

# 支持案例管理器(SCM)订用销售订单许可证请求说明指南。

## 目录

---

[概述](#)

[程序](#)

[其他提示/指南](#)

[重要说明](#)

[故障排除指南](#)

---

## 概述

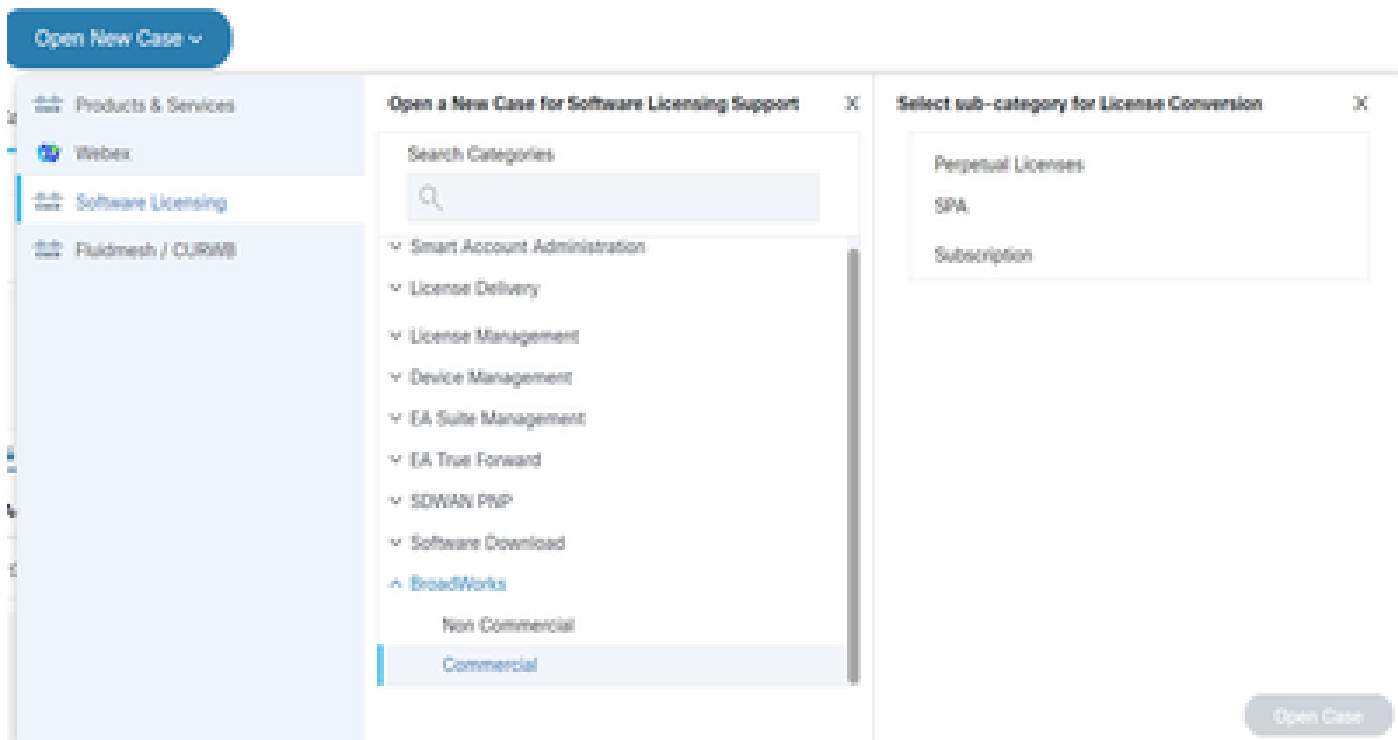
本文档介绍如何针对任何BroadWorks软件许可请求使用支持案例管理器(SCM)提出服务请求。

SLA：许可证请求的典型SLA为5-7个工作日。如果需要获得财务和法律部门的批准，则SLA期限可能会更长。根据队列中的请求数量，SLA时间通常可以缩短。信息越详细，请求越清晰，SLA时间范围也越短。

