注文からスマート アカウントの保留を削除する方法

内容

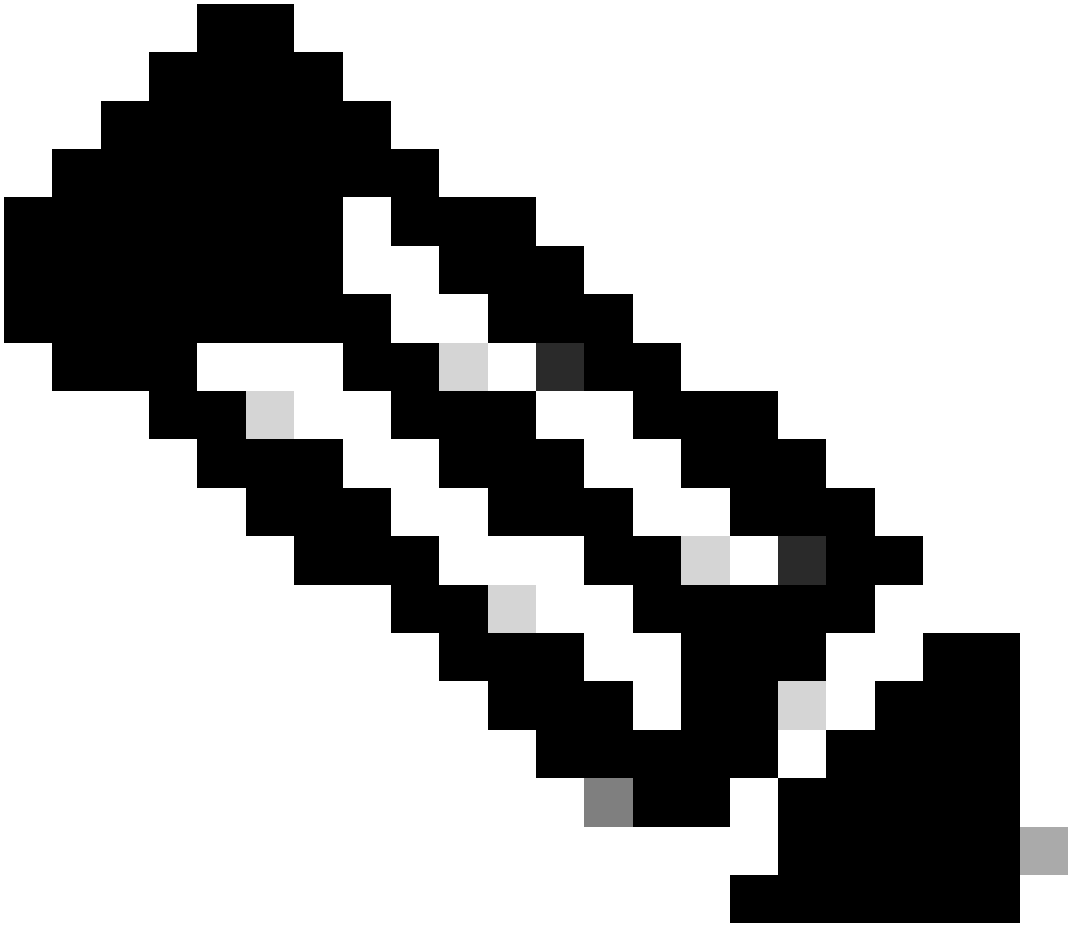
外部のお客様/パートナー様専用：これらの手順は、お客様/パートナー様が問題を解決するためのアクションを自ら実行する際に役立ちます。お客様やパートナーの指示で問題が発生した場合は、ライセンスサポート(https://www.cisco.com/go/scm)でサービスリクエストをオープンして解決してください。

ビデオ

このコンテンツの目的は、教育用または情報用の情報を共有することです。ビデオを見るか、以下のコンテンツを読むかを選択できます。どちらも同じ内容であるため、好きな形式で自由に操作できます。

前提条件
作業を開始する前に、次の点を確認してください。

- アクティブなCisco.comアカウント
- ユーザは注文にアクセスできる必要があります。
- ユーザはアクティブなスマートアカウントまたは暫定アカウントを持っている必要があります。



注：注文は、次の理由によりスマートアカウントで保留になります。

- ライセンスサポートチーム以外の社内シスコリソースを使用している場合は、これらの操作を自分で実行しないでください。
- 注文は、次の理由によりスマートアカウントで保留になります。

1. 保留中のスマートアカウントが注文に割り当てられているか、注文にスマートアカウントが割り当てられていません。
2. 保留を解除するには、アクティブなスマートアカウントを注文に割り当てるだけで、保留が解除されます。

手順

ステップ1:Cisco Commerce Workspaceに移動し、Cisco.comの認証情報でログインします

ステップ2：グローバル検索で、スマートアカウントを割り当てる必要があるSO番号またはWeb注文番号で検索します

ステップ3：検索結果から、販売/Web注文番号をクリックして注文の詳細を表示します

ステップ4：ページの上部に表示されるバナーメッセージにある「スマートアカウントの割り当ての表示または変更」リンクをクリックします

ステップ5：スマートアカウントを割り当てる（スマートアカウントが割り当てられていない場合）をクリックするか、編集または鉛筆アイコンをクリックします（既存の割り当てを変更します）

