

# SCM(Support Case Manager) 비상업용 라이선스 요청 지침 가이드.

## 목차

---

[개요](#)

[절차](#)

[추가 팁/지침](#)

[중요 참고 사항](#)

[문제 해결 가이드](#)

---

## 개요

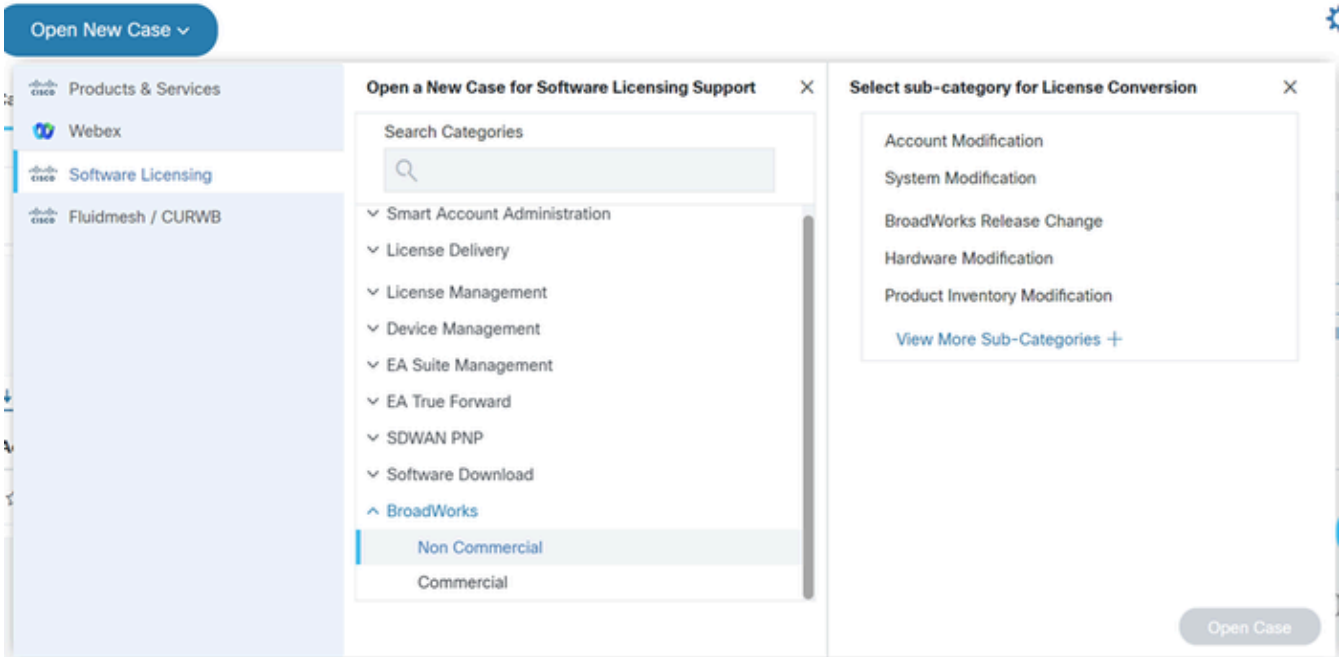
이 문서에서는 모든 BroadWorks 소프트웨어 라이선싱 요청에 대해 SCM(Support Case Manager)을 사용하여 서비스 요청을 제기하는 절차에 대해 설명합니다.

SLA: 라이선스 요청에 대한 일반적인 SLA는 영업일 기준 5~7일입니다. Finance 및 Legal의 승인이 필요한 경우 SLA 기간이 더 길 수 있습니다. 대기열에 있는 요청 수에 따라 SLA 시간을 줄일 수 있는 경우가 많습니다. 정보가 자세하고 요청이 명확할수록 SLA 시간도 단축됩니다.

## 절차

SCM을 사용하여 케이스 티켓을 입력하는 방법은 다음 절차를 따르십시오.

1. <http://www.cisco.com/go/scm>에 로그인하여 자격 증명을 입력합니다.
2. 왼쪽 패널에서 'Open New Case(새 케이스 열기)'를 클릭합니다.
3. "소프트웨어 라이선싱" 선택
4. 오른쪽 패널에서 "BroadWorks > Non-Commercial"을 선택합니다.
5. 페이지 오른쪽으로 이동하여 라이선스 요청의 하위 범주(계정 수정, 하드웨어 수정 등)를 선택합니다.
6. "케이스 열기"를 선택합니다.



