Comment puis-je supprimer la retenue dans le compte Smart pour la commande?

Table des matières

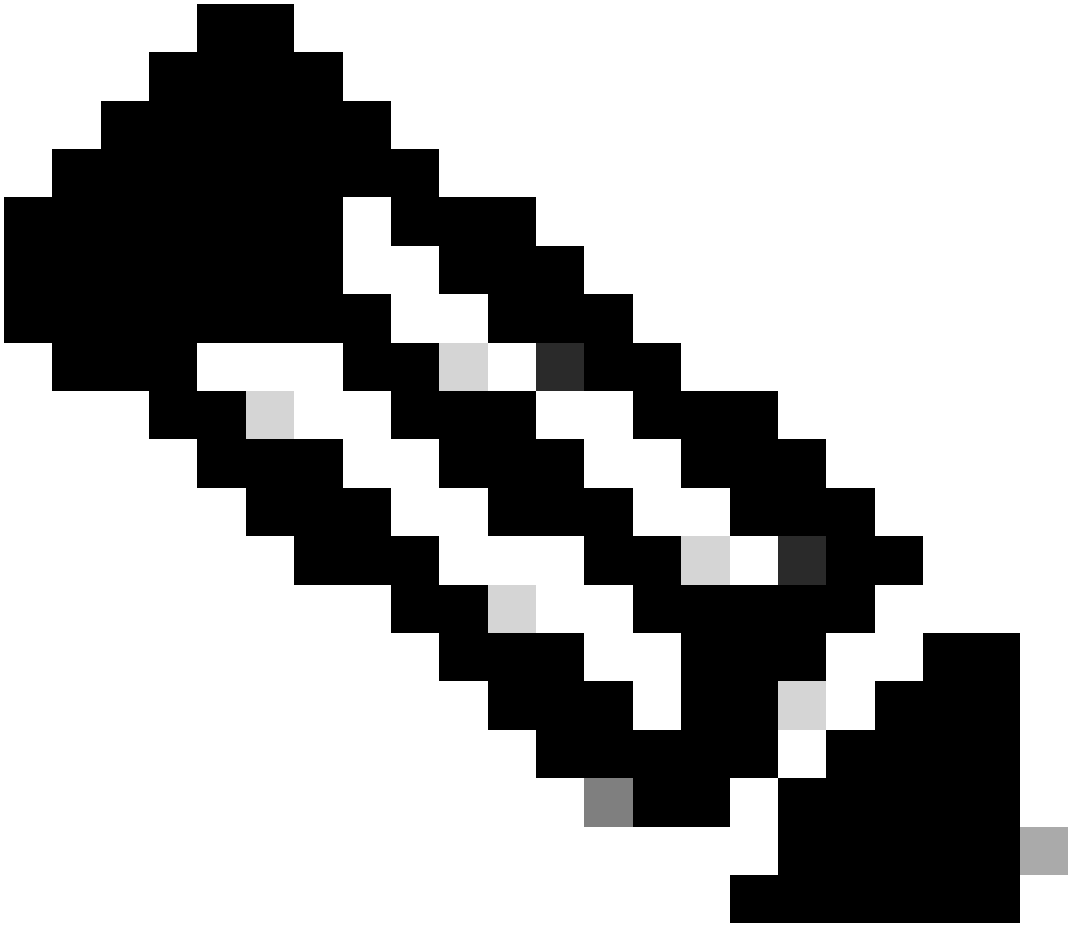
Réservé aux clients/partenaires externes : Ces instructions sont fournies pour aider les clients/partenaires à effectuer eux-mêmes l'action nécessaire pour résoudre le problème. Si le client/partenaire rencontre des problèmes dans les instructions, demandez-lui d'ouvrir un dossier auprès de l'assistance pour les licences (https://www.cisco.com/go/scm) pour l'aider à résoudre.

Vidéo

L'objectif de ce contenu est de partager des informations à des fins éducatives et/ou informatives. Vous pouvez choisir de regarder la vidéo ou de lire le contenu ci-dessous - les deux fournissent le même matériel, alors n'hésitez pas à vous engager avec le format que vous préférez.

Conditions préalables
Avant de commencer, assurez-vous d'avoir :

- Compte Cisco.com actif
- L'utilisateur doit avoir accès à la commande
- L'utilisateur doit avoir un compte Smart ou un compte provisoire actif



Remarque : une commande est mise en attente sur un compte Smart pour les raisons suivantes :

- N'effectuez PAS ces actions vous-même si vous êtes une ressource interne de Cisco en dehors de l'équipe d'assistance pour les licences.
- Une commande est mise en attente sur un compte Smart pour les raisons suivantes :

1. Un compte Smart en attente a été attribué à la commande ou aucun compte Smart n'a été attribué à la commande.
2. Pour lever la suspension, il vous suffit d'attribuer un compte Smart actif à la commande et la suspension va être levée.

