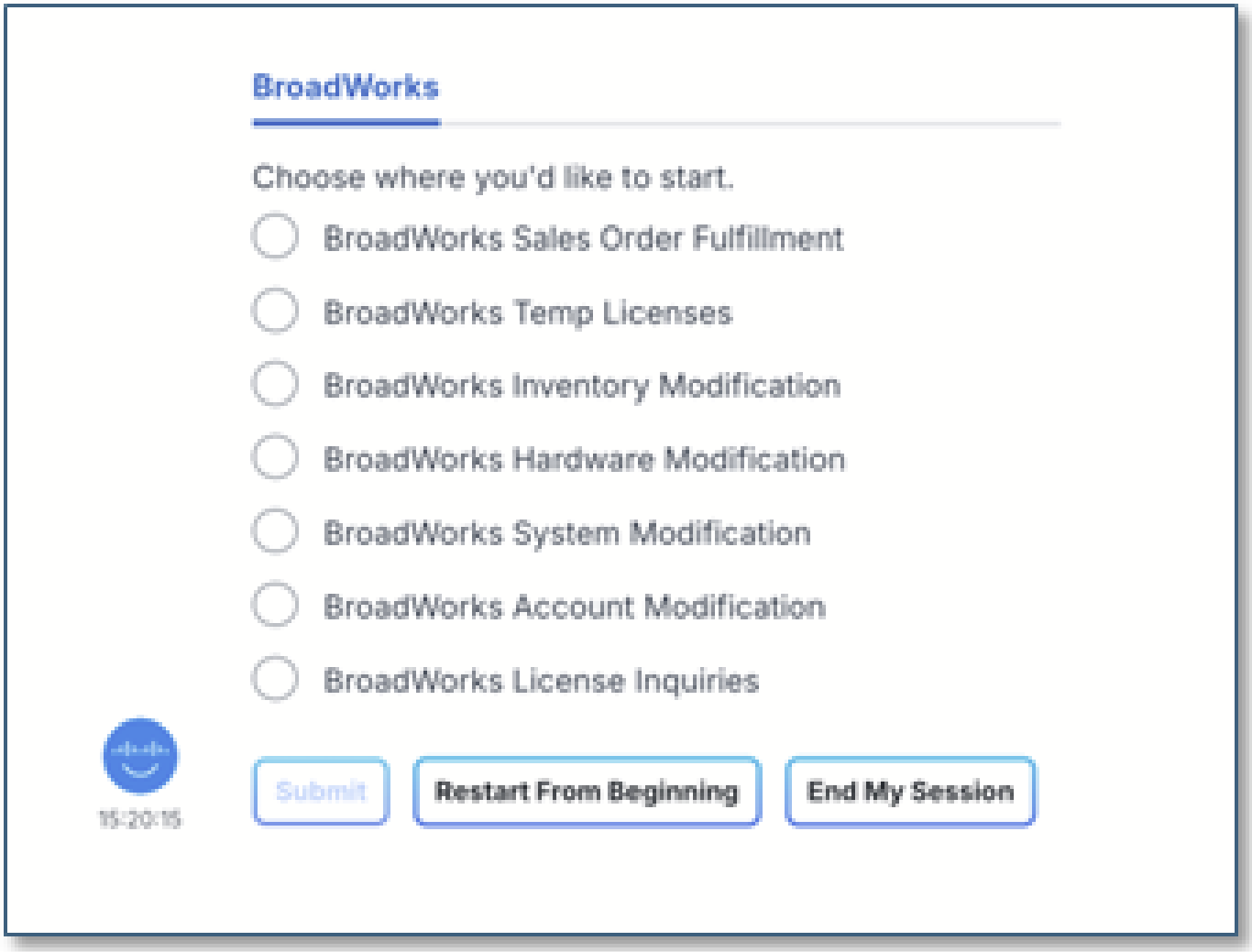
- BroadWorksのライセンス要求は次のように分類されます。

[Category]	サブカテゴリ
BroadWorks Sales Orderの履行	無制限の在庫購入
	SPA
	定期購読/購買発注
BroadWorks一時ライセンス	新しい事前注文一時
	既存の温度を延長
BroadWorksインベントリの変更	製品の再配置
	サービスの追加/削除

