

Como posso remover a retenção da Smart Account do pedido?

Contents

Somente para uso de cliente/parceiro externo: Essas instruções são fornecidas para ajudar os clientes/parceiros a executarem eles mesmos a ação para resolver o problema. Se o cliente/parceiro encontrar problemas nas instruções, peça que ele abra um caso com o suporte de licenciamento (<https://www.cisco.com/go/scm>) para ajudar a resolver o problema.

Vídeo

A finalidade deste conteúdo é compartilhar informações para uso educacional e/ou informativo. Você pode optar por assistir ao vídeo ou ler o conteúdo abaixo - ambos fornecem o mesmo material, então sinta-se livre para se envolver com o formato que preferir.

Pré-requisitos

Antes de começar, verifique se você tem:

- Conta Cisco.com ativa
- O usuário deve ter acesso ao pedido
- O usuário precisa ter uma Smart Account ou Holding Account ativa



Nota: Um pedido é colocado em espera de Conta inteligente devido aos seguintes motivos:

- NÃO execute essas ações você mesmo se for um recurso interno da Cisco fora da equipe de suporte de licenciamento.
- Um pedido é colocado em espera de Conta inteligente devido aos seguintes motivos:
 1. Uma Smart Account pendente foi atribuída ao pedido ou não há nenhuma Smart Account atribuída ao pedido.
 2. Para remover a suspensão, basta atribuir uma Smart Account ativa ao pedido e a suspensão será liberada.

Etapas

Passo 1: Acesse o [Cisco Commerce Workspace](#) e faça login com suas credenciais Cisco.com

Passo 2: Na Pesquisa global, pesquise com o Número do pedido de vendas ou o Número do pedido da Web ao qual uma Conta inteligente precisa ser atribuída

Passo 3: Nos resultados da pesquisa, clique em Número do pedido de vendas/da Web para exibir os detalhes do pedido

Passo 4: Clique no link "Exibir ou alterar atribuições de Smart Account" presente na mensagem do banner exibida na parte superior da página

Passo 5: Clique em Atribuir Smart Account (se NENHUMA Smart Account já tiver sido atribuída) ou clique no ícone de edição ou lápis (para alterar a atribuição existente)

Passo 6: Na tela "Atribuição de Conta inteligente", selecione a guia "Conta inteligente do cliente final" ou "Conta inteligente de reserva"

Passo 7: Selecione um parâmetro de pesquisa (Identificador de domínio/Nome da conta/ID de e-mail) e procure uma Conta inteligente de reserva/cliente final ativa

Passo 8: Selecione a Conta inteligente desejada nos resultados da pesquisa

Etapa 9: Selecione uma Virtual Account apropriada no campo "Virtual Account Name" e clique no botão Atribuir

Etapa 10: Marque a caixa de seleção para aceitar os termos de uso e clique no botão Enviar

Etapa 11: Finalmente, clique em "Sim" para enviar a alteração



Note: Quando uma Conta inteligente ativa for atribuída ao pedido, a Suspensão de Conta inteligente será liberada automaticamente

Troubleshooting:

1. Não consigo acessar o pedido no CCW. Verifique se o pedido foi atendido sim e, em seguida, gere um caso de suporte
2. Não consigo encontrar o SA ou a conta de reserva à qual desejo atribuir o pedido. Verificar se a Smart Account ou a Holding Account está ativa, caso contrário, informar o cliente para ativar a Smart Account
3. Eu atribuí a conta SA/holding, mas o pedido continua sendo exibido em espera SA. Se a Smart Account estiver ativa e o pedido ainda estiver em espera SA, gere um caso de suporte

Se você tiver algum problema durante a atribuição da Smart Account, abra um caso no [Support Case Manager \(SCM\)](#).

Para comentários sobre o conteúdo deste documento, envie [aqui](#).

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.