Étapes

Étape 1 : Accédez à Cisco Commerce Workspace et connectez-vous avec vos informations d'identification Cisco.com

Étape 2 : Dans la recherche globale, recherchez le numéro de commande client ou le numéro de commande électronique auquel un compte Smart doit être affecté

Étape 3 : Dans les résultats de la recherche, cliquez sur le numéro de commande client/électronique pour afficher les détails de la commande

Étape 4 : Cliquez sur le lien « Afficher ou modifier les affectations de comptes Smart » présent dans le message de bannière affiché en haut de la page

Étape 5 : Cliquez sur Affecter un compte Smart (si AUCUN compte Smart n'a été attribué) ou cliquez sur l'icône Modifier ou Crayon (pour modifier l'affectation existante)

Étape 6 : Dans l'écran « Affectation de compte Smart », sélectionnez l'onglet « Compte Smart du client final » ou « Compte Smart provisoire »

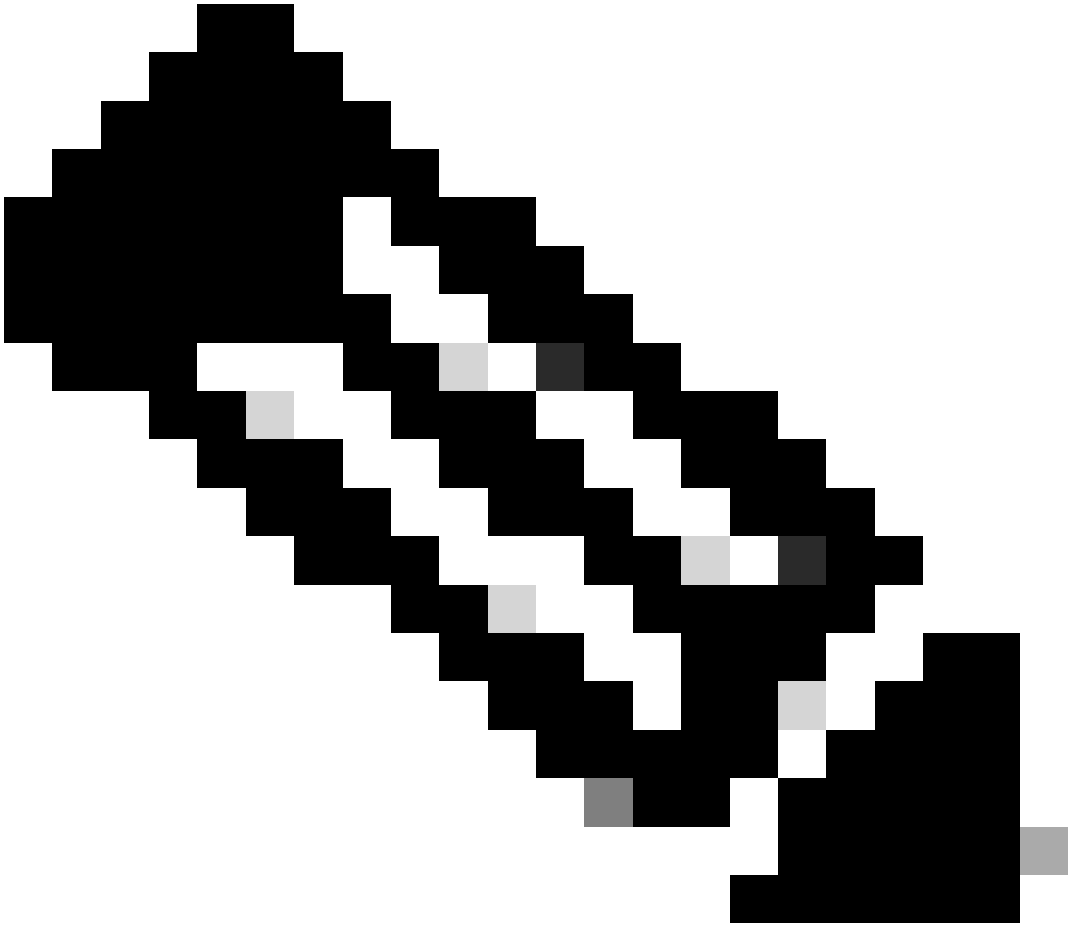
Étape 7 : Sélectionnez un paramètre de recherche (Identificateur de domaine/Nom de compte/ID d'e-mail) et recherchez un client final actif/compte Smart provisoire

Étape 8 : Sélectionnez le compte Smart souhaité dans les résultats de la recherche

Étape 9 : Sélectionnez un compte virtuel approprié dans le champ « Nom du compte virtuel » et cliquez sur le bouton Affecter

Étape 10 : Cochez la case pour accepter les conditions d'utilisation et cliquez sur le bouton Envoyer

Étape 11 : Enfin, cliquez sur « Oui » pour soumettre la modification



Remarque : Une fois qu'un compte Smart actif est attribué à la commande, la mise en attente du compte Smart est automatiquement levée

Dépannage :

1. Je ne peux pas accéder à la commande dans CCW. Vérifiez si la commande a été exécutée. Oui, puis soumettez un dossier d'assistance

2. Je ne trouve pas l'association de sécurité ou le compte provisoire auquel je souhaite attribuer la commande. Cochez la case Si le compte Smart ou le compte provisoire est actif, sinon indiquez au client d'activer le compte Smart

3. J'ai attribué le compte SA/de retenue, mais la commande est toujours en attente SA. Si le compte Smart est actif et que la commande est toujours en attente SA, veuillez soulever un

dossier d'assistance

Si vous rencontrez un problème lors de l'affectation d'un compte Smart, ouvrez un dossier dans le Gestionnaire de dossiers d'assistance (SCM).

Pour obtenir des commentaires sur le contenu de ce document, veuillez les soumettre ici.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d’un service mondial permettant à nos utilisateurs d’obtenir le contenu d’assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.