

注文からスマートアカウントの保留を削除するにはどうすればよいですか。

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措置を自ら実行する際に役立ちます。お客様やパートナーが手順の問題に遭遇した場合は、解決に役立つライセンスサポート(<https://www.cisco.com/go/scm>)でケースをオープンするように依頼してください。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行わないでください。

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による保留になります。

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。

ステップ1:[Cisco Commerce Workspace](#)に移動し、Cisco.comのクレデンシャルでログインします。

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の割り当て（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するには）

ステップ6: 「スマートアカウントの割り当て」画面で、「エンドカスタマーの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

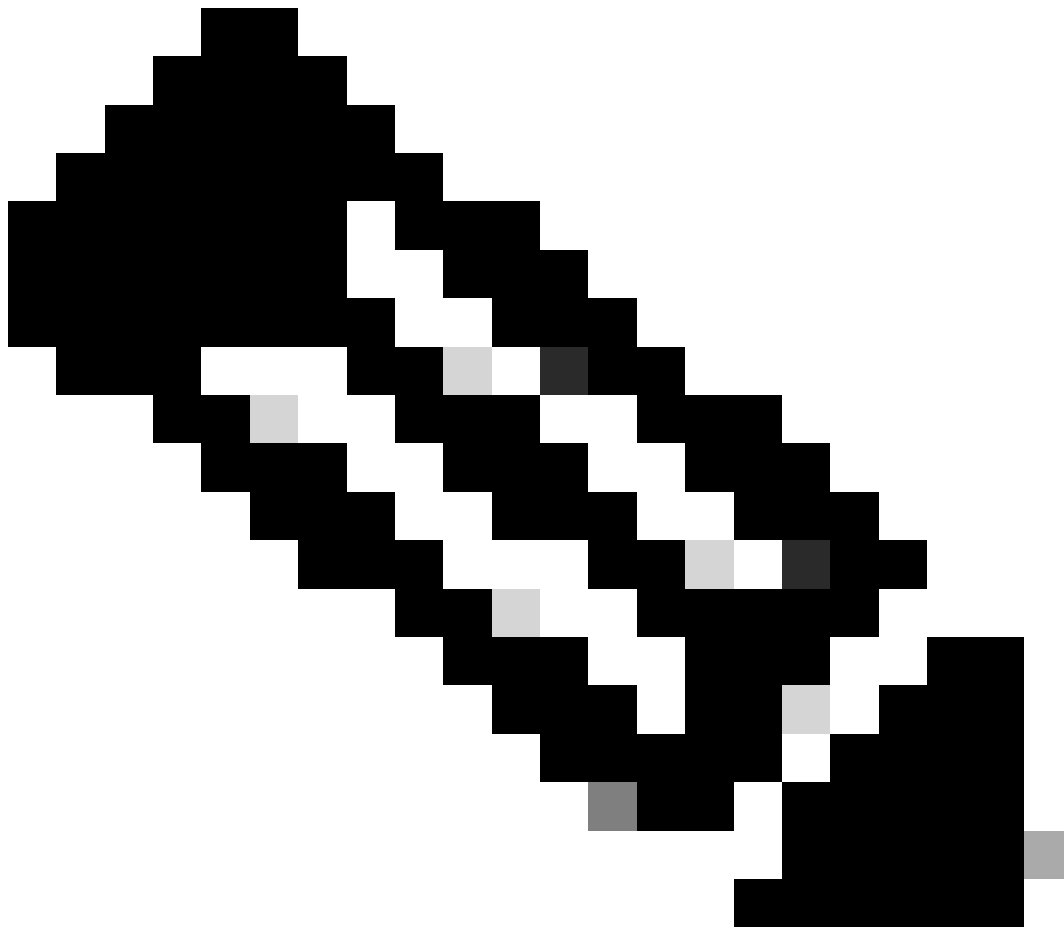
ステップ7：検索パラメータ（ドメインID/アカウント名/電子メールID）を選択し、アクティブなエンドカスタマー/暫定スマートアカウントを検索します。

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、サポートケースを提起します
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。確認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。有効になっていない場合は、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 / 暫定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、[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ご意見は、[ここ](#)から送信してください。

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。