

# Handleiding voor niet-commerciële licentieverzoeken voor Support Case Manager (SCM).

## Inhoud

---

[Overzicht](#)

[Procedures](#)

[Aanvullende tips/richtlijnen](#)

[Belangrijke opmerkingen](#)

[Handleiding voor probleemoplossing](#)

---

## Overzicht

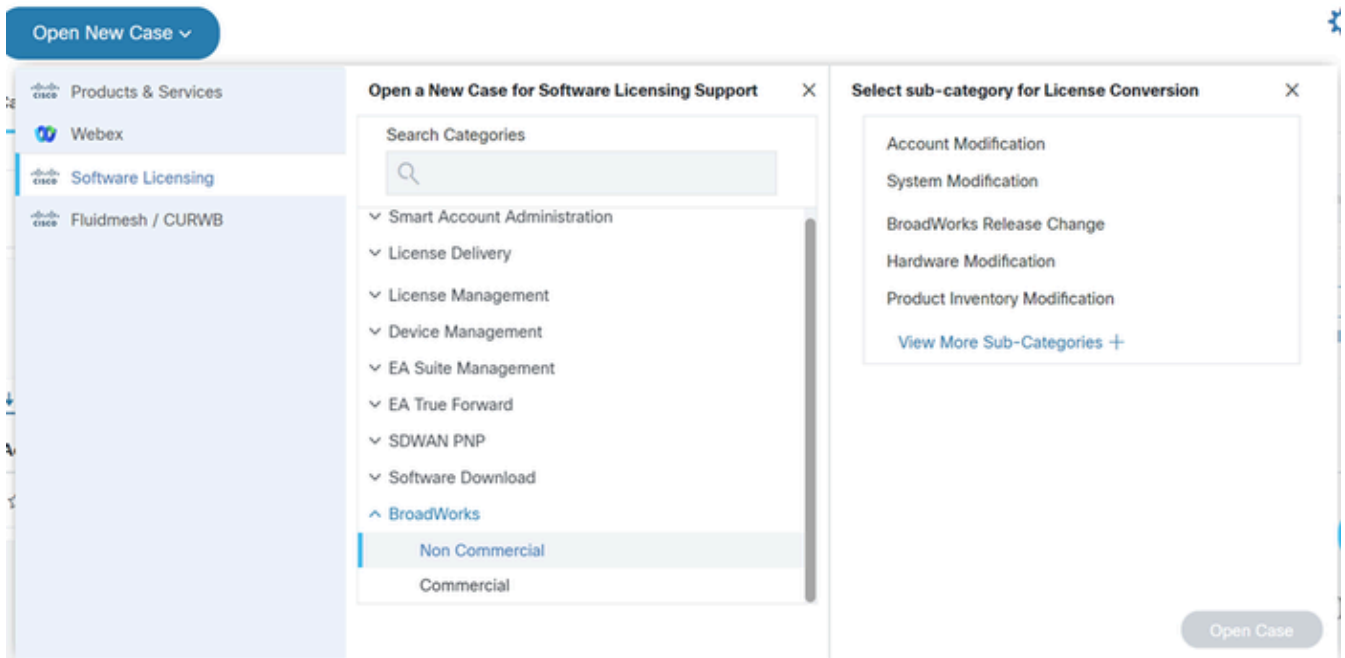
Dit document beschrijft de procedure voor het indienen van serviceaanvragen met Support Case Manager (SCM) voor eventuele BroadWorks-softwarelicentiaaanvragen.

SLA's: de typische SLA voor een vergunningsaanvraag is 5-7 werkdagen. De SLA-periode kan langer zijn als er goedkeuringen van Finance en Legal nodig zijn. De SLA-tijd kan vaak worden verkort afhankelijk van het aantal aanvragen in de wachtrij. Hoe gedetailleerder de informatie en hoe duidelijker het verzoek is, hoe korter de SLA-tijd.

## Procedures

Gebruik deze procedures hoe u casetickets kunt invoeren met SCM:

1. Voer uw referenties in door in te loggen op - <http://www.cisco.com/go/scm>
2. Klik in het linkerdeelvenster op 'Nieuwe case openen'
3. Selecteer "Softwarelicenties"
4. Selecteer in het rechterpaneel "BroadWorks > Non-Commercial"
5. Ga naar de rechterkant van de pagina en selecteer een subcategorie voor de licentiaanvraag (dat wil zeggen accountwijziging, hardwarewijziging, enzovoort)
6. Selecteer vervolgens "Case openen"



