

Support Case Manager (SCM) SPA/Perpetual Sales Orders License Request Instructions Guide (Guia de instruções de solicitação de licença do Support Case Manager (SCM) SPA/Perpetual Sales Orders)

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.

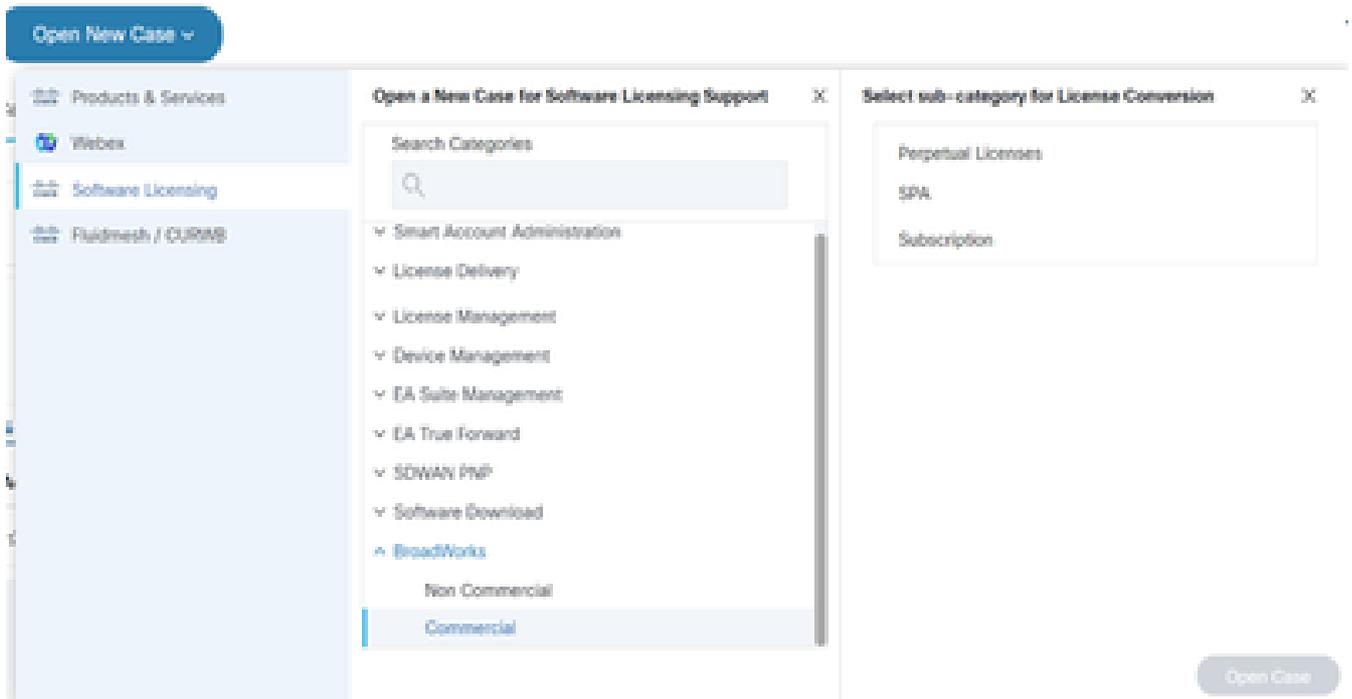
Procedimentos

Use 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. Vá para o lado direito da página e selecione Licenças vitalícias ou SPA

6. Clique em "Abrir caso"



Abrir caso

7. Pedidos de licença comercial vitalícia/ZPE

* 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 ⓘ

Select one ▾

Configuração do gerenciamento de licenças

7.6 Instruções de Alocação

Allocation Instructions (optional) ⓘ

Instruções de Alocação

7.7 Notas adicionais

Additional Notes (optional)

Notas adicionais

7.8 Tempos atuais NÃO devem ser removidos

Current Temps NOT to be Removed (optional) ⓘ

Tempos atuais NÃO devem ser removidos

7.9 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

7.10 Número de telefone

Telephone Number (optional)

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

Número de telefone

7.11 Endereço de e-mail

Email Address

7.12 Pressione o botão "Submit Case" (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   | 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="AppServerLicenseFile" />
15 <licensedHostIDs>
16   <hostArray>
17     <string value="ABCDEFGH-4D37-32C0-C34F-5AF3FC1C87C4" />
18     <string value="ABCDEFGH-4D73-33D4-C34F-9A7FC3C2A3D4" />
19   </hostArray>
20 </licensedHostIDs>
21 <licensedServicesArray>
22   <com.broadsoft.apm.managedservice.ServiceLicense
23     | level="USER"
24     | quantity="0"
25     | serviceName="Authentication"
26     | servicePack="IBASE">
```

- 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.