Ръководство за потребителите на Cisco Commerce Express

февруари 2024 г.

Съдържание

1. За Cisco Commerce Express (CCE)
2. Основи на CCE
3. Данъчно освобождаване
4. Управление на цитати от таблото
5. Управление на оферта и изпращане на поръчка
6. Създаване на нов бизнес контакт
7. Добавяне на вторичен контакт за фактуриране
8. Управление на поръчка № за PO
9. Създаване на акаунт за Cisco.com
10. Преглед, изтегляне и печат на фактури
11. Преглед и управление на абонаменти от таблото
12. Изтегляне на вашия подписан договор
13. Плащане с кредитна карта
14. Еднократно плащане
15. Директни дебити
16. Автоматично възпроизвеждане и автоматично отразяване на плащанията
17. Преглед и управление на всички известия
18. Промяна на абонамента
19. Управление на автоматичното подновяване на абонаменти
20. Отмяна на абонамент
21. Създаване на спор
22. Управление на фактурата
23. Поддръжка
24. Ресурси

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

3a Cisco Commerce Express (CCE)

Cisco Commerce Express (CCE)

За да отговори на нуждите на клиентите и да осигури подобрено и по-бързо изживяване за клиентите, Cisco проектира и разработи платформа Cisco Commerce Express (CCE), която позволява на Cisco и клиентите да си сътрудничат, докато преглеждат и купуват някои оферти от портфолиото за сътрудничество на Cisco.

Платформата предлага на клиентите лесен достъп до създадените от Cisco Webex и Webex Teams оферти, дава възможност за преглед на офертите и подаване на поръчки директно до Cisco Systems, Inc.

Тя също така позволява на клиентите да управляват оферти и поръчки, да преглеждат и отпечатват фактури, както и да преглеждат и управляват абонаменти.

Този документ има за цел да напътства клиентите на Cisco чрез платформата Cisco Commerce Express и да покаже ползите от използването му.

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Основи на CCE

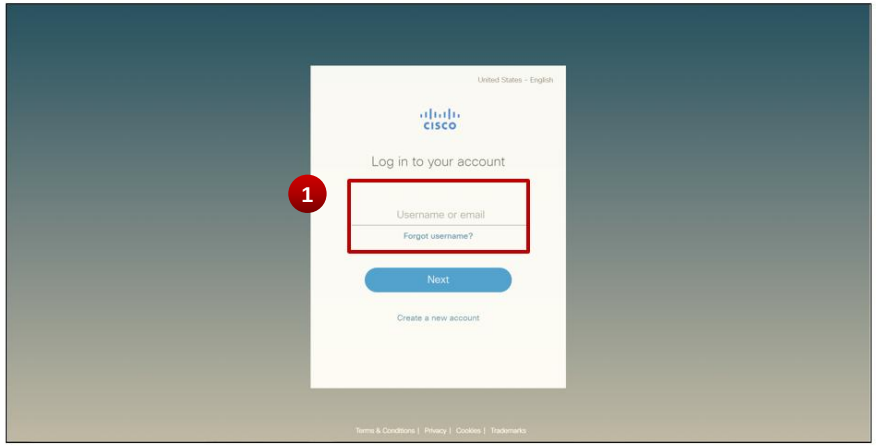
Основи на CCE

Общ преглед:
Клиентите вече могат да използват платформата Cisco Commerce Express за управление на оферти и изпращане на поръчки.

1. За да **влезете** в началната страница на Cisco Commerce Express, щракнете тук

Забележка: За да влезете в инструмента, трябва да използвате своя акаунт за Cisco.com (ИД за CCO) и парола.

Ако все още нямате потребителски CCO ИД на Cisco, заедно с имейла за споделена оферта, сте получили имейл за „регистриране за нов акаунт“. Следвайте стъпките, описани в този имейл, за да регистрирате своя акаунт за CCO ID. Основният контакт за фактуриране може да добавя и вторични контакти и контакти за поддръжка. След като добавите, следвайте имейла за активиране, за да настроите ИД на CCO.



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Основи на CCE

В началната страница на Cisco Commerce Express конфигурирайте профила си, като щракнете върху стрелката вдясно от името си, след което щракнете върху **Моят акаунт и предпочитания**.

1. На вашия профил от дясната страна на екрана изберете **предпочитания за моя акаунт**

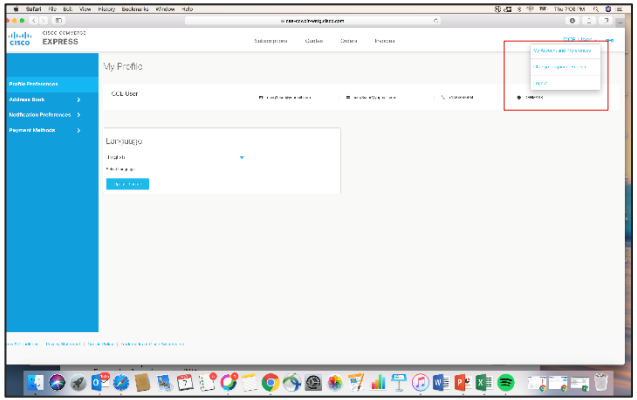
2. Изберете смяна на езика, за да видите списък с **16 поддържани езика**, за да видите абонаменти, оферти, поръчки и фактури.

3. Можете да добавите **Сметка към** или **Услуга към** адреси. *Сметката, Към която се обръщате, ще спести предпочитаната валута. Това се задава от отдела за продажби.*

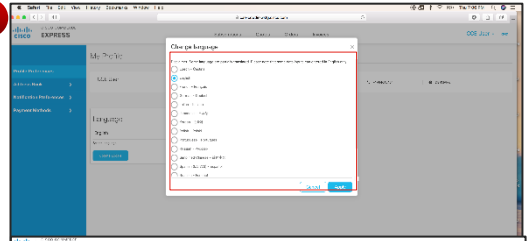
4. Изберете превключвател, за да **зададете известие за оферта и поръчка**

5. Добавете (ach/check/банков превод или кредитна карта) методи на плащане, **предпочитани плащания** или променете методите.

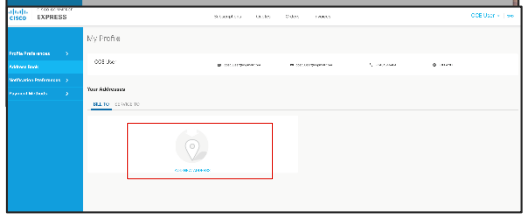
1



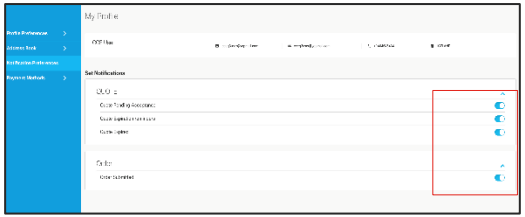
2



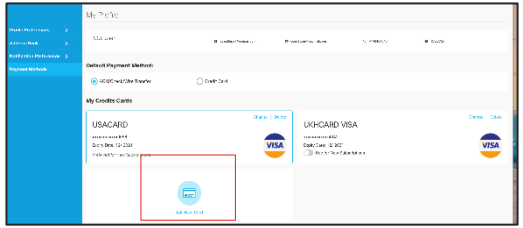
3



4



5



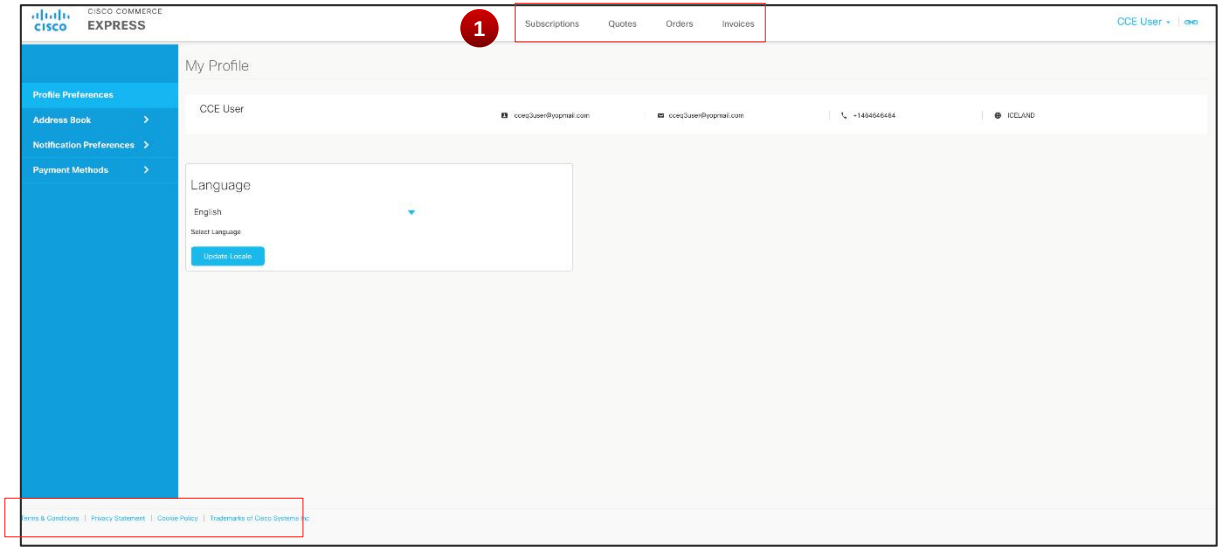
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

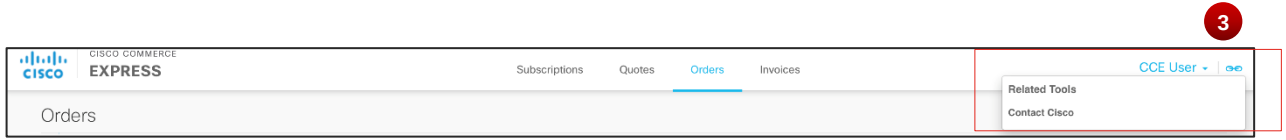
Основи на CCE

1. В заглавието има четири раздела: **Абонаменти, оферти, поръчки и фактури**. Щракнете върху раздел, за да се свържете към свързаното табло.

2. Щракнете върху **връзките** в лентата с инструменти, за да видите контактите, картата на сайта, правилата и условията, декларацията за поверителност, правилата за бисквитките и търговските марки на Cisco, да прегледате контактите, да изпратите обратна връзка и да получите помощ.

3. Щракнете върху , за да видите свързаните инструменти или да се свържете със Cisco.

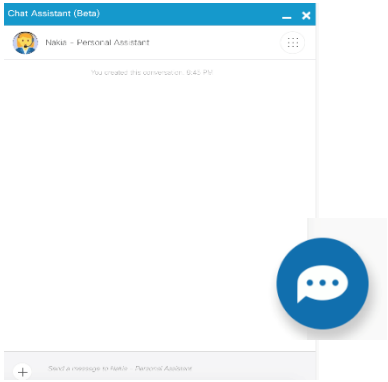




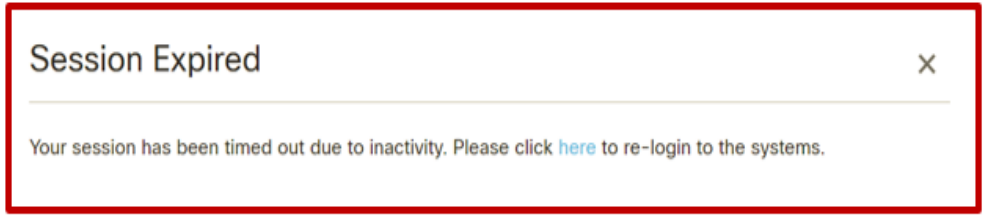
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Основи на CCE

Забележка: Щракнете върху бутона минимизиране, за да минимизирате чат асистента.



След 10 минути неактивност сесията ви ще изтече и CCE автоматично ще ви излезе. Щракнете върху бутона here , за да влезете отново в CCE.



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Преглед на цитата в таблото на CCE

Продажбите ще споделят с клиентите оферта в CCE.

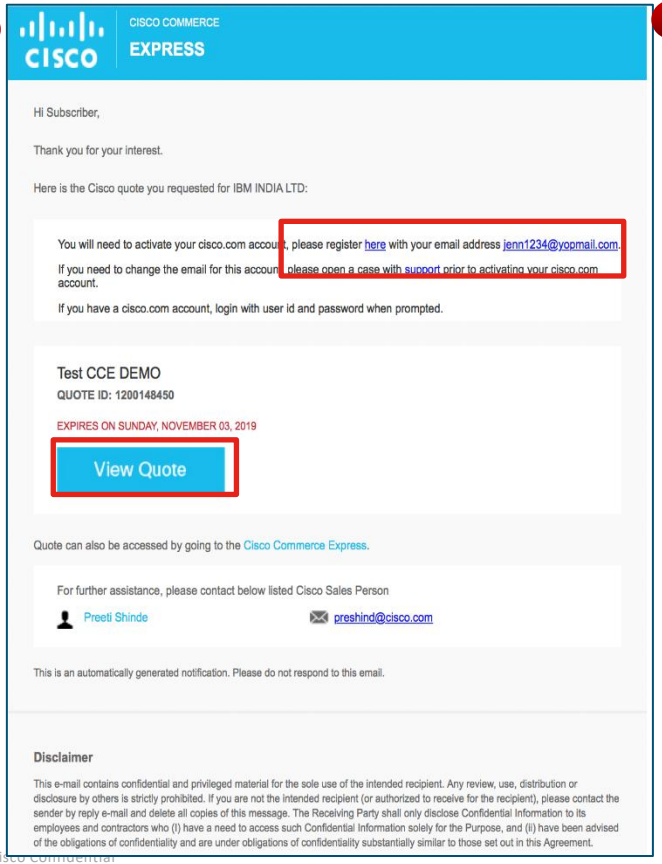
Диаграма А
Ако потребителят е **Нов потребител в CCE**, той трябва да се регистрира за акаунт в Cisco.com.

Върнете се в имейла с оферта и щракнете, за да видите оферта. Въведете информацията за акаунта си за Cisco.com.

**Моля, запишете тази информация, тъй като ще бъде използвана на

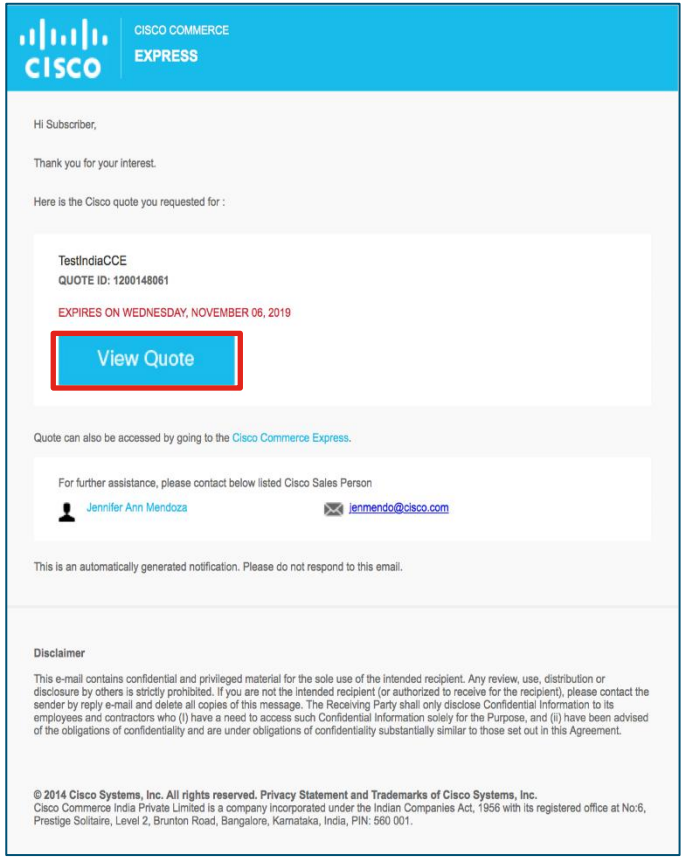
Диаграма Б
За **върнали се потребители**, щракнете, за да **Видите цитата**. Сега въведете информацията за акаунта си за Cisco.com.

O:



Създаване

B



Връщане

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Данъчно освобождаване (САЩ)

Данъчно освобождаване

Общ преглед:

- Закупените продукти и услуги подлежат на приложимите данъци за продажбите в местата за доставка и обслужване.
- В сила от 13 септември 2020 г., ако клиентска компания, която е таксувана, няма удостоверения за освобождаване от данъци за **Cisco Systems Inc. и/или Broadsoft Adaption LLC** в местата, които са обект на данъчно облагане, Cisco ще приложи към своите фактури всички необходими данъци.
- Ако отговаряте на условията за данъчно освобождаване и не искате Cisco да начислява данъци върху фактурите ви, изпратете ни своите сертификати за препродажба или други сертификати за освобождаване от данъци, преди да направите първата си поръчка чрез платформата Cisco Commerce Express.
- Това е еднократно изискване. Сертификатите за освобождаване от данъци са валидни за посочените държави, докато изтекат или анулират.
    - Държави, в които **Broadsoft Adaption LLC** е регистриран, за да събира данъци: Аризона, Арканзас, Кънектикът, Джорджия, Индиана, Канзас, Кентъки, Луизиана, Мейн, Мериленд, Масачузетс, Мичиган, Минесота, Мисисипи, Мисури, Небраска, Невада, Ню Джърси, Ню Мексико, Северна Каролина, Охайо, Пенсилвания, Южна Каролина, Юта, Вашингтон, Западна Вирджиния, Уисконсин
- В сертификата за освобождаване въведете „компютърно или мрежово оборудване и свързани услуги“ в полето за описание на елементите, които отговарят на условията за освобождаване.

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Данъчно освобождаване

В сила от 13 септември 2020 г., за да получите точен статус на данъчно освобождаване, трябва да предоставите на Cisco два пакета сертификати, по един за:

- **Cisco Systems, Inc. (CSI),**
- **Broadsoft Adaptation LLC**

Вашите сертификати за данъчно освобождаване трябва да бъдат изпратени на представител по продажбите от Cisco или на екипа за събиране на задължения на Cisco със същия ИД на клиент (CID), предоставен при всяко подаване. Сертификатите ще бъдат препратени вътрешно за валидиране от данъчния екип по продажбите на Cisco.

Ако не знаете своя ИД номер на клиент, свържете се с отдела за продажби на Cisco и той с удоволствие ще открие вашия ИД номер на клиент вместо вас.

Повече информация можете да намерите на страницата за поддръжка на клиенти с данък върху продажбите на Cisco (https://www.cisco.com/c/en/us/buy/customer-support-information/united-states-sales-tax.html), включително препратки към формуляри за освобождаване от данъци държава по държава.

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Управление на цитати от таблото

Управление на цитати от таблото

Общ преглед:

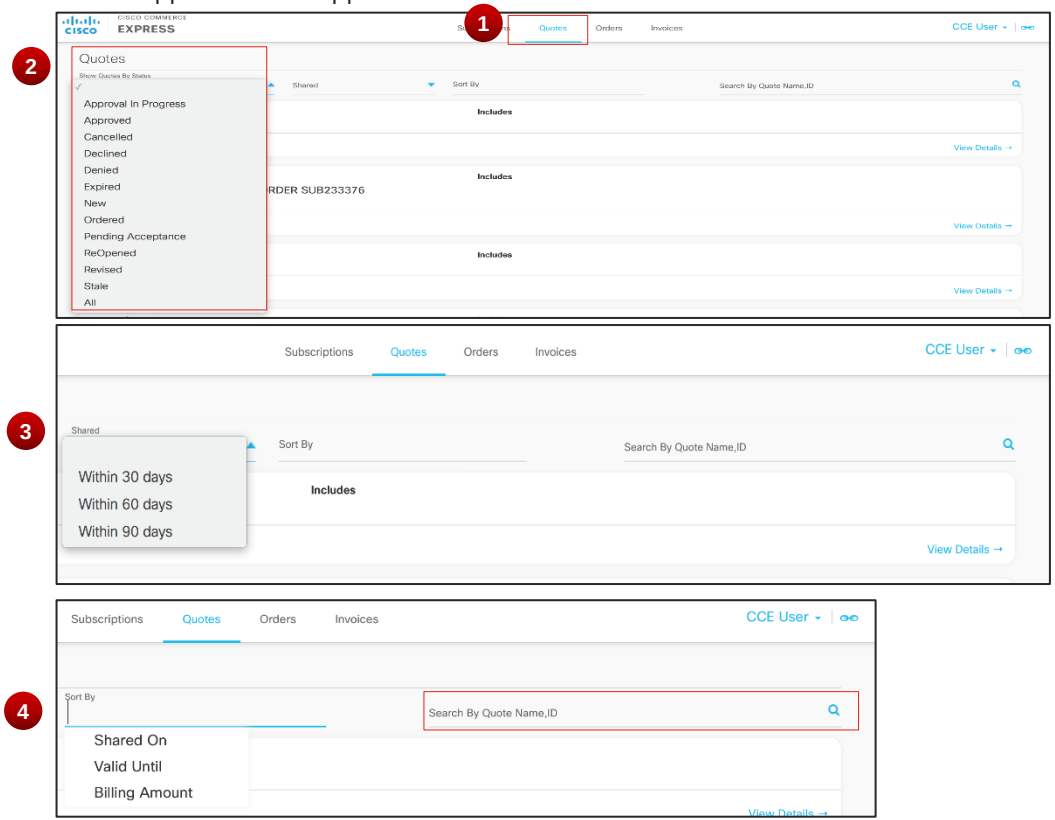
Клиентите вече могат да управляват **котировки** , създадени от Cisco директно в платформата Cisco Commerce Express. След като с вас е споделена оферта, тя се вижда в таблото за оферти на Cisco Commerce Express. Вече можете да сортирате, филтрирате, търсите и да преглеждате всичките си цитати. Имате достъп само до кавички които са споделени с вас.

1. В началната страница на Cisco Commerce Express щракнете върху **Оферти** , за да видите всички оферти с подробности от високо ниво.

2. За да **филтрирате по статус**, щракнете върху падащото меню и всички приложими статуси на цитата в раздела „Статус“.

3. Използвайте падащото меню, за да прегледате **споделените оферти** през последните 30, 60 или 90 дни

4. Можете да сортирате по дата, включително кога дадена оферта е *споделена на, валидна до или сума за фактуриране.*



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Управление на оферта и изпращане на поръчка

Управление на оферта и изпращане на поръчка

Общ преглед:
Клиентите вече могат да управляват оферти и да извършват поръчки от таблото си в Cisco Commerce Express (CCE).

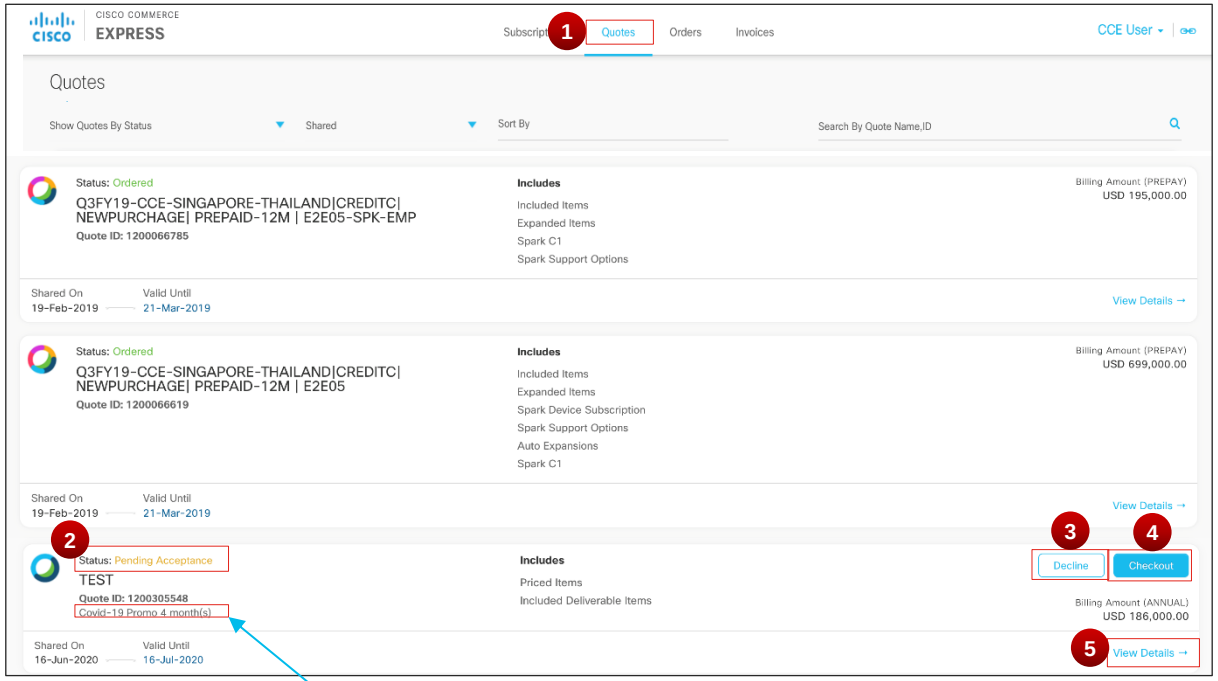
1. От началната страница на Cisco Commerce Express щракнете върху „Оферти“, за да видите таблото **Оферти** .

2. За нови оферти, чакащи приемане, ще видите „***В очакване на приемане***“ в полето „Статус“.

3. За да отхвърлите цитата, щракнете върху **Отхвърляне**.

4. За да финализирате, щракнете върху **Финализиране**.

5. За да видите подробностите за цитата, щракнете върху **Преглед на подробностите**.



Забележка: Ако към цитата е приложена промоция, тя ще се покаже тук.

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

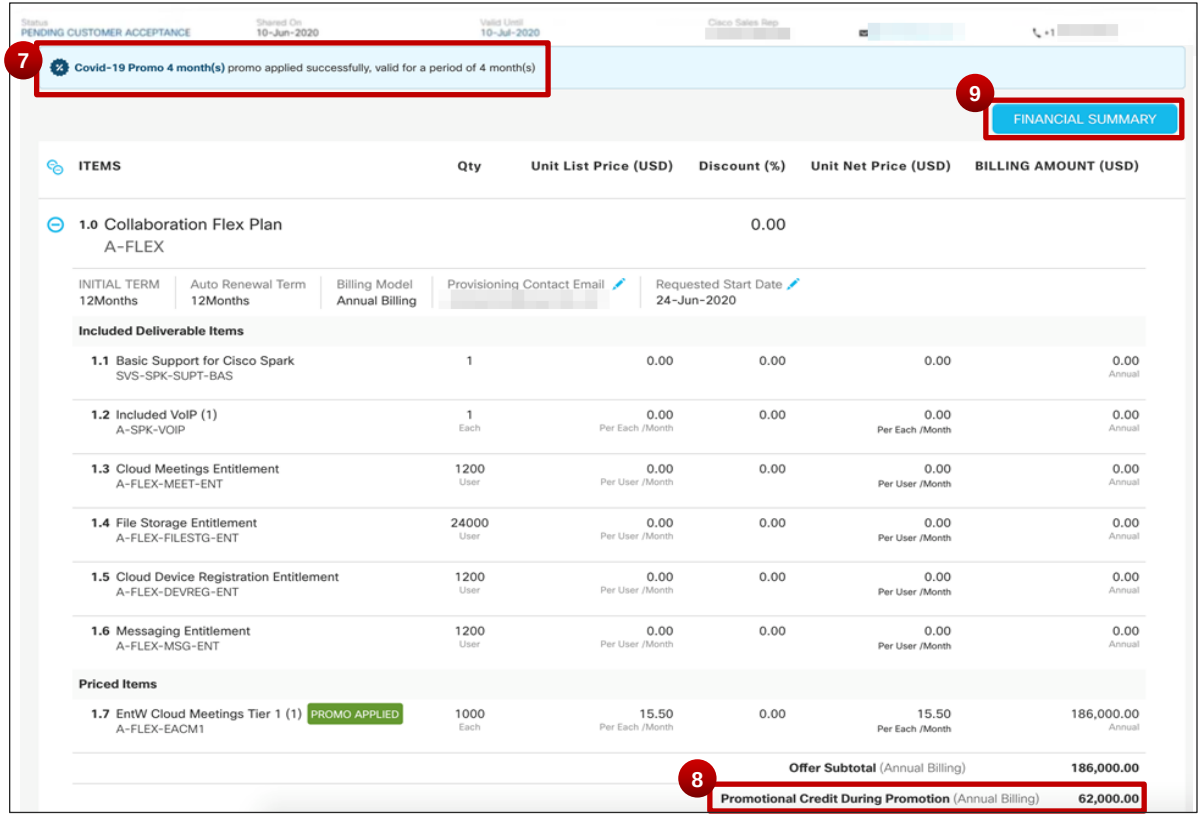
Управление на оферта и изпращане на поръчка

6. След като щракнете върху **Преглед на подробностите** от таблото, страницата „Елементи“ ще показва подробностите в цитата.

7. Ако към офертата е приложена промоция, ще се покаже съобщение най-горе с името и продължителността на промоцията.

8. Освен това **Подобщата сума на промоционалния кредит** ще се покаже в долната част на офертата, за да информира потребителите за отстъпките, които получават.

9. За да видите повече подробности за ценовите елементи на офертата, щракнете върху **Финансово обобщение**.



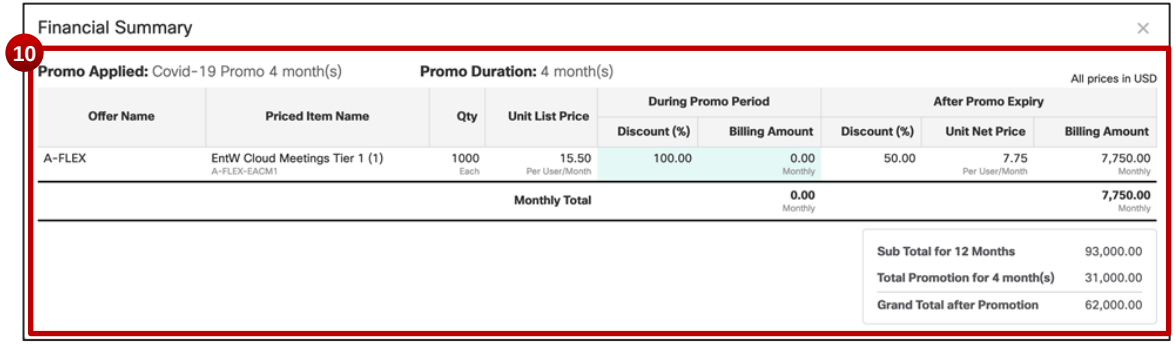
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Управление на оферта и изпращане на поръчка

10. Изскачащият прозорец **Финансово резюме** ще покаже подробна разбивка на промоцията за всеки елемент. Потребителите ще могат да виждат името на приложената промоция и продължителността на нея. Всеки елемент с приложената промоция ще се показва в таблицата с финансовото обобщение. Потребителите могат да видят сумата за отстъпка и фактуриране по време на промоционалния период, както и отстъпката, нетната единична цена и сумата за фактуриране, след като срокът на промоцията е изтекъл. Забележка: всички ценови елементи в офертата, независимо дали е приложена промоция към елемента, ще се показват в таблицата с финансовото обобщение.

- Забележка: За годишното фактуриране той ще показва общата сума за годишно фактуриране.

11. Щракнете върху **Финализиране** , за да продължите с поръчването на цитата.

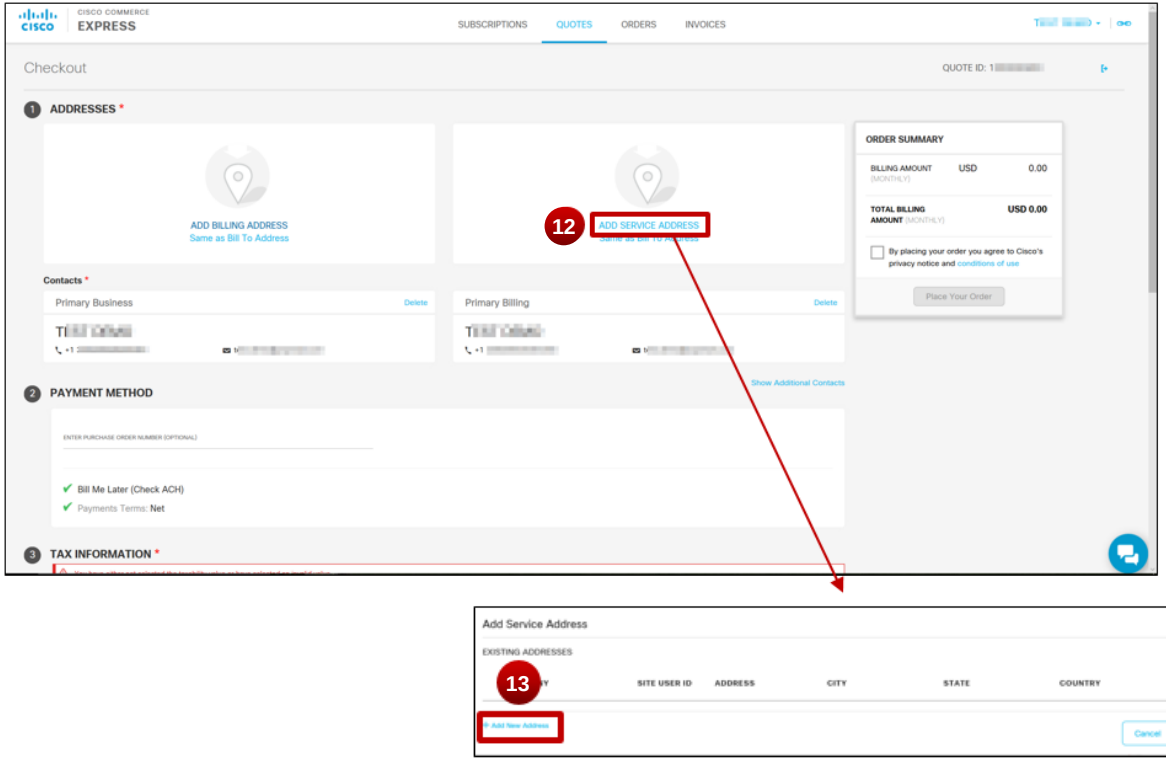


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Управление на оферта и изпращане на поръчка

12. На страницата за финализиране щракнете върху \„Добавяне на адрес на услугата\“, ако е приложимо.

13. Щракнете върху **Добавяне на нов адрес**.



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Управление на оферта и изпращане на поръчка

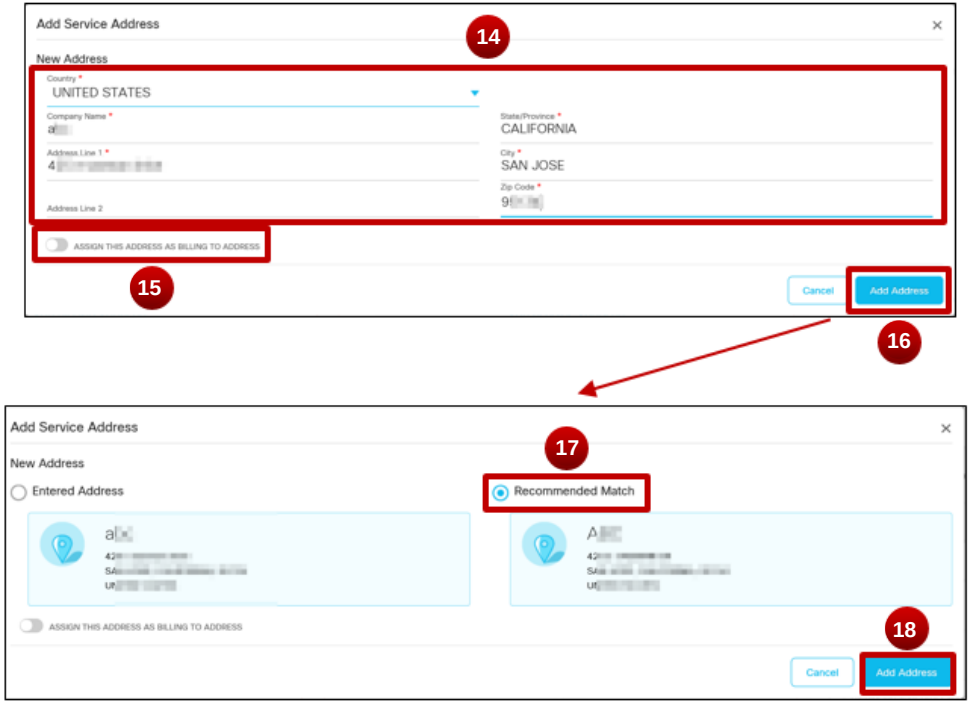
14. Впопълнете всички полета в полето **Добавяне на адрес за услугата**. На страницата „Финализиране“ щракнете върху „Добавяне на адрес на услугата“, ако е приложимо.

15. Щракнете върху \„Задаване На Този Адрес Като Адрес за фактуриране\“, ако е приложимо.

16. Щракнете върху **Добавяне на адрес**.