Openstaande case

| 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" |

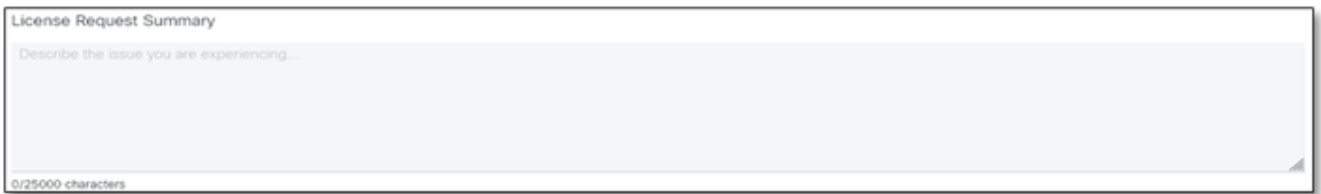
Tabel

## 7. Verzoeken om niet-commerciële vergunningen

\*De meeste velden zijn zelfverklarend en/of hebben help bubbels op elke sectie.

### 7.1 Samenvatting van licentieverzoek:

\* Beschrijf welk type licentiaanvraag u nodig hebt (bijvoorbeeld BroadWorks release wijziging, hardware swapout, een tijdelijke licentie verlengen, enzovoort)



Samenvatting van licentiaanvraag

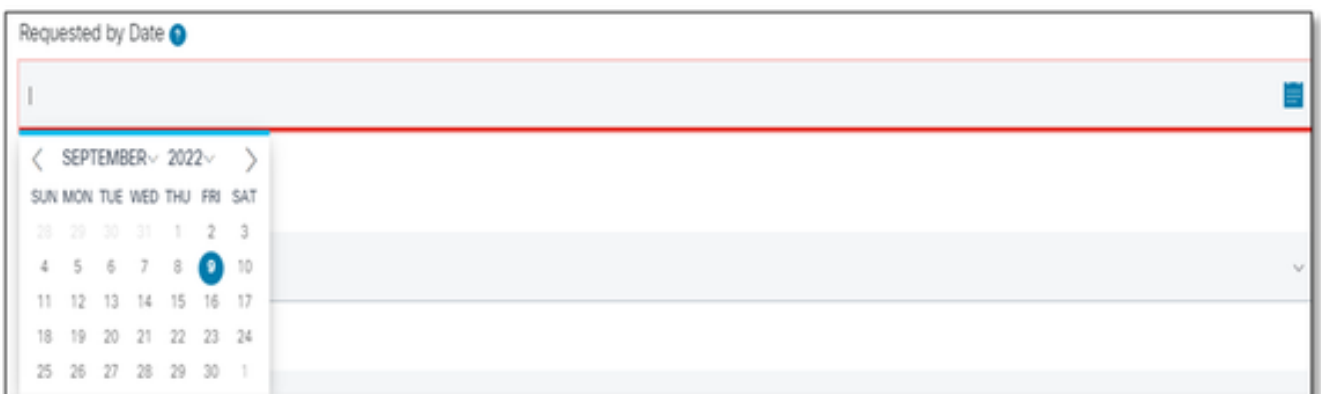
## 7.2 Account naar licentie - Naam en C-nummer



Account naar licentie

## 7.3 Aangevraagd op datum:

- \* De meeste verzoeken worden binnen 5-7 werkdagen geleverd.
- \* Controleer altijd uw verbruik om blokkering bij de levering te voorkomen.
- \* Als een onvoorzien probleem zich voordoet, geef dan nadere informatie in het veld Samenvatting.



Aangevraagd op datum

## 7.4 Systeemtype: (dat wil zeggen - Lab, Production of Beide)

System Type

Select one

Select one

Production

Lab

Both

Systeemtype

### 7.5 Systeemnaam

System Name(s) ?

Production OR Lab

17/140 characters

Systeemnaam

### 7.6 Cluster(s)-licenties nodig

Cluster Licenses Needed ?

AS; MS; NS; PS; XSP

19/40 characters

Benodigde Cluster(s)-licenties

### 7.7 Vereiste release

\* Gelieve per cluster te specificeren als u meerdere releases op hetzelfde systeem vereist.

Release(s) Requested ?

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

Vrijgave aangevraagd

### 7.8 Configuratie van licentiemanagement:

\* UUID, NFM-beheerde of hybride (systeem bevat beide).

License Management Configuration 

Select one

---

Select one

UUID

NFM

Hybrid

Configuratie van licentiebeheer

### 7.9 Huidige verloopdatum en nieuwe verloopdatum (optioneel)

\* Voor sommige tijdelijke aanvragen kan interne goedkeuring vereist zijn.

\* Standaard duur:

- Pre-Order - maximaal 30 dagen
- Proeven ~ 60 dagen
- Testen ~ 60 dagen in laboratoria / 2 weken voor productie (kloon voor een AS lab naar AS)

PR is 30 dagen en kan niet worden verlengd)

Current Expiration Date (optional) 

---


New Expiration Date Requested (optional) 

---

Huidige verloopdatum en nieuwe verloopdatum aangevraagd

### 7.10 Speciale configuratie / opmerkingen bij verzoek: (optioneel)

\* Geef een overzicht van alle aanpassingen aan uw systeem die we moeten kennen.