## 程序

有关如何使用SCM输入案例票证的操作步骤：

1. 通过登录至- <http://www.cisco.com/go/scm>输入您的凭证
2. 在左侧面板上，点击“Open New Case”
3. 选择“软件许可”
4. 在右侧面板中，选择“BroadWorks >商业（也称为销售订单）”
5. 然后选择“订用”
6. 然后选择“Open Case”



打开案例

## 7. 订购销售订单许可证请求

\* 大多数字段不作任何说明，并且/或者在每个部分具有帮助气泡。

### 7.1 帐户到许可证-名称和C号码

Account to License - Name & C-Number ⓘ

Broadsoft - C00001|

18/70 characters

要许可的帐户

### 7.2 采购订单编号/DID编号

PO Number ⓘ

采购订单编号

### 7.3 系统名称

System Name(s) 

系统名称


#### 7.4 请求的版本

Release(s) Requested 

请求的版本

#### 7.5 许可证管理配置

License Management Configuration 

Select one 

许可证管理配置

#### 7.6 附加说明

Additional Notes (optional)

其他说明

#### 7.7 许可证分发电子邮件


## License Distribution Email(s)

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

许可证分发电子邮件

## 7.8 电话号码

### Telephone Number (optional)

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

电话号码

## 7.9 电子邮件地址

### Email Address

电子邮件地址

## 7.10 点击“submit case” ( 提交问题 ) 按钮

## 其他提示/指南

- 请根据您现有的BW许可证文件，在填写表格时作为参考。

```

1 <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
2 <com.broadsoft.apm.managedservice.BWLicense bwVersion="20.api"
3     customerId="C12345"
4     description=""
5     customerName="C12345-A9671 Account - PROD_AS_CL01 - Thu Jun 09 2022 @ 07:08"
6     systemName="PROD_01_Business"
7     clusterName="PROD_AS_CL01"
8     generatedOnDate="Thu Jun 09 2022 @ 07:08"
9     groupUserLimit="9999999"
10    numGroupLicense="0"
11    userLicense="150894"
12    licenseType="HARD"
13 >
14 <ApplicationServer.ServiceLicense serviceName="AppaServerLicenseFile" />
15 <licensedHostIDs>
16 <hostArray>
17 <string value="ABCDEFGH-4D37-32C0-C34F-5AF3FC1C87C4" />
18 <string value="ABCDEFGH-4D73-33D4-C34F-9A7FC3C3A3D4" />
19 </hostArray>
20 </licensedHostIDs>
21 <licensedServicesArray>
22 <com.broadsoft.apm.managedservice.ServiceLicense
23     level="USER"
24     quantity="0"
25     serviceName="Authentication"
26     servicePack="iBASE">

```

- 提供简明准确的信息有助于防止延迟。

## 重要说明

- “立即聊天”帮助当前未配置为支持BroadWorks许可证请求。
- 支持文件可在问题创建后立即上传。
- 如有任何修改，请附加受影响的AS集群的当前技术支持或GET。
  - 此外，配售GET或技术支持可显著帮助防止不明确或不完整的详细信息。
- 所有通信都必须在票证上完成。
  - 收到您的许可证后，请确认其安装正确，这样我们就可以知道您的集群状况良好，我们可以关闭SR/故障单。

## 故障排除指南

如果这是您第一次使用SCM，您可能没有访问权限，并且您的配置文件可能尚未定义。

请按照以下步骤创建您的简档：

1. 单击此链接- <https://id.cisco.com/ui/v1.0/profile-ui>，然后按照说明输入和管理您的配置文件。  
或者，
2. 您可以使用此链接获得电话支持- <https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html> ( 美国支持号码为1 800 553 2447 )。
3. 如果您在创建凭证时仍遇到问题，请发送电子邮件至[bwlicensemanager@cisco.com](mailto:bwlicensemanager@cisco.com)，以便我们为您提供进一步帮助。

## 关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。