케이스 열기

Name	Description
Account Modification	Account merges/splits/transfers
License Inquiry	General licensing asks and does not require any new licenses
Device Activation Server	
Extend Active Temps	Extension of current temps
Hardware Modification	New server or HW swaps
License Modification / Correction	Pack changes
NFM Fingerprint Change	Requires fingerprint version 1.1
Product Inventory Modification	Reallocation or profile modification
<u>BroadWorks</u> Release Change	Specify Lab or Prod (clusters/servers)
System Modification	Changing the configuration of your system (i.e., adding/removing clusters)
Request New Temporary Licenses	Please use for new temps only, if extending your current temps, please us "Extend Active Temps"

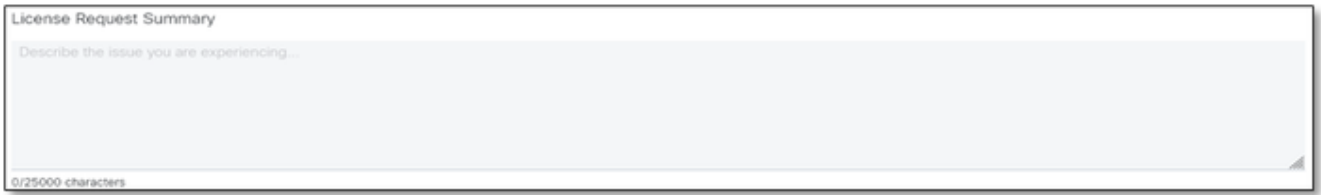
표

## 7. 비상업적 라이선스 요청

\*대부분의 필드는 설명이 잘 되어 있거나 각 섹션에 도움말 버블이 있습니다.


### 7.1 라이선스 요청 요약:

\* 필요한 라이선스 요청 유형(예: BroadWorks 릴리스 변경, 하드웨어 스왑아웃, 임시 라이선스 연장 등)에 대해 설명하십시오.



라이선스 요청 요약

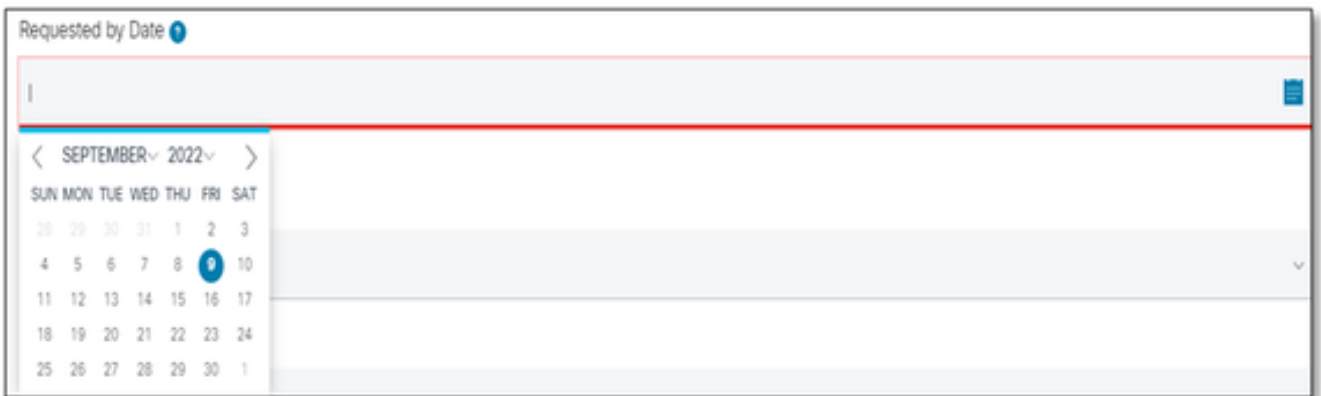
## 7.2 계정 라이선스 - 이름 및 C-번호



라이선스 계정

## 7.3 요청 날짜:

- \* 대부분의 요청은 5-7일(영업일 기준) 이내에 제공됩니다.
- \* 프로비저닝 시 차단을 방지하기 위해 항상 사용 현황을 모니터링하십시오.
- \* 예기치 않은 문제가 발생할 경우 요약 필드에 자세한 내용을 기재하십시오.



요청자 날짜

## 7.4 시스템 유형: (Lab, Production 또는 둘 다)

System Type

Select one

Select one

Production

Lab

Both

시스템 유형

### 7.5 시스템 이름

System Name(s) ?

Production OR Lab

17/140 characters

시스템 이름

### 7.6 필요한 클러스터 라이선스

Cluster Licenses Needed ?

AS; MS; NS; PS; XSP

19/40 characters

필요한 클러스터 라이선스

### 7.7 릴리스 요청

\* 동일한 시스템에서 여러 릴리스가 필요한 경우 클러스터별로 지정하십시오.

Release(s) Requested ?

All Clusters on R21.sp1  
OR  
AS on R22.0  
rest of clusters will be on R23.0

릴리스 요청

### 7.8 라이선스 관리 구성:

\* UUID, NFM-Managed 또는 Hybrid(시스템에 둘 다 포함됨).

License Management Configuration 

Select one

---

Select one

UUID

NFM

Hybrid

라이선스 관리 컨피그레이션

### 7.9 현재 만료 날짜 및 요청된 새 만료 날짜: (선택 사항)

\* 일부 임시 요청은 내부 승인이 필요할 수 있습니다.

\* 일반적인 기간은 다음과 같습니다.

- 사전 주문 - 최대 30일
  - 평가판 ~ 60일
  - 부하 테스트 - 랩 60일/운영 2주(AS 랩에서 AS로 클론 복제)
- PR은 30일이며 연장할 수 없습니다.)