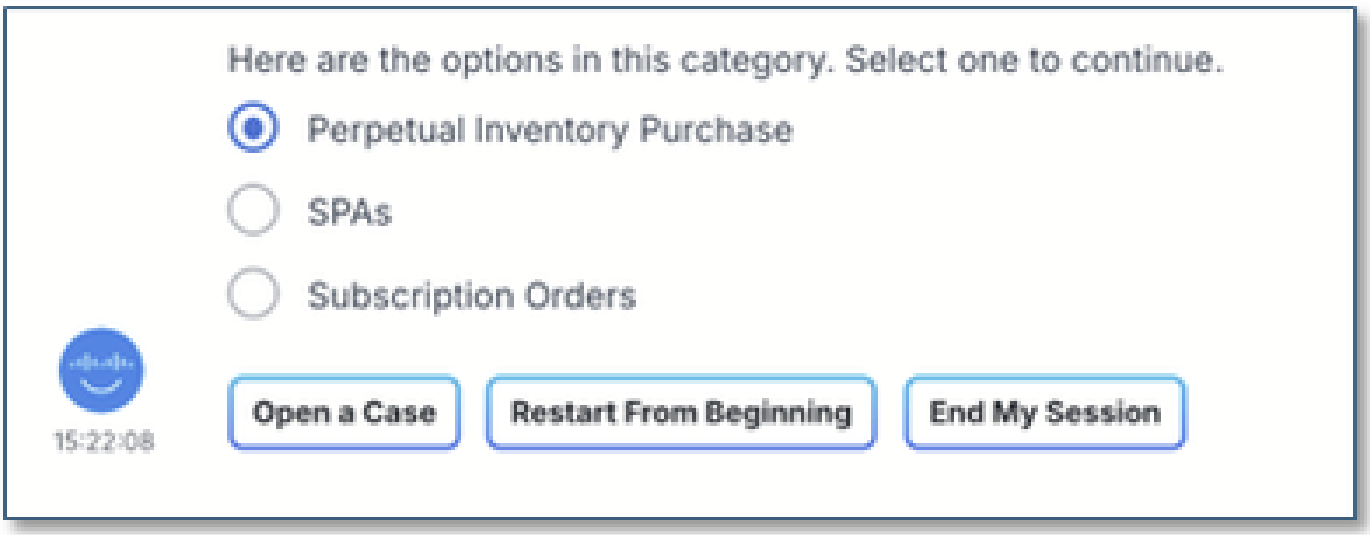
BroadWorksハードウェアの修正	サーバの追加と削除
	ハードウェア交換
	ライセンスサーババインディングをUUIDからNFMに変換
	NFMフィンガープリントの更新
BroadWorksシステムの変更	システムの追加/削除
	リリースの変更
	クラスタをADPに変換
	クラスタの追加/削除
BroadWorksアカウントの変更	勘定科目のマージ/分割
BroadWorksライセンスに関するお問い合わせ	BroadWorksライセンスに関する一般的な質問
	導入固有のBroadWorksライセンスに関する質問

