

Guia de Instruções de Solicitação de Licença de Pedidos de Venda de Assinatura do Support Case Manager (SCM).

Contents

[Overview](#)

[Procedimentos](#)

[Dicas/diretrizes adicionais](#)

[Notas importantes](#)

[Guia de solução de problemas](#)

Overview

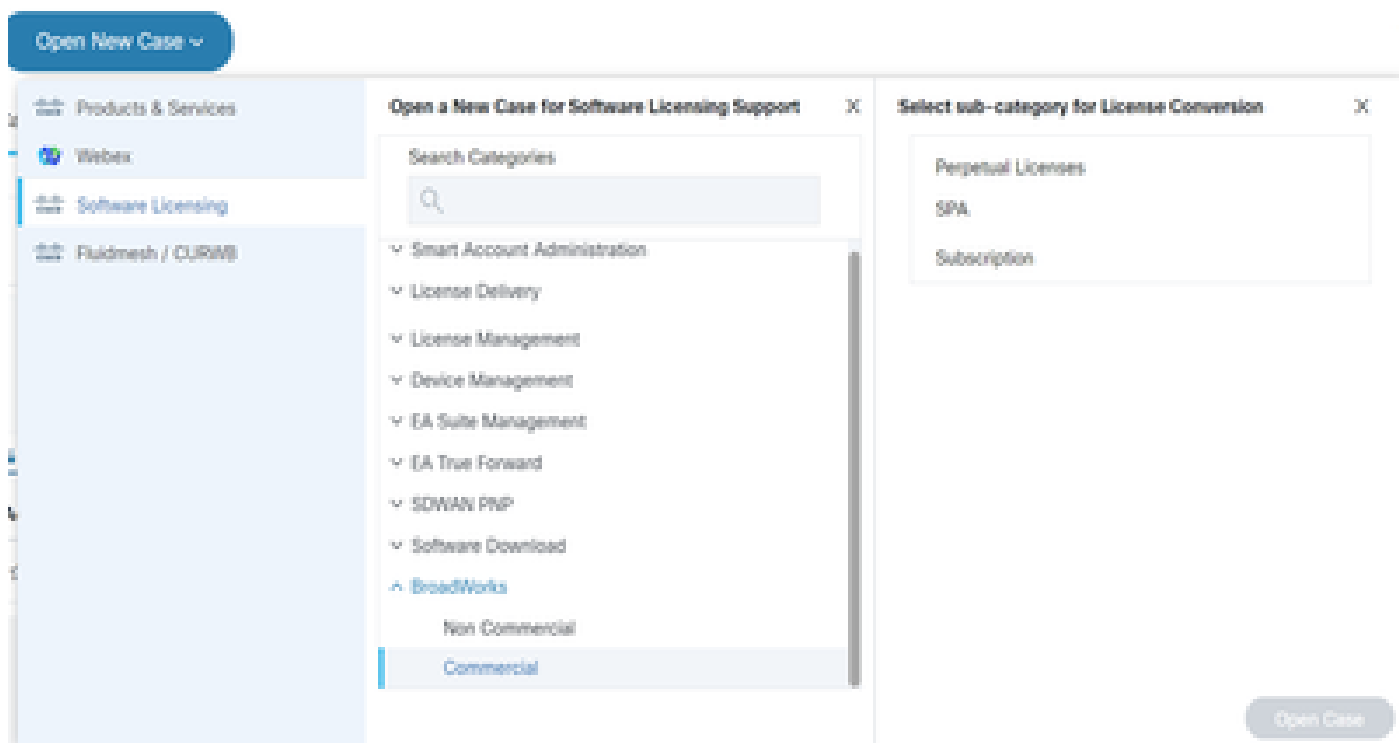
Este documento aborda o procedimento sobre como levantar solicitações de serviço usando o Support Case Manager (SCM) para qualquer solicitação de licenciamento de software da BroadWorks.

SLAs: o SLA típico para uma solicitação de licença é de 5 a 7 dias úteis. O período do SLA pode ser maior se forem necessárias aprovações dos departamentos financeiro e jurídico. O tempo do SLA geralmente pode ser reduzido dependendo do número de solicitações na fila. Quanto mais detalhadas forem as informações e mais clara for a solicitação, menor será o prazo do SLA.

Procedimentos

Siga estes procedimentos para inserir tickets de caso usando o SCM:

1. Insira suas credenciais fazendo login em - <http://www.cisco.com/go/scm>
2. No painel esquerdo, clique em "Abrir novo caso"
3. Selecione "Licenciamento de Software"
4. No painel direito, selecione "BroadWorks > Comercial (também conhecido como Pedido de vendas)"
5. Em seguida, selecione "Subscription" (Assinatura)
6. Em seguida, selecione "Abrir caso"



Abrir caso

7. Solicitações de licença de ordem de venda de assinatura

* A maioria dos campos são autoexplicativos e/ou têm bolhas de ajuda em cada seção.