Special Configuration / Request Notes (optional) 

Under SPA terms until 01/01/2099

Speciale configuratie / opmerkingen over aanvragen

### 7.11 Toewijzingsinstructies: (facultatief)

\* Toewijzingsinstructies moeten op "Product"-niveau worden vermeld.

\* Instructies op Service-/Pack-niveau zijn dubbelzinnig. Deze kunnen in meerdere producten worden opgenomen.



The screenshot shows a text input field titled "Allocation Instructions (optional)" with a blue information icon. The field is currently empty. At the bottom left of the field, it indicates "0/1000 characters".

Toewijzingsinstructies

### 7.12 UID/vingerafdrukken



The screenshot shows a text input field titled "UID/Fingerprints (optional)" with a blue information icon. The field is currently empty. At the bottom left of the field, it indicates "0/1000 characters".

UID/vingerafdrukken

### 7.13 E-mail(s) voor licentiedistributie:

\* Voer alle e-mailadressen in van de ontvangers, alleen gescheiden door komma's of puntkomma's.



The screenshot shows a text input field titled "License Distribution Email(s)" with a blue information icon. Below the title, there is a placeholder text: "Enter email addresses separated by comma or semicolon, eg: name2@cisco.com, name3@cisco.com". The field is currently empty. At the bottom left of the field, it indicates "0/1024 characters".

E-mail(s) voor licentiedistributie

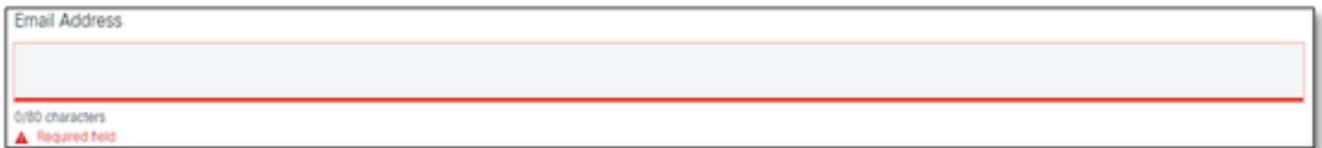
### 7.14 Telefoonnummer (automatisch ingevuld indien niet, handmatig invoeren): (optioneel)



The screenshot shows a form for entering a telephone number. It includes a dropdown menu for the country code (currently showing "+1" with a US flag), a text input field for the telephone number, and an "Ext" field for an extension number (marked as optional). Below the input fields, there is a note: "Select country code from dropdown then enter telephone number".

Telefoonnummer

7.15 E-mailadres (automatisch ingevuld). Zo niet, handmatig invoeren):



E-mailadres

7.16 Klik op de knop "Zaak indienen".

## Aanvullende tips/richtlijnen

- Gebruik de bestaande BW-licentiebestanden als referentie bij het invullen van het formulier.

```
1 <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
2 <com.broadsoft.apm.managedservice.BWLicense bwVersion="20.spl"
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="iBASE">
```

- Het verstrekken van beknopte en nauwkeurige informatie helpt aanzienlijk vertragingen te voorkomen.

## Belangrijke opmerkingen

- De help van Chat Now is momenteel niet geconfigureerd om BroadWorks-licentieverzoeken te ondersteunen.

- Ondersteunende bestanden kunnen direct nadat de case is gemaakt worden geüpload.
- Voeg voor eventuele wijzigingen een huidige technische ondersteuning toe of KRIJG uit het getroffen AS-cluster(s).
  - Ook helpt het toevoegen van een GET of Tech Support(s) aanzienlijk om dubbelzinnige of onvolledige details te voorkomen.
- Alle correspondentie moet in het ticket worden gedaan.
  - Nadat u uw licentie hebt ontvangen, bevestig dat deze correct is geïnstalleerd, zodat we weten dat uw cluster(s) in goede vorm zijn en we de SR/ticket kunnen sluiten.

## Handleiding voor probleemoplossing

Als dit uw eerste keer die SCM gebruikt is, zou u geen toegang kunnen hebben en uw profiel kan nog niet worden bepaald.

Voer de volgende stappen uit om uw profiel te maken:

1. Klik op deze link - <https://id.cisco.com/ui/v1.0/profile-ui> en volg de instructies om uw profiel in te voeren en te beheren. OF,
2. U kunt telefonische ondersteuning krijgen via deze link - <https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html> (US-ondersteuningsnummer is 1 800 553 2447).
3. Als u nog steeds problemen ondervindt bij het maken van uw referenties, stuur dan een e-mail naar [bwlicensemanager@cisco.com](mailto:bwlicensemanager@cisco.com) zodat we u verder kunnen helpen.



## Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.