17. Щракнете върху **Препоръчано съвпадение** .

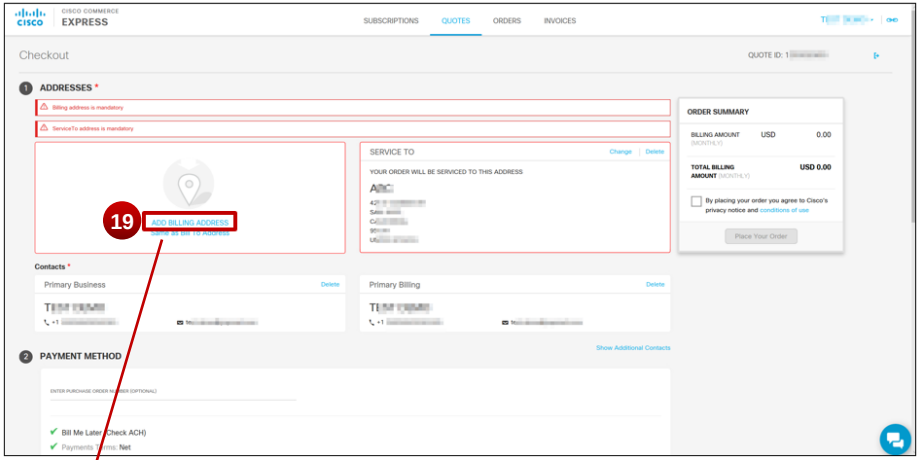
18. Щракнете върху Добавяне на адрес.



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Управление на оферта и изпращане на поръчка

19. Щракнете върху **Добавяне на адрес за фактуриране**.

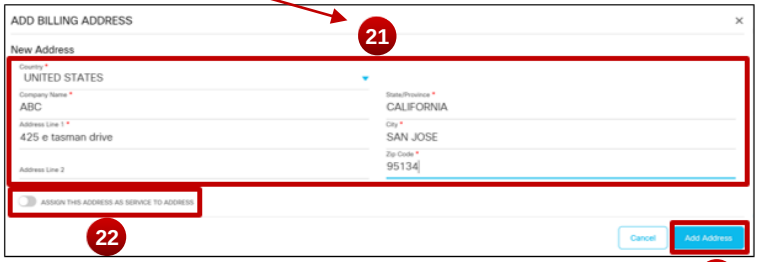


20. Щракнете върху Добавяне на нов адрес.

21. Впопълнете всички полета в полето \„Добавяне на адрес за фактуриране\“.

22. Щракнете върху \„Задаване На Този Адрес Като Услуга\“, ако е приложимо.

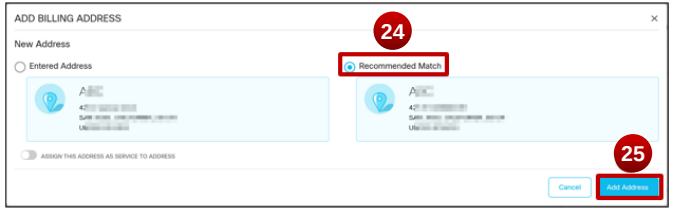
23. Щракнете върху Добавяне на адрес.



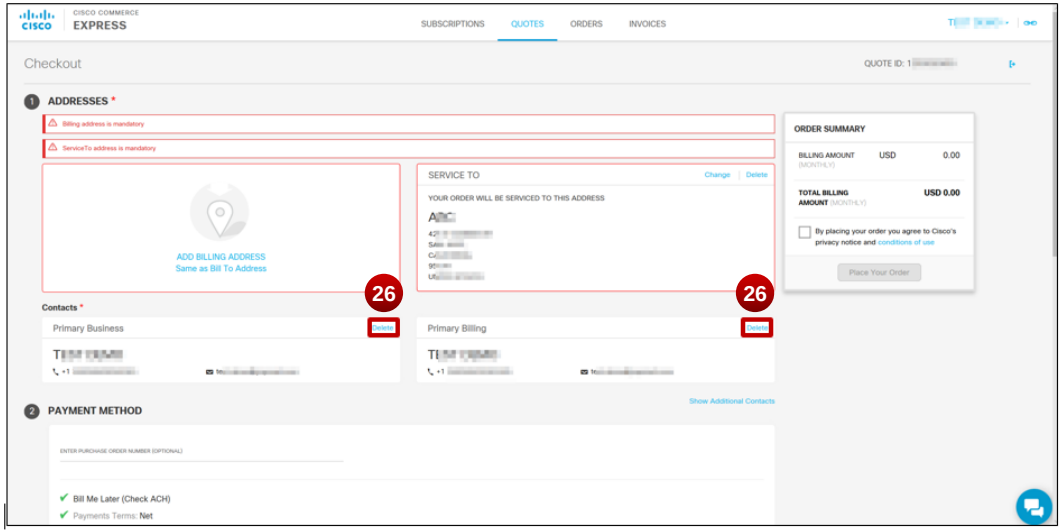
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Управление на оферта и изпращане на поръчка

24. Щракнете върху Препоръчано съвпадение .
25. Щракнете върху Добавяне на адрес.



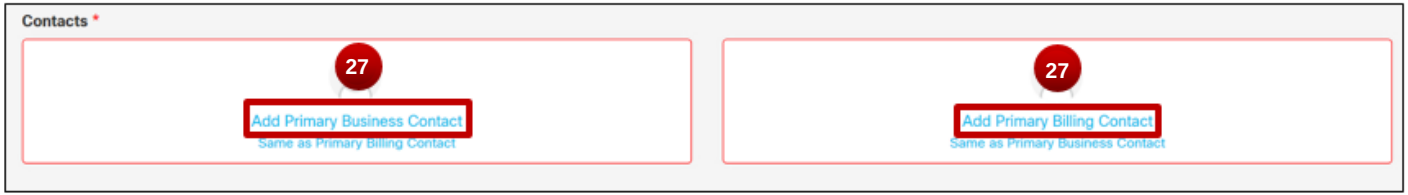
26. За да изтриете съществуващ основен контакт за бизнес или основен контакт за фактуриране, щракнете върху \„Изтрий\“.



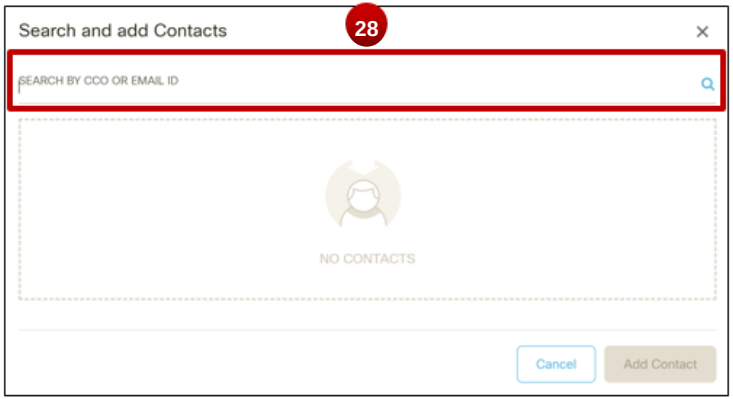
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Управление на оферта и изпращане на поръчка

27. За да добавите основен бизнес контакт или основен контакт за фактуриране, щракнете върху Добавяне на основен бизнес контакт или Добавяне на основен контакт за фактуриране.
Забележка: Както основните контакти за бизнес, така и за основните контакти за фактуриране са задължителни.



28. Изберете контакта си от полето Търсене по **ССО или ИД на имейл**.
Забележка: За да добавите нов бизнес контакт, продължете със стъпка 24.

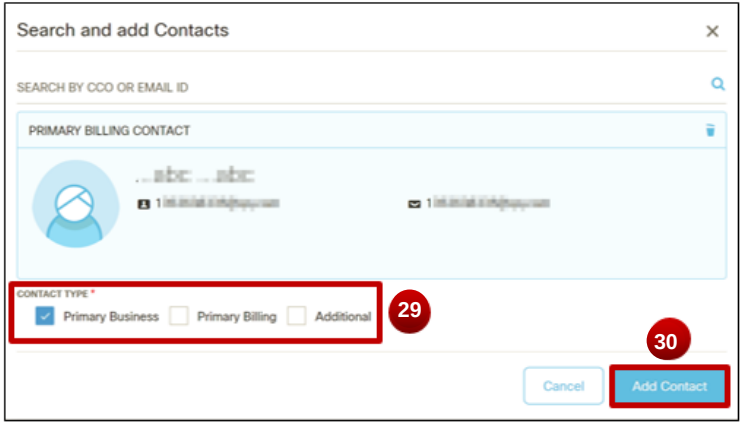


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Управление на оферта и изпращане на поръчка

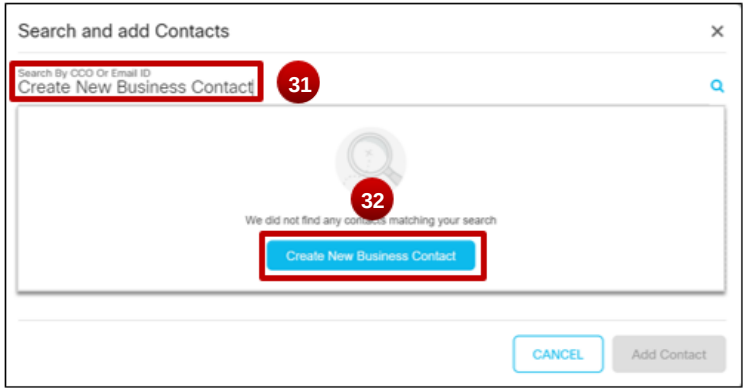
29. Изберете всички приложими типове контакти

30. Щракнете върху **Добавяне на контакт**.
Забележка: След като са добавени, не можете да редактирате контакти. За да направите промени, изтрийте контакта и го добавете отново.Добавяне отново



31. За да създадете нов бизнес контакт, въведете \„Създаване на нов бизнес контакт\“ в полето \„Търсене по акаунт за Cisco.com (ИД в CCO)\“ или \„ИД на имейл\“

32. Щракнете върху **Създаване на нов бизнес контакт**



Ако контактът на администратора за фактуриране вече не е с компанията и контактът трябва да бъде актуализиран, изпратете билет тук:

Връзка: https://www.cisco.com/go/cs
Път към портала: Оферта > Нова оферта> Cisco Commerce Express

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

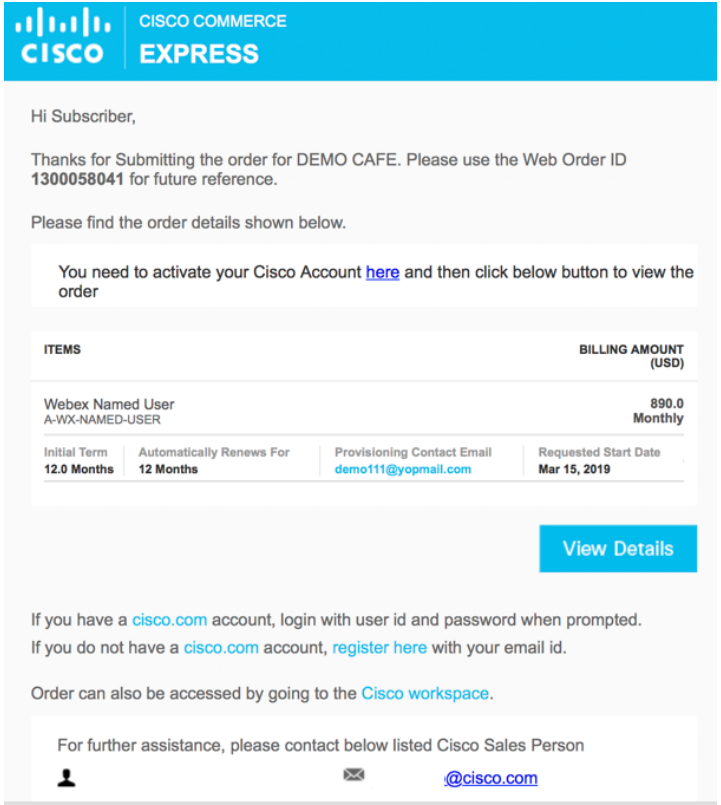
Акаунт за Cisco.com (ИД В ССО)

Активиране на имейл и преглед на фактурата

Забележка: Ако контактът е нов, новият потребител ще получи един имейл, който включва съобщение „Активиране“ на ССО ID акаунт в имейла, заедно с текущата фактура.

Щракнете тук, за да активирате нов акаунт за ССО ИД

Щракнете върху \„Преглед на подробностите\“, за да Видите фактурата



CISCO COMMERCE EXPRESS

Hi Subscriber,

Thanks for Submitting the order for DEMO CAFE. Please use the Web Order ID **1300058041** for future reference.

Please find the order details shown below.

You need to activate your Cisco Account here and then click below button to view the order

ITEMS	BILLING AMOUNT (USD)
Webex Named User A-WX-NAMED-USER	890.0 Monthly

Initial Term	Automatically Renews For	Provisioning Contact Email	Requested Start Date
12.0 Months	12 Months	demo111@yopmail.com	Mar 15, 2019

View Details

If you have a cisco.com account, login with user id and password when prompted.
If you do not have a cisco.com account, register here with your email id.

Order can also be accessed by going to the Cisco workspace.

For further assistance, please contact below listed Cisco Sales Person

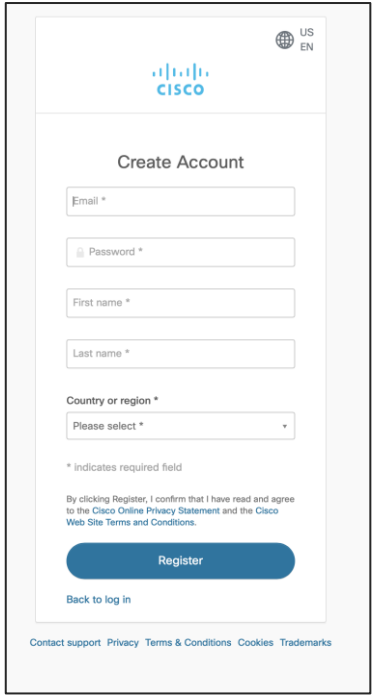
@cisco.com

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Създаване на акаунт за Cisco.com (ИД в CCO)

Как да настроя Cisco ID (CCO ID)?

1. Отидете на страницата Регистриране
2. Попълнете всички задължителни полета.
3. Щракнете върху Регистрация.



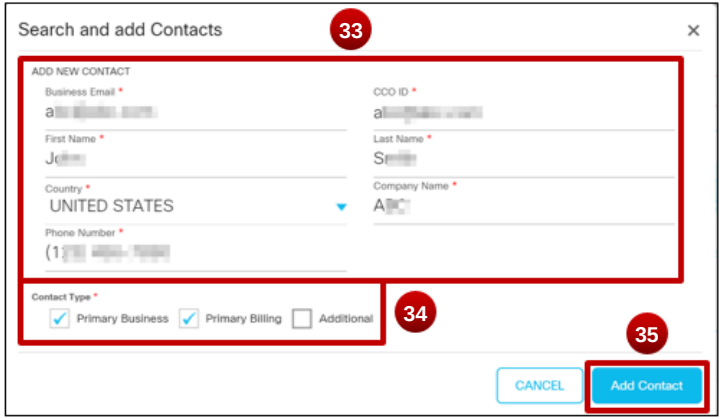
ОБЪРНЕТЕ ВНИМАНИЕ:
За да бъдете съпоставени с фирмения си акаунт, поръчка или фактура, ето няколко начина да бъдете добавени:

- Продажбите трябва да „споделят поръчка“ или фактура с вас и да ви добавят като контакт към акаунта.
- Вашият вътрешен служебен контакт може да ви добави като контакт за фактуриране, вторичен или за поддръжка към акаунта директно в CCE.
- Можете да създадете билет, към който искате да бъде добавен www.cisco.com/go/cs

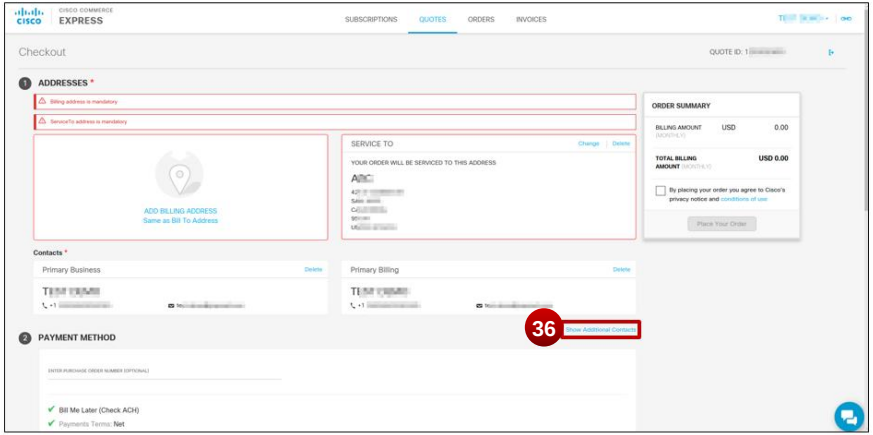
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Управление на оферта и изпращане на поръчка

33. Попълнете подробностите за „Добавяне на нов контакт“
34. Изберете всички приложими типове контакти
35. Щракнете върху \„Добавяне на контакт\“



36. За да видите допълнителни контакти, щракнете върху \„Покажи допълнителни контакти\“

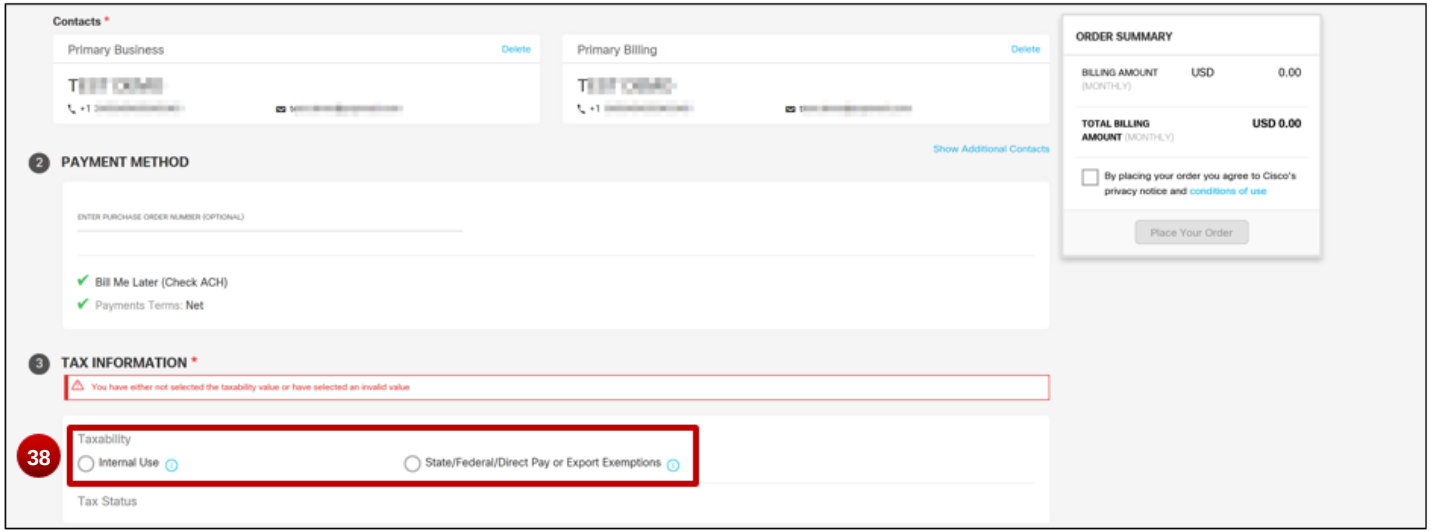


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Управление на оферта и изпращане на поръчка

37. За да добавите допълнителни контакти, щракнете върху *Щракнете за Допълнителни контакти.*

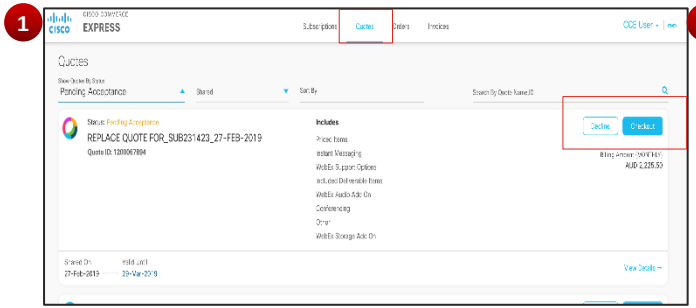
38. Щракнете върху съответния избор за данъчно облагане в полето „Данъчна информация“.

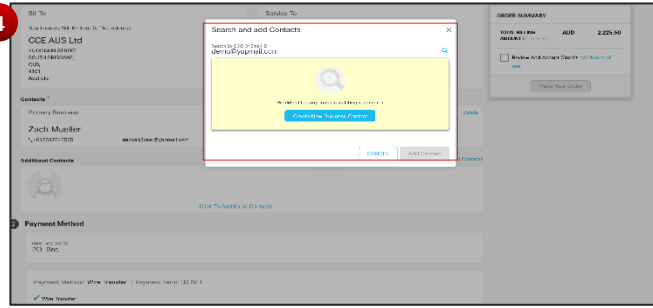


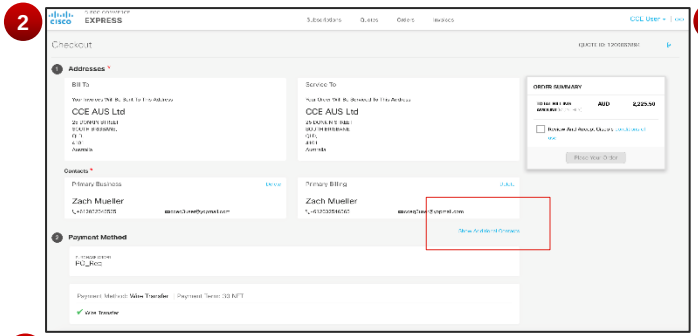
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

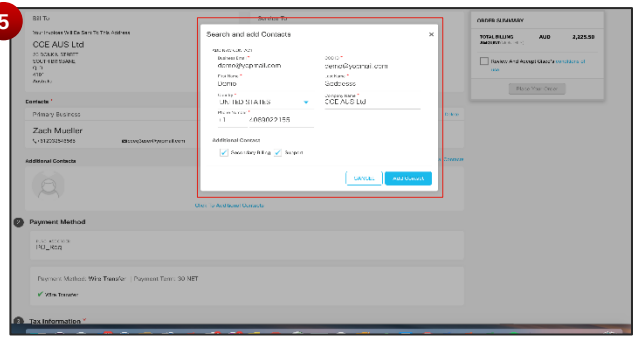
Добавяне на вторичен контакт за фактуриране

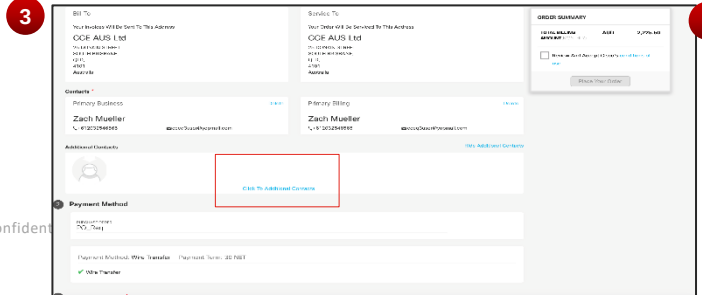
1. За добавяне на вторичен контакт изберете цитат
2. Отидете на „Проверка“
3. Показване на допълнителни контакти
4. Щракнете, за да добавите допълнителни контакти
5. Потърсете, за да зададете потребител, или щракнете, за да създадете нов потребителски контакт. Изберете вторична роля за фактуриране или поддръжка
6. Преглед Добавен е вторичен контакт

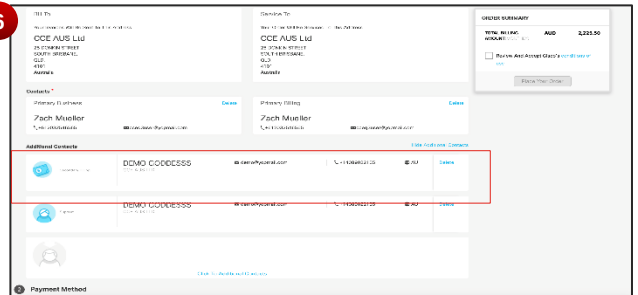












© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confident

Управление на оферта и изпращане на поръчка

39. За да промените имейла за контакт за осигуряване, щракнете върху иконата на молив.

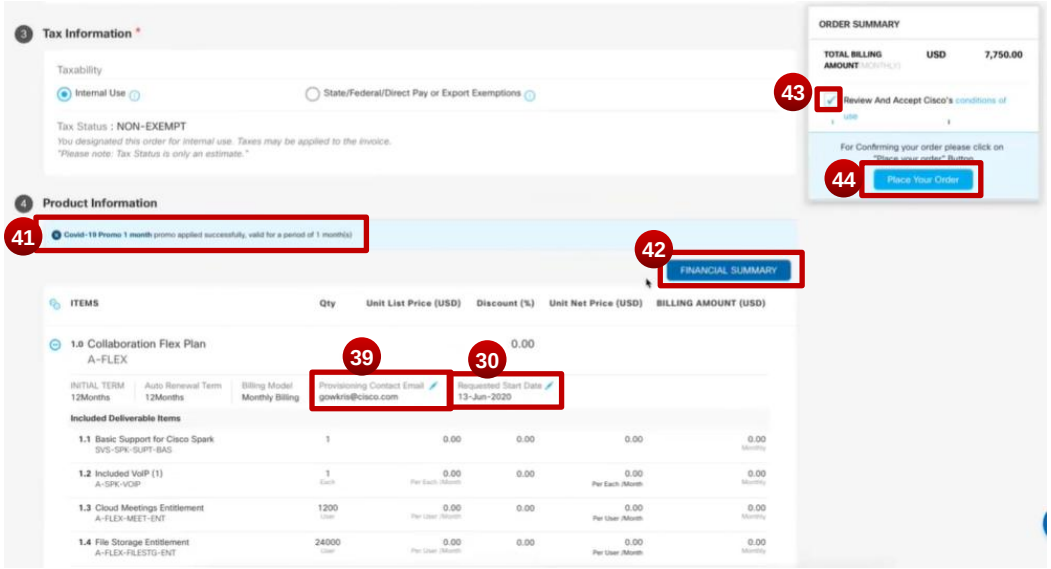
40. За да промените исканата начална дата, щракнете върху иконата на молив

41. Ако към офертата е приложена промоция, ще се покаже съобщение, показващо името и продължителността на промоцията.

42. За да видите финансовото обобщение на ценените елементи в офертата, щракнете върху „Финансово обобщение“.

43. За да изпратите поръчката си, поставете отметка в квадратчето ☐ , за да приемете декларацията за поверителност и условията за използване на Cisco.

44. Щракнете върху \„Изпращане на поръчката\“



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Управление на поръчка № (PO №)

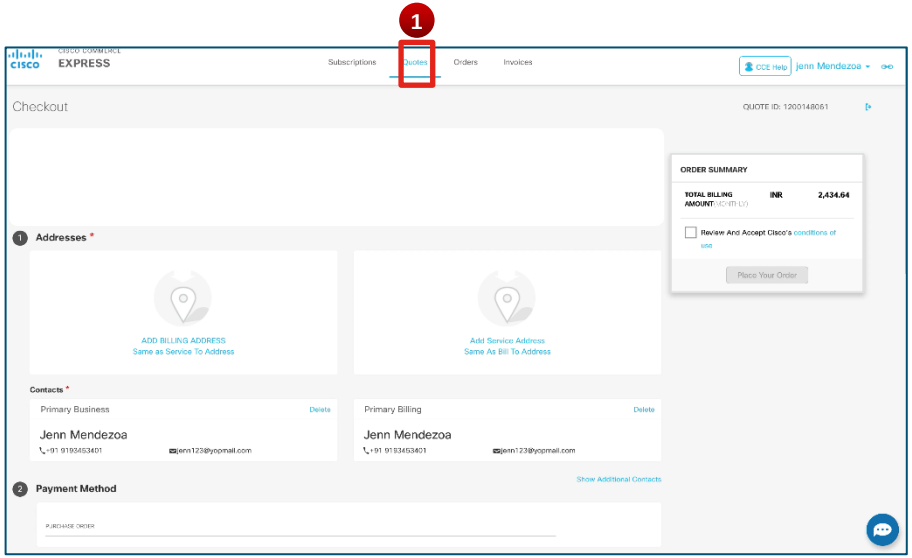
Commerce EXPRESS

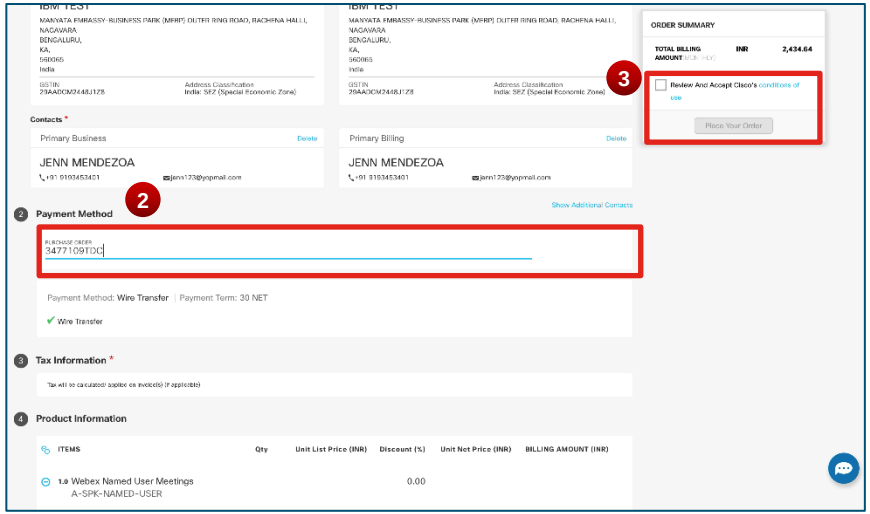
Добавяне на номер на PO към нова поръчка:

1. От **Табло на CCE > Преглед на цитата**.
    1. За нови потребители вижте стъпките за регистриране във вашия имейл тук.

2. Превъртете надолу 2) **Начин на плащане** и въведете номер за **PO > Актуализиране на поле за PO.**

3. Имайте предвид: Номерата на PO за нови поръчки трябва да бъдат въведени, преди да приемете офертата от вашия търговски представител.





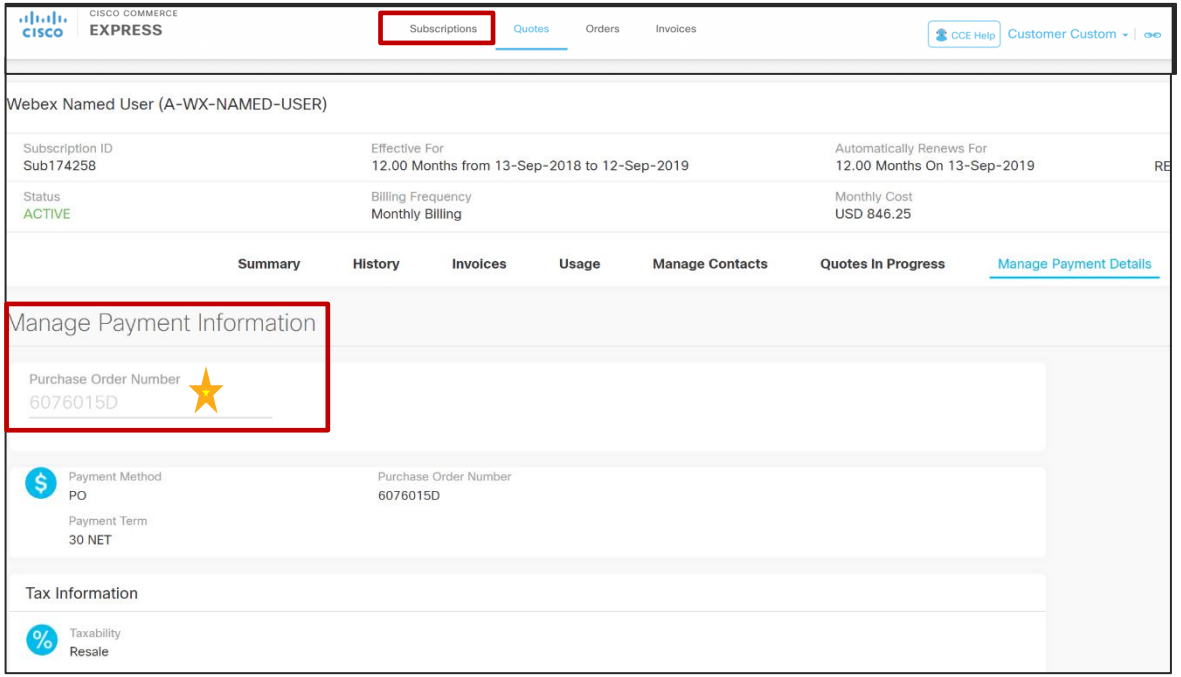
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Управление на поръчка № (PO) за покупка

Commerce EXPRESS

Активните абонаменти могат да бъдат променяни само от клиентите (контакти за фактуриране).

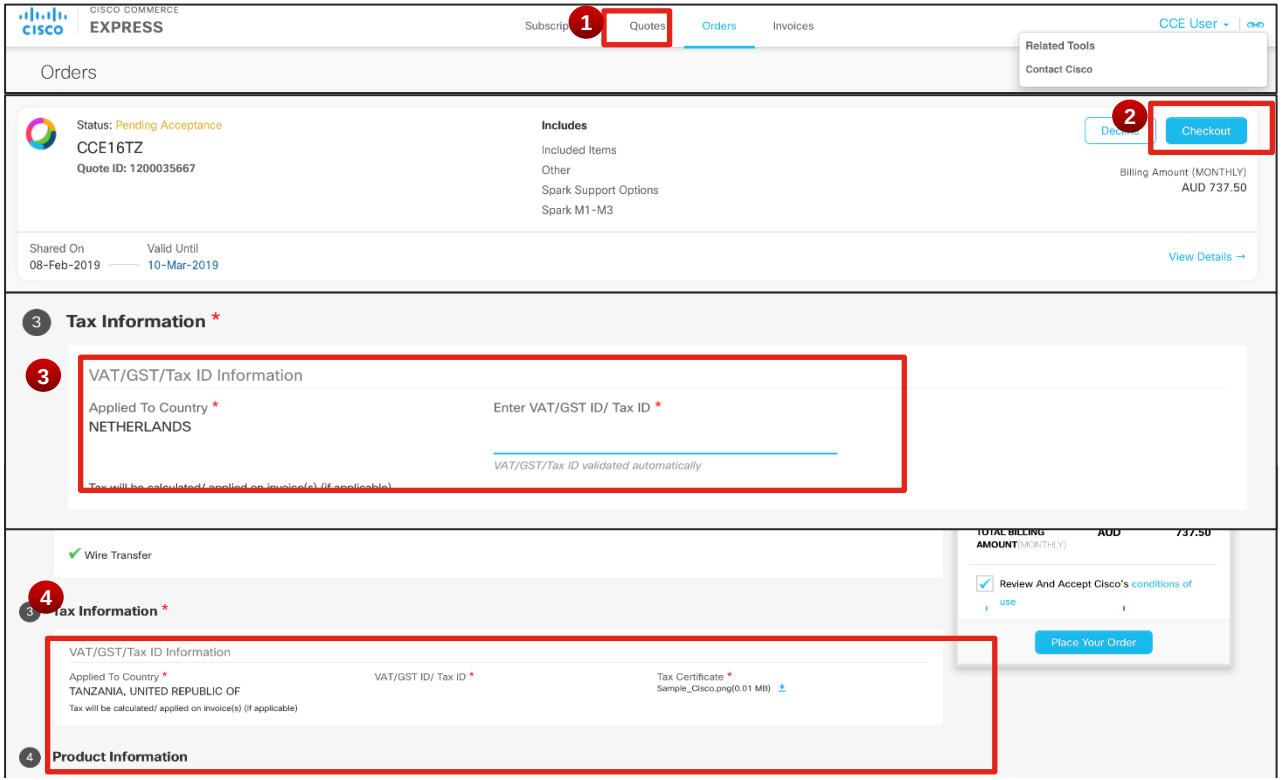
1. Изберете [Потребителски интерфейс за абонамент](#) > Управление на подробности за плащането > Актуализиране на полето за PO.



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Качване на регистрация и сертификат за ДДС

1. Щракнете, за да видите оферти, споделени от продажби.
2. Щракнете върху „Проверка“
3. Клиентът или VSS вече могат да качват сертификат за регистрация по ДДС
4. За държави, които нямат ръчна/автоматизирана връзка за търсене на ДДС.