Current Expiration Date (optional) 

---


New Expiration Date Requested (optional) 

---

현재 만료 날짜 및 요청된 새 만료 날짜

### 7.10 특별 구성/요청 메모: (선택 사항)

\* 우리가 알아야 할 시스템의 사용자 지정 사항을 나열해 주십시오.

Special Configuration / Request Notes (optional) 

Under SPA terms until 01/01/2099

특별 구성/요청 메모

### 7.11 할당 지침: (선택 사항)

\* 할당 지침은 "제품" 레벨에서 나열해야 합니다.

\* SERVICE/PACK 레벨의 지침이 모호합니다. 여러 제품에 포함될 수 있습니다.



Allocation instructions (optional) ⓘ

0/1000 characters

할당 지침

### 7.12 UUID/핑거프린트



UUID/Fingerprints (optional) ⓘ

0/1000 characters

UUID/핑거프린트

### 7.13 라이선스 배포 이메일:

\* 모든 수신자의 이메일 주소를 쉼표나 세미콜론으로 구분하여 입력하십시오.



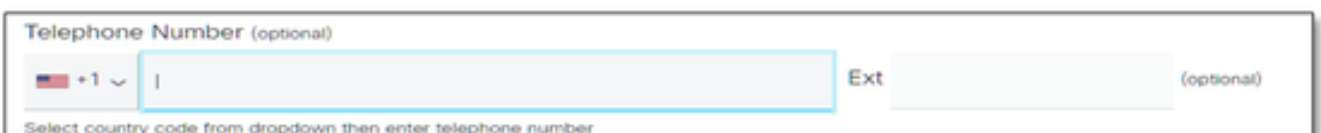
License Distribution Email(s) ⓘ

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

0/1024 characters

라이선스 배포 이메일

### 7.14 전화 번호(자동 입력되지 않으면 수동으로 입력): (선택 사항)



Telephone Number (optional)

🇺🇸 +1 | Ext (optional)

Select country code from dropdown then enter telephone number

전화 번호

### 7.15 이메일 주소(자동 입력됨) 그렇지 않은 경우 수동으로 입력):

Email Address

0/80 characters  
▲ Required field

이메일 주소

7.16 "Submit Case(케이스 제출)" 버튼을 누릅니다.

## 추가 팁/지침

- 기존 BW 라이선스 파일 아래서, 양식 작성 시 참고자료로 활용하시기 바랍니다.

```
1 <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
2 <com.broadsoft.apm.managedservice.BWLicense bwVersion="20.sp1"
3   customerId="C12345"
4   description=""
5   customerName="[C12345-A967] 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="999999"
10  numGroupLicense="0"
11  userLicense="150894"
12  licenseType="HARD"
13 >
14 <ApplicationServer.ServiceLicense serviceName="AppsServerLicenseFile" />
15 <licensedHostIDs>
16   <hostArray>
17     <string value="ABCDEFGH-4D37-22C0-C34F-5AF3FC1C87C4"></string>
18     <string value="ABCDEFGH-4D73-33D4-C34F-9A7FC3C2A3D4"></string>
19   </hostArray>
20 </licensedHostIDs>
21 <licensedServicesArray>
22   <com.broadsoft.apm.managedservice.ServiceLicense
23     level="USER"
24     quantity="0"
25     serviceName="Authentication"
26     servicePack="1BASE">
```

- 간결하고 정확한 정보를 제공하면 지원을 방지하는 데 큰 도움이 됩니다.

## 중요 참고 사항

- BroadWorks 라이선스 요청을 지원하도록 현재 "Chat Now(지금 채팅)" 도움말이 구성되어 있지 않습니다.
- 지원 파일은 케이스가 생성된 후에 즉시 업로드할 수 있습니다.
- 수정 사항이 있는 경우 현재 기술 지원 또는 영향을 받는 AS 클러스터의 GET을 추가하십시오

- 또한 GET 또는 기술 지원을 추가하면 세부 사항이 모호하거나 불완전하지 않도록 하는데 큰 도움이 됩니다.
- 모든 서신은 티켓으로 해야 한다.
  - 라이선스를 받은 후, 클러스터가 정상 상태이고 SR/티켓을 받을 수 있도록 라이선스가 올바르게 설치되었는지 확인하십시오.

## 문제 해결 가이드

SCM을 처음 사용하는 경우 액세스 권한이 없고 프로필이 아직 정의되지 않았을 수 있습니다.

다음 단계에 따라 프로필을 만드십시오.

1. <https://id.cisco.com/ui/v1.0/profile-ui> 링크를 클릭하고 [지침](#)에 따라 프로필을 입력하고 관리합니다. 또는,
2. <https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html> 링크를 사용하여 전화 지원을 받을 수 있습니다(미국 지원 번호는 1 800 553 2447).
3. 여전히 자격 증명을 만드는 데 문제가 있는 경우 [bwlicensemanager@cisco.com](mailto:bwlicensemanager@cisco.com)으로 이메일을 보내 [주시면 추가](#) 지원을 받으실 수 있습니다.



이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.