

# 支援案件管理器(SCM) SPA/永久銷售訂單授權要求指示指南。

## 目錄

---

[概觀](#)

[程式](#)

[其他提示/指南](#)

[重要注意事項](#)

[疑難排解指南](#)

---

## 概觀

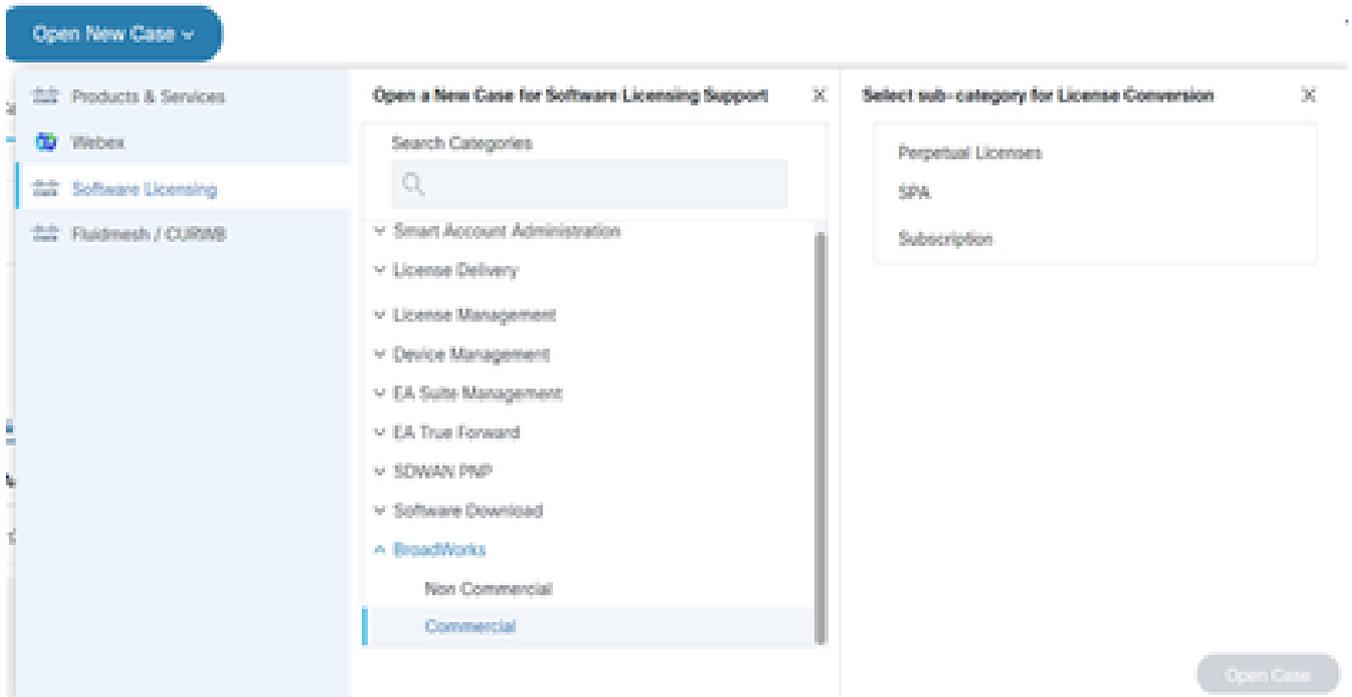
本檔案介紹有關如何針對任何BroadWorks軟體授權要求使用支援案件管理器(SCM)提出服務要求的程式。

SLA：許可證請求的典型SLA為5-7個工作日。如果需要從財務和法律部門獲得批准，則SLA期限可能會更長。根據隊列中的請求數量，SLA時間通常可以縮短。資訊越詳細，請求越清晰，SLA時間範圍也越短。

## 程式

請使用以下程式瞭解如何使用SCM輸入案件票證：

1. 登入- <http://www.cisco.com/go/scm>以輸入您的認證
2. 在左窗格中，按一下「新建案例」
3. 選擇「軟體許可」
4. 在右窗格中，選擇「BroadWorks >商業（也稱為銷售訂單）」
5. 轉到頁面右側，選擇「永久許可證」或SPA
6. 然後點選「打開案例」



開啟個案

## 7. 永久/SPA商業許可請求

\*大多數欄位不言自明，並且/或者每個部分都有幫助氣泡。

### 7.1 帳戶到許可證-名稱和C號碼

Account to License - Name & C-Number ⓘ

Broadsoft - C00001|

18/70 characters

要授權的帳戶

### 7.2 採購單編號/DID編號

PO Number ⓘ

採購單編號

### 7.3 系統名稱

### System Name(s) ⓘ

系統名稱

### 7.4 要求的版本

#### Release(s) Requested ⓘ

要求的版本

### 7.5 許可證管理配置

#### License Management Configuration ⓘ

Select one ▾

許可證管理配置

### 7.6 配置說明

#### Allocation Instructions (optional) ⓘ

配置指示

### 7.7 附加說明

Additional Notes (optional)

其他說明

### 7.8 不得移除目前的範本

Current Temps NOT to be Removed (optional) ⓘ

無法移除目前的範本

### 7.9 許可證分發電子郵件

License Distribution Email(s) ⓘ

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

許可證分發電子郵件

### 7.10 電話號碼

Telephone Number (optional)

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

電話號碼

### 7.11 電子郵件地址

Email Address

## 7.12 點選「提交支援請求」按鈕

## 其他提示/指南

- 請在您現有的BW許可證檔案下，使用它們作為填寫表格的參考。

```
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="AppServerLicenseFile" />
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">
```

- 提供簡明準確的資訊有助於防止延遲。

## 重要注意事項

- 「立即聊天」幫助當前未配置為支援BroadWorks許可證請求。
- 支援檔案可在建立個案後立即上傳。
- 如有任何修改，請附加目前的技術支援或受影響的AS叢集的GET。
  - 此外，附加GET或技術支援可顯著幫助防止不明確或不完整的詳細資訊。

- 所有通訊必須在機票上完成。
  - 收到您的授權後，請確認已正確安裝，以便我們瞭解您的叢集狀況良好，並且我們可以關閉SR/票證。

## 疑難排解指南

如果這是您第一次使用SCM，則您可能沒有存取許可權，而且您的設定檔可能尚未定義。

請依照下列步驟建立您的設定檔：

1. 按一下此連結- <https://id.cisco.com/ui/v1.0/profile-ui>，然後按照說明輸入和管理您的配置檔案。或,
2. 您可以使用此連結獲得電話支援- <https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html> ( 美國支援號碼是1 800 553 2447 )。
3. 如果您在建立憑據時仍遇到問題，請傳送電子郵件至[bwlicensemanager@cisco.com](mailto:bwlicensemanager@cisco.com)，以便我們為您提供進一步的幫助。

## 關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。