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confide

Данъчни опции

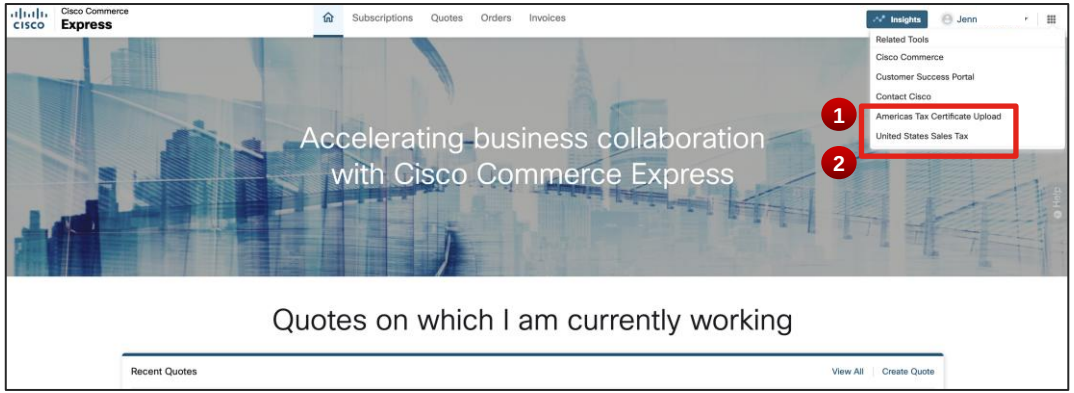
1. **За клиентите ще** бъдат показани опциите за данъчно облагане. Клиентите могат да избират от \„Вътрешно използване\“ (без освобождаване) или \„Държавно/федерално\“/\„Директно плащане\“ или \„Експортиране\“

2. Дефиницията за данъка ще се показва в раздела „Данъчно облагане“

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Данъчни инструменти в CCE

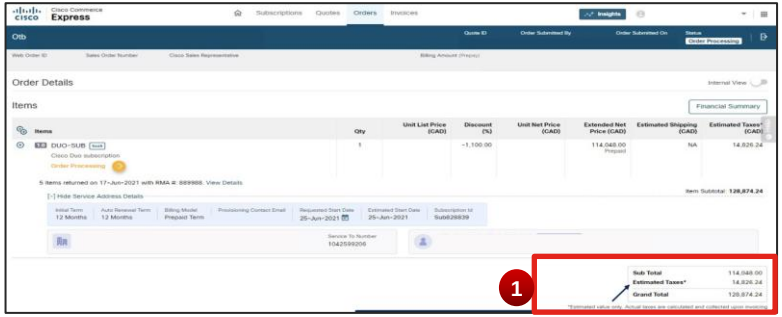
1. Включена е връзка, която да позволи на клиентите да пренасочват към центъра за обслужване на клиенти, за да качат своя данъчен сертификат
2. Връзка към уеб сайта на Cisco за обща информация за данъците върху продажбите



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

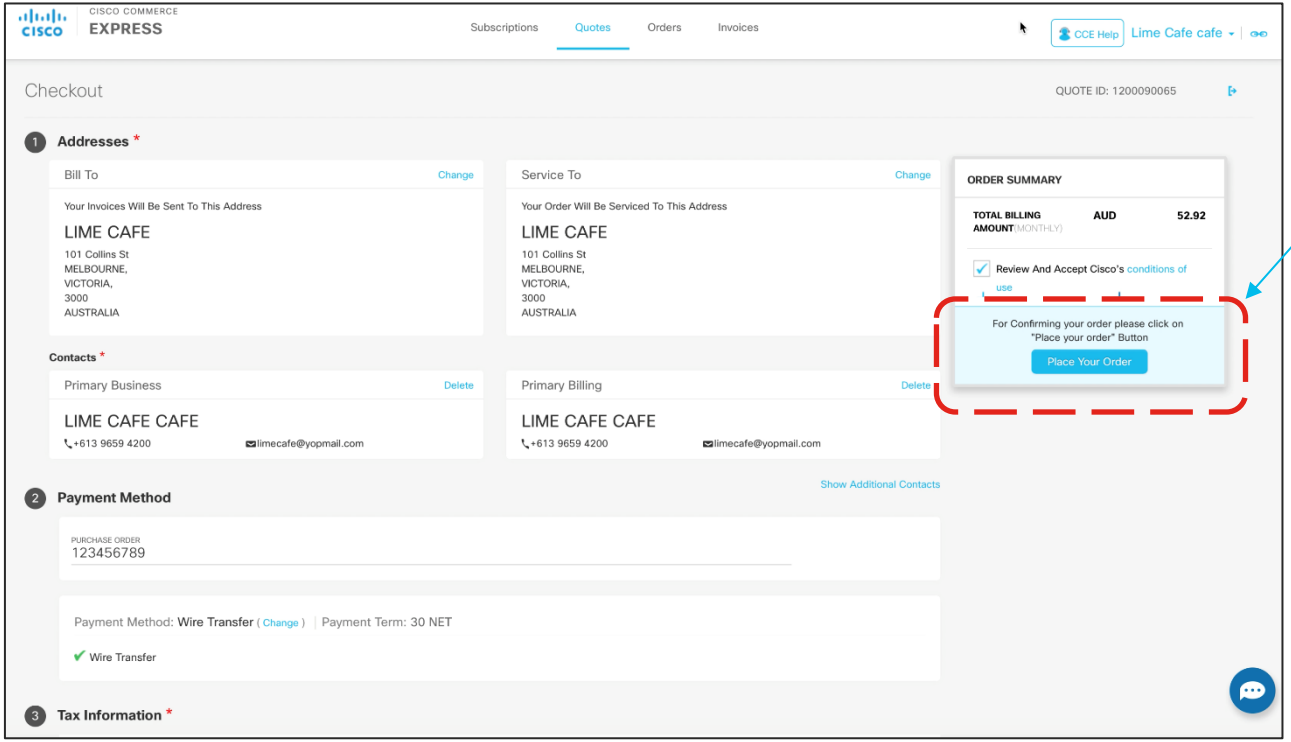
Данъчен дисплей и споразумение

1. Приблизителният данък ще бъде показан за клиентите
2. Клиентът трябва да потвърди очакваното споразумение за данък върху продажбите



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Поставяне на акцент за поръчката



Бутонът "Извършване на поръчка" вече е подчертан за клиентите при потвърждаване и поставяне на поръчки.

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Изтегляне на вашия подписан договор

1. От екрана за поръчки
2. Щракнете вляво върху Подписан договор
3. Файлът ще бъде изтеглен и ще включва:
   a) копие на подписания T&C
   b) копие на вашата фактура.

3. a)

DocuSign Envelope ID: 459D40A7-120B-441F-BEF3-0D94CBC8F117

Name: Jenn Me
Email: jenn1234@yopmail.com
Quote ID: 1200148450

By placing this order, you accept the Cisco Universal Cloud Terms and applicable Offer Description for the Cisco Hosted Cloud offer you are ordering and you agree to be bound by them. Both documents can be found here

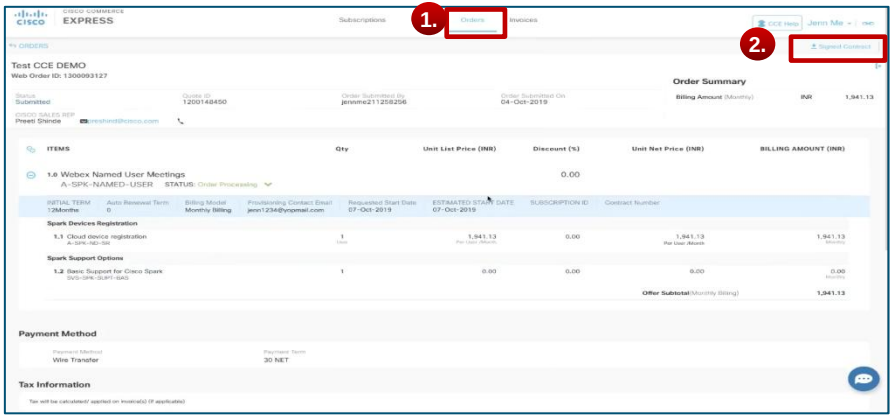
Billing legal company name: IBM INDIA LTD
Billing legal company address: MANYATA EMBASSY-BUSINESS PARK (MEBP) OUTER RING ROAD, RACHENA HALLI, NAGAVARA BENGALURU,KA,560045 INDIA
GSTIN : 29AAACI4403LSEZ

Please confirm above is the legal company name and address as registered in the state of incorporation.
If not, please go back to quote and change the Bill to company name or Bill to address.

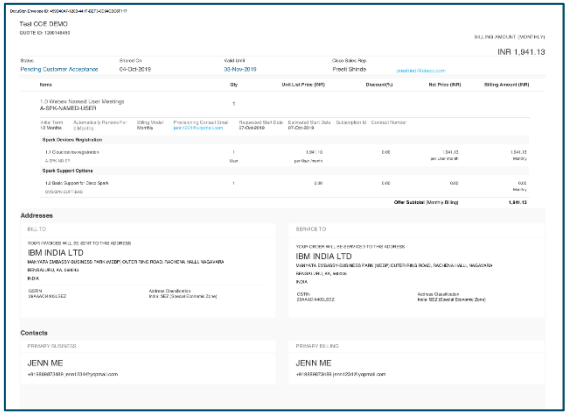
Signature: DocuSigned by: Jenn Me

Date: October 4, 2019

1. 2.



3. б)



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

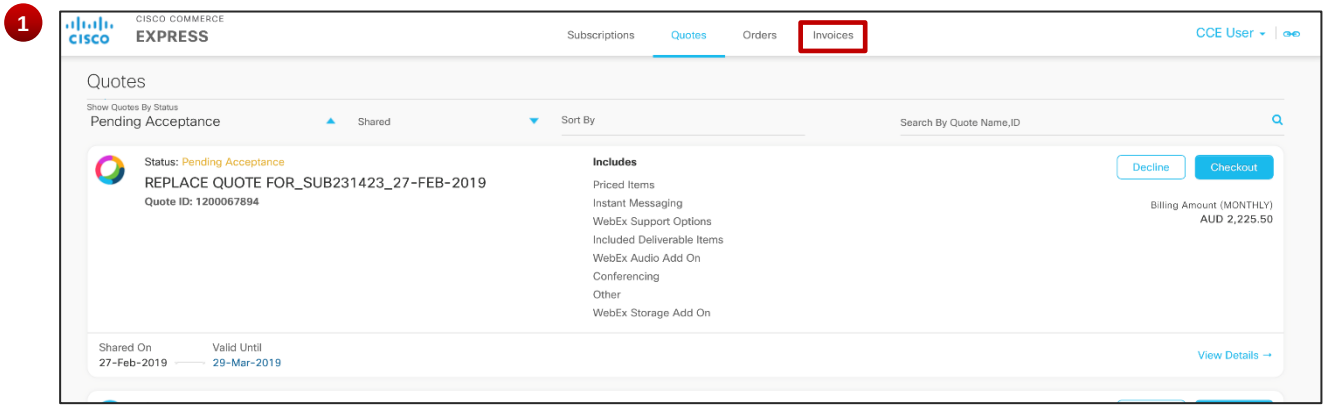
Преглед, изтегляне и печат на фактури

Преглед, изтегляне и печат на фактури

Общ преглед:

Клиентите вече могат да преглеждат, изтеглят и отпечатват фактури, освен да преглеждат данъчното облагане, в Cisco Commerce Express (CCE).

1. В началната страница на Cisco Commerce Express щракнете върху „Фактури“, за да видите всички фактури с подробности от високо ниво.



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

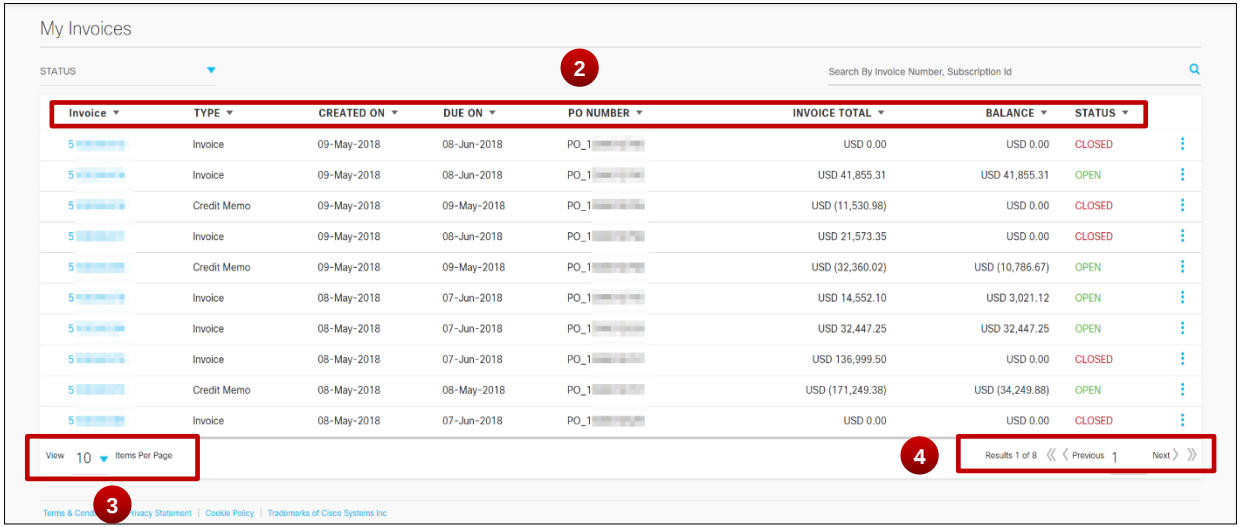
Преглед, изтегляне и печат на фактури

2. Сортирайте ги, като щракнете върху иконата ⬍ стрелка нагоре/надолу до всяко заглавие на колона.

3. Използвайте падащото меню „Елементи на страница“, за да видите повече или по-малко фактури на страница.

Забележка: По подразбиране за фактури в CCE е 20 фактури на страница.

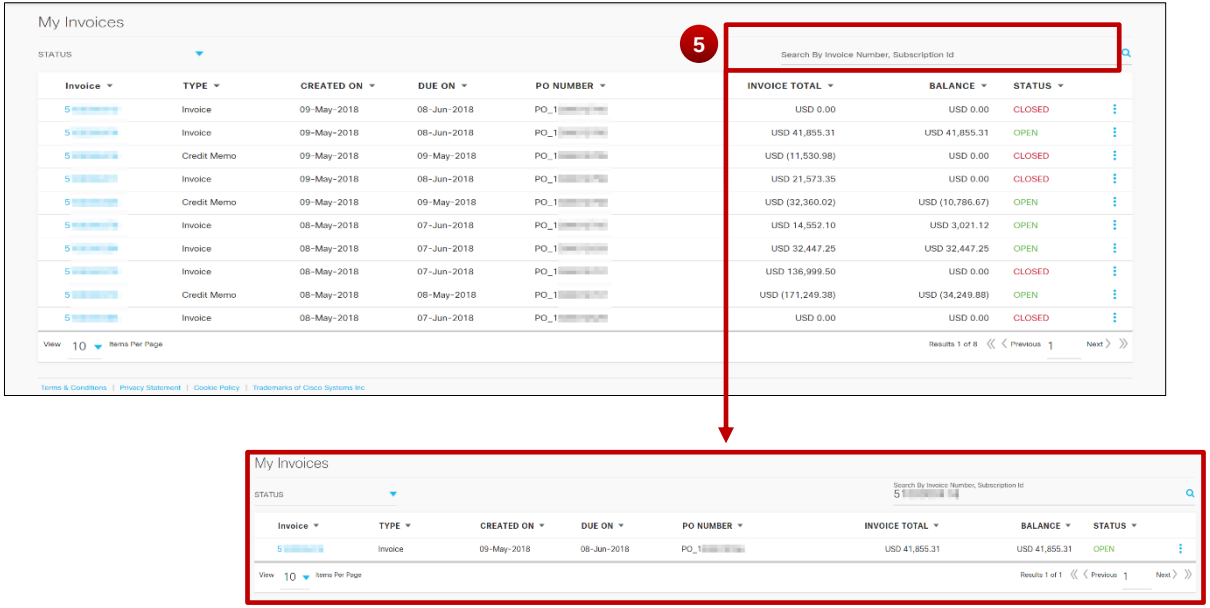
4. Използвайте единични стрелки, за да преминете към или върнете страница, и двойни стрелки, за да преминете към или върнете съответно към последната страница и първата страница.



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Преглед, изтегляне и печат на фактури

5. От таблото щракнете върху **Фактури** и след това **Търсене** по **Фактура# или абонамент#.**

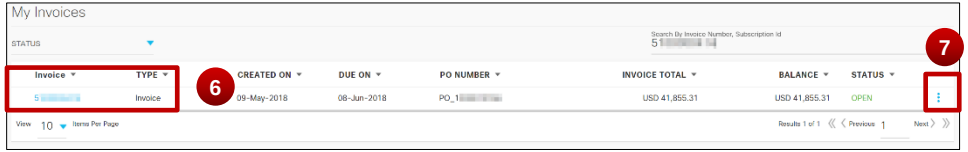


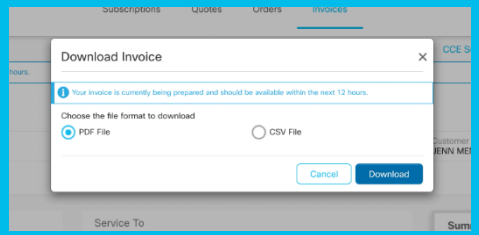
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Преглед, изтегляне и печат на фактури

6. За да **видите повече подробности** за фактурата, щракнете върху **Номер на фактура**.

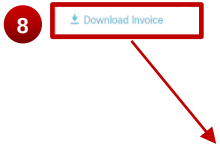
7. За да **изтеглите фактурата**, щракнете върху иконата ⋮ 3 вертикални точки.





Клиентските фактури ще бъдат налични за изтегляне в следващите 12 часа или след 16:00pm pst от приемането на офертата и условията и условията.

9. Щракнете върху **Изтегляне** на фактура.



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

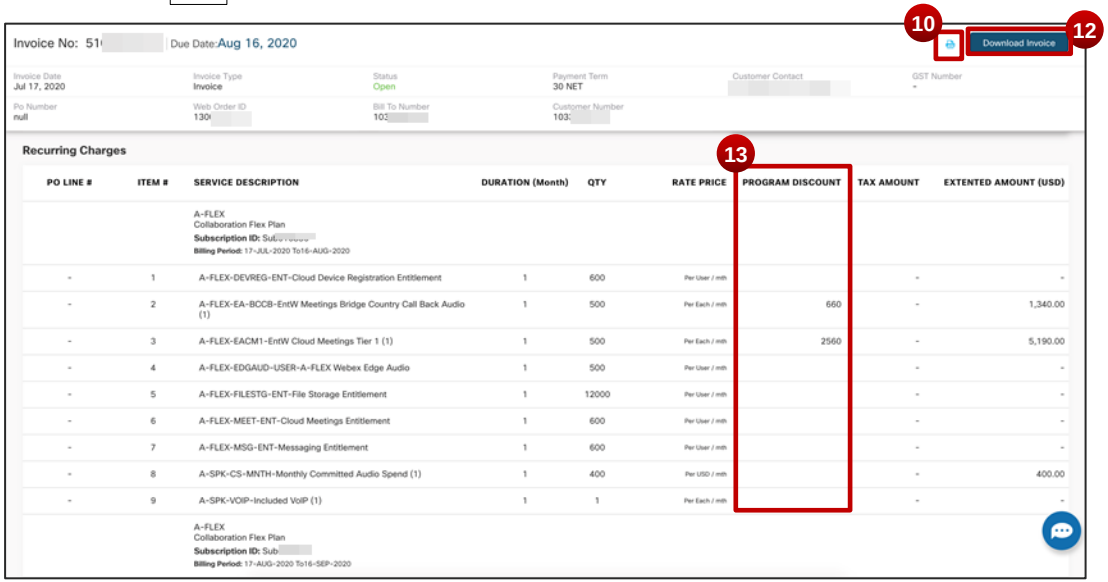
Преглед, изтегляне и печат на фактури

10. За да **отпечатате** фактурата, щракнете върху иконата Принтер.

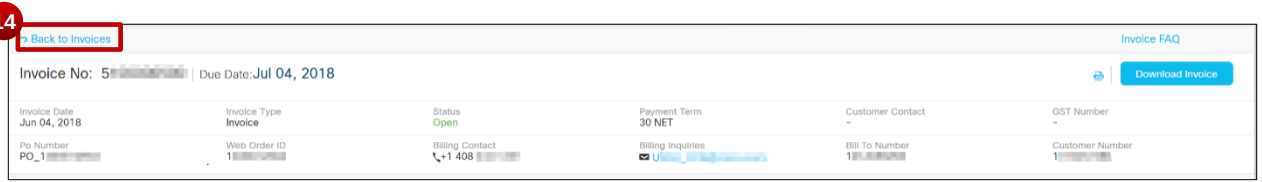
11. За да видите **ЧЗВ за фактура**, щракнете върху ЧЗВ за фактура
Забележка: ЧЗВ за фактури също са достъпни в долната част на .pdf версията на фактурата.

12. За да изтеглите фактурата, щракнете върху **Изтегляне на фактурата**

13. В раздела Фактура на CCE колоната **Отстъпка от програмата** е добавена към август 2020 г. и отразява сумата на отстъпката, ако са приложени някакви промоции към елементите на линията.



14. За да се върнете към главния списък с фактури, щракнете върху **Назад към фактурите**.



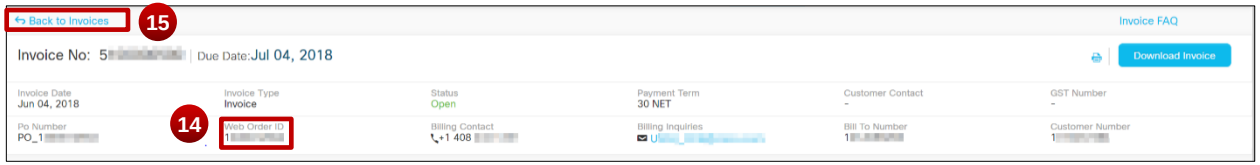
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

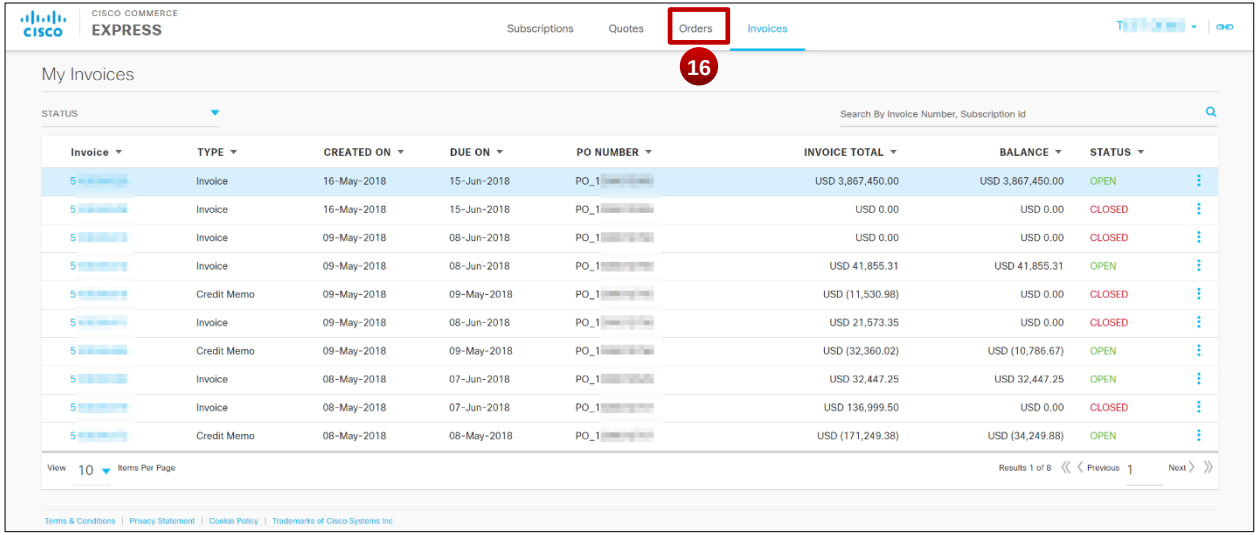
Преглед, изтегляне и печат на фактури

14. За да видите „Данъчно облагане“, запишете ИД на поръчката в интернет във фактурата.

15. Щракнете върху \„Назад\“ за фактури.

16. Щракнете върху „Поръчки“.



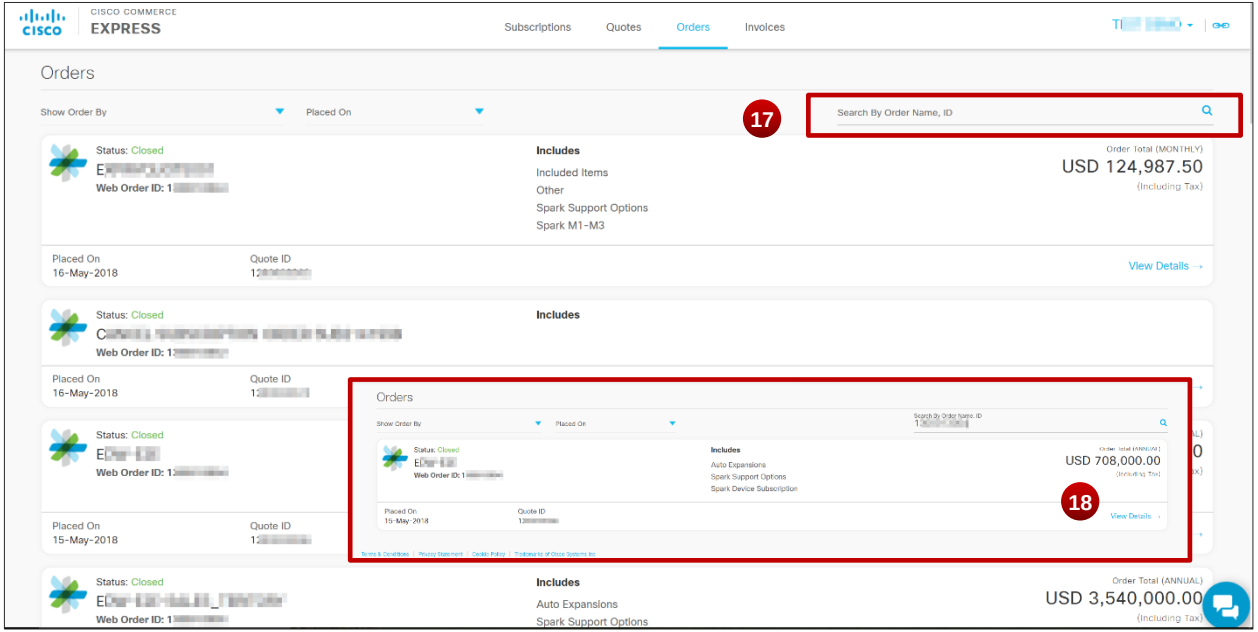


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Преглед, изтегляне и печат на фактури

17. В раздела „Поръчки“ въведете ИД на поръчка в уеб в полето „Търсене по име на поръчка, ИД“.

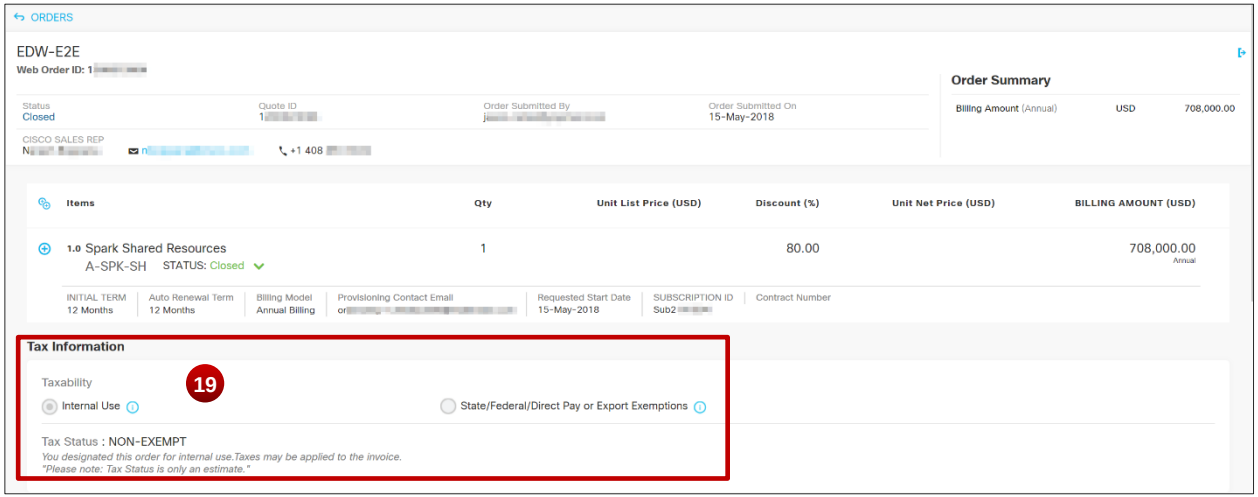
18. Щракнете върху \„Преглед на подробности\“.



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Преглед, изтегляне и печат на фактури

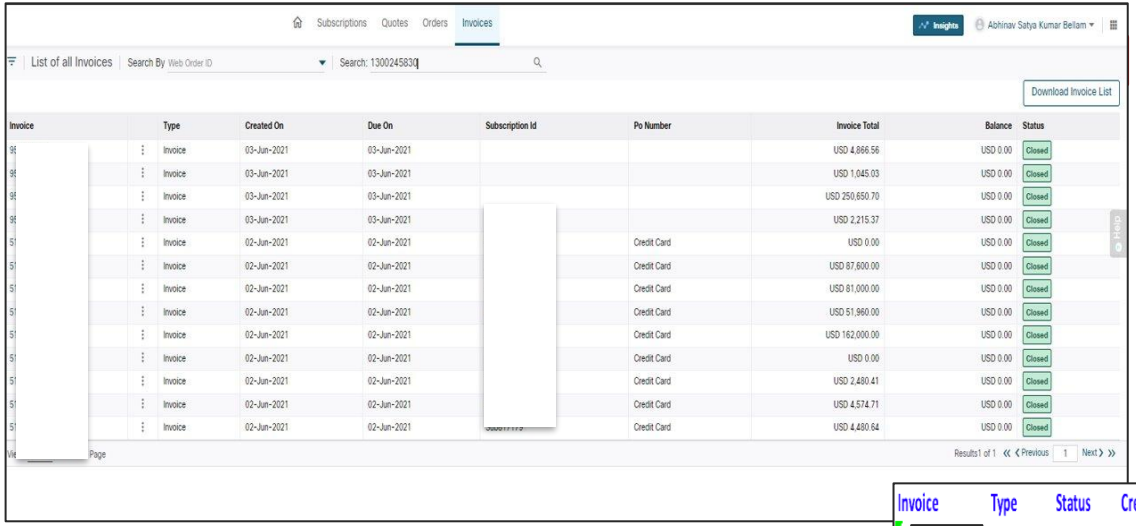
19. На страницата „Подробности за поръчката“ ще видите раздела „Данъчно облагане“ под раздела „Елементи“.



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Експортиране на фактурата

ССЕ предоставя възможност на клиентите да изтеглят списък с фактури, показани на таблото за фактури.



Invoice	Type	Status	Created On	Due On	Subscription Id	Web Order ID	PO Number	Currency C	Invoice Total	Balance
51	Invoice	CLOSED	21-Jun-2021	21-Jun-2021	Sub	1		USD	57.24	0
51	Invoice	CLOSED	21-May-2021	21-May-2021	Sub	1		USD	57.24	0
51	Invoice	CLOSED	21-Apr-2021	21-Apr-2021	Sub	1		USD	90.47	0
51	Invoice	PAST DUE	21-Mar-2021	20-Apr-2021	Sub	1		USD	19.08	19.08
51	Invoice	CLOSED	21-Feb-2021	23-Mar-2021	Sub	1		USD	18	0
51	Invoice	CLOSED	21-Jan-2021	20-Feb-2021	Sub	1		USD	18	0
51	Invoice	CLOSED	22-Dec-2020	21-Jan-2021	Sub	1		USD	18	0
51	Invoice	CLOSED	21-Nov-2020	21-Dec-2020	Sub	1		USD	18	0

Клиентите могат:

- направете празно търсене и експортирайте всички фактури от табло.
- филтър за абонамент, фактурите, които принадлежат към този абонамент ще бъдат експортирани
- филтриране по статус на фактури, Excel ще съдържа само филтрирани фактури

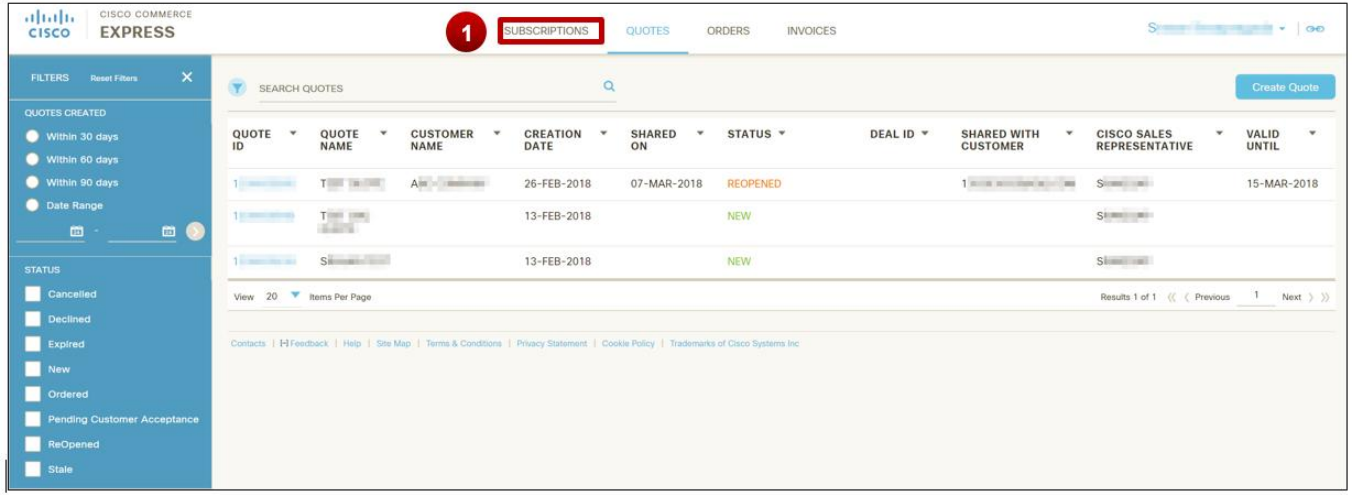
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Преглед и управление на абонаменти от таблото

Преглед и управление на абонаменти от таблото

Общ преглед:
Клиентите вече могат да управляват абонаментите в платформата Cisco Commerce Express (CCE).

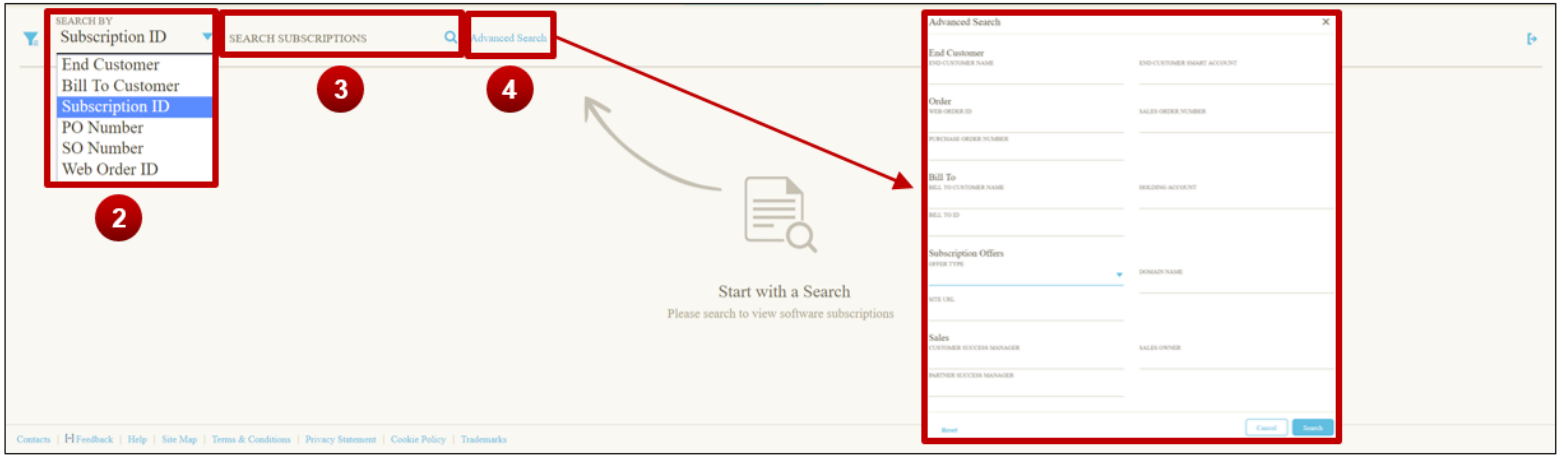
1. От началната страница на Cisco Commerce Express щракнете върху **Абонаменти**



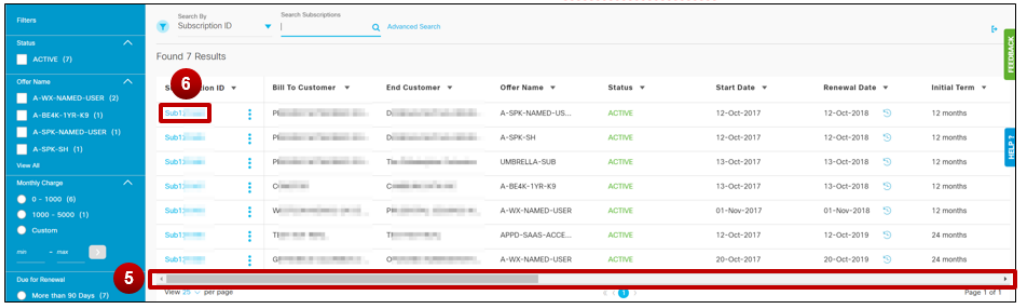
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Преглед и управление на абонаменти от таблото

2. В раздела „Абонамент“ изберете опция за търсене от падащото меню „Търсене в залива“.
3. Въведете свързаната с нея променлива за търсене в полето \„Абонаменти за търсене\“.
4. Можете също да щракнете върху \„Разширено търсене\“.



