

Como posso encontrar meu pedido no My Cisco Entitlements (MCE)?

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:

- Uma conta Cisco.com ativa.
- O usuário deve ter acesso ao pedido no CCW

Cenário #1: pesquise um pedido ao qual você tenha sido atribuído pessoalmente e que possa ter recebido uma notificação de pedido eDelivery/OBA (Order Based Access, acesso baseado em pedido)

Etapa 1: Vá para a [Cisco Software Central](#) e faça login com suas credenciais cisco.com

Etapa 2: clique em "Access MCE" na seção Manage Entitlements

Etapa 3: Se você for um usuário pela primeira vez, clique em "Ir para o portal sem uma Smart Account"; caso contrário, vá para a Etapa 3

Etapa 4: navegue até a guia "Pedidos" na parte superior da página

Etapa 5: Na Pesquisa global, pesquise com Número do pedido de vendas/Número do pedido da Web e encontre o pedido que está procurando

Cenário #2: Pesquisar um pedido que foi associado a uma Smart Account

Etapa 1: Vá para a [Cisco Software Central](#) e faça login com suas credenciais cisco.com

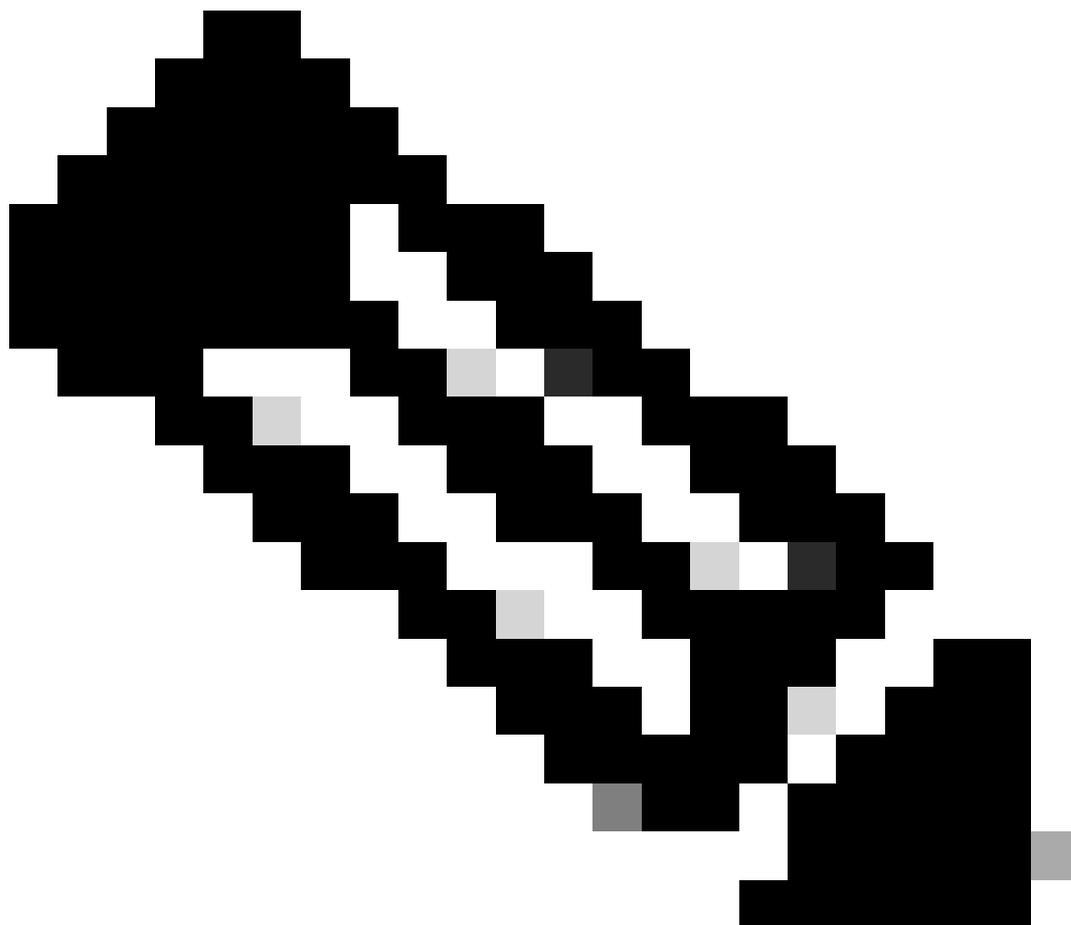
Etapa 2: clique em "Access MCE" na seção Manage Entitlements

Etapa 3: navegue até a guia "Pedidos" na parte superior da página e clique em "Visualização da conta" na alternância "Visualizar pedidos por". O usuário também pode clicar em "Visualização do usuário" na alternância "Visualizar pedidos por" para visualizar todos os pedidos atribuídos ao

usuário por meio da notificação OBA (Order Based Access).

Etapa 4: selecione a Smart Account e a Virtual Account desejadas nos Seletores de Smart Account e Virtual Account no canto superior direito

Etapa 5: Na Pesquisa global, pesquise com Número do pedido de vendas/Número do pedido da Web e encontre o pedido que está procurando



Observação: os usuários internos devem abrir um caso com a equipe de suporte de licenciamento para resolver o problema de visualização do cliente com os pedidos no MCE. Não há verificações em vigor para usuários internos com a função de suporte da Cisco para restringir transações não autorizadas na guia Pedidos

Troubleshooting:

1. Quando eu pesquiso a ordem, não obtenho nenhum resultado. Verifique se os pedidos estão atribuídos à conta do cliente final. Se os pedidos consistirem em PIDs tradicionais, verifique se os

pedidos estão atribuídos ao perfil de usuário cisco.com.

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.