7.1 Conta para Licença - Nome e Número C

Account to License - Name & C-Number ⓘ

Broadsoft - C00001|

18/70 characters

Conta para Licença

7.2 Número da OC/Número DID

PO Number ⓘ

Número da OC

7.3 Nome(s) do sistema

System Name(s) ⓘ

Nome(s) do sistema

7.4 Versão(ões) solicitada(s)

Release(s) Requested ⓘ

Versão(ões) solicitada(s)

7.5 Configuração do gerenciamento de licenças

License Management Configuration ⓘ

Configuração do gerenciamento de licenças

7.6 Notas adicionais

Additional Notes (optional)

Notas adicionais

7.7 E-mail(s) de distribuição de licenças

License Distribution Email(s)

Enter email addresses separated by comma or semicolon, eg: name2@cisco.com, name3@cisco.com

E-mail(s) de distribuição de licenças

7.8 Número de telefone

Telephone Number (optional)

| | | | | |
|--|------------|-----|----------------------|------------|
|  +1  | 4439817552 | Ext | <input type="text"/> | (optional) |
|--|------------|-----|----------------------|------------|

Número de telefone

7.9 Endereço de e-mail

Email Address

Endereço de e-mail

7.10 Pressione o botão "enviar caso"

Dicas/diretrizes adicionais

- Em seus arquivos de licença BW existentes, use-os como referência no preenchimento do formulário.

```

1 <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
2 <com.broadsoft.apm.managedservice.BWLicense bwVersion="20.api"
3   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
4   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
5   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
6   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
7   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
8   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
9   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
10  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
11  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
12  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
13  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
14  >
15 <ApplicationServer.ServiceLicense serviceName="AppaServerLicenseFile" />
16 <licensedHostIDs>
17   <hostArray>
18     <string value="ABCDEFGH-4D37-32C0-C34F-5AF3FC1C87C4" />
19     <string value="ABCDEFGH-4D73-33D4-C34F-9A7FC3C3A3D4" />
20   </hostArray>
21 </licensedHostIDs>
22 <licensedServicesArray>
23   <com.broadsoft.apm.managedservice.ServiceLicense
24     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
25     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
26     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
27     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
28     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
29     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
30     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
31     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
32     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
33     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
34     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
35     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
36     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
37     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
38     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
39     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
40     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
41     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
42     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
43     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
44     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
45     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
46     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
47     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
48     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
49     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
50     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
51     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
52     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
53     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
54     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
55     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
56     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
57     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
58     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
59     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
60     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
61     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
62     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
63     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
64     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
65     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
66     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
67     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
68     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
69     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
70     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
71     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
72     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
73     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
74     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
75     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
76     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
77     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
78     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
79     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
80     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
81     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
82     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
83     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
84     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
85     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
86     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
87     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
88     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
89     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
90     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
91     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
92     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
93     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
94     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
95     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
96     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
97     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
98     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
99     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
100    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

```

- Fornecer informações concisas e precisas ajuda significativamente a evitar atrasos.

Notas importantes

- A ajuda do "Chat Now" não está configurada no momento para suportar solicitações de licença do BroadWorks.
- Os arquivos de suporte podem ser carregados imediatamente após a criação do caso.
- Para qualquer modificação, anexe um suporte técnico atual ou GET do(s) cluster(s) AS afetado(s).
 - Além disso, anexar um GET ou suporte técnico ajuda significativamente a evitar detalhes ambíguos ou incompletos.
- Toda correspondência deve ser feita no tíquete.
 - Após receber sua licença, confirme se ela está instalada corretamente para que saibamos que seus clusters estão em boas condições e possamos fechar o SR/tíquete.

Guia de solução de problemas

Se esta é a primeira vez que você usa o SCM, talvez você não tenha acesso e seu perfil ainda não esteja definido.

Crie seu perfil seguindo estas etapas:

1. Clique neste link - <https://id.cisco.com/ui/v1.0/profile-ui> e siga as instruções para inserir e gerenciar seu perfil. Ou,
2. Você pode obter suporte por telefone usando este link - <https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html> (o número de suporte nos EUA é 1 800 553 2447).
3. Se você ainda tiver problemas para criar suas credenciais, envie um e-mail para bwlicensemanager@cisco.com para que possamos ajudá-lo ainda mais.

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.