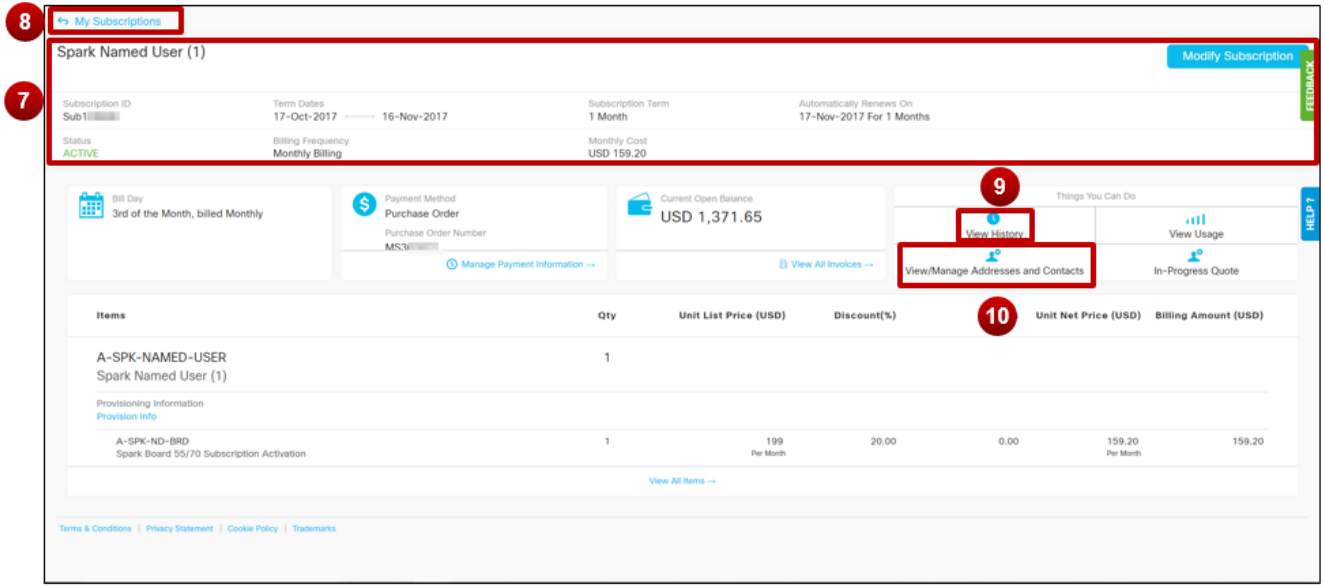
5. Използвайте лентата за превъртане, за да видите подробности от високо ниво за абонамента.
6. За да видите повече подробности за абонамента, щракнете върху ИД на абонамент



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Преглед и управление на абонаменти от таблото

7. **Вижте подробности за абонамента** в заглавието на абонамент.
8. За да се върнете към менюто за абонамент, щракнете върху **Моите абонаменти**.
9. За да видите хронологията, щракнете върху **Преглед на хронологията**.
10. За да **прегледате и управлявате адреси и контакти**, щракнете върху Преглед/Управление на адреси и контакти.



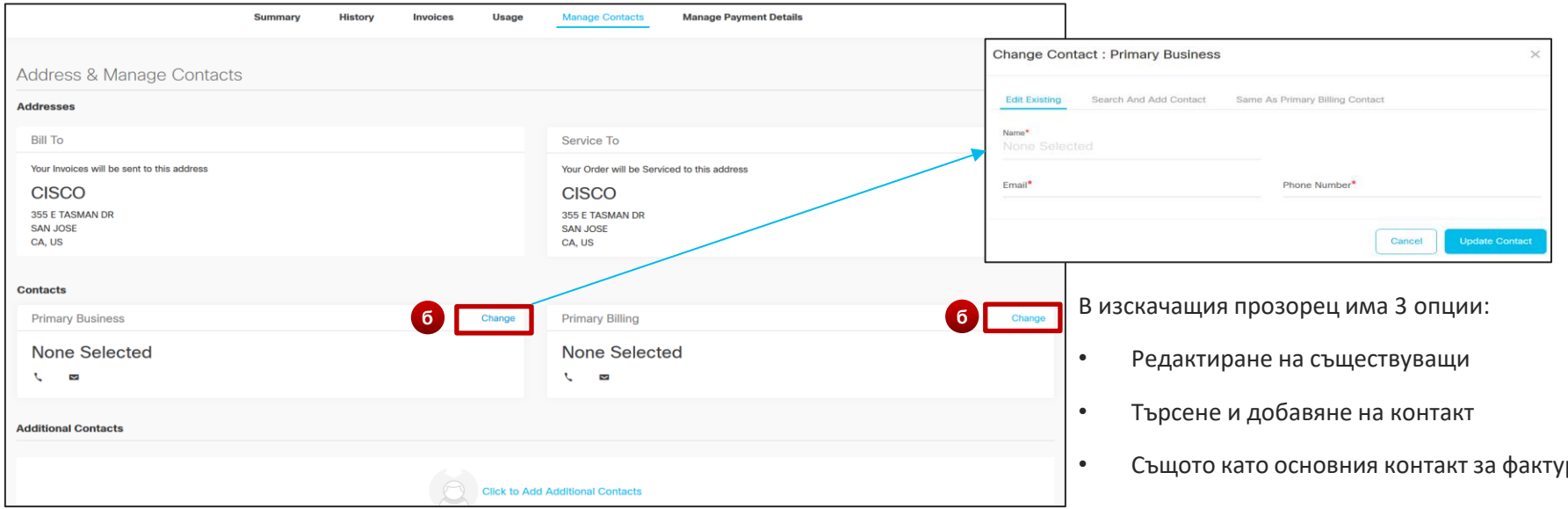
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Преглед и управление на абонаменти от таблото

10. За да **прегледате и управлявате адреси и контакти**, щракнете върху Преглед/Управление на адреси и контакти.

а) За да актуализират адрес за фактуриране, клиентите трябва да се свържат със своя вътрешен представител по продажбите, за да завършат промяна и модифициране. Клиентите на CCE могат да намерят своя вътрешен търговски представител на Cisco под контактите на Cisco в „Управление на контактите“.

б) Само Primary фактуриране или бизнес контакт или вътрешен потребител на Cisco може да актуализира първичното фактуриране или бизнес Свържете се в абонамента. За да актуализирате основния контакт за фактуриране, щракнете върху **Управление на контактите** и щракнете върху **Промяна** под „Основен контакт за фактуриране“ под „Клиентски контакти за фактуриране“ и въведете желаната информация за контакт в изскачащия прозорец.



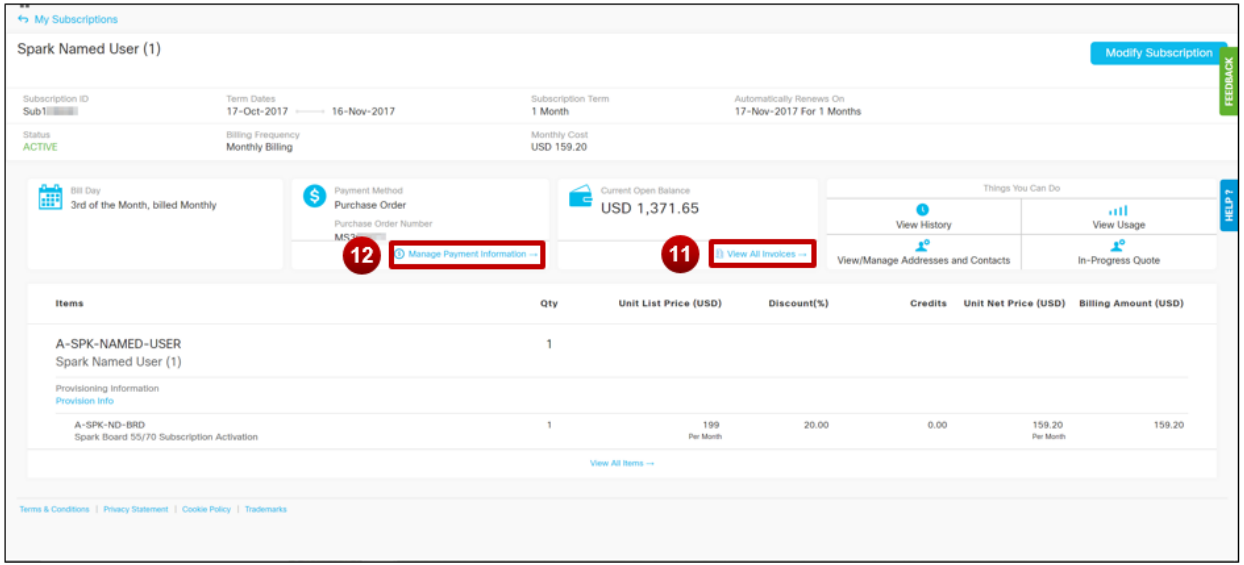
В изскачащия прозорец има 3 опции:

- Редактиране на съществуващи
- Търсене и добавяне на контакт
- Същото като основния контакт за фактуриране

Преглед и управление на абонаменти от таблото

11. За да видите всички фактури, щракнете върху **Преглед на всички фактури.**

12. За да видите информация за плащането, щракнете върху **Управлени на информацията за** плащането.



Имайте предвид: Оставащите салда трябва да се изплащат чрез Cisco Commerce Express при изтичане на договора.

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

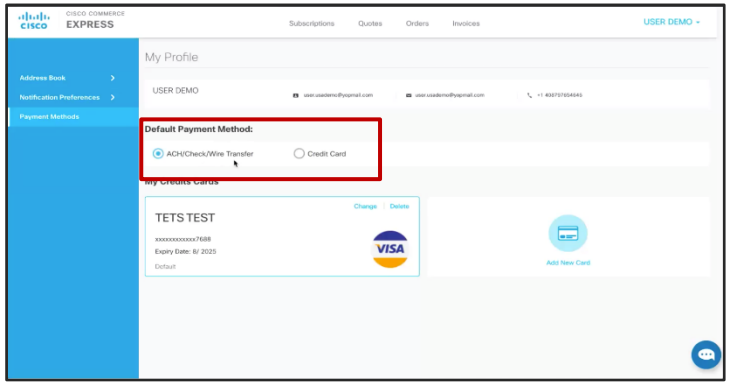
Плащане с кредитна карта

Плащане с кредитна карта

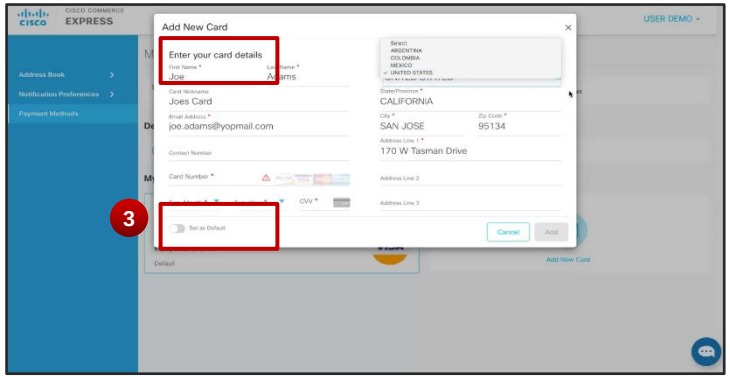
1. Клиентите вече могат да включват кредитна карта **Плащане по подразбиране**.

2. Можете да актуализирате или **добавите Нова** кредитна карта, като въведете необходимата информация за кредитната карта.

1



2



3

3. Използвайте в долния ляв ъгъл на екрана на кредитната карта, за да зададете кредитна карта по **подразбиране** за автоматично плащане на абонамента.

Наличността на кредитни карти е достъпна за останалата част от света

Албания	Вирджински	Еквадор	Исландия	Малта	Папуа Нова Гвинея	Словакия	емирства
Аржентина	острови	Ел Салвадор	Индия	Маврций	Парагвай	Словения	Обединеното кралство
Аруба	Канада	Естония	Индонезия	Мексико	Перу	Южна Африка	Обединява държави
Австралия (Amex)	Кайманови острови	Етиопия	Ирландия	Молдова	Филипини	Испания	Уругвай
Австрия	Чили	Финландия	Израел	Мароко	Полша	Шри Ланка	САЩ Вирджински острови
Бангладеш	Колумбия	Франция Германия	Ямайка	Нидерландия	Португалия	Швеция	Венецуела
Барбадос	Конго	Гана	Казахстан	Нидерландски Антили	Пуерто Рико	Швейцария	Виетнам
Беларус	Коста Рика	Гърция	Кения	Нова Зеландия	Катар	Танзания	Зимбабве
Белгия	Хърватска	Гватемала	Латвия	Никарагуа	Румъния	Тайланд	*Японският CC е в ход*
Бенин	Кипър	Гвинея	Литва	Нигерия	Саудитска Арабия	Тунис	
Бермуда	Чешка република	Хондурас	Люксембург	Норвегия	Сенегал	Уганда	
Боливия	Дания	Хонконг	Македония	Пакистан	Сърбия	Украйна	
Босна и Херцеговина	Доминиканска република	Унгария	Малайзия	Панама	Сингапур	Обединени арабски	
Британски							

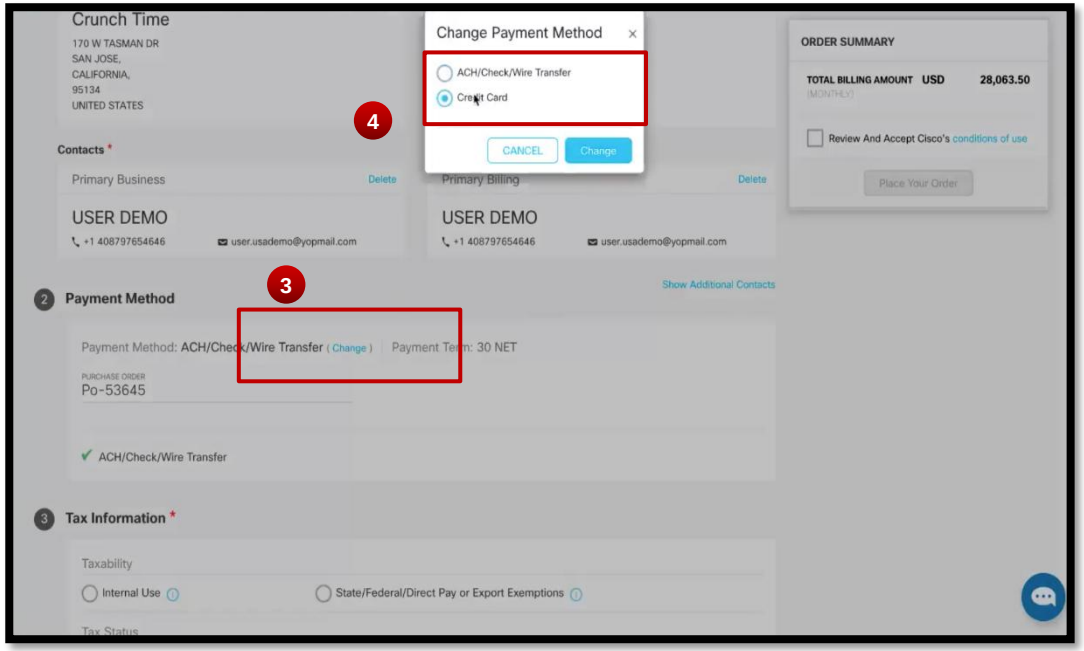
Начини на плащане с кредитна карта

3. Клиентите могат да изберат **Начин на плащане.** Щракнете върху **промяна** , за да изберете \„Начин на плащане на кредитна карта\“.

4. Ако начинът на плащане е кредитна карта, изберете (промяна), за да активирате кредитната карта опцията за плащане.

5. Задаването на начина на плащане като **по подразбиране** автоматично ще плати абонамента.

6.Кредитните карти имат нова функция за **автоматично отразяване**. Срокът на кредитните карти изтича, когато актуализирате акаунта си



Имайте предвид:
Напомнянето за плащане на всички **оставащи салда** трябва да се обработи в момента на настройката на автоматичните плащания, за да се гарантират навременни плащания.

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Еднократно плащане

Еднократни плащания могат да се извършват, ако не е избрана опция за кредитна карта по подразбиране. В този случай клиентът може да извърши еднократно плащане, като избере **Записана карта**, за да упълномощи плащането.

Забележка: Ако кредитната карта е неуспешна, клиентът ще автоматично получаване на имейл известие.

5. За да изберете еднократно плащане, отидете на **Фактури**. Щракнете върху **Извършване на плащане.**

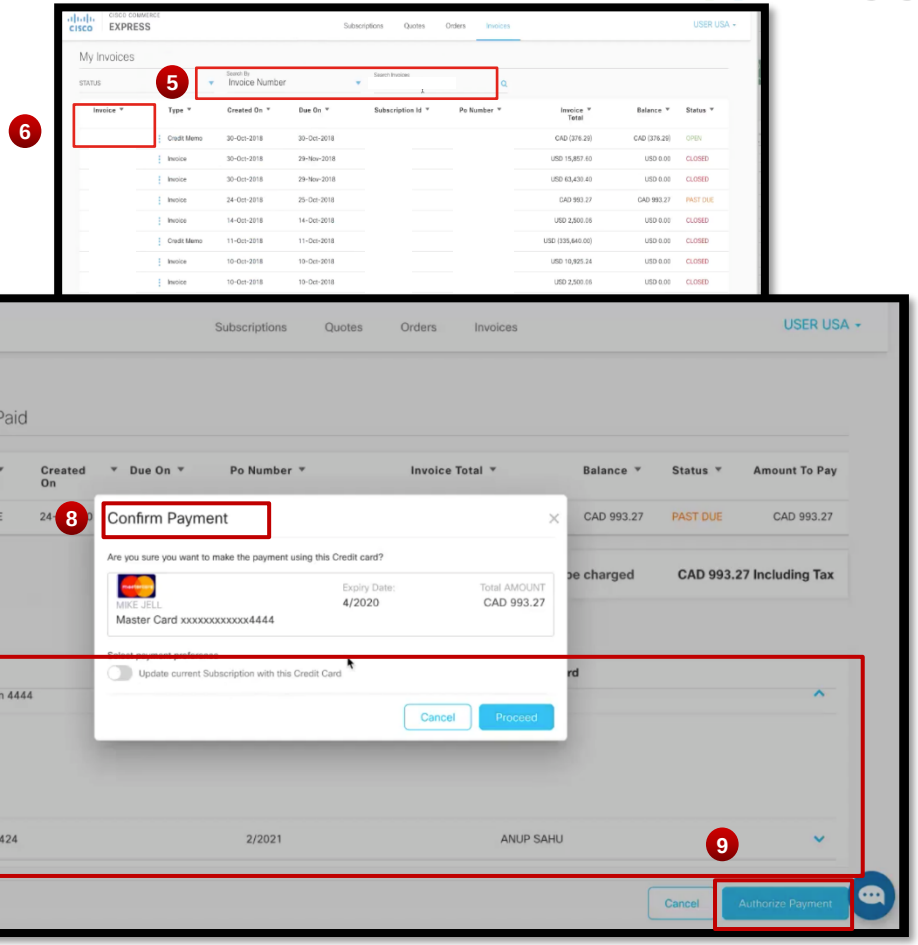
6. Щракнете върху фактурата

7. Изберете **записаната карта**, с която искате да извършите плащане.

8. Потвърдете плащането По избраната кредитна карта.

Забележка: Можете да плъзнете превключвателя, за да Актуализирате Текущия Абонамент с тази Кредитна карта.

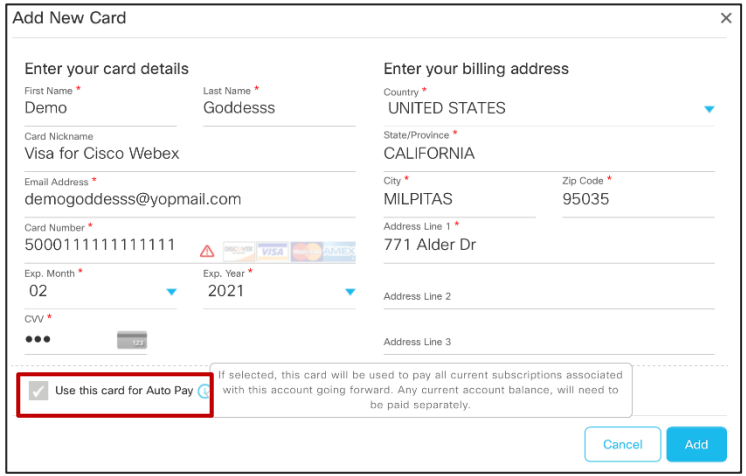
9. Щракнете върху Упълномощаване на плащането

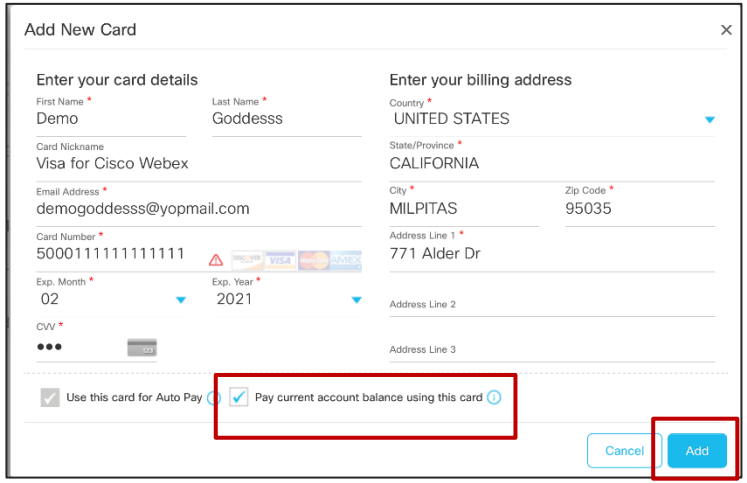


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Подобрения в автоматичното плащане

1. Кредитна карта **Подобрение за автоматично плащане** вече включва настройка на всяка съществуваща или нова кредитна карта за автоматично плащане.
2. **Целият абонамент може** да бъде актуализиран на страницата с профила, включително всички **клиенти, които все още не са** извършили плащане, може да използват една и съща кредитна карта.
3. Ако изберете Автоматично плащане, картата ще се използва за **плащане на всички текущи абонаменти,** свързани с акаунта в **бъдеще**.
4. Всички **салда по текущата сметка** ще трябва да се **изплащат отделно**.
5. Можете също да изберете полето, в което **Плащане на салдата по текущата сметка** с картата.





© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Автоматично отразяване

Когато срокът на кредитните карти изтече или адресът за фактуриране на кредитната карта се промени, новата функция **Автоматично отразяване** ще ви позволи да актуализирате информацията за кредитната карта в профила си.

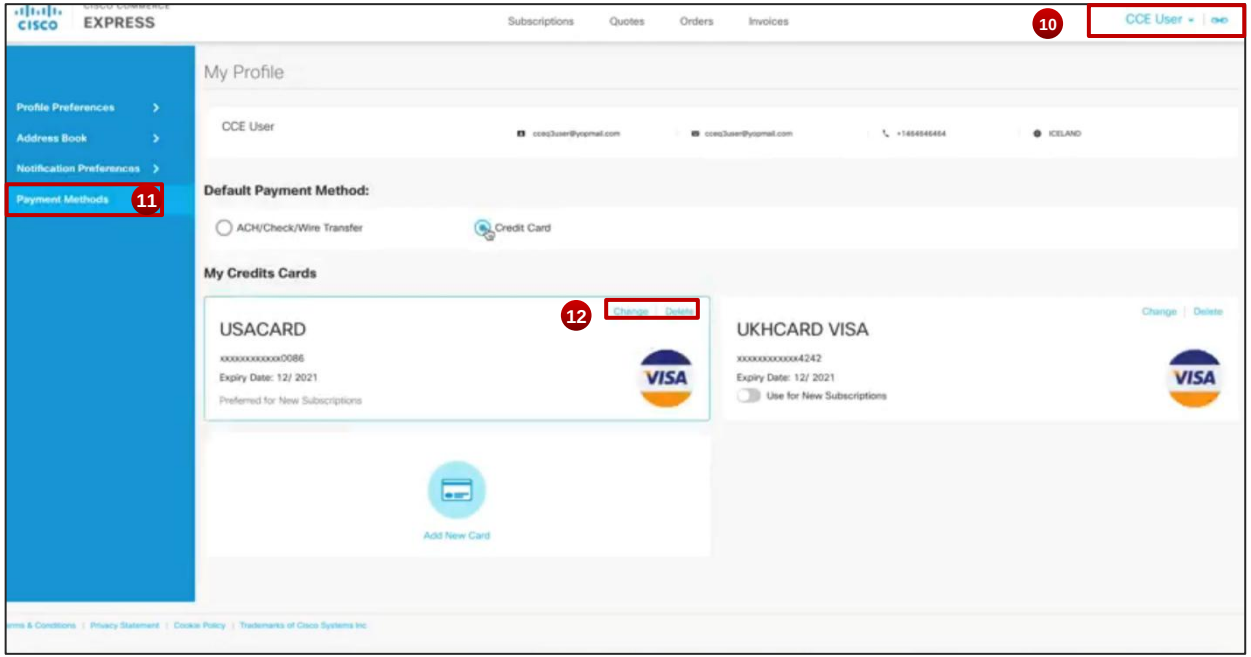
След актуализирането на сс данните, те ще бъдат автоматично приложени към всички абонаменти и поръчки, при които картата е **зададена като** по подразбиране за плащане.

10. Към потребителския си профил

11. Щракнете върху **Начин на плащане**

12. Правете актуализации на **кредитната** карта и **Записване** на промените

13. **<u>Съвет!</u>** Прегледайте вашите поръчки и абонаменти, за да сте сигурни, че променената информация се показва и отразява правилно навсякъде, където се използва картата.



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

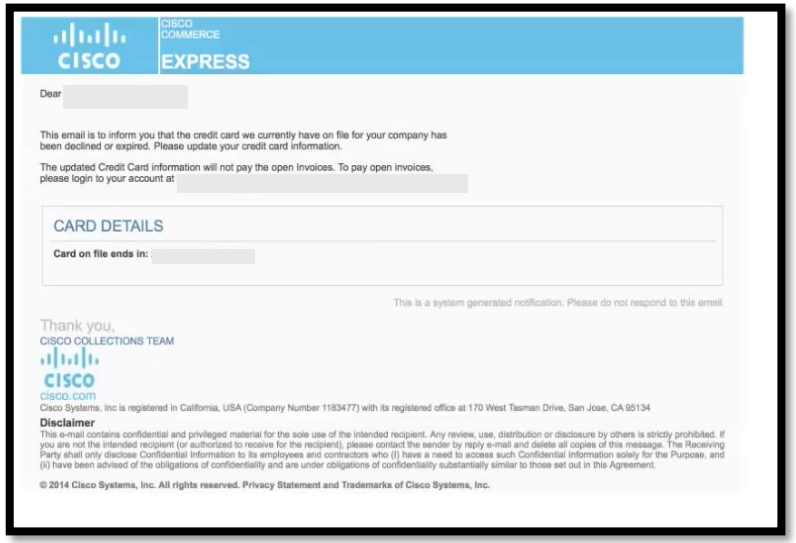
Имейл известие за отхвърляне на кредитна карта

10. Ще бъде изпратен имейл за уведомяване на клиента, посочен във фактурата, когато има отхвърляне на кредитната карта.

TIP

Понякога кредитните карти изтичат или адресът за фактуриране се променя. Ние го правим безпроблемно с възможността за автоматично плащане на множество абонаменти само с една кредитна карта. Това гарантира автоматизация на плащанията за всеки екземпляр с точни данни за кредитната карта! Просто запишете данните за кредитната си карта и се уверете, че вашият CCV код е включен.

10



CISCO COMMERCE EXPRESS

Dear

This email is to inform you that the credit card we currently have on file for your company has been declined or expired. Please update your credit card information.

The updated Credit Card information will not pay the open Invoices. To pay open invoices, please login to your account at

CARD DETAILS

Card on file ends in:

This is a system generated notification. Please do not respond to this email.

Thank you,
CISCO COLLECTIONS TEAM
CISCO
cisco.com
Cisco Systems, Inc is registered in California, USA (Company Number 1183477) with its registered office at 170 West Tasman Drive, San Jose, CA 95134

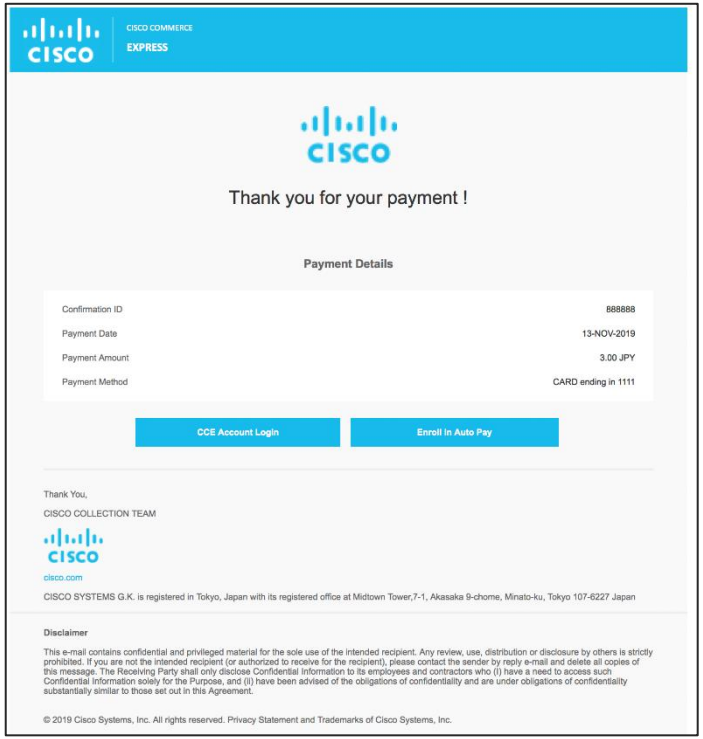
Disclaimer
This e-mail contains confidential and privileged material for the sole use of the intended recipient. Any review, use, distribution or disclosure by others is strictly prohibited. If you are not the intended recipient (or authorized to receive for the recipient), please contact the sender by reply e-mail and delete all copies of this message. The Receiving Party shall only disclose Confidential Information to its employees and contractors who (i) have a need to access such Confidential Information solely for the Purpose, and (ii) have been advised of the obligations of confidentiality and are under obligations of confidentiality substantially similar to those set out in this Agreement.

© 2014 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. Privacy Statement and Trademarks of Cisco Systems, Inc.

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Плащане с имейл известие

Клиентите вече ще получат имейл известие, след като бъде извършено успешно плащане и бъде извършено еднократно плащане с кредитна карта .



CISCO COMMERCE
EXPRESS

Thank you for your payment !

Payment Details

Confirmation ID	888888
Payment Date	13-NOV-2019
Payment Amount	3.00 JPY
Payment Method	CARD ending in 1111

CCE Account Login | Enroll In Auto Pay

Thank You,
CISCO COLLECTION TEAM

cisco.com

CISCO SYSTEMS G.K. is registered in Tokyo, Japan with its registered office at Midtown Tower,7-1, Akasaka 9-chome, Minato-ku, Tokyo 107-6227 Japan

Disclaimer

This e-mail contains confidential and privileged material for the sole use of the intended recipient. Any review, use, distribution or disclosure by others is strictly prohibited. If you are not the intended recipient (or authorized to receive for the recipient), please contact the sender by reply e-mail and delete all copies of this message. The Receiving Party shall only disclose Confidential Information to its employees and contractors who (i) have a need to access such Confidential Information solely for the Purpose, and (ii) have been advised of the obligations of confidentiality and are under obligations of confidentiality substantially similar to those set out in this Agreement.

© 2019 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. Privacy Statement and Trademarks of Cisco Systems, Inc.

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Директни дебити

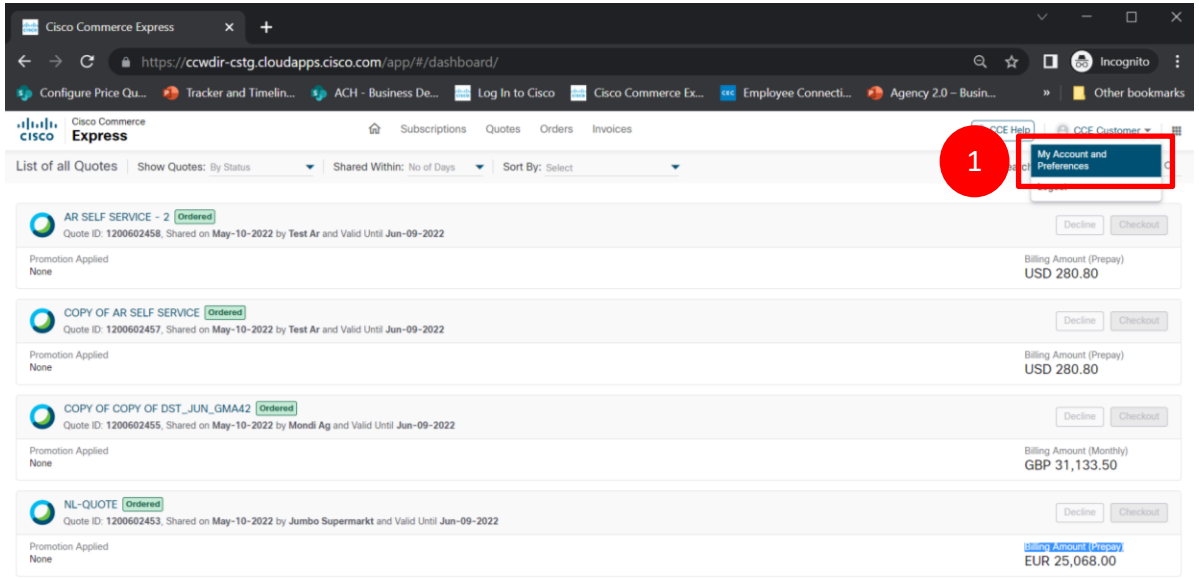
Начин на плащане с директен дебит

Съображения при използването на директен дебит като начин на плащане

- Избраната банкова сметка ще се използва за плащане на абонамент през следващия цикъл на фактуриране.
- Избраната банкова сметка ще бъде таксувана на датата на фактурата.
- Уверете се, че подробностите за банковата сметка са точни, за да се избегнат потенциални грешки.
  - За това как да коригирате грешките при въвеждане на данни за банкова сметка, вижте слайд 79.