ステップ6:「スマートアカウントの割り当て」画面で、「エンドカスタマースマートアカウント」または「暫定スマートアカウント」タブを選択します

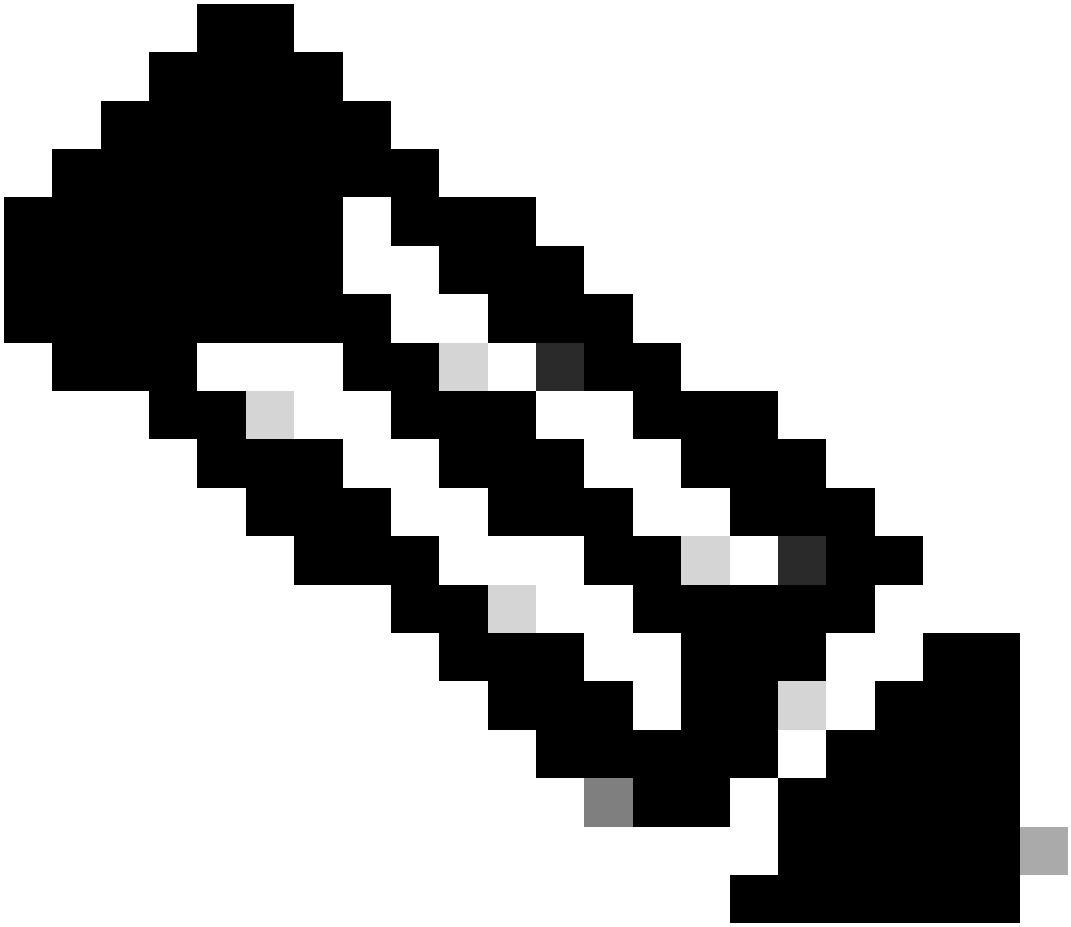
ステップ7：検索パラメータ（ドメインID/アカウント名/電子メールID）を選択し、アクティブなエンドカスタマー/暫定スマートアカウントを検索します。

ステップ8：検索結果から目的のスマートアカウントを選択します

ステップ9:「仮想アカウント名」フィールドから適切な仮想アカウントを選択し、「割り当て」ボタンをクリックします

ステップ10：チェックボックスをオンにして使用条件に同意し、[送信]ボタンをクリックします

ステップ11：最後に、「はい」をクリックして変更を送信します



注：アクティブなスマートアカウントが注文に割り当てられると、スマートアカウントの保留は自動的に解除されます

トラブルシューティング：

1. CCWで注文にアクセスできません。注文が達成されているかどうかを確認し、サポートケースを立ち上げます

2. 注文を割り当てるSAまたは保有アカウントが見つかりません。スマートアカウントまたは暫定アカウントが有効かどうかを確認します。有効でない場合は、お客様にスマートアカウントの有効化を通知します。

3.SA / 保有アカウントを割り当てましたが、注文は引き続きSA保留で表示されます。 スマートアカウントがアクティブで、注文がまだSA保留中の場合は、サポートケースを作成してください

スマートアカウントの割り当て中に問題が発生した場合は、Support Case Manager(SCM)でケースをオープンします。

このドキュメントの内容についてのフィードバックは、ここを参照してください。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。