5. カテゴリとサブカテゴリの選択

- 最初に最上位のカテゴリを選択し、「送信」をクリックします。

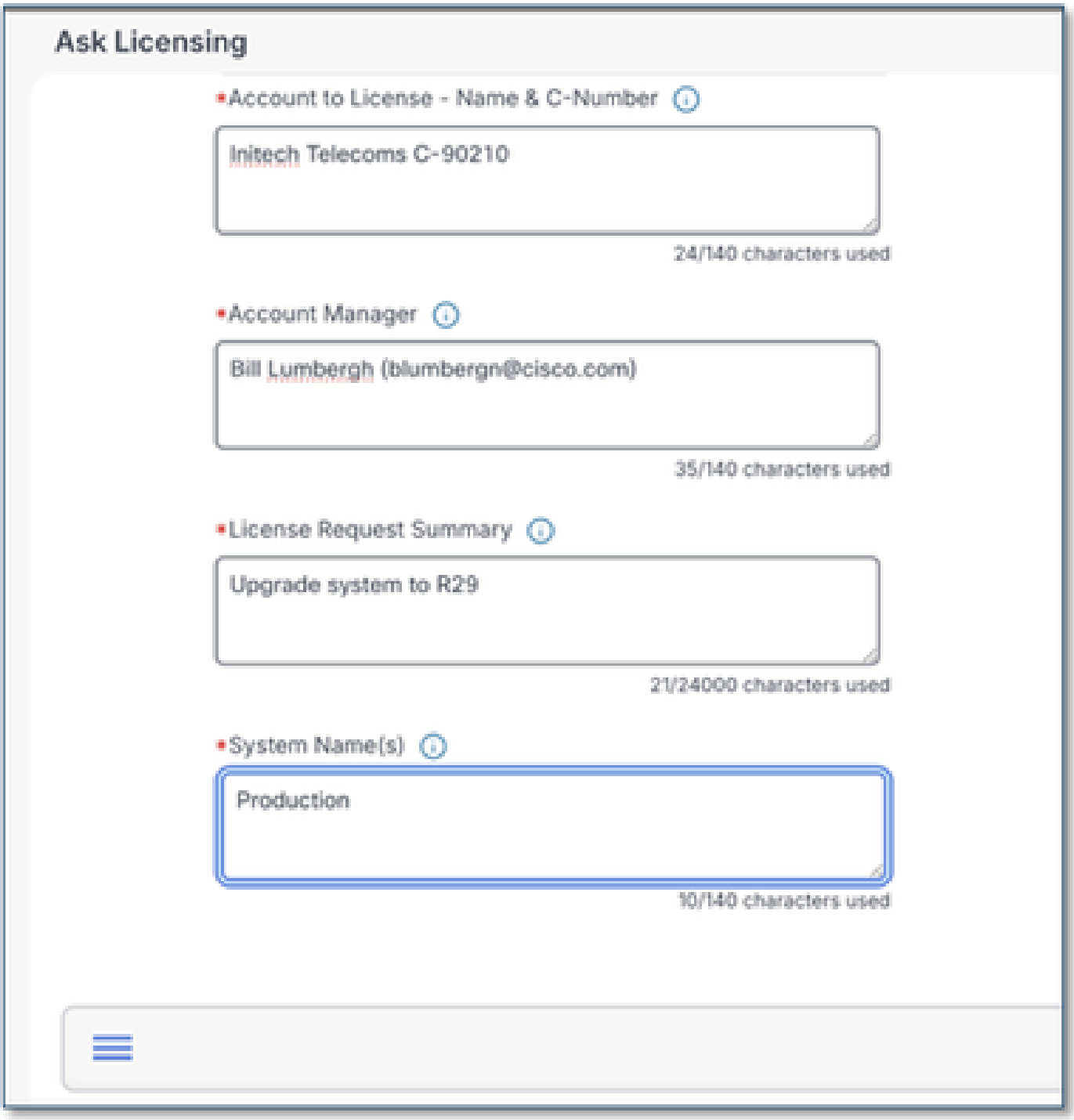


- 次に、関連するサブカテゴリを選択し、「ケースを開く」をクリックします。



6. ケースフォームに必要事項を記入する

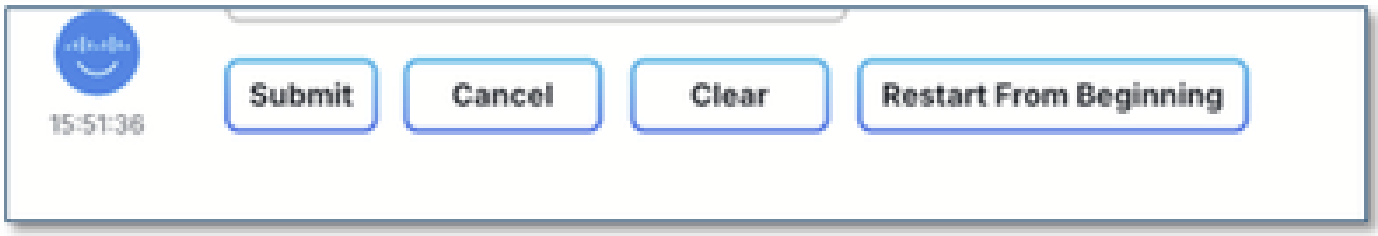
- ケースの情報を取得するためのフォームに入力します。



- 赤いアスタリスク(*)の付いたフィールドは必須です。
- 青色の情報アイコン(i)にカーソルを合わせると、フィールド固有のガイダンスが表示されます。
- フォームの下部に、「キャンセル」、「クリア」、または「最初から再起動」のオプションが表示されます
- すべての必須フィールドに入力すると、「Submit」ボタンがアクティブになります。