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

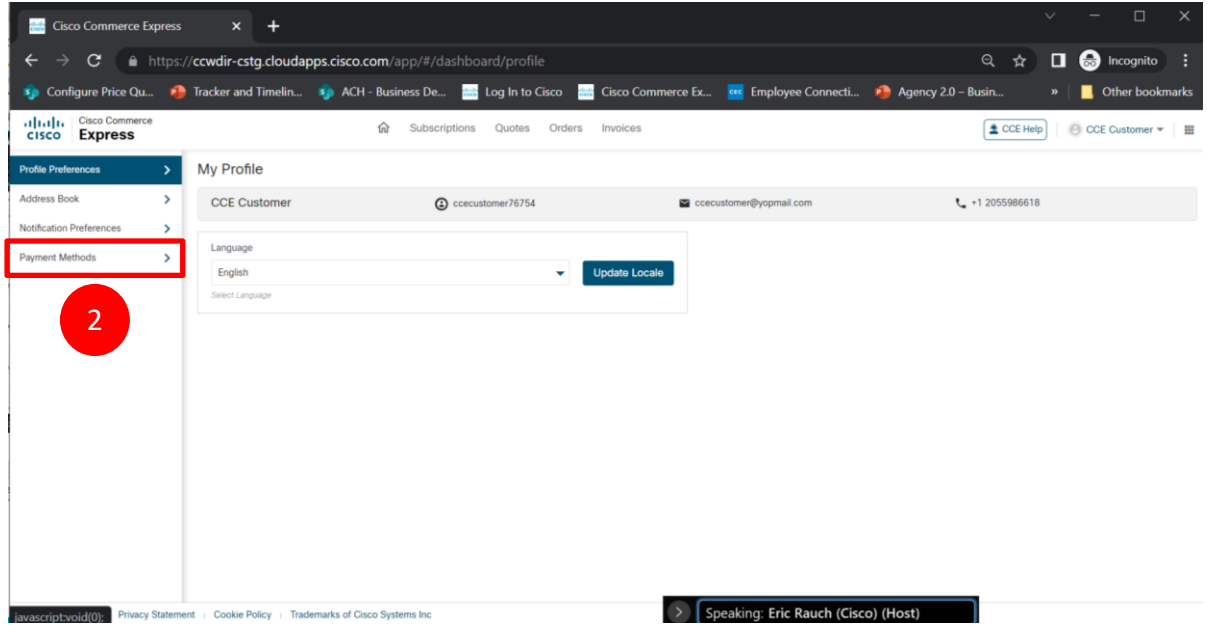
Добавете начин на плащане с директен дебит: Страница за профил и предпочитания



1 Влезте в CCE и изберете *Моят акаунт и предпочитания*

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

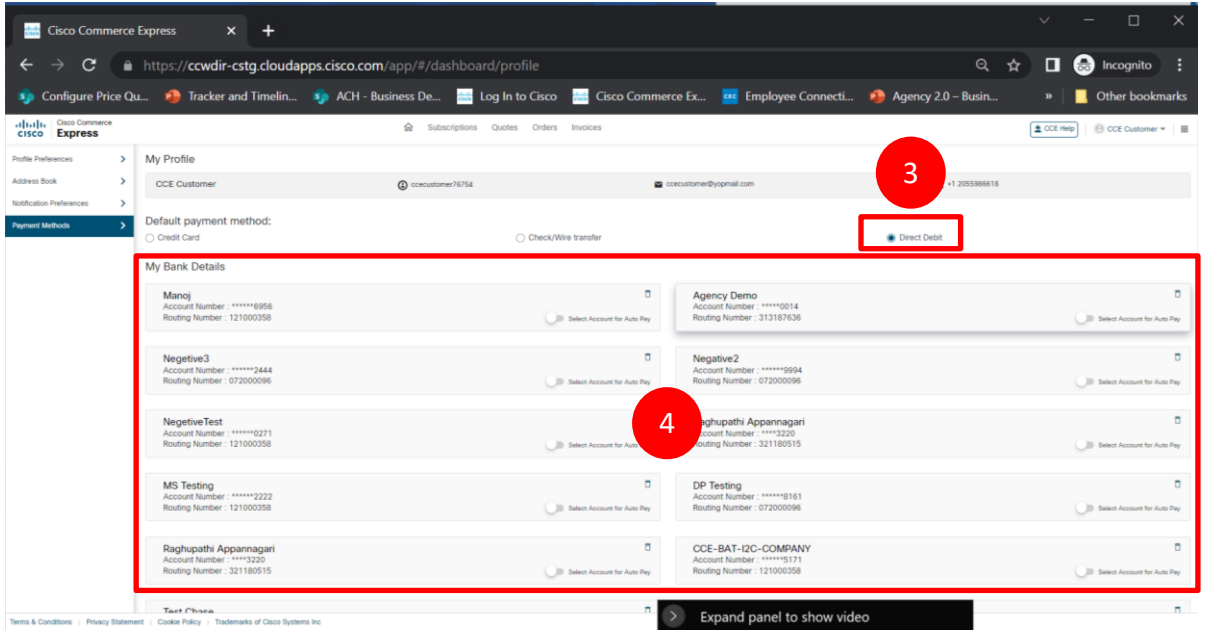
Добавете начин на плащане с директен дебит: Страница за профил и предпочитания



2 Изберете *Начини на плащане*

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Добавете начин на плащане с директен дебит: Страница за профил и предпочитания

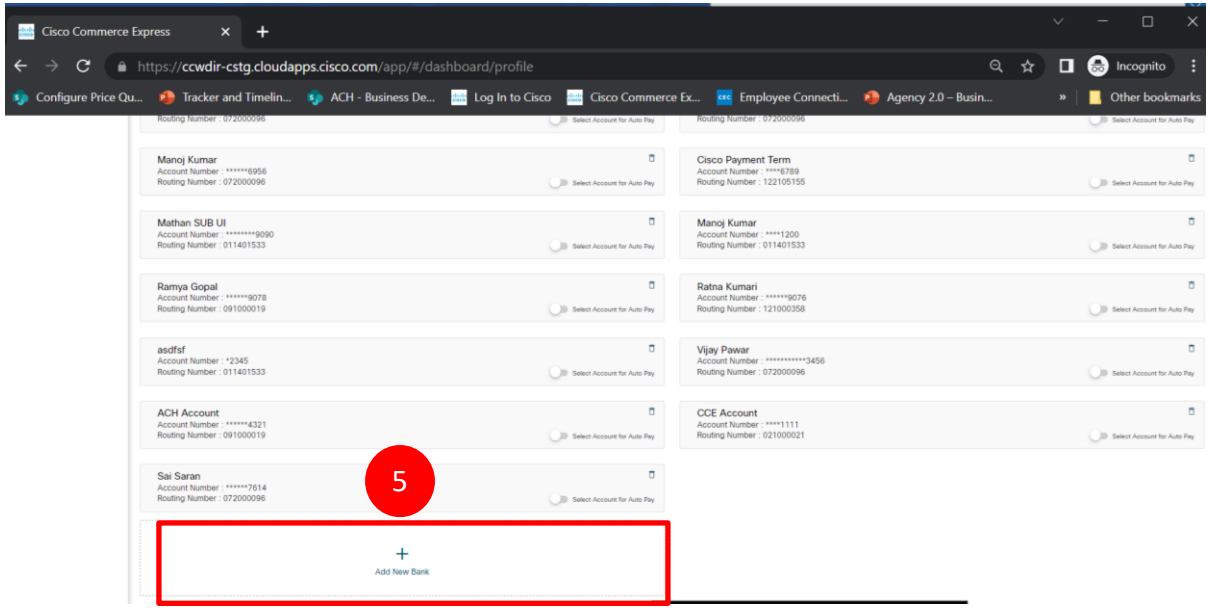


3 Избира *директен дебит*

4 Изберете от съществуващи акаунти или добавете нов акаунт (вижте стъпка 5)

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

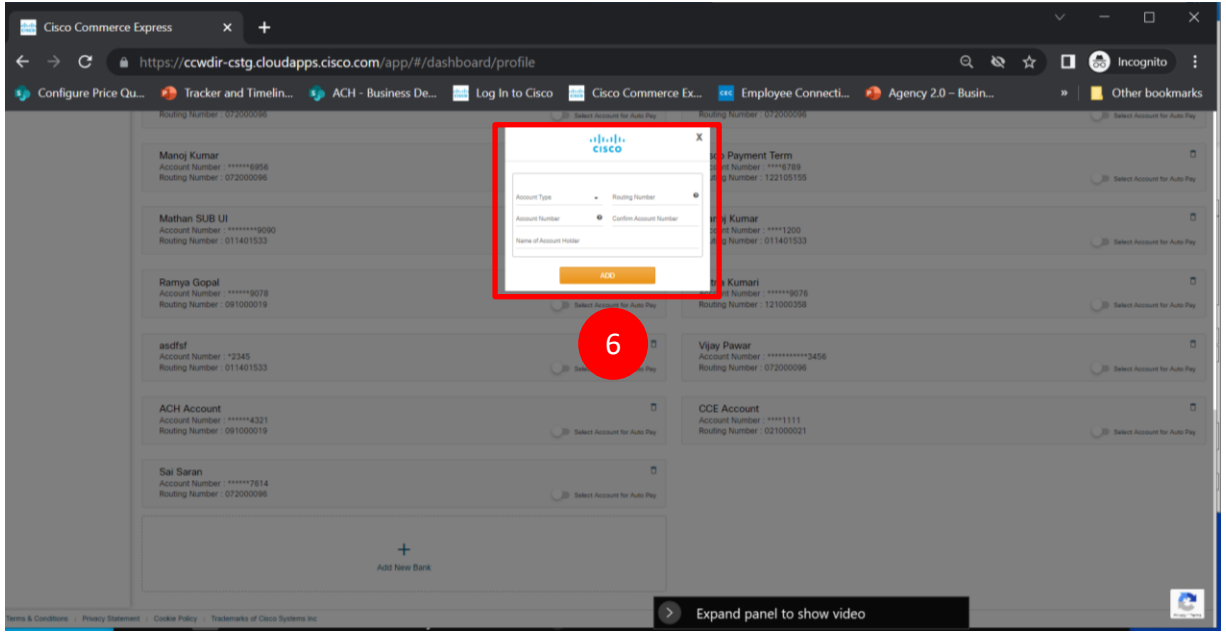
Добавете начин на плащане с директен дебит: Страница за профил и предпочитания



5 Щракнете върху +, за да добавите нова банкова сметка

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Добавете начин на плащане с директен дебит: Страница за профил и предпочитания



6 Добавяне на подробности за нова банкова сметка

За съобщения за грешки при опит за добавяне на нова банкова сметка вижте слайд 79.

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

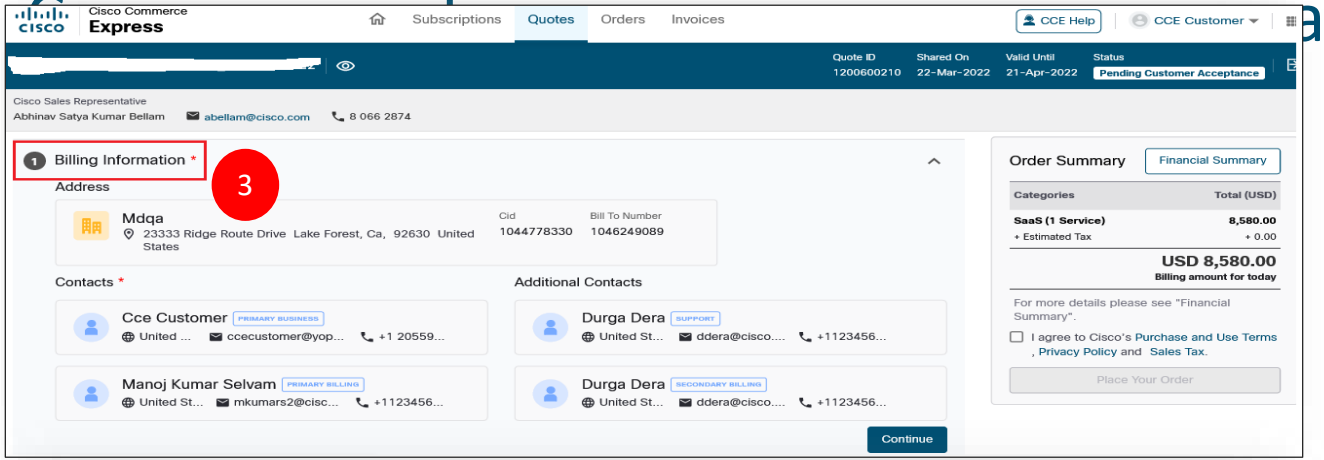
Търсене и финализиране на оферти
Страница за финализиране на поръчката

1 Влезте в CCE, за да видите цитата

2 Потърсете одобрени оферти и изберете *Финализиране*

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

фактуриране/Актуализиране на информацията за данъците

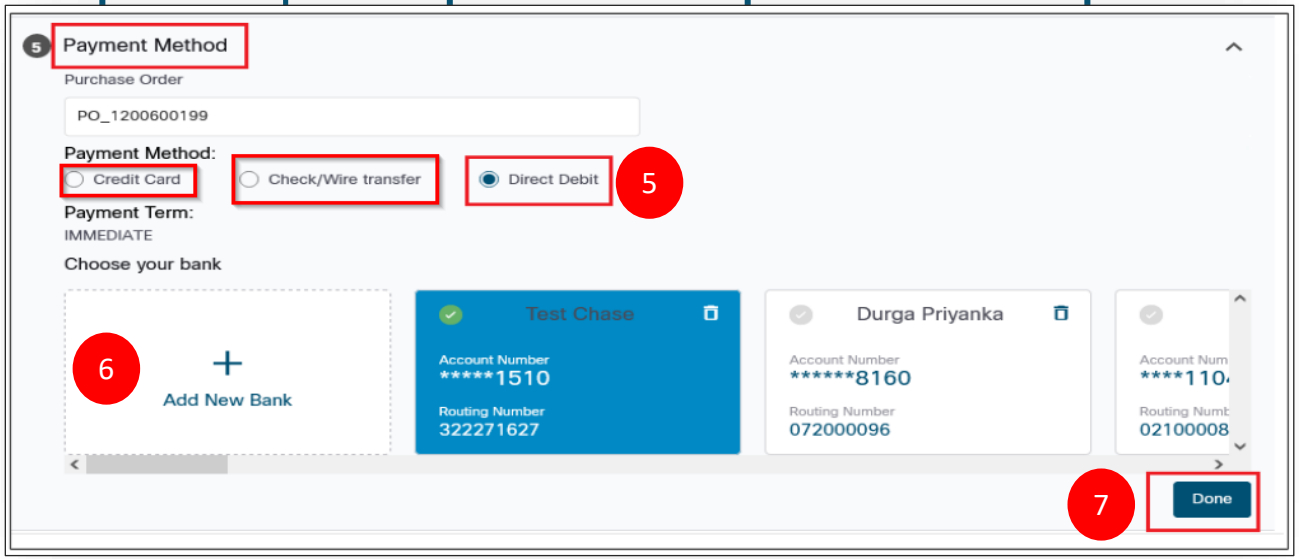


3 Информацията за фактуриране ще се показва в офертата. Проверете информацията за фактуриране.

4 Прегледайте и изберете подходящата данъчна информация, след което щракнете върху *Продължи*

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Изберете начин на плащане за поръчки SAAS
Страница за финализиране на поръчката



5 Изберете *Директен дебит* и изберете предпочитана банкова сметка

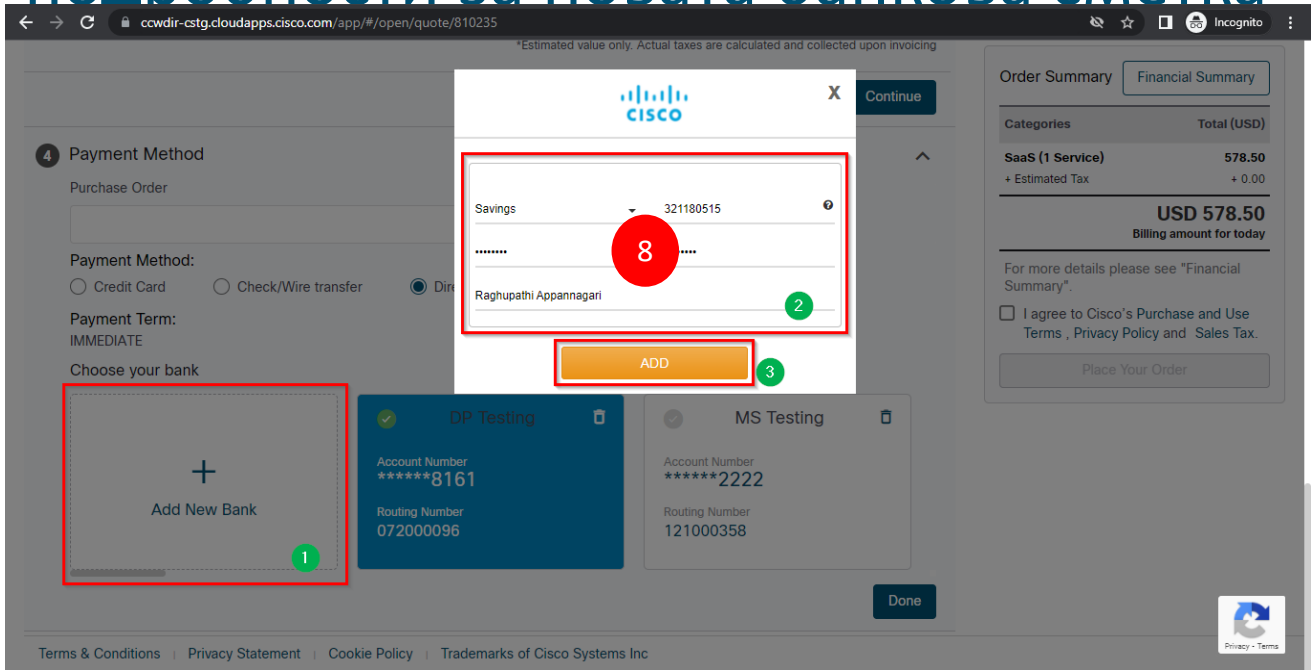
6 Изберете от съществуващи акаунти или щракнете върху +, за да добавите нова банкова сметка (вижте стъпка 8)

7 Щракнете върху *Готово* , когато завършите

Обща стойност на поръчката – автоматично активиране на начина на плащане:
За нова поръчка S/W по-голяма от $50K, всички 3 опции (директен дебит, кредитна карта, банков превод/проверка)
За нова поръчка S/W под $50K, всички 3 опции (директен дебит, кредитна карта, банков превод/проверка)
За нова поръчка S/W над $0, всички 3 опции (директен дебит, кредитна карта, банков превод/проверка)

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

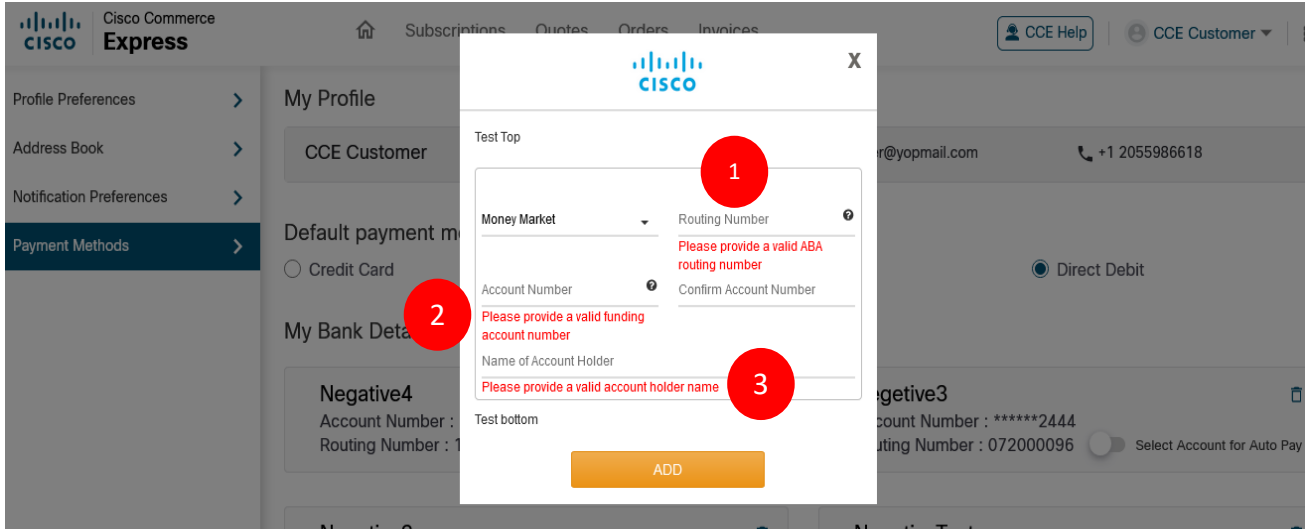
Добавяне на нови подробности за банката
Страница за финализиране на поръчката – Въведете подробности за новата банкова сметка



8 Въведете подробностите за новия акаунт и щракнете върху *Добави*

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Добавяне на нови подробности за банката Съобщения за грешка



Системата ще покаже съобщение за грешка в следните сценарии:

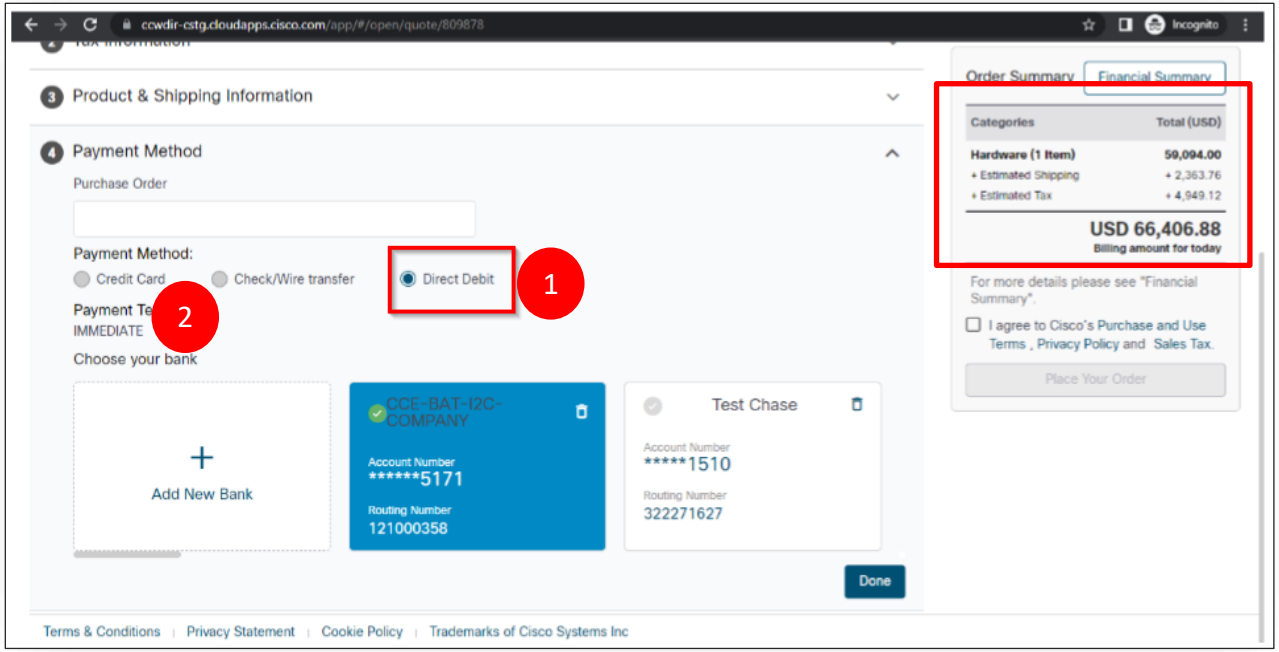
1. Когато номерът за маршрутизиране е невалиден *(въведете валиден номер за маршрутизиране в ABA)*

2. Когато номерът на акаунта е невалиден *(въведете валиден номер на акаунт за финансиране)*

3. Когато Предоставеното Име На акаунт е Невалидно. *(Въведете валидно име на притежател на акаунт)*

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Изберете начин на плащане за страницата за финализиране на поръчка за **хардуер**



1 За HW SKUs със стойност над $50 K методът на директен дебит ще бъде активиран и избран по подразбиране.

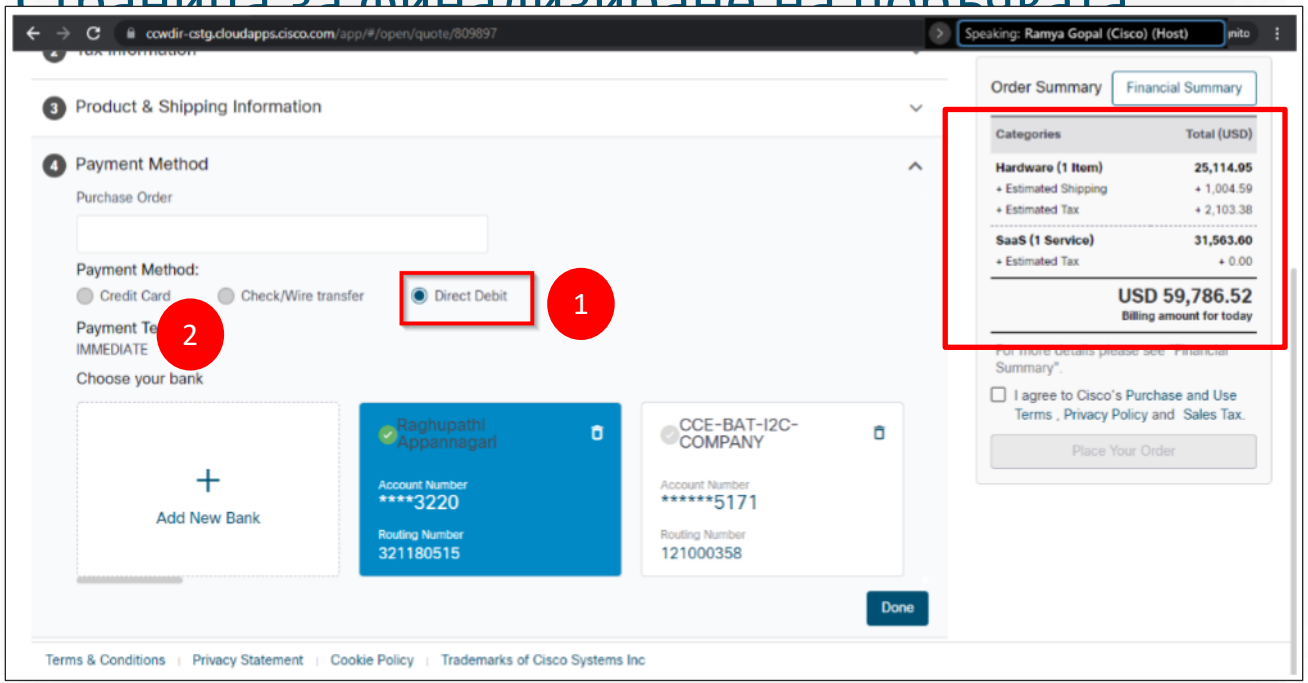
2 Опциите за кредитна карта и проверка/прехвърляне на тел ще бъдат забранени (сиво).

Обща стойност на поръчката – автоматично активиране на начина на плащане:
За нова поръчка H/W, по-голяма от $50K, само опция за директен дебит.
За нова поръчка за H/W под $50K, само опция за кредитна карта

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Изберете начин на плащане за **хибридни** (хардуер + софтуер) поръчки

Страница за финализиране на поръчката



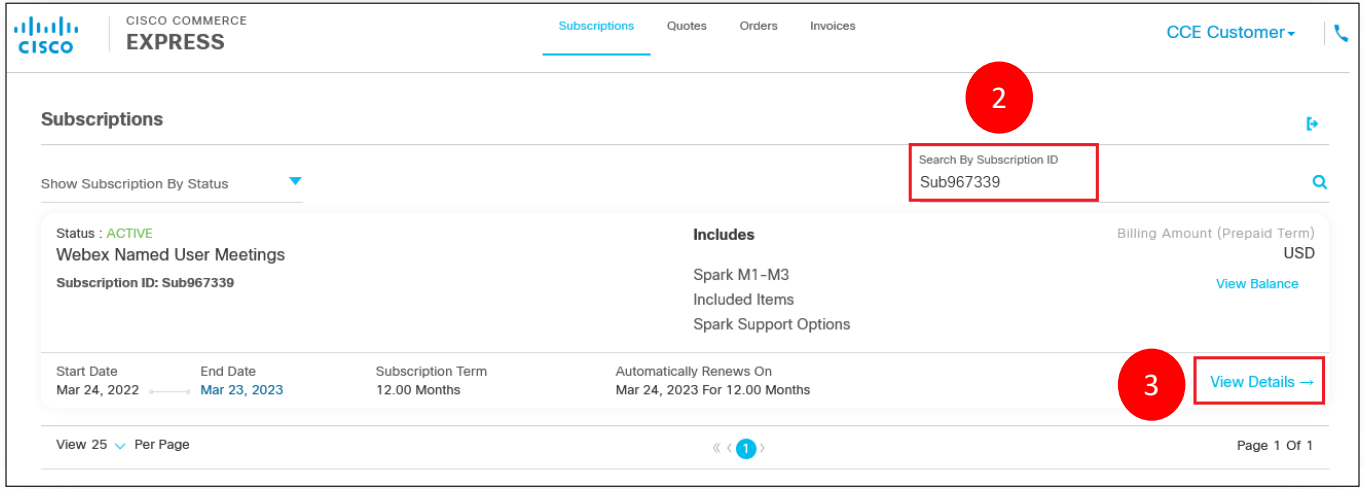
1 За хибридни SKU със стойност над $50 K методът на директен дебит ще бъде активиран и избран по подразбиране.

2 Опциите за кредитна карта и проверка/прехвърляне на тел ще бъдат забранени (сиво).

Обща стойност на поръчката – автоматично активиране на начина на плащане:
За нова хибридна поръчка, по-голяма от $50 K, само опция за директен дебит
За нова хибридна поръчка под $50 K, опция само за кредитна карта

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Промяна на методите на плащане в потребителския интерфейс на абонамента



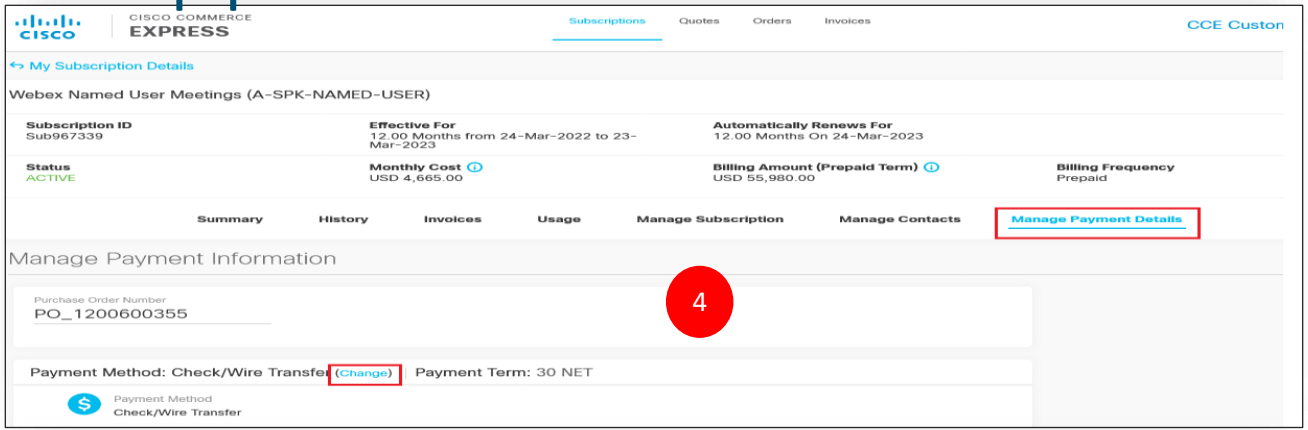
1 Влезте в CCE, за да прегледате абонамента

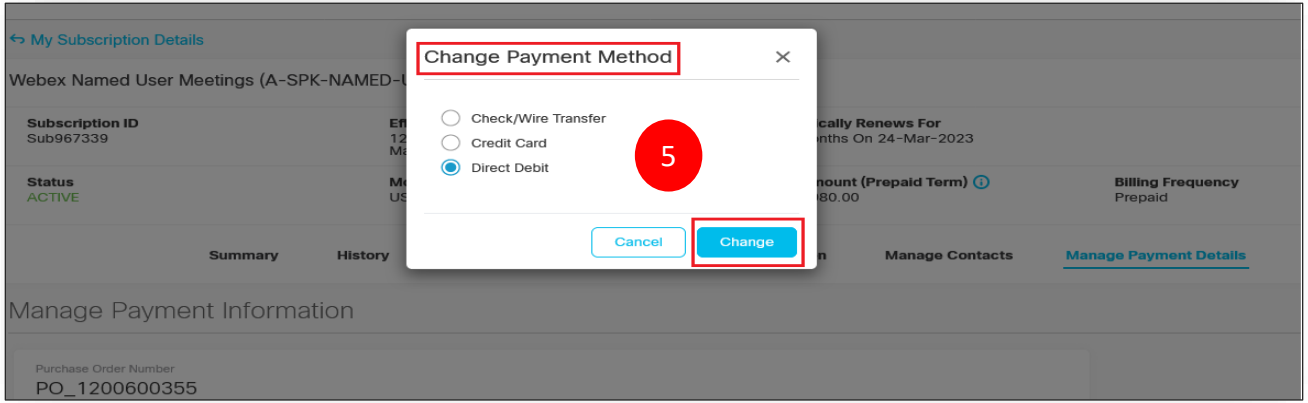
2 Търсене по *ИД на абонамент*

3 Щракнете върху *Преглед на подробности* за достъп до абонамента

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Промяна на методите на плащане в потребителския интерфейс на абонамента



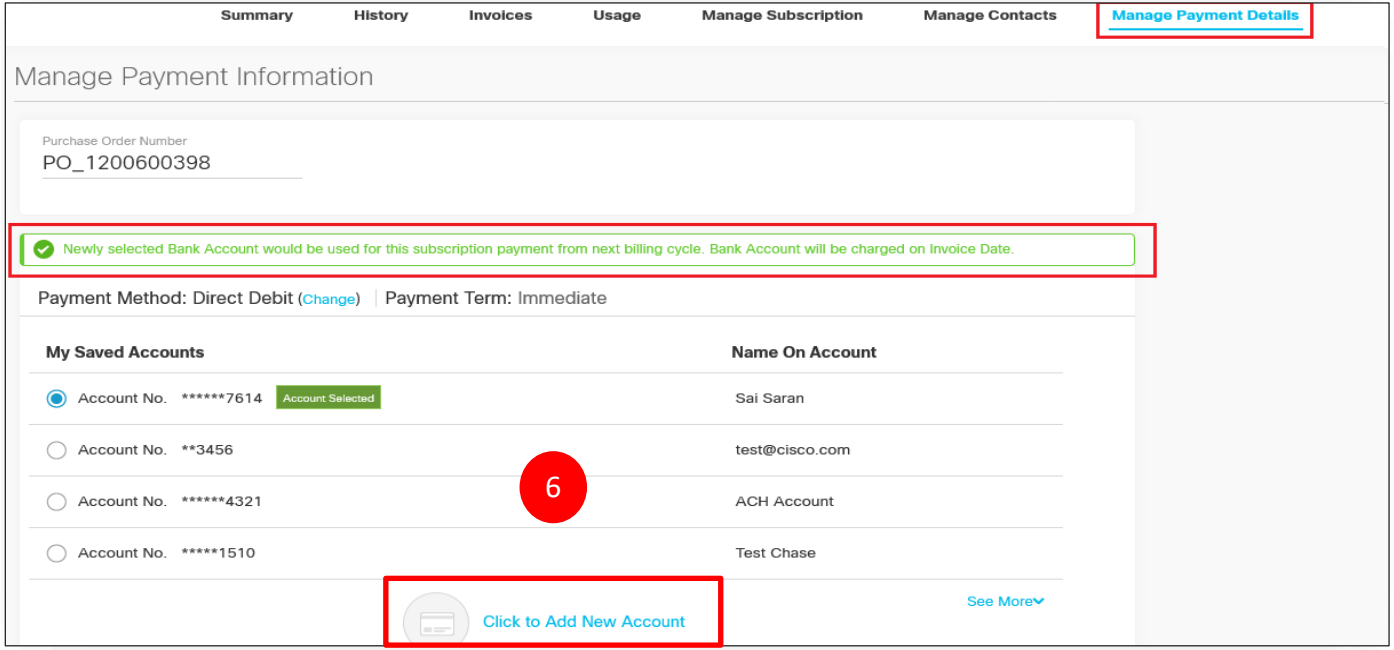


4 Щракнете върху раздела *Управление на подробностите за плащане* и щракнете върху *Промяна* на *начина на плащане*

5 Изберете *Директен дебит* и щракнете върху *Промяна*.

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

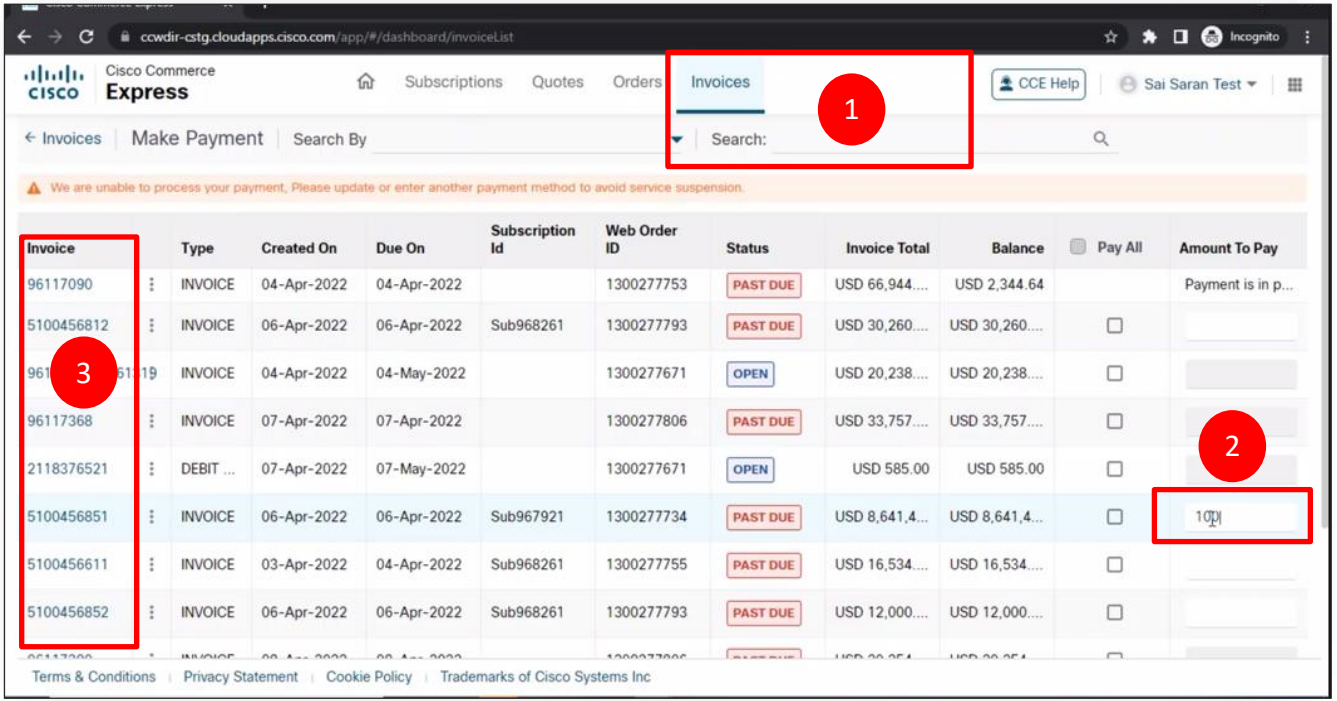
Промяна на методите на плащане в потребителския интерфейс на абонамента



6 Изберете от *Моите записани акаунти* или щракнете най-долу, за да добавите нов акаунт

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Поръчка с отворена/минала дължима фактура Еднократно плащане



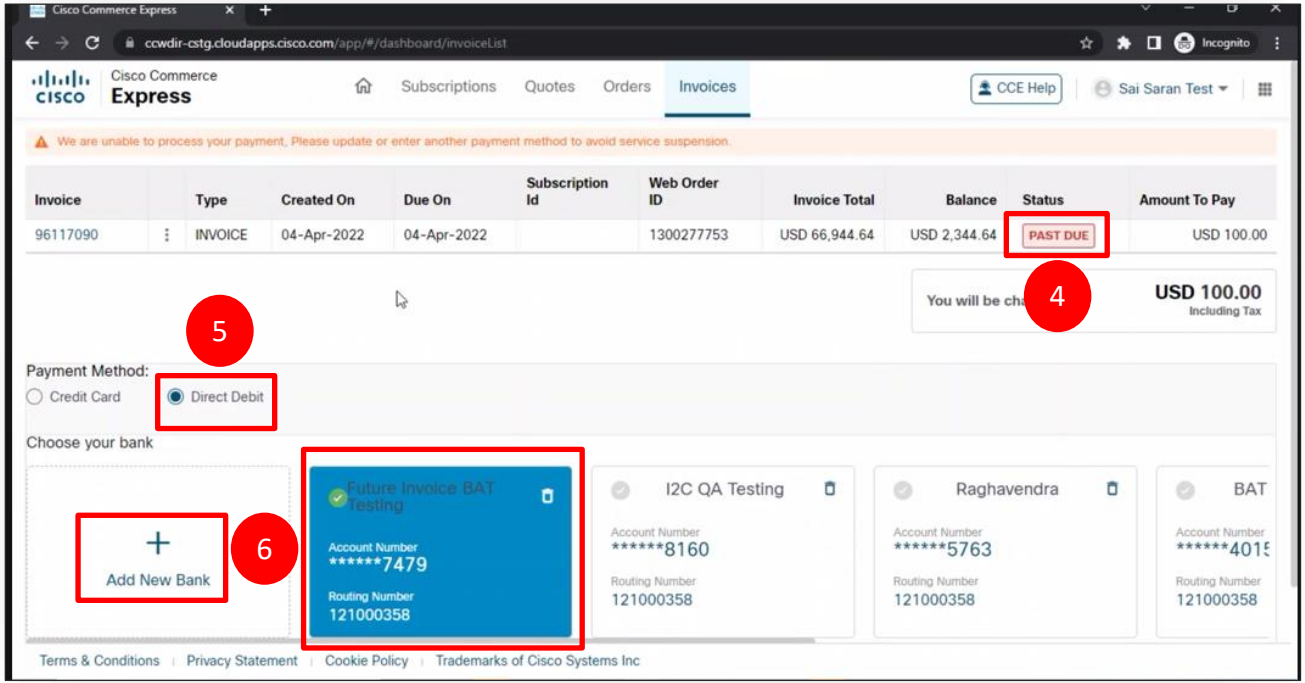
Поръчки с отворени или минали дължими фактури в резултат на грешка в транзакцията изискват еднократно плащане, за да бъдат коригирани.

За да извършите еднократно директно дебитно плащане, изпълнете следните стъпки:

1. Щракнете върху раздела *Фактура* и потърсете по име на клиент, номер на фактура, номер на ОП, ИД на абонамент или ИД на поръчка в уеб.
2. Въведете сумата на плащането в полето *Сума за плащане* .
3. За да прегледате подробностите за фактурата, щракнете върху хипервръзката *Фактура* (вижте стъпки 4-8).

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Поръчка с отворена/минала дължима фактура Еднократно плащане



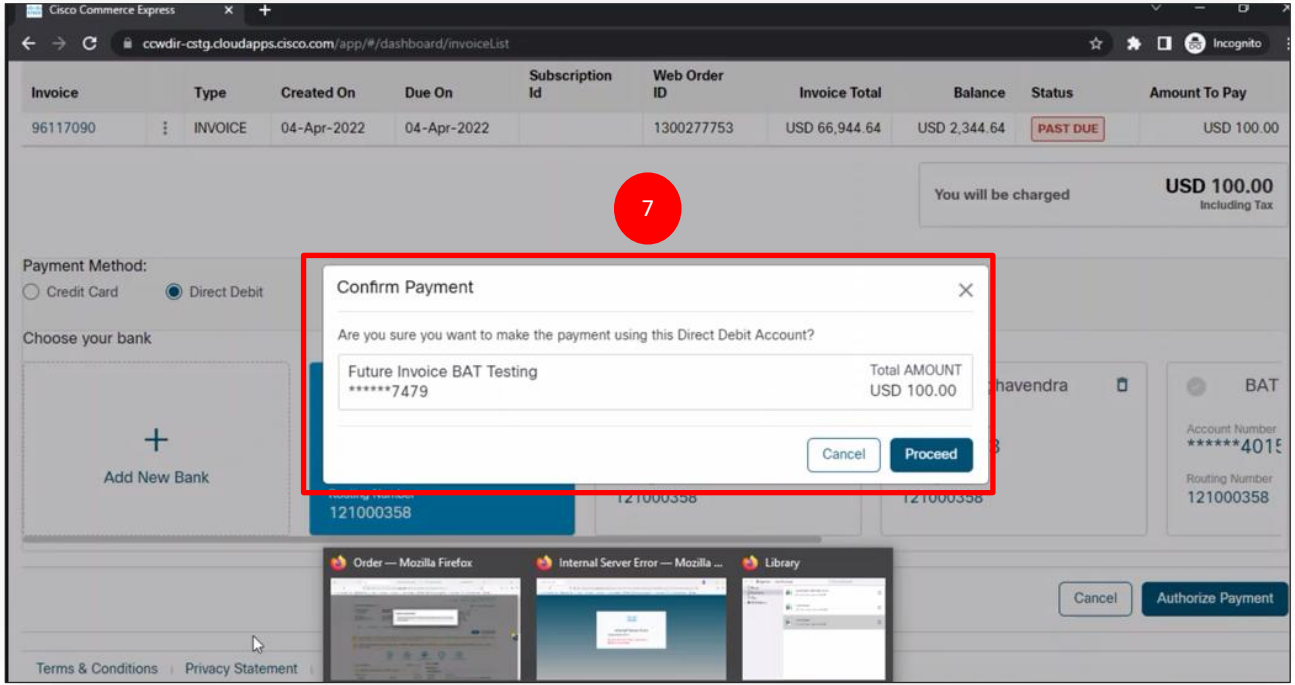
4 Проверете статуса на фактурата (статусът ще се покаже като „МИНАЛО ВРЕМЕ“)

5 Изберете опцията *Директен дебит*

6 Изберете съществуващ акаунт или щракнете върху +, за да добавите нов акаунт

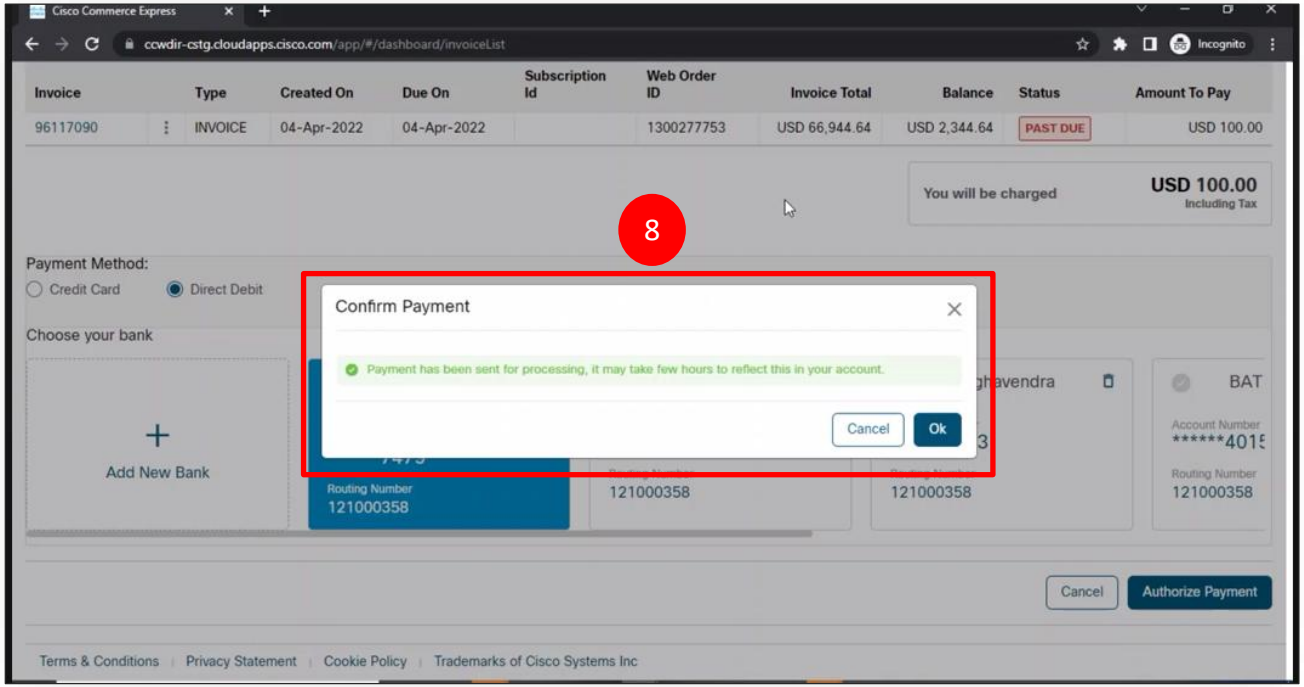
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Поръчка с отворена/минала дължима фактура Еднократно плащане



7 Потвърдете плащането, като щракнете върху *Продължи*

Поръчка с отворена/минала дължима фактура Еднократно плащане



8 Системата ще покаже съобщение за потвърждение на плащането:

„Плащането е изпратено за обработка. Може да са необходими няколко часа, докато това се отрази във вашия акаунт.“

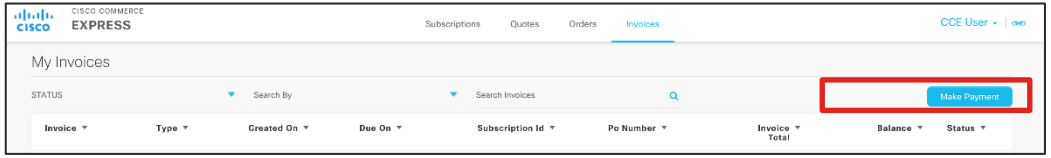
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

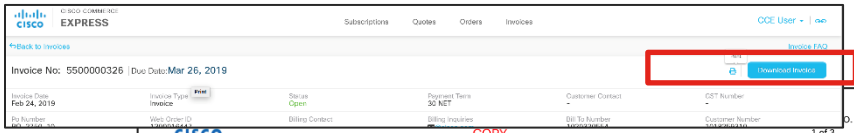
Глобален банков мандат

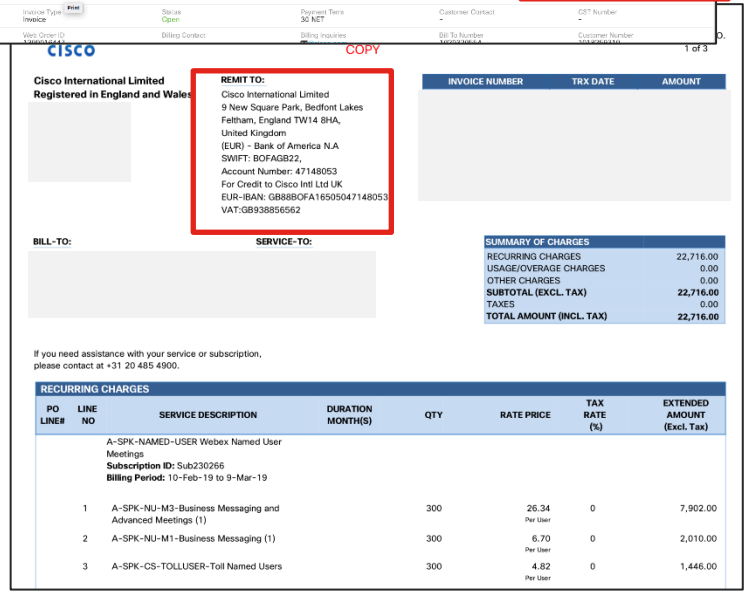
Нова банкова сметка

Клиентите, които са се включили в CCE, трябва да предприемат следните действия

1. Актуализирайте банковите правомощия на **Cisco Webex, LLC** до **Cisco Systems, Inc.**
2. За да видите новото пълномощно за информация, можете да изтеглите най-новата си **фактура** в CCE.
3. Погрижете се да изпратите плащанията си сега на Cisco Systems, Inc. Файлът на Excel по-долу включва информация за плащане по регион/местоположение.
4. Актуализирайте веднага щом се включите, за да предотвратите забавени плащания. Електронната таблица по-долу съдържа подробности за изпращането на банкови данни:







© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Преглед и управление на всички известия

Общ преглед

Имейлите за известия ще бъдат издадени за следните известия:

Оферта, която е готова за преглед – която се изпраща до основния бизнес контакт и основния контакт за фактуриране и въглерода се копира в създателя на оферта, подателя на оферта и допълнителните разписки.

Напомняния за приемане на оферти до клиента, които се изпращат до основния бизнес контакт и основния контакт за фактуриране и въглеродът се копира в създателя на оферти. Тези напомняния се задействат автоматично 14 дни, 7 дни и 2 дни преди изтичането на срока.

Оферта, която изтича в момента, която се изпраща до основния бизнес контакт и основния контакт за фактуриране и въглеродът се копира в създателя на оферти. Това се задейства автоматично, когато цитатът изтече.

Когато клиентът приеме оферта и постави поръчката, която се изпраща до основния бизнес контакт и основния контакт за фактуриране и въглеродът се копира в създателя на оферта, подателя на оферта и допълнителните получатели.

Когато **клиент откаже оферта**, която ще бъде изпратена на създателя на оферта и подателя на оферта

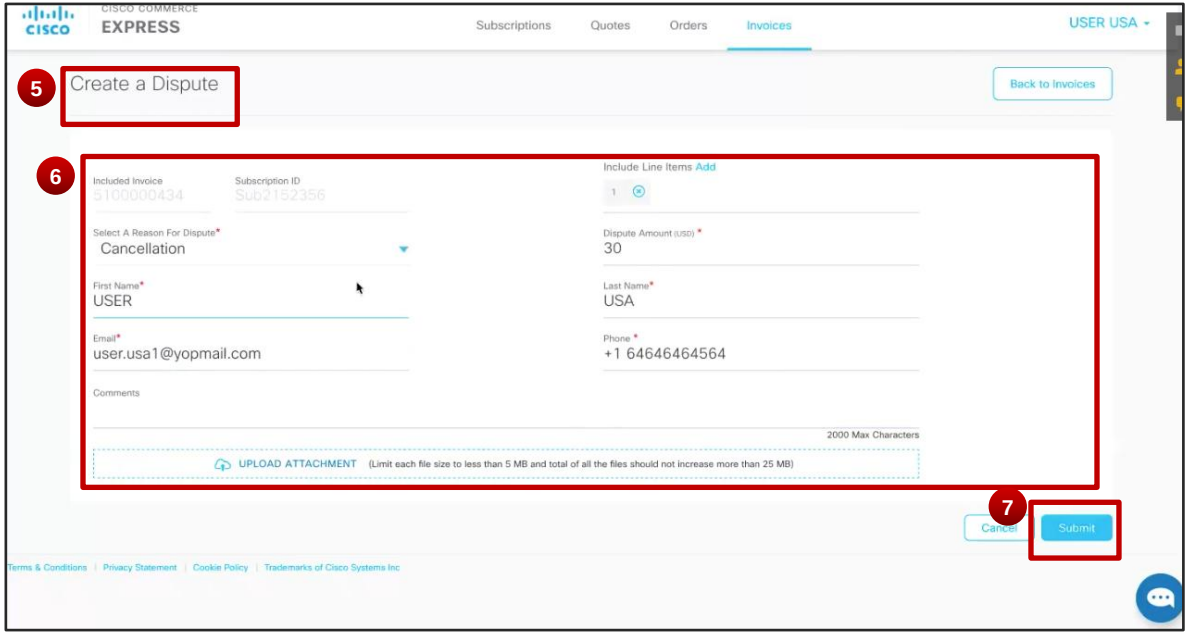
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Създаване на спор

5.Нужните подробности са необходими за **създаване на спор.**

6. Попълнете *, за да включите фактурата #, подидентификационния номер, потребителската информация, сумата на спора и изберете елемента за линия, който оспорвате.

7. Щракнете върху **Изпрати.**

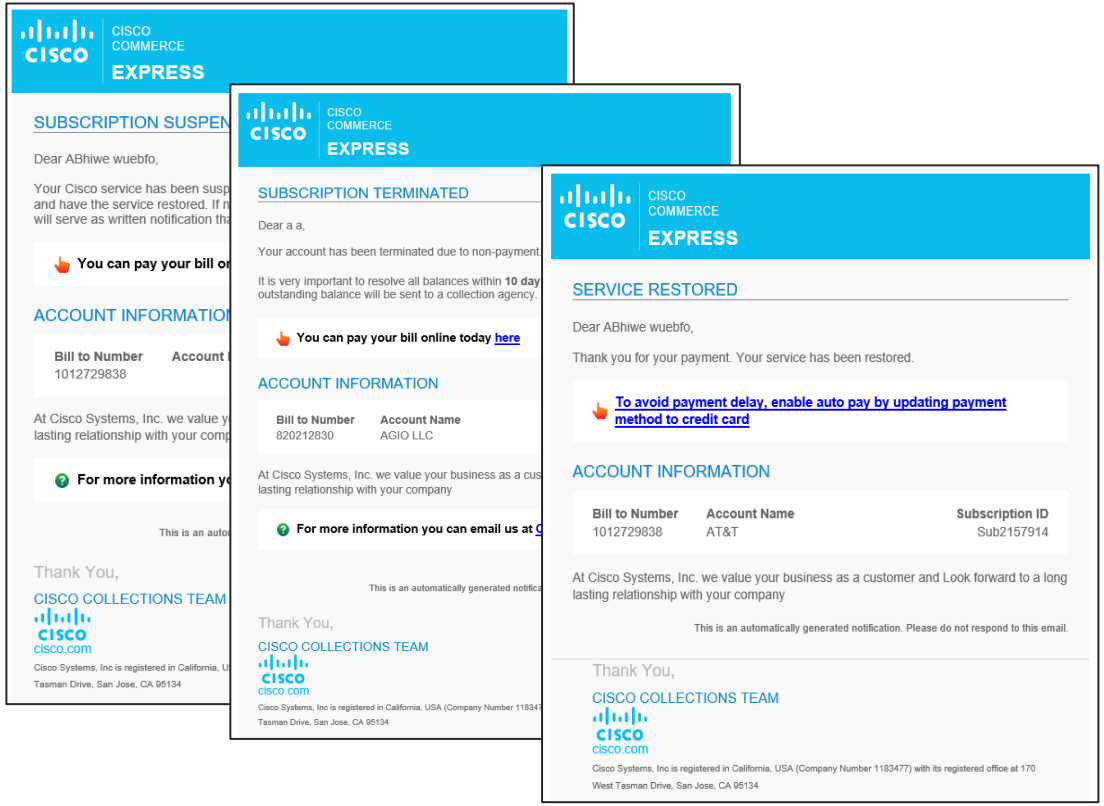


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Временно спряни, възстановени и прекратени известия

В малко вероятното събитие, ако даден акаунт има просрочени фактури, акаунтът ви ще получи известия \„Временно спиране\“, \„Прекратяване\“ и \„Възстановяване\“ въз основа на текущата дейност и статуса на акаунта ви.

За да избегнете временно спиране и в крайна сметка прекратяване, използвайте връзката в имейл известието, което получавате, за да завършите плащането.



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Временно спряни, възстановени и прекратени известия

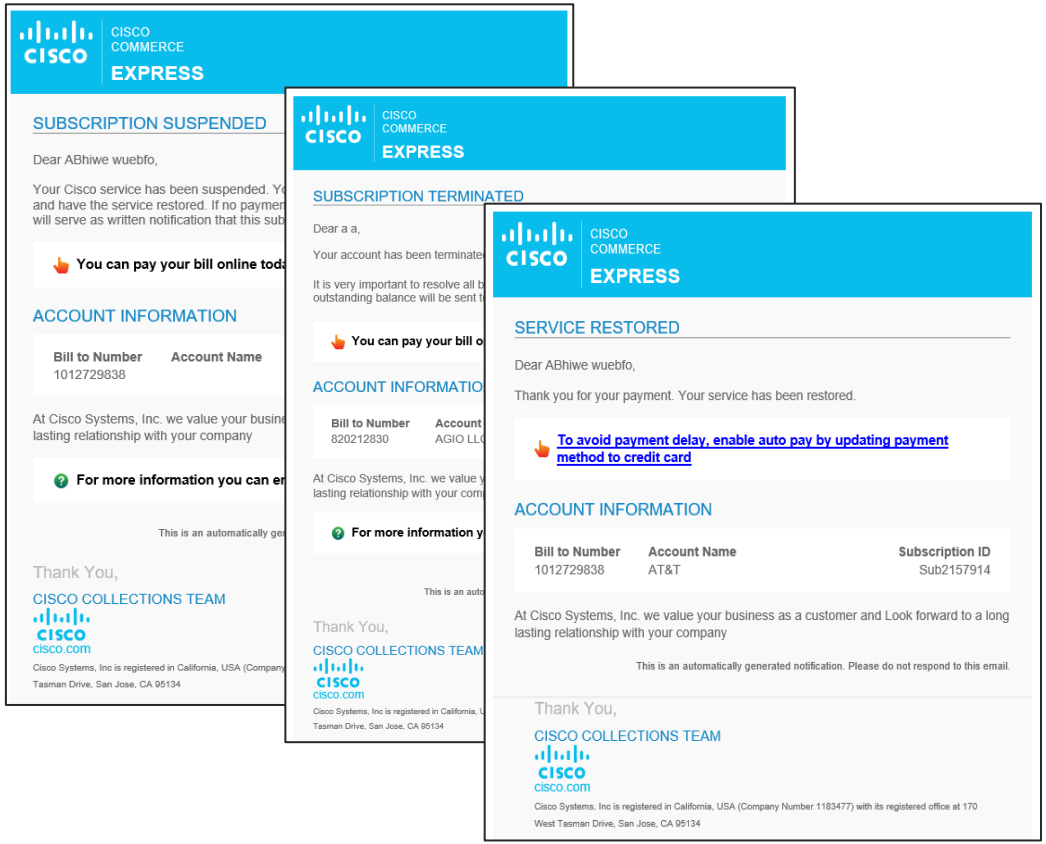
Известията ще бъдат изпратени:

- Закъсняло известие – 10-дневно закъсняло известие
- Закъсняло известие – 25-дневно закъсняло известие
- Предварително временно спиране – 45-дневно, дължимо известие

- Известие за спиране
  - 60 дни

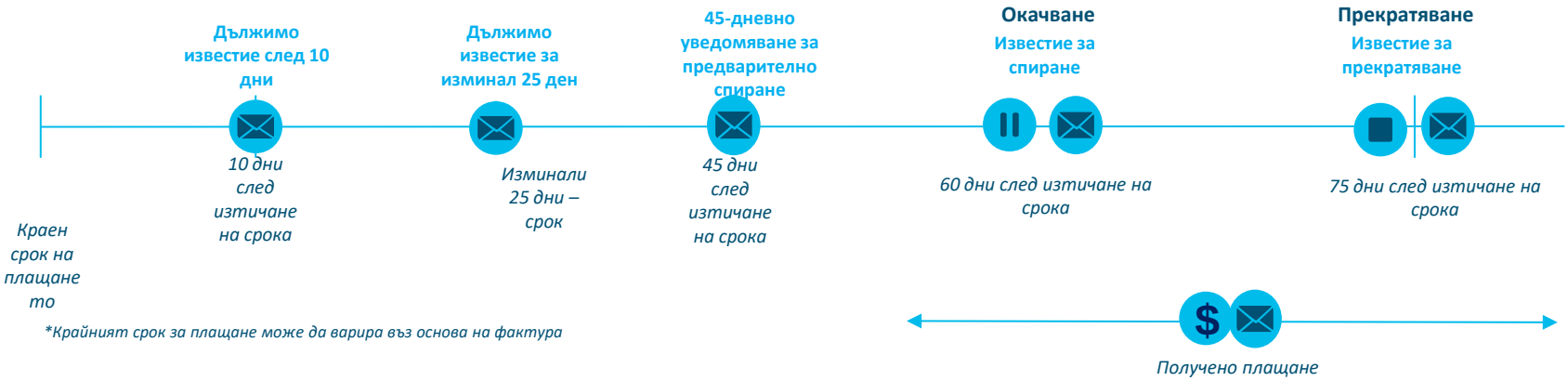
- Известие за прекратяване
  - 75 дни

- Ако **плащането бъде получено** преди прекратяването, на клиента ще бъде изпратено автоматично **известие** за възобновяване



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Правила за SRT: Процес на комуникация



Атрибути	Автоматизиран процес на комуникация
Имейл комуникация	Имейл известие за статуса на плащането при нарушение: • В срок от 10 дни клиентът ще бъде предупреден, че плащането е изтекло • В срок от 25 дни клиентът ще бъде уведомен, че плащането все още е изтекло • След 45 дни дължим клиент ще получи известие за временно спиране
Известие за спиране	На клиента ще бъде изпратен имейл известие , когато настъпи временно спиране.
Известие за прекратяване	На клиента ще бъде изпратен имейл, когато услугата бъде прекратена
Получено плащане	При получаване на плащането: Услугите се възобновяват и на клиента се изпраща уведомяване

Промяна на абонамента

Промяна на абонамента

Общ преглед

На клиентите е разрешено да променят своите настройки за автоматично подновяване в рамките на потребителския интерфейс на абонамента не по-малко от 30 дни след края на срока на абонамента. За да научите повече, прегледайте раздела Управление на автоматично подновяване на абонаменти в това ръководство. Забележка: За абонаменти за CCE, които имат месечна цена от $0, клиентът няма да може да включи автоматичното ПОДНОВЯВАНЕ чрез потребителския интерфейс на абонамента. Вместо това те ще трябва да работят с iSales, за да се включи автоматичното ПОДНОВЯВАНЕ.

Ако желаете да промените абонамента си в вече направена поръчка, свържете се със своя представител по продажбите от Cisco и той ще може да ви съдейства.

Клиентите нямат възможност да променят поръчка след подаване на поръчката.

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Управление на автоматичното подновяване на абонаменти

Изключване на АВТОМАТИЧНОТО подновяване
чрез ПИ за абонамент

Съображения при изключване на автоматичното подновяване чрез ПОТРЕБИТЕЛСКИ ИНТЕРФЕЙС за абонамент:

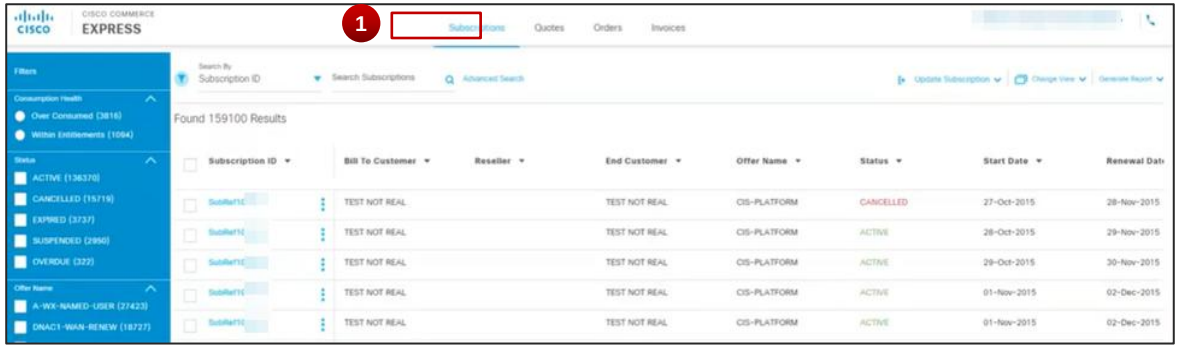
- При изключване на автоматичното подновяване ЧРЕЗ потребителския интерфейс за абонамент, то трябва да бъде завършено **не по-малко от 30 дни след края на срока.**
- Изключването на автоматичното подновяване не може да завърши по-малко от 30 дни след края на срока. Ако остават по-малко от 30 дни от края на срока, Клиентите трябва да отворят случай в центъра за обслужване на клиенти и отмяната в края на срока ще бъде завършена и ще изискват одобрение от отдел „Продажби и търговски финанси“.
- При изключване на автоматичното подновяване чрез потребителския интерфейс за абонамент потребителят трябва да избере код на причина за изключване на автоматичното подновяване.
- Изключването на автоматичното подновяване няма да изисква одобрение от отдел „Продажби“ или „Търговски финанси“, когато е направено не по-малко от 30 дни след края на срока.

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

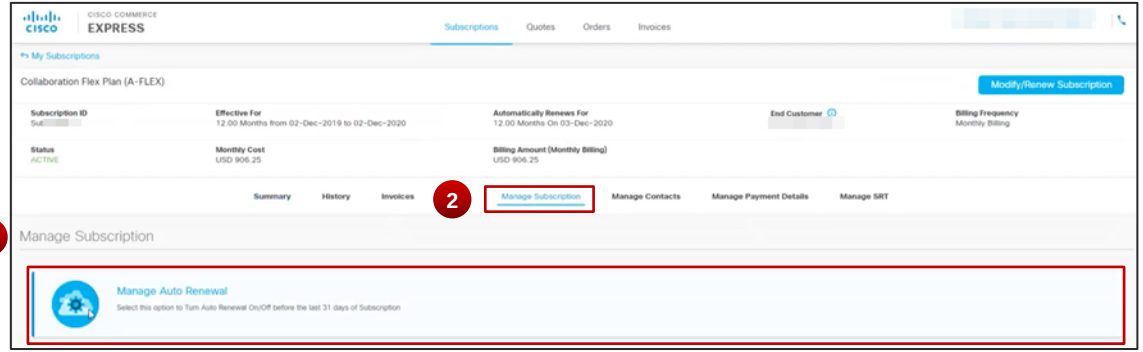
Изключване на АВТОМАТИЧНОТО подновяване

чрез ПИ за абонамент

1. От раздела **Абонаменти** превъртете и търсете абонамент или потърсете стойност, за да изберете абонамент.



2. Под новия раздел, **Управление на абонамент**, бутонът **Управление на автоматичното подновяване**, когато е приложимо, ще се покаже.



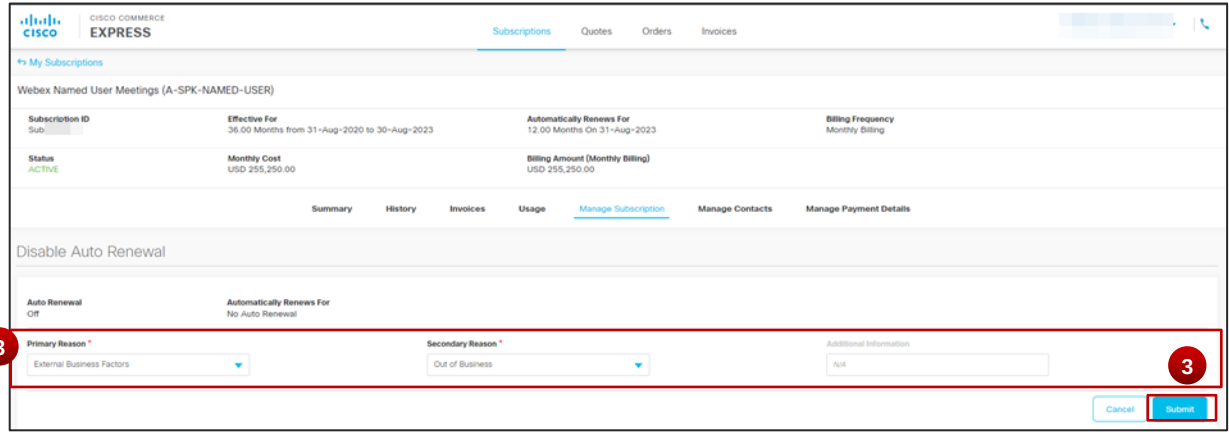
TIP Когато щракнете върху **Управление на автоматичното подновяване**, системата ще забрани или разреши автоматичното подновяване въз основа на текущата настройка.

TIP Абонаментът трябва да е в активно състояние, за да бъде активиран бутонът **Управление на автоматичното подновяване**.

Изключване на АВТОМАТИЧНОТО подновяване

чрез ПИ за абонамент

3 Когато изключвате автоматичното подновяване, потребителят трябва да избере необходимия **Код на основна причина** и ако е приложимо, необходимия **Код на вторична причина** и **Допълнителни коментари**. След това щракнете върху **Изпрати**.



TIP

Ако заявката за изключване на автоматичното подновяване не може да бъде обработена, подходящо съобщение за грешка ще се покаже и информира потребителя защо.

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Включване на АВТОМАТИЧНОТО подновяване

чрез ПИ за абонамент

Съображения при включване на автоматичното подновяване чрез ПОТРЕБИТЕЛСКИ ИНТЕРФЕЙС за абонамент:

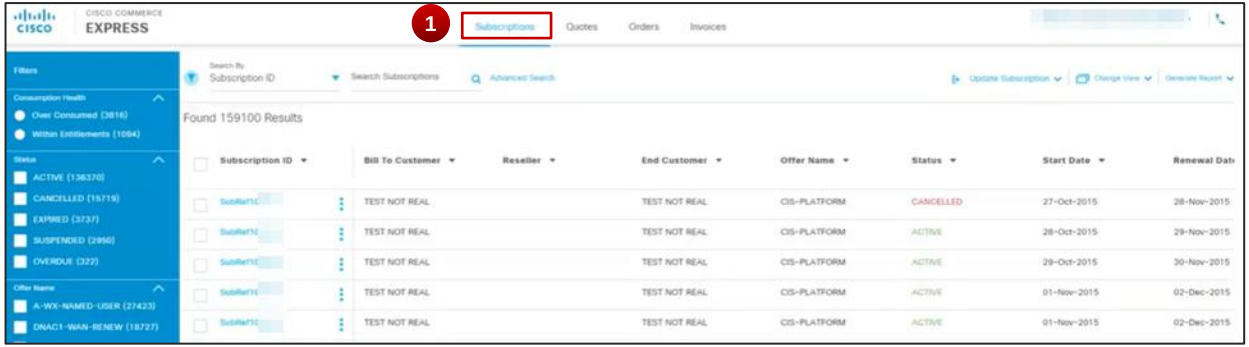
- При включване на автоматичното подновяване чрез потребителския интерфейс за абонамент, то трябва да бъде завършено **не по-малко от 30 дни след края на срока.**
- Включването на автоматичното подновяване не може да завърши по-малко от 30 дни след края на срока. Ако остават по-малко от 30 дни от края на срока, клиентите трябва да завършат ръчно подновяване преди крайната дата.
- Когато включите автоматичното подновяване чрез потребителския интерфейс за абонамент, потребителят ще трябва да избере срока за подновяване от наличните условия в предоставения падащ списък. Наличните условия, предоставени за избор на потребителя, ще включват всички стандартни условия за подновяване, зададени за тази оферта, както и последния одобрен срок за подновяване на абонамента.
- Включването на автоматичното подновяване няма да изисква одобрение от отдел „Продажби“ или „Търговски финанси“, когато е направено не по-малко от 30 дни след края на срока.
- За абонаменти за CCE, които имат месечна цена от $0, клиентът няма да може да включи автоматичното ПОДНОВЯВАНЕ чрез потребителския интерфейс на абонамента. Вместо това те ще трябва да работят с iSales, за да се включи автоматичното ПОДНОВЯВАНЕ.

© 2017 Cisco and

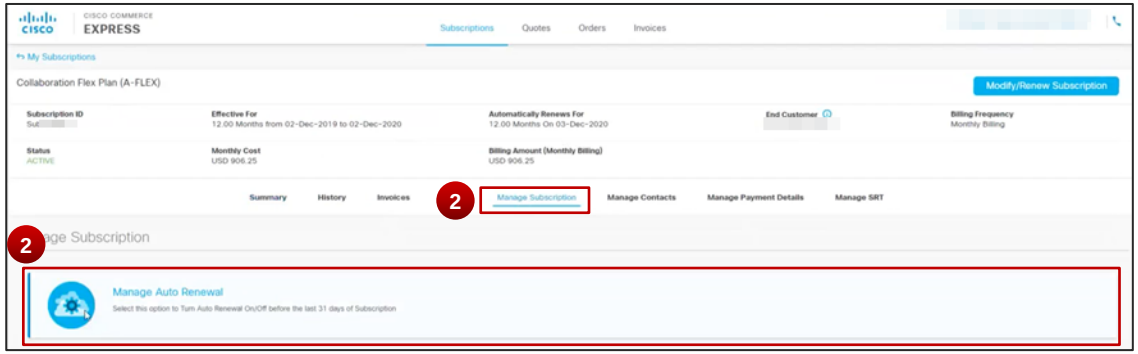
Включване на АВТОМАТИЧНОТО подновяване

чрез ПИ за абонамент

1. От раздела **Абонаменти** превъртете и търсете абонамент или потърсете стойност, за да изберете абонамент.



2. Под новия раздел, **Управление на абонамент**, бутонът **Управление на автоматичното подновяване**, когато е приложимо, ще се покаже.

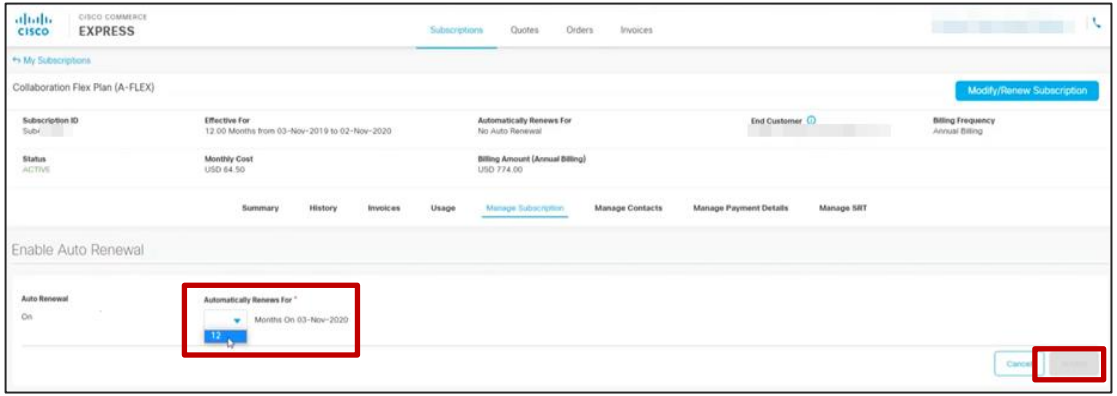


TIP Когато щракнете върху **Управление на автоматичното подновяване**, системата ще забрани или разреши автоматичното подновяване въз основа на текущата настройка.

TIP Абонаментът трябва да е в активно състояние, за да бъде активиран бутонът **Управление на автоматичното подновяване**.

Включване на АВТОМАТИЧНОТО подновяване
чрез ПИ за абонамент

3. Когато включите автоматичното подновяване, потребителят трябва да избере **срока за подновяване** от наличните термини в предоставения падащ списък и след това да щракнете върху **Изпрати**.



TIP Наличните условия, предоставени за избор на потребителя, ще включват всички стандартни условия за подновяване, зададени за тази оферта, както и последния одобрен срок за подновяване на абонамента.

TIP Ако включването на заявка за автоматично подновяване не може да бъде обработено, подходящо съобщение за грешка ще се покаже и информира потребителя защо.

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

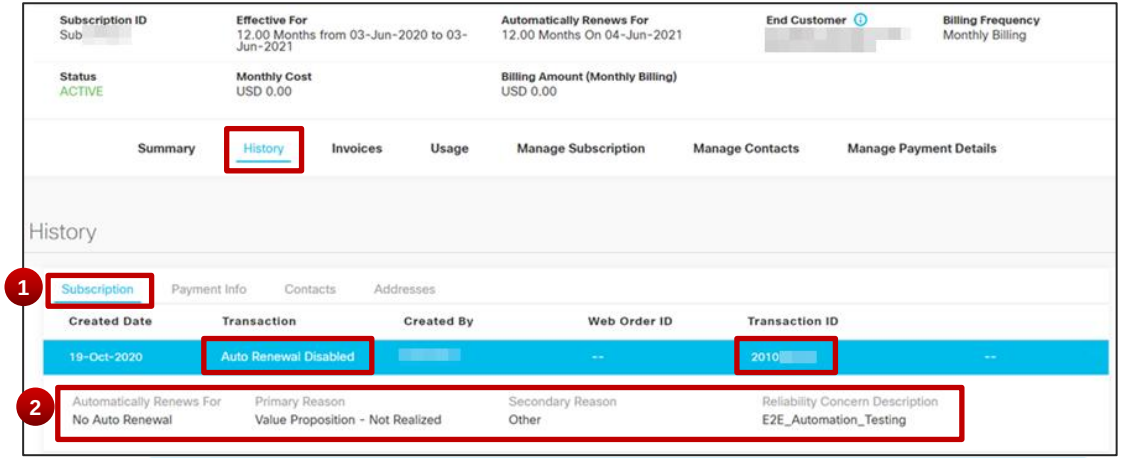
Показване на промените за автоматично подновяване от раздела „Хронология“

1. Включването и изключването на автоматичното подновяване ще се покаже като транзакция в раздела **Хронология** от **ПИ за абонамент** под раздела **Абонамент**

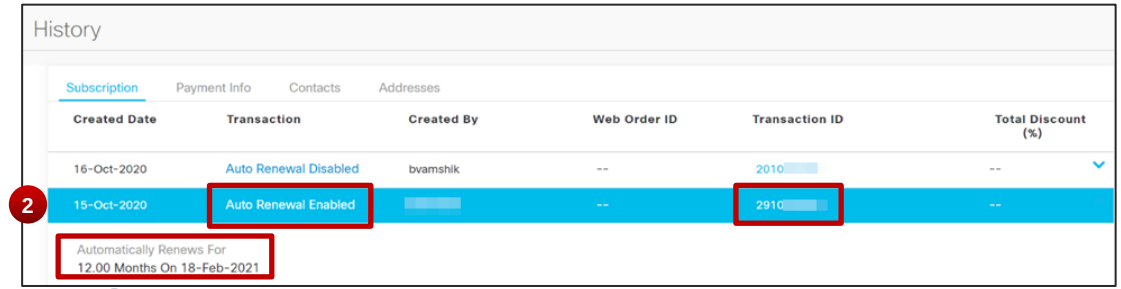
TIP Когато промяната на автоматичното подновяване бъде направена от подпотребителски интерфейс, тя ще има **ИД на транзакция** и **типът транзакция** ще бъде или **деактивирано автоматично подновяване**, или **разрешено автоматично подновяване**. Когато промяната на автоматичното подновяване се извърши от вътрешен потребител на Cisco чрез потока за промяна на абонамент, той ще има променени **ИД на уеб поръчка** и **тип транзакция** на **абонамента.**

2. Потребителите могат да щракнат върху иконата за разгъване, за да видят повече подробности като текущата настройка за срок за автоматично подновяване и информация като кодове за причина.

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential



TIP Автоматичното подновяване, деактивирано от потребителския интерфейс на абонамента, ще се показва като **Автоматично подновяване деактивирано** Тип транзакция, ще има **ИД на транзакция** и ще показва въведените **Кодове за причина**, когато са разгънати, за да се покажат повече подробности.

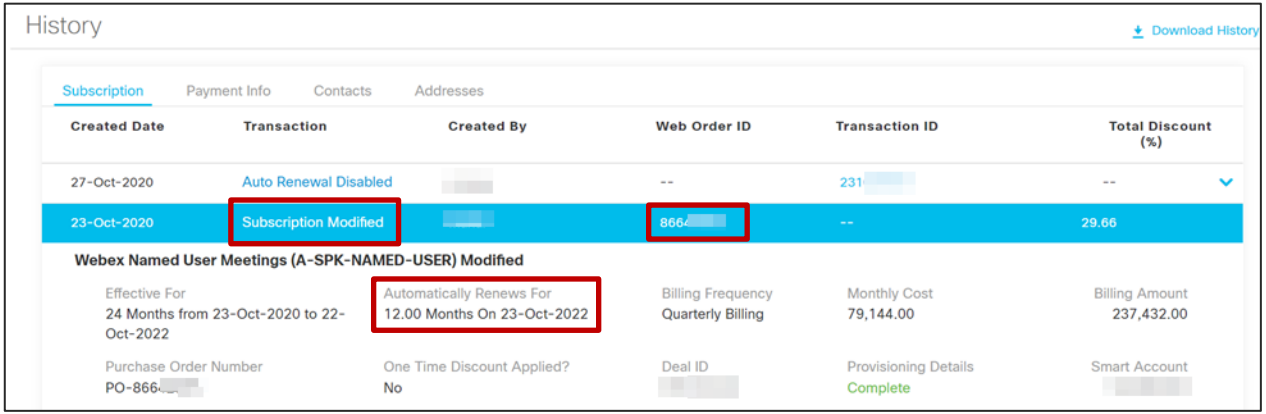


TIP Автоматичното подновяване, активирано от потребителския интерфейс на абонамента, ще се показва като **Активирано автоматично подновяване** тип транзакция, ще има **ИД на транзакция** и ще показва срока и датата на **подновяване.**

Показване на промените за автоматично подновяване от раздела „Хронология“

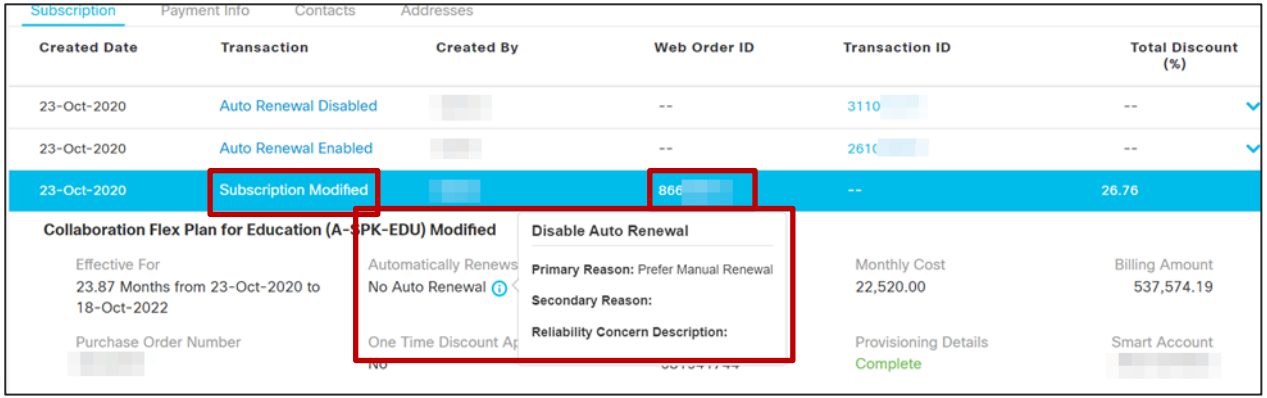
TIP

Ако вътрешен потребител на Cisco е включил автоматичното подновяване чрез **Промяна на абонамент** от името на клиента, той ще ceow като **Модифицирана абонамент** транзакция с **ИД на уеб поръчка** и ще обхване **термина за подновяване** както и датата на **подновяване**.



TIP

Ако вътрешен потребител на Cisco е изключил автоматичното подновяване чрез **Промяна на абонамент** от името на клиента, той ще се покаже като транзакция с **променен абонамент** с ИД на уеб поръчка и ще приеме термина за автоматично подновяване като **Без автоматично подновяване.** За да видите кодовете за причина за изключване на автоматичното подновяване, задръжте курсора на мишката върху иконата за информация до \„Без автоматично подновяване\“.



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Отчет за промените в автоматичното подновяване

Отчетът за промяна на автоматичното подновяване е отчет, който може да се изтегли, за да се види текущото състояние на автоматичното подновяване на абонамента(ите) въз основа на избран диапазон от дати, въведени от потребителя. Отчетът ще включва текущия статус на автоматичното подновяване въз основа на промените, инициирани от SUB UI, както и промените за автоматично подновяване, инициирани от Промяна на поръчките за ръчно подновяване от промяна на абонаментния поток за CCE.

Забележка: Отчетът за промяна на автоматичното подновяване е достъпен за директния клиент с контакт за фактуриране и бизнес контакт на абонаментите за CCE.

Колоните на отчета включват:

- Тип акаунт
- Име на офертата
- Подидентификатор
- Статус
- Начална дата на абонамента
- Крайна дата на абонамента
- Първоначални условия
- Знаме за автоматично подновяване
- Срок за подновяване
- Модел за фактуриране
- Месечна цена/MRR
- Номер на поръчка
- csm
- Имейл на диспечера за успех на клиентите
- Собственик по продажбите
- Имейл на собственика по продажбите
- Диспечер за успех на партньорите
- Имейл на диспечера за успех на партньорите
- Сметка към ИД
- Сметка Към Име На Клиент
- Име на краен клиент
- Име на риселъра
- ИД на сделката
- ИД на поръчка в интернет
- Тип поръчка
- Знаме за автоматично подновяване
- Автоматично подновяване за
- Код за причина, Ниво 1
- Код за причина, ниво 2
- Допълнителен коментар
- Инициирано от

Отчет за промените в автоматичното подновяване

Разбивка на колоните в отчета

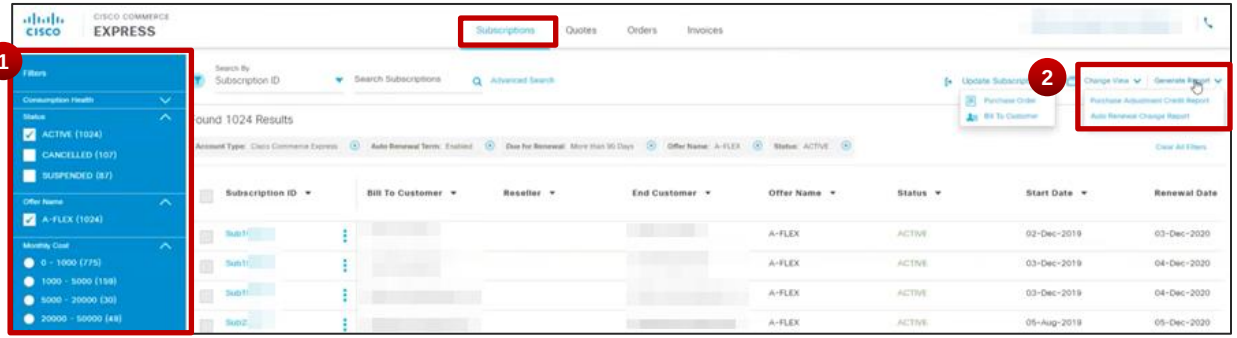
Име на колона	Описание на колоната
Тип акаунт	Анюитет/ Cisco Commerce Express
Име на офертата	Име на офертата
Подидентификатор	Подидентификатор
Статус	Статус на абонамента (активен, отменен и др.)
Начална дата на абонамента	Начална дата на абонамента
Крайна дата на абонамента	Крайна дата на абонамента
Първоначални условия	Първоначални условия
Знаме за автоматично подновяване	Знаме за автоматично подновяване
Срок за подновяване	Срок за подновяване
Модел за фактуриране	Модел за фактуриране
Месечна цена/MRR	Месечна цена/MRR
Номер на поръчка	Номер на поръчка
csm	Мениджър за успех на клиентите
Имейл на диспечера за успех на клиентите	Имейл на диспечера за успех на клиентите
Собственик по продажбите	Собственик по продажбите
Имейл на собственика по продажбите	Имейл на собственика по продажбите

Име на колона	Описание на колоната
Диспечер за успех на партньорите	Диспечер за успех на партньорите
Имейл на диспечера за успех на партньорите	Имейл на диспечера за успех на партньорите
Сметка към ИД	Сметка към ИД
Сметка Към Име На Клиент	Сметка Към Име На Клиент
Име на краен клиент	Име на краен клиент
Име на риселъра	Име на риселъра
ИД на сделката	ИД на сделката
ИД на поръчка в интернет	ИД на поръчка в интернет
Тип поръчка	Тип поръчка (промяна, заместване, подновяване и т.н.)
Знаме за автоматично подновяване	Флаг за автоматично подновяване на SUB в момента на експортиране (винаги ще отразява завършената промяна в AR)
Автоматично подновяване за	Автоматично подновяване за
Код за причина, Ниво 1	Код за причина, Ниво 1
Код за причина, ниво 2	Код за причина, ниво 2
Допълнителен коментар	Допълнителен коментар
Инициирано от	ИД на потребител на лицето, започнало промяната на AR

Отчет за промените в автоматичното подновяване

1. От раздела **Абонаменти** приложете всички налични критерии за търсене и **филтър** , за да стесните абонаментите, които представляват интерес, преди да генерирате отчет.

TIP Отчетът за промяна на AR ще се генерира само когато от целевата страница има по-малко от 10 000 SUBID. Затова използвайте филтрите, за да стесните резултатите.



2. Изберете **Отчет за промените за автоматично подновяване** от опцията на менюто **Генериране на отчет**.

3. В изскачащия прозорец въведете **Диапазон от дати, изберете** формат **Тип файл** и щракнете върху **Експортиране**.

TIP Въведеният диапазон от дати за потребителя не може да е по-голям от един (1) месец.

Защо Да ИЗКЛЮЧИТЕ Автоматичното Подновяване:

- Следните слайдове извикват сценарии с добавена реалност, при които преките клиенти могат да изберат да изключят автоматичното подновяване
    - Край на продажбата/край на живота на PID
    - Промяна на цената в списъка 90 дни преди подновяване

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Защо Да ИЗКЛЮЧИТЕ Автоматичното Подновяване: Известия за край на продажбата/PID за край на експлоатационния живот при автоматично подновяване Известия

Сценарий: Крайна дата на AR след датата на LDOS/EOL и няма настроен PID за замяна

Автоматичното подновяване ще бъде изключено автоматично за целия абонамент и това известие ще бъде изпратено на клиента 90/60/35 дни преди края на срока.

Scenario: During the auto renewal if there are no replacement PIDS for EOL/EOS skus.

CCW/CCE: AR auto turn off notification:

Hi <Customer name>,

We appreciate having you as a Cisco Partner/Direct Customer and are always looking for ways to streamline your subscription management. This notification is to inform you that <company name>'s subscription <SubID> has EOS/EOL PID(s). We have identified that there are no alternative PIDs available.

Due to the potential Auto Renewed term extending beyond the End of Life Date with no alternative/replacement PID available, the Auto Renew has been turned off.

PID	EOL Date
<PID NAME1>	<Day, date>
<PID NAME2>	<Day, date>

View Subscription

Сценарий: Крайна дата на AR след датата на LDOS/EOL и PID за замяна е настроена в CCW

EOS PID ще бъде премахнат и заменен със заместващия PID. Цената на списъка ще използва цената на новия заместващ PID (в повечето случаи Cisco поддържа същата цена на списъка за заместващите PID). Клиентът ще бъде изпратен известие, което ще ги информира и **пита дали иска да се откаже от автоматичното подновяване** или да продължи със заменения PID и новата цена.

CCW: 35, 60- and 90-day AR notification if the subscription have EOS/EOL PID and replacement available.

Hi <Customer name>,

We appreciate having you as a Cisco Partner/Direct Customer and are always looking for ways to streamline your subscription management. This notification is to inform you that <company name>'s subscription has EOS/EOL PID(s). We have identified that there are alternative PIDs available as described below.

Your subscription will be renewed automatically on <Day and Date> with these replacement PIDS. No action is required to auto-renew with these replacement PIDs.

- If you wish to add more licenses/services, please contact a Cisco Renewal Sales Representative before your scheduled Renewal Date.
  Cisco Renewal Sales Representative:
- **If you do not wish to accept the replacement PIDs you may opt-out of auto renewal and discuss options with your Sales Representative. If do not opt-out, it will be deemed that you have accepted the replacement PID.**

Current EOS/EOL PID	Replacement PID
Xxx	Yyy
Xxx	Yyy

View Subscription

Сценарий: Крайна дата на AR след датата на LDOS/EOL и PID за замяна е настроена в CCE

EOS PID ще бъде премахнат и заменен със заместващия PID. Цената на списъка ще използва цената на новия заместващ PID (в повечето случаи Cisco поддържа същата цена на списъка за заместващите PID). Клиентът ще бъде изпратен известие, което ще ги информира и **пита дали иска да се откаже от автоматичното подновяване** или да продължи със заменения PID и новата цена.

CCE template changes. 35, 60- and 90-day AR notification if the subscription has EOS/EOL PID and replacement available.

Dear <Customer>

This notification is to inform you that <company name>'s subscription includes PIDs which have reached End of Sale or End of Life. However, we have identified that there are alternative PIDs available as described below. We wanted to let you know that your subscription will be renewed automatically in <> days on <Day, date> and no action is required from Cisco in order to auto-renew.

- If you wish to add more licenses/services, please contact Cisco Renewal Sales Representative before Renewal Date.

  Cisco Renewal Sales Representative:

We are grateful to have you as a Cisco customer and are always looking for ways to help you streamline your account, but if you want to turn off your auto-renewal, you must take action by <Day, date>

Current EOS/EOL PID	Replacement PID
xxx	Yyy
xxx	Yyy

View Subscription

Защо Да ИЗКЛЮЧИТЕ Автоматичното Подновяване: Промяна в списъка на цените при известие за автоматично подновяване

Сценарий: Цената на списъка е променена **90 дни** преди автоматичното подновяване

Ако цената на списъка е променена **90 дни** преди автоматичното подновяване, ще приложим променената цена на списъка по време на автоматичното подновяване. На клиента се изпращат известия, за да го информира за тази промяна и да попита дали иска да се откаже от автоматичното подновяване или да приеме новата цена. Известието е стандартното известие за автоматично подновяване с допълнителни съобщения за промяна на цената.

Hi <Customer name>,

<customer name> 's subscription will be renewed automatically in 90 days with new List price on <Day, Date>. No action is required in order to auto-renew.

- To purchase additional licenses or services, head over to CCW to modify your subscription
- We are grateful to have you as a Cisco Partners/Direct Customer and are always looking for ways to help you streamline your account.
- **There has been a list price change on the below products. You may opt-out of auto renewal. If do not opt-out, it will be deemed that you have accepted the list price change during the auto renewal.**

Product ID	Old List Price	New List Price
Product#1	xxx	Yyy
Product#2	xxx	Yyy

Subscription Details:

End Customer	POWEI
Subscription ID	Sub16E
Purchase Order Number	600202
Renewal Date	Friday,
Billing Method	Monthly
Subscription Details	A-SPK-
Subscription SKU	Cloud (
Latest Web Order ID	835676
Renewal Term (in Months)	12
Renewal Amount *	USD 0.

* Exclusive of taxes and fees

This is a system generat

Resources for You:

- Link to SubUI (https://ccrc.cisco.com/subscriptions/landing)
- Link to Partners/Direct Customer Community Help for managing subs (https://salesconnect.cisco.com/#/content-detail/379d6ded-fd21-4508-95d6-2fa992dae5a7)

Thank you,

CISCO SYSTEMS, INC.

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Отмяна на абонамент

Отмяна на абонамент

Искания за отмяна

- В сила от 13 септември 2020 г. – Ако **Клиентът иска да изключи автоматичното подновяване**, той е имал възможност сами да **изключи автоматичното подновяване чрез потребителски интерфейс в ССЕ**. Изключването на автоматичното подновяване трябва да стане **не по-малко от 30 дни след края на срока**. Прегледайте раздела Управление на автоматично подновяване на абонаменти в това ръководство, за да научите как да изключите автоматичното подновяване. Ако са изминали по-малко от 30 дни от края на срока, Клиентите могат да поискат обработка по изключение на тяхното подновяване чрез случай на отмяна на Центъра за обслужване на клиенти, за да предотвратят автоматичното подновяване на абонамента.

- 13 септември 2020 г. – За **отмяна в средата и/или края на срока за всички абонаменти за ССЕ,** Клиентите трябва да създадат случай чрез **центъра за обслужване на клиенти (CSH).** Когато са по-малко от 30 дни от крайната дата на срока, Клиентите могат да поискат обработка на изключение на тяхното подновяване чрез случай на отмяна в центъра за обслужване на клиенти, за да предотвратят автоматичното подновяване на абонамента. За да научите как да подадете случай на заявка за отмяна чрез CSH, следвайте стъпките в следващите няколко слайдове.

- В сила от 13 септември 2020 г. – Ако клиентът вече е създал случай в рамките на последните 30 дни от края на срока, за да спре автоматичното подновяване и след това промени решението си, клиентът може или (1) да отвори отново първоначалния случай, ако съществува и не е затворен, или (2) да отвори нов случай за отмяна на CSH и да избере **Оттегляне на искане за отмяна – не може да включи АВТОМАТИЧНОТО подновяване** като **тип на заявката.**
  - Забележка: оттеглянето на отмяната трябва да бъде направено **преди датата на транзакцията по отмяната**

Забележка: Cisco ще приключи действията си по случая с 15 работни дни за средносрочни анулирания и 7 работни дни за отмяна в края на срока, които са повдигнати по-малко от 30 дни от крайната дата за обработка на изключения при автоматично подновяване.

Отмяна на абонамент

Заявка за отмяна

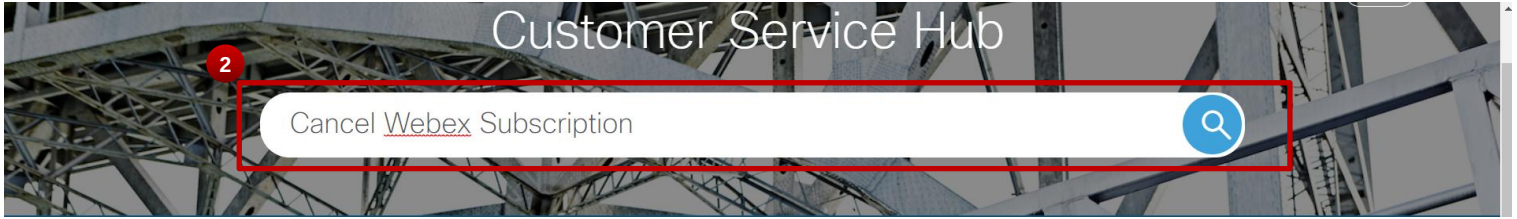
1. За да заявите искане за отмяна на абонамент със среден или краен срок за всички абонаменти за CCE, отидете в центъра за обслужване на клиенти, за да инициирате случай на искане за отмяна.

TIP

може да стане не по-малко от 30 дни след края на срока. Клиентите имат възможност сами да изключват автоматичното подновяване в потребителския интерфейс на абонамента за CCE. Прегледайте секцията автоматично подновяване на абонаменти в това ръководство, за да научите как.

Ако остават по-малко от 30 дни от края на срока, отворете случай, следвайки тези инструкции, за да поискате обработка на изключение за подновяването му чрез центъра за обслужване на клиенти, за да предотвратите

2. Въведете думата **Отмяна на абонамент за Webex** в лентата за търсене и щракнете върху иконата за търсене на лупа.

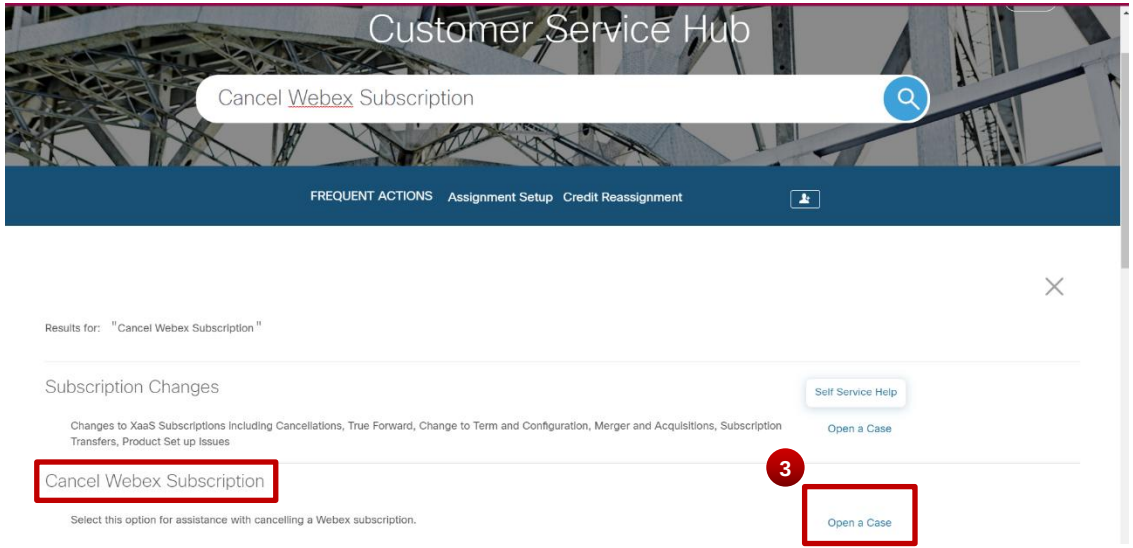


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

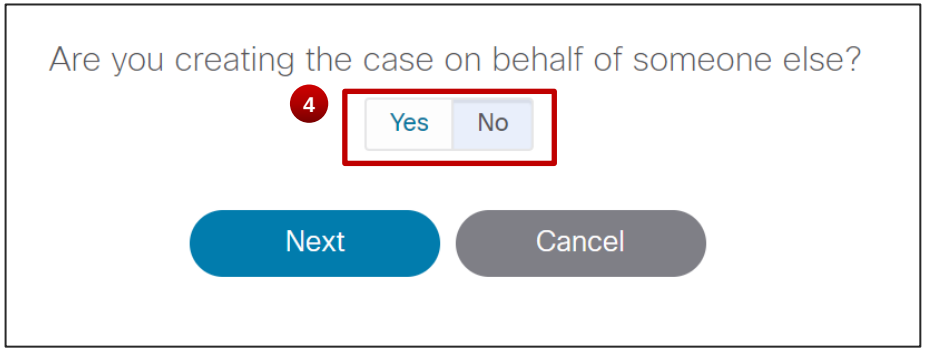
Отмяна на абонамент

Заявка за отмяна

3 Щракнете върху **Отваряне на случай** под **Отмяна на абонамент за Webex**.



4 Отговорете, ако създавате случая от името на някой друг. След това щракнете върху **Напред**.



TIP

Забележка: Ако създавате случая от името на някой друг, ще бъдете подканени да предоставите ИД на ССО на лицето.

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Отмяна на абонамент

Заявка за отмяна

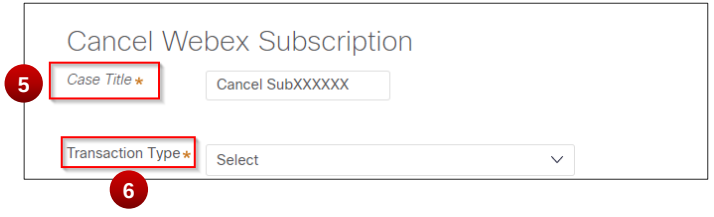
5. Под **Заглавие на делото** подайте заглавие за вашия случай (напр. отмяна на SubXXXXXX)

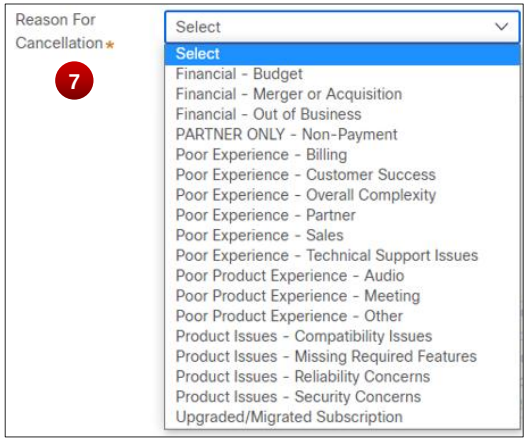
6. От падащия списък **Тип транзакция** изберете CCE

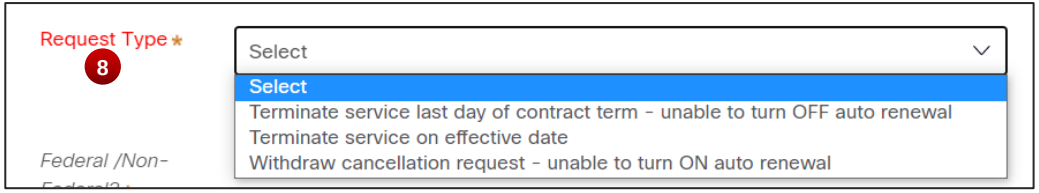
7. Изберете **Код за причина** от падащия списък

8. Изберете **Тип заявка** от падащия списък

   - Изберете **Прекратяване на услугата последния ден от срока на договора – не може да се ИЗКЛЮЧИ автоматичното подновяване** , ако е в рамките на 30 дни от края на срока и вече не можете сами да изключвате автоматичното подновяване чрез потребителския интерфейс на абонамента
   - Изберете **Прекратяване на услугата на датата на влизане в сила** , ако заявите средносрочна отмяна и искате тя да стане на избраната искана дата на влизане в сила
   - Изберете **Оттегляне на искане за отмяна – не може да СЕ включи автоматичното подновяване**, ако вече сте отворили случай за отмяна в рамките на 30 дни от крайната дата на срока и сте променили мнението си и желанието си абонаментът да бъде подновен, а не да бъде отменен.







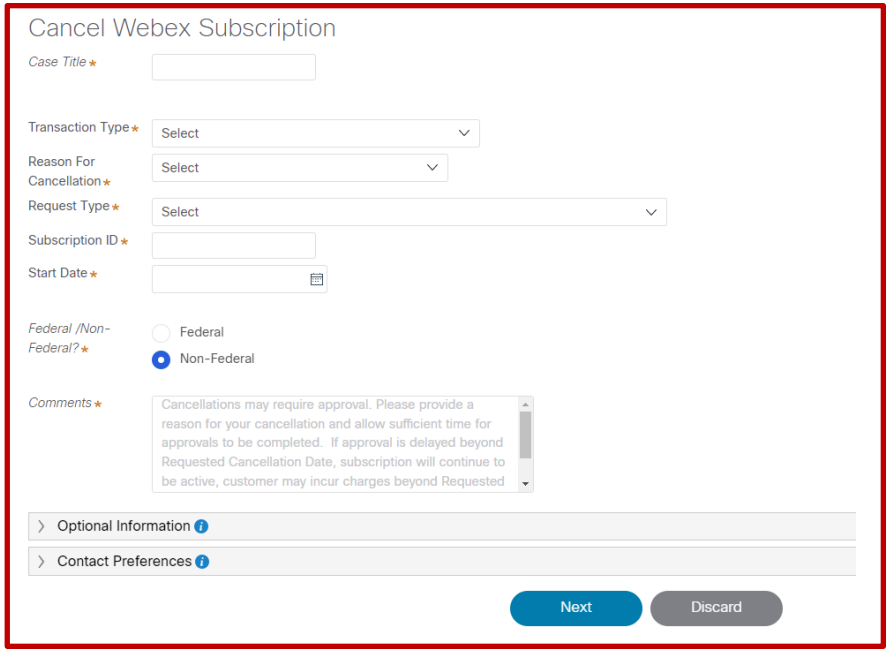
Отмяна на абонамент

Заявка за отмяна

9 Попълнете всички задължителни полета, включително **ИД на абонамент**, **Тип транзакция, Причина за отмяната**, **Дата на започване**, **Тип заявка**, **Федерален/нефедерален** и всички **Коментари**.

- Имайте предвид: **Всички средносрочни и крайни анулирания са изключения и одобрението НЕ е гарантирано.** Посочете причина за отмяната, посочете дали искате отмяна в края на срока или в средата на срока, и дайте достатъчно време за завършване на одобренията. Ако одобрението бъде отложено след датата на поисканата отмяна, абонаментът ще продължи да бъде активен и клиентът може да дължи такси и след датата на поисканата отмяна.

9



TIP

Забележка: Ако клиентът вече е създал случай в рамките на последните 30 дни от края на срока, за да спре автоматичното подновяване и след това да промени решението си, клиентът може или (1) да отвори отново първоначалния случай, ако съществува и не е затворен, или (2) да отвори нов случай за отмяна на CSH и да избере **Оттегляне на искане за отмяна – не може да СЕ включи автоматичното подновяване** като **Тип на заявката**.

Забележка: оттеглянето на отмяната трябва да бъде направено **преди датата на транзакцията по отмяната**

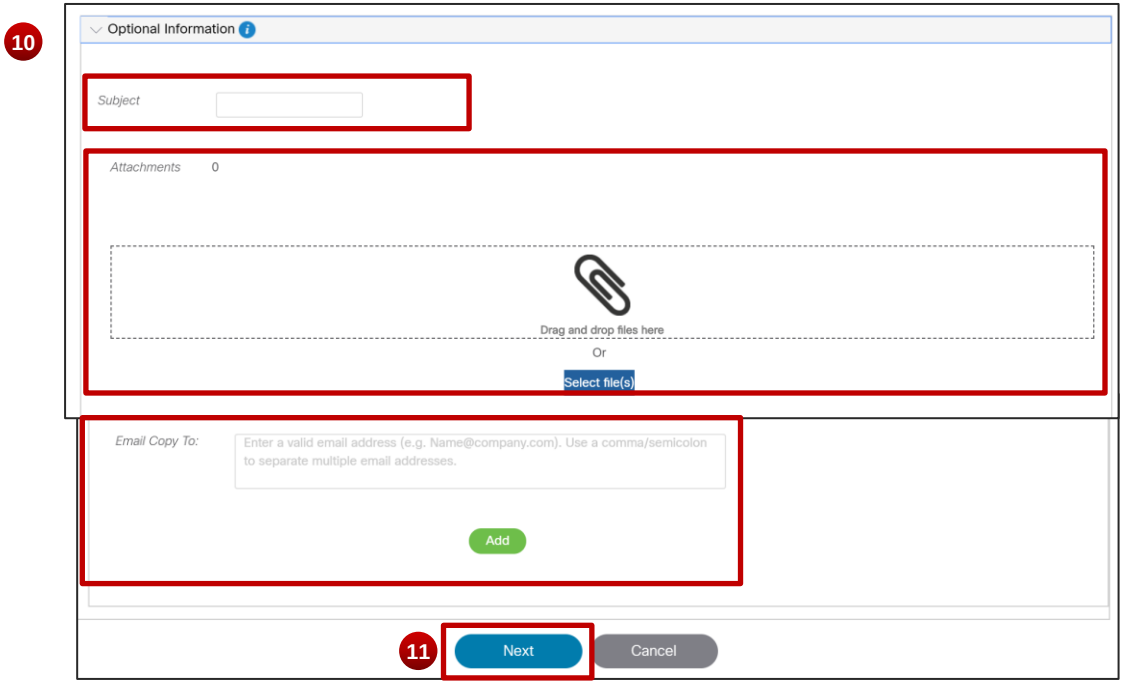
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Отмяна на абонамент

Заявка за отмяна

10 Под **Незадължителна информация можете** да добавите **Тема**, да прикачвате всички **Прикачени** файлове към искането за отмяна и/или да добавите **Имейл** адреси, за да получите копие на искането.

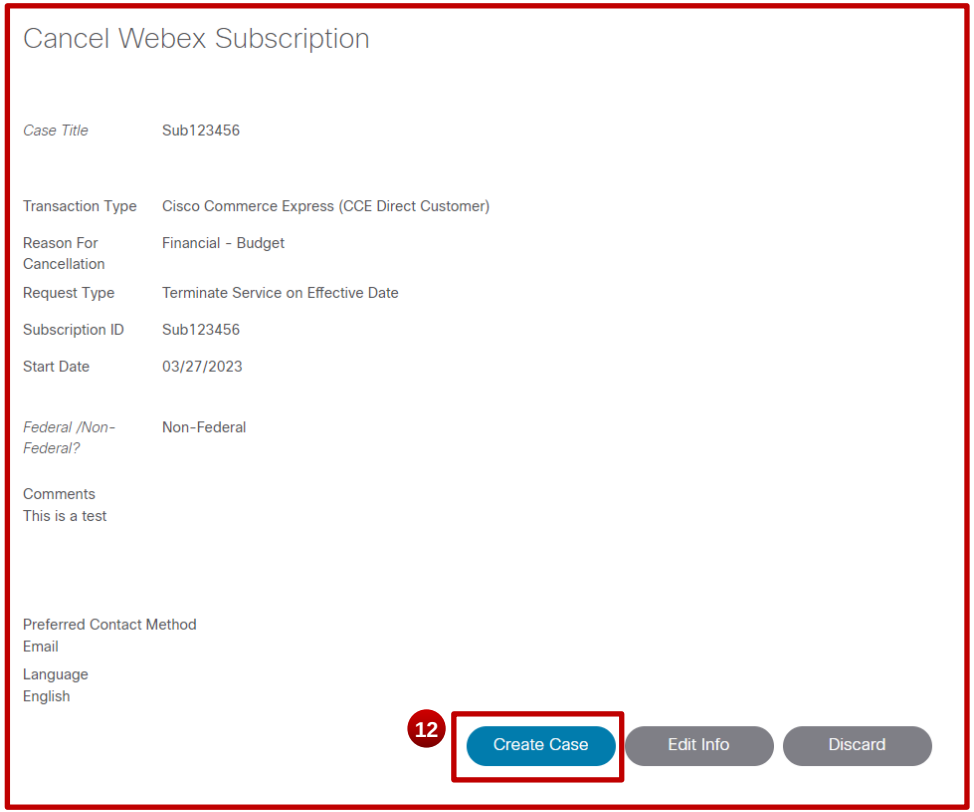
11 След като приключите с попълването на всички задължителни и незадължителни полета, щракнете върху **Напред**.



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Отмяна на абонамент Заявка за отмяна

12 Прегледайте информацията, която сте въвели. Щракнете върху **Редактиране на информацията** , ако има някакви промени, които трябва да направите в заявката. След като цялата информация е точна и правилна, щракнете върху **Създаване на случай.**



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Хардуерна пратка и връщане

Хардуерна пратка

Скорост на изпращане	Поръчка за изпращане	Време за транзит на пратката	От поръчка до пристигане
Стандартна доставка	4 Работни дни	6 Работни дни	10 Работни дни

Връщането трябва да започне в центъра за обслужване на клиенти

1. Отворете случай в центъра за обслужване на клиенти
2. Потърсете „CCE“ > Щракнете върху „Отваряне на случай“ под „Поддръжка за инструмента за оферти на Cisco Commerce Express (CCE)“.
3. Изберете „Поддръжка за изпращане чрез агент“

© 2021 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Създаване на спор

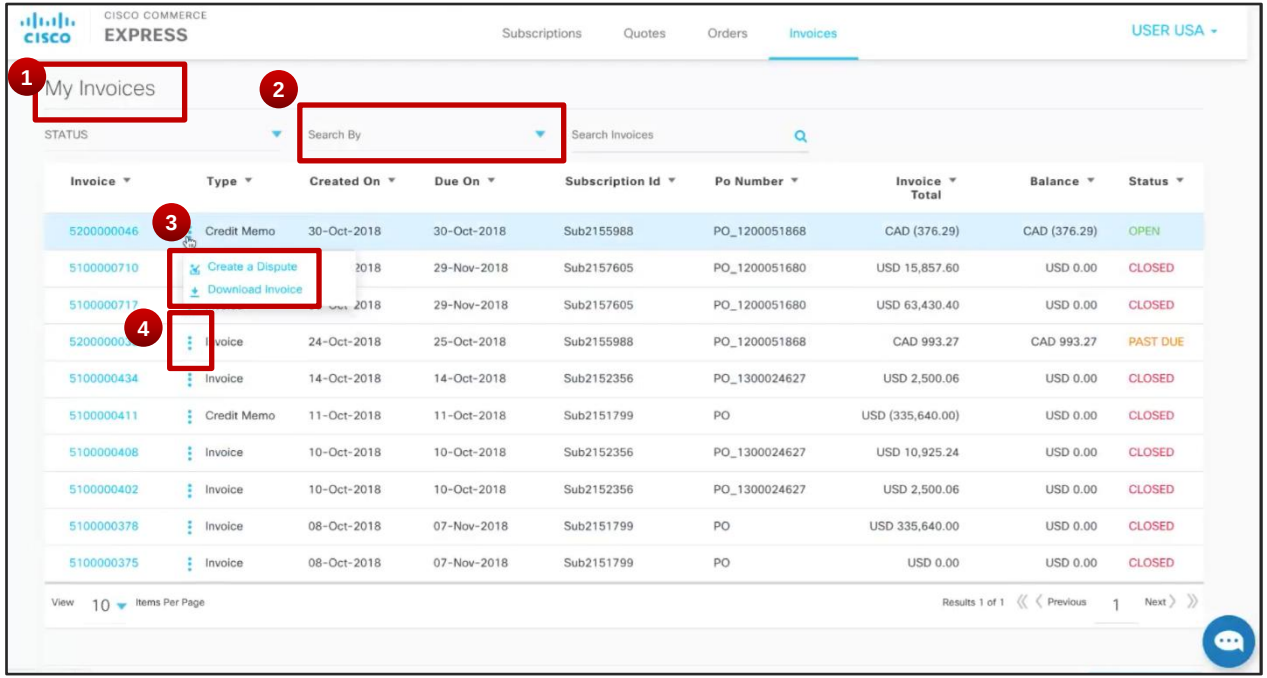
Създаване на спор

1. Отидете в раздела **Фактури** под **Моята фактура**

2. Можете да **потърсите по** фактура

3. Щракнете върху 3 вертикални точки,

4. и изберете **Създаване на спор.**
   Забележка: Можете да търсите по спорове или да щракнете върху SAF номера, които предоставят подробности/бележки за спора.



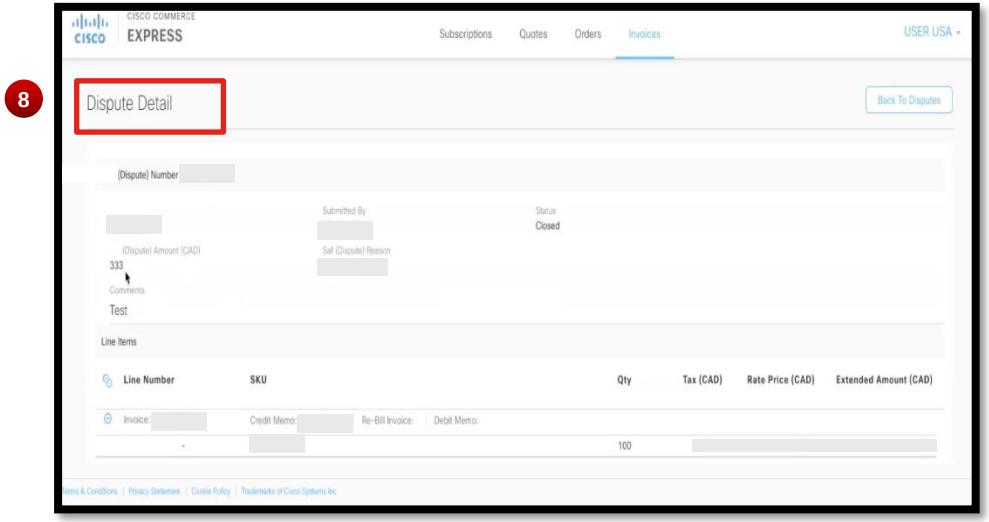
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Управление на фактури

Преглед на спорове за фактури

8. Преглед на **подробностите за спора**

Имайте предвид: Това е изглед за самообслужване. Клиентите могат да преглеждат статуса на спора и размера на спора.



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Преглед на вашите фактури

9. Щракнете върху **Фактури**

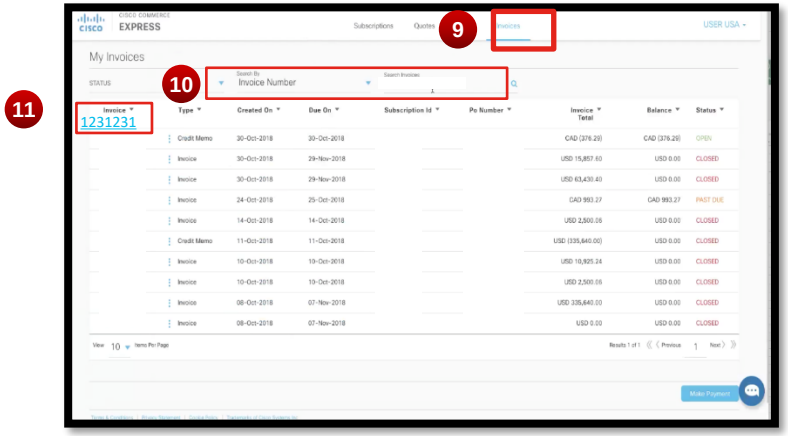
10. Щракнете върху връзката **Номер на фактурата** вляво

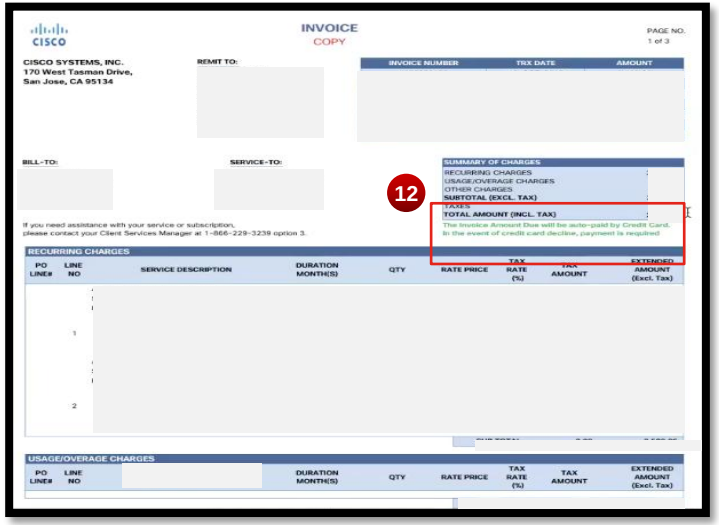
11. Щракнете върху **Изтегляне като PDF** за да прегледате фактурата

12. **Известията за съобщения** ще бъдат откроени в горната и долната заглавка на страницата за акаунти, където са включени автоматичните плащания.

Забележка: Фактурата винаги ще показва общата сума и ще бъде платена на датата на транзакцията.

Клиентите могат да **изтеглят фактурата си в същия ден на създаване, след 16:00 (16:00 PM PST).** Известие ще подкани клиентите да бъдат информирани, когато се подготвя фактурата.





© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Преглед на вашите фактури

13. Ако към абонамента за този месец се приложи промоция, тя ще се покаже като част от стойността на **PA Program Discount** . Разширената сума за линията ще отразява промоционалния кредит.

14. След като срокът на промоцията изтече, тя ще падне от абонамента и вече не се показва в стойността на отстъпката на програмата PA.

Забележка: в близост до долната част на фактурата формулата за изчисляване на разширена сума се предоставя за яснота.

RECURRING CHARGES

PO LINE#	LINE NO	SERVICE DESCRIPTION	DURATION MONTH(S)	QTY	RATE PRICE	PA PROGRAM DISCOUNT	TAX RATE (%)	TAX AMOUNT	EXTENDED AMOUNT (Excl. Tax)
		A-FLEX Collaboration Flex Plan **Subscription ID:** **Billing Period:** 15-Jun-20 to 14-Jul-20							
	1	A-FLEX-FILESTG-ENT-File Storage Entitlement	1	5,140	0.00 Per User / mth		0	0.00	0.00
	2	A-FLEX-MC-ENT-Meetings Entitlement (1)	1	257	0.00 Per User / mth		0	0.00	0.00
	3	A-FLEX-MSG-ENT-Messaging Entitlement	1	257	0.00 Per User / mth		0	0.00	0.00
13	4	A-FLEX-NUCM-MC-NU Cloud Meetings - Meetings (1)	1	257	32.25 Per User / mth	8,288.25	0	0.00	0.00
	5	A-FLEX-WX-STG-Included Webex Storage for Flex	1	10	0.00 Per User / mth		0	0.00	0.00
	6	A-SPK-VOIP-Included VoIP (1)	1	1	0.00 Per Each / mth		0	0.00	0.00

		A-FLEX Collaboration Flex Plan **Subscription ID:** **Billing Period:** 15-Sep-20 to 14-Oct-20							
	19	A-FLEX-FILESTG-ENT-File Storage Entitlement	1	5,140	0.00 Per User / mth		0	0.00	0.00
	20	A-FLEX-MC-ENT-Meetings Entitlement (1)	1	257	0.00 Per User / mth		0	0.00	0.00
	21	A-FLEX-MSG-ENT-Messaging Entitlement	1	257	0.00 Per User / mth		0	0.00	0.00
14	22	A-FLEX-NUCM-MC-NU Cloud Meetings - Meetings (1)	1	257	32.25 Per User / mth		0	0.00	8,288.25
	23	A-FLEX-WX-STG-Included Webex Storage for Flex	1	10	0.00 Per User / mth		0	0.00	0.00
	24	A-SPK-VOIP-Included VoIP (1)	1	1	0.00 Per Each / mth		0	0.00	0.00

EXTENDED AMOUNT (Excl. Tax) = (DURATION * QTY * (RATE PRICE/PRICING TERM)) – PA PROGRAM DISCOUNT

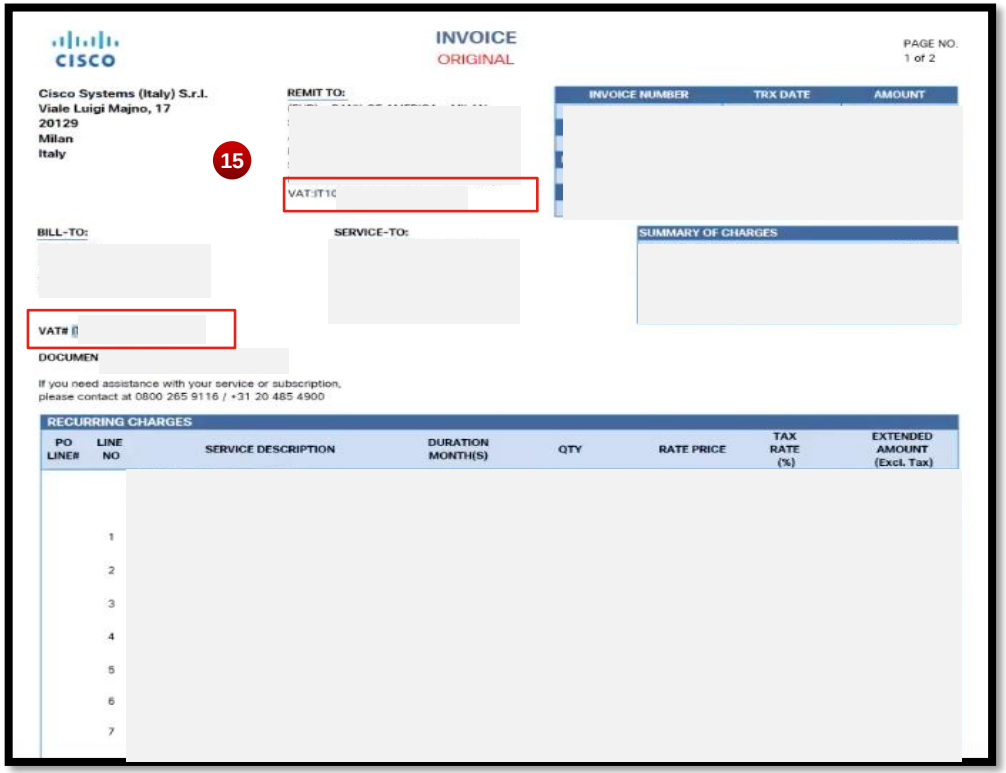
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Преглед на ДДС/GST/ДАНЪЧЕН НОМЕР

15. Във вашата фактура **ДДС/GST или ДАНЪЧЕН номер** ще се намира на две места.

Това включва горния десен и средния ляв ъгъл на фактурите.

Клиенти, които изискват формуляр W-9 (Заявка за идентификационен номер на данъкоплатеца и сертифициране) **Можете да изтеглите формуляра тук.**



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Италия E-Invoice

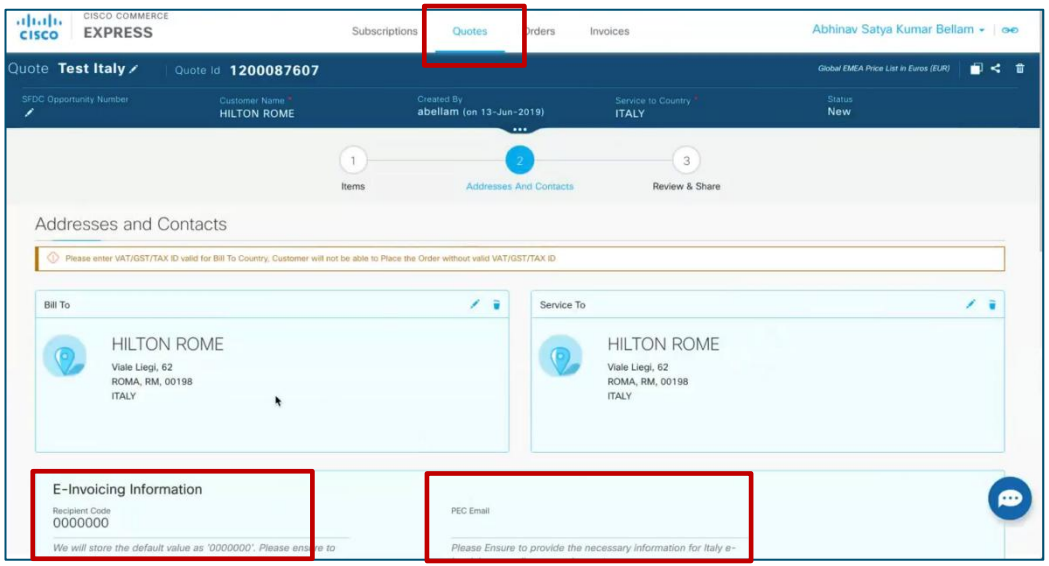
За клиенти с ***сметка за адрес*** в **Италия.**

1. Отворете **Цитат** > Изберете **Адрес и контакти**

2. Когато Bill-To е в Италия, трябва да добавим номер на електронна фактура.
   a) Номерът на фактурата по подразбиране ще бъде седем 0 (0000000).
   b) Клиентът трябва да предостави PEC кода (сертифицирана електронна поща).

3. Изисква се имейл PEC и ще бъде предоставен от клиента от правителството на Италия.
   a) Тази електронна фактура ще бъде изпратена до PEC имейл.

Изглед на външен клиент



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

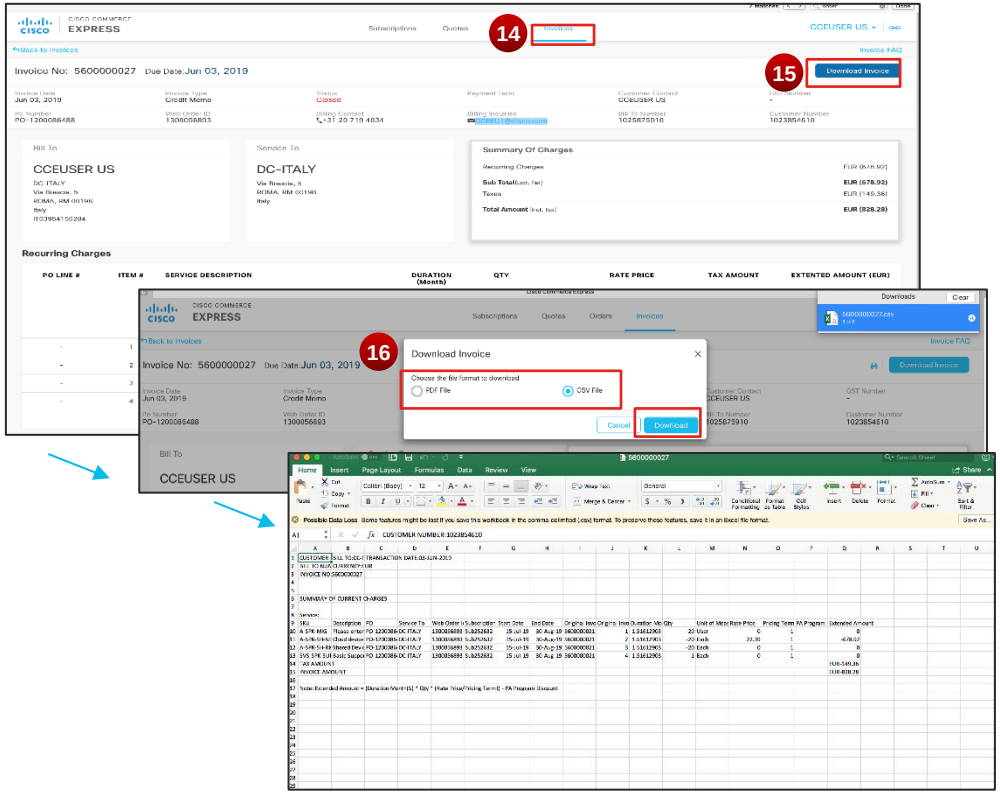
Италия е-фактуриране

За клиенти с „Сметка до“ и „Услуга, която трябва да се адресира в Италия, вече можете Да изтеглите Фактура.

14. От раздела **Фактури** изберете фактурата, която искате да прегледате.

15. В горния десен ъгъл щракнете, за да **изтеглите фактурата**

16. Изберете формат: **PDF файл** **или** **CSV файл.**



Пример за CSV файл

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Поддръжка

Поддръжка

Как да получа помощ за Cisco Commerce Express (CCE)

- Отворете случай в центъра за обслужване на клиенти
- Потърсете „CCE“
- Щракнете върху „Отваряне на случай“ под „Поддръжка за инструмента за оферти на Cisco Commerce Express (CCE)“

Как да получа помощ за нови или съществуващи оферти за осигуряването на поръчка от Cisco Commerce Express (CCE)?

- Ако работите с агент по продажбите от Cisco, неговата информация за контакт се намира в долната част на имейла от Cisco

Как да получа помощ за връщане и замяна в Cisco Commerce Express?

- Отворете случай в центъра за обслужване на клиенти
- Потърсете „CCE“ > Щракнете върху „Отваряне на случай“ под „Поддръжка за инструмента за оферти на Cisco Commerce Express (CCE)“.
- Изберете „ „Поддръжка за изпращане чрез агент“

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Поддръжка

За замяна на устройство, поставено в Cisco Commerce Express (CCE):

•Отворете случай в центъра за обслужване на клиенти

•Потърсете „CCE“ > Щракнете върху „Отваряне на случай“ под „Поддръжка за инструмента за оферти на Cisco Commerce Express (CCE)“.

•Изберете „Поддръжка за изпращане чрез агент“

Как да получа помощ за статус на поръчки, промени или отмени в Cisco Commerce Express (CCE)?

За статуси:

•Отворете случай в центъра за обслужване на клиенти

•Потърсете „CCE“ > Щракнете върху „Отваряне на случай“ под „Поддръжка за инструмента за оферти на Cisco Commerce Express (CCE)“.

•Изберете „Поддръжка за поръчки чрез агент“. и последвайте стъпките, за да отворите случай

За промени/отмени:

•Отворете случай в центъра за обслужване на клиенти

•Потърсете „CCE“ > Щракнете върху „Отваряне на случай“ под „Поддръжка за инструмента за оферти на Cisco Commerce Express (CCE)“.

•Изберете „Промени/отмени“. и последвайте стъпките, за да отворите случай

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Поддръжка

Получете помощ при влизане в CCE тук

Изпратете спор тук

Фактуриране И КОЛЕКЦИИ

- СЕВЕРНА И ЮЖНА АМЕРИКА us01_cce@external.cisco.com или us02_cce@external.cisco.com или us03_cce@external.cisco.com или us04_cce@external.cisco.com или us05_cce@external.cisco.com
- ЕМЕА: cceeu1@external.cisco.com или cceeu2@external.cisco.com
- АЗИЯ: cce_apjc_asia1@external.cisco.com или cce_apjc_asia2@external.cisco.com или cce_apjc_asia3@external.cisco.com
- ЯПОНИЯ: cce_apjc_jpn@external.cisco.com
- ИНДИЯ: cce_apjc_ind@external.cisco.com
- АВСТРАЛИЯ И НОВА ЗЕЛАНДИЯ: cce_apjc_anz@external.cisco.com

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Ресурси

1. **Помощен център на Cisco Commerce Express**

   Посетете помощния център на Cisco Commerce Express, за да научите повече за CCE, да прегледате ЧЗВ и да получите помощ и поддръжка.

   http://cs.co/CiscoCommerceExpressHelpCenter

2. **Влизане в Cisco Commerce Express**

   https://ccwdir.cloudapps.cisco.com/ccwdir/dashboard/quotes

3. **Cisco Commerce Express – Ръководство за клиентите**

   https://www.cisco.com/E-Learning/gbo-ccw/cdc_bulk/Cisco_Commerce_Express/Cisco_Commerce_Express_Customer_Guide.pdf

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Ресурси

Актуализации на версията

Q4F19 издание - - 9 юни 2019	
Автоматично отразяване На плащанията с кредитна карта	Данните за кредитната карта, когато са актуализирани, автоматично ще се отрази на това плащане за всички поръчки и абонаменти, зададени.
Италия електронно фактуриране	Фактурирането ще бъде достъпно по електронен път за стандартите за съответствие. Електронното фактуриране ще изисква код, който да се получи по имейл.
Автоматични плащания и оставащ остатък	Напомнянето за плащане на целия оставащ остатък трябва да бъде обработено в момента на настройката на автоматичните плащания, за да се гарантират навременни плащания.
Изтегляне на фактурата	Клиентите могат да изтеглят фактури през следващите 12 часа или, след 16:00 PST
Временно спиране, възобновяване, прекратяване на уведомяване	Известията ще бъдат изпращани на клиентите, започващи от 10-45 дни с изтекъл срок.
Наличност на кредитна карта в CCE	Наличността на CCE и кредитната карта вече е налична на: Боливия, Британски Вирджински острови, Кайманови острови, Хондурас, Никарагуа, Парагвай, Американски Вирджински острови, Барбадос, Бермуда, Аруба
Amex до Австралия	Amex в Австралия може да се използва като плащане по CCE.
Помощен център в Webex.com	Вижте ЧЗВ, поддръжката и ресурсите тук
Издание на Q1F20 - - 6 септември 2019	
Актуализация на PO	Поле за PO може да се актуализира за вътрешни и външни потребители
Помощ за CCE	Бутон за помощ за CCE в таблото

© 2

Актуализации на версията

Издание на Q1F20 - - 6 септември 2019	
Поставяне на акцент за поръчката	Бутонът за изпращане на поръчка е подчертан за клиентите
Кредитна карта, автоматично заплащане и подобрение	Подобрения в автоматичното плащане с кредитна карта и баланса по текущата сметка
Известие за фактура	Изпращане на съобщения за фактура за подготовка на фактурата
Q1F20 издание - - 6 октомври 2019 г.	
Кредитни карти	CCE – Подобрение на известията за екран за автоматично заплащане (Подобряване на работата с Автоматично заплащане)
Подобрения в опростяването	Бутон за видимост на поръчката за място (изскачащо предупредително съобщение)
	Контакт за поддръжка, показван директно в инструмента CCE
	Известие във фактурата за изтегляне след 12 часа
Допълнителна актуализация	Преглед на цитата в таблото на CCE
	Управление на PO (актуализация на инструкцията)
	Списък на наличните страни
Версия на Q2.1 - - 19 ноември 2019	
Имейл известие	Уведомяване, когато клиентът направи сс плащане и еднократно плащане
Връзки за поддръжка	Връзки за поддръжка към поддръжка и помощ на целевата страница на CCE

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Актуализации на версията

Q4F20 издание - - 21 юни 2020 г.	
Показване на промоции по цитат	Преглед на подробности за промоции и финансово обобщение за оферти
Показване на промоции на страницата за преглед на цитат	Преглед на подробности за промоциите и финансовото обобщение на страницата за преглед на офертата
Преглед на фактури със и без промоции	Преглед на фактурите, когато се прилага промоция и когато промоцията е изключена
Q1FY21 издание - - 16 август 2020 г.	
Сертификати за данъчно освобождаване	Моделът на агенция за Cisco Webex LLC е изведен от експлоатация и вече не е необходим. Моделът на агенция Tropo LLC е заменен от Broadsoft Adaption LLC.
Управление на абонаментите	Предоставя допълнителни пояснения за това кой и как да се актуализират контактите за първично фактуриране, както и адреса за фактуриране
Преглед на промоционална отстъпка за фактура в CCE	Преглед на промоционалните отстъпки на ниво линия за фактури
Q1FY21 издание - - 13 септември 2020 г.	
Управление на автоматични подновявания за абонаменти	Клиентът е активиран да управлява настройките за автоматично подновяване в потребителския интерфейс за абонамент и да вижда актуализираните в раздела „Хронология“, както и да изпълнява отчета за промените за автоматично подновяване
Отмяна на абонамент	Как да създадете случай в центъра за обслужване на клиенти, за да отмените абонамент
Q2FY21 издание - - 8 ноември 2020 г.	
Управление на автоматични подновявания за абонаменти	Актуализирайте до това как клиентите могат да виждат промените в автоматичното подновяване от раздела „Хронология“ в потребителския интерфейс на абонамента
Q2FY21 издание - - август 2021 г.	
Връща за хардуера	Доставка на хардуерна поръчка. Връщането на хардуера за клиентите ще бъде поставено в центъра за обслужване на клиенти
Ресурси за поддръжка	Ресурсите за поддръжка са актуализирани за клиенти (слайд 112-114)
Актуализиране на Tax Tools	Данъчни опции, данъчни инструменти, дисплей и споразумение за клиенти (слайд 35-37), Банков превод

Актуализации на версията

Издание на Q4F22 - - 8 май 2022 г.	
Директен дебит	Директни дебити Нов раздел за инструкции за директни дебити
Данъчно освобождаване	Данъчно освобождаване Нов куршум: най-добра практика за въвеждане на подробности в полето за описание на елементите, които отговарят на условията за освобождаване.
Q2FY23 - - 10 януари 2023 г.	
Отмяна на абонаменти	Искане за отмяна на абонамент Актуализиран език, за да се подчертае, че одобренията са задължителни, но не са гарантирани за всички средносрочни и крайни анулирания.
Документ	Данъчен дисплей и споразумение Премахнати слайдове с всички стъпки DocumentSign, които вече не са необходими (преди слайдове 38-41).
Данъчно освобождаване	Данъчно освобождаване Добавен списък на държавите, в които Broadsoft Adaption LLC е регистрирана, за да събира данъци.
Q3FY23 - - 1 февруари 2023 г.	
Отмяна на абонаменти	Искане за отмяна на абонамент Актуализиран език, за да се подчертае, че одобренията са задължителни, но не са гарантирани за всички средносрочни и крайни анулирания.
Отмяна на абонаменти	Заявка за отмяна на абонамент Актуализирана екранна снимка за CS Hub, която включва нови етикети и опции за отмяна на абонаменти за Webex.

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Актуализации на версията

Q3FY23 - – 9 март 2023 г.	
Създаване и управление на оферта	Създаване на акаунт за Cisco.com (ИД в CCO) Актуализирани повредени връзки за страницата за регистриране и табло на CCE
Q3FY23 - - 5 април 2023 г.	
Отмяна на абонаменти	Искане за отмяна на абонамент 111 – 113 Актуализирани екранни снимки за отмяна.
Q2FY24 – 7 февруари 2024	
Поддръжка	Поддръжка Актуализирани псевдоними за поддръжка за всички региони

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Списък на наличните страни

Име на страна

1. Албания
2. Аржентина
3. Аруба
4. Австралия
5. Австрия
6. Бангладеш
7. Барбадос
8. Бермуда
9. Беларус
10. Белгия
11. Бенин
12. Боливия
13. Босна и Херцеговина
14. Британски Вирджински остров
15. България
16. Канада
17. Кайманови острови
18. Чили
19. Колумбия
20. Конго
21. Коста Рика
22. Хърватска
23. Кипър
24. Чешка република
25. Дания
26. Доминиканска република
27. Еквадор
28. Египет
29. Ел Салвадор
30. Естония
31. Етиопия
32. Финландия
33. Франция
34. Германия
35. Гана
36. Гърция
37. Гватемала
38. Гвинея
39. Хонконг
40. Хондурас
41. Унгