

Como posso remover a retenção de Smart Account do pedido?

Contents

Apenas para uso de clientes/parceiros externos: essas instruções são fornecidas para ajudar os clientes/parceiros a executar a ação sozinhos 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. NÃO execute você mesmo essas ações se for um recurso interno da Cisco fora da equipe de suporte de licenciamento.

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:

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.

Etapa 1: Vá para o [Cisco Commerce Workspace](#) e faça login com suas credenciais Cisco.com

Etapa 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

Etapa 3: nos resultados da pesquisa, clique no número do pedido de vendas/Web para exibir os detalhes do pedido

Etapa 4: Clique no link "Exibir ou alterar atribuições de Smart Account" presente na mensagem do

banner exibida na parte superior da página

Etapa 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)

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

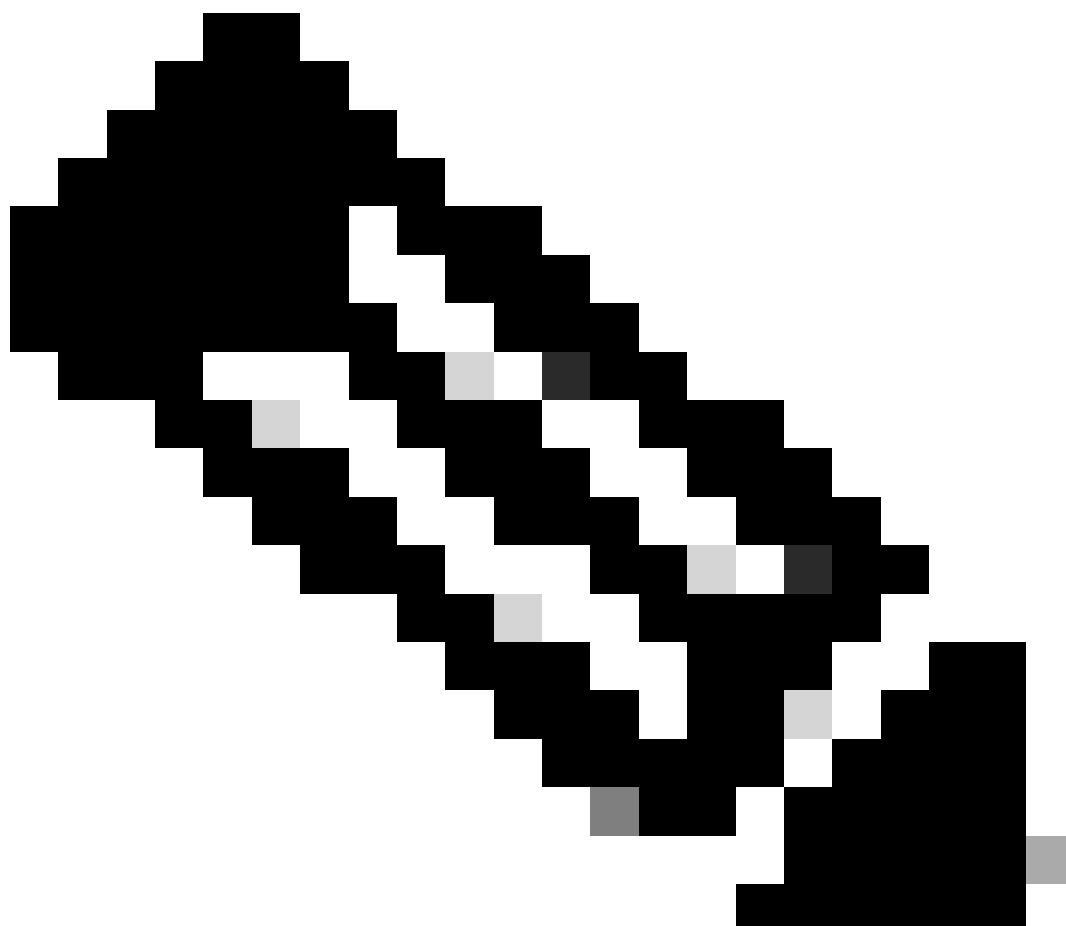
Etapa 7: selecione um parâmetro de pesquisa (Identificador de domínio/Nome da conta/ID de e-mail) e procure uma Conta inteligente de reserva/cliente final ativa

Etapa 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: Por fim, clique em "Sim" para enviar a alteração



Observação: depois que uma Conta inteligente ativa for atribuída ao pedido, a retenção da 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 ainda assim a ordem aparece na retenção SA. Se a Smart Account estiver ativa e o pedido ainda estiver em retenção de 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.