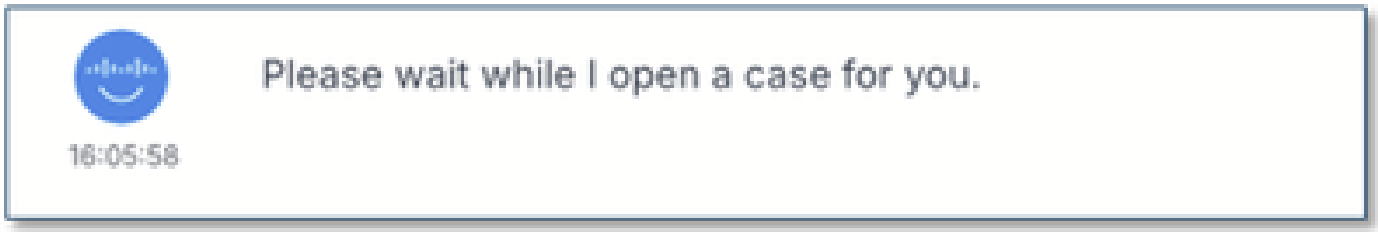
7. フォームの送信

- フィールドに入力したら、「Submit」をクリックしてケースを生成します。

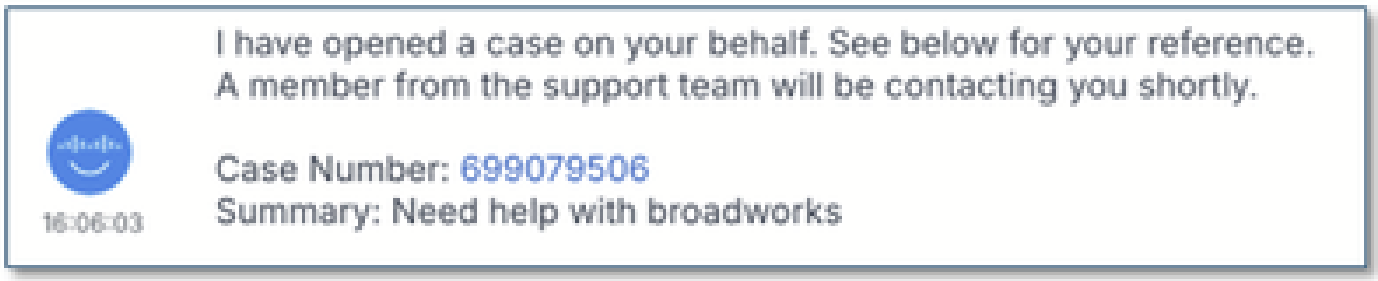


8. 確認とサポート・ リクエストへのアクセス

- ケースが生成されている間、次のメッセージが表示されます。



- ケースが作成されると、クリック可能なケース番号を含む確認メッセージが表示されます。
- ケース番号をクリックすると、SCMでケースにアクセスできます。テクニカルサポートファイルなど、メモや添付ファイルを追加することもできます。



9. セッションオプション

- セッションのダウンロード、再起動、または終了を行うオプションがあります。

その他の注意事項とヒント

- 推定履行時間：BroadWorksライセンスの一般的な処理時間は5 ~ 7営業日です。
    - 配送スケジュールはベストエフォート型の見積もりで、保証されません。
    - 一部のリクエストでは、財務、法務、製品などの他の部門からの特別な承認を求める

時間が別途必要になります。

- 遅延を避け、要求が明確、完全、および明確であることを確認してください。
- プロアクティブなモニタリング：ライセンスの消費量をモニタリングして、運用上の余裕を維持します。運用の妨害やメンテナンス時間帯のスケジューリングの問題を避けるために、十分前もって要求を送信します。
- ライセンスに関する緊急事項：BroadWorksのライセンスファイルは、シスコの専門チームによって排他的に管理され、1日8時間、週5日、ESTタイムゾーンで作業します。ライセンス関連の緊急事態が発生して、実稼働システムがブロックされ、現在のエンドユーザに影響が及んでいる場合は、SCM BWライセンスチケットを開いて、BroadWorksライセンスチームに必要な詳細情報を提供してください。迅速な対応を保証するため、重要なTACケースをオープンし、BWライセンスケースのSR番号も参照してください。

- SCMへのアクセス：

  - SCMへのアクセスで問題が発生した場合は、Cisco Profile Manager
  - 電話サポートについては、Cisco Worldwide Contacts（米国のサポート番号は1 800 553 2447）を参照してください。

- 必要なデータの検索：

  - 必要なデータの一部は、現在のライセンスファイルにあります。ランダム データの例は次のとおりです。

```
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"
```

- 関連ファイルの添付：

    - 影響を受けるASクラスタからのtech-supportやGET出力などのサポートファイルは、ケースの作成後にアップロードできます。これらのファイルは、不完全な情報やあいまいな情報を防ぐのに役立ちます。

- サポート・リクエストの連絡：

    - すべての通信はチケット内で行う必要があります。
    - 電子メールを送信する場合は、メールの件名の最初にサービスリクエスト番号を付け、チケットに電子メールが追加されたことを確認するためにCC attach@cisco.comを送信します。
    - SCMの「Chat Now」機能は、BroadWorksライセンス要求をサポートするように設定されていません。

- ライセンス後確認：

    - BroadWorksのライセンスが提供されると、ケースのステータスが「クローズ保留中」に更新されます。 フィードバックが届かない場合は、数日後にケースを自動的に閉じます。
    - ケースをクローズした後、追加のライセンス変更要求を行うには、新しいチケットが必要です。

これらの手順とヒントに従うことで、BroadWorksライセンス要求が効率的かつ正確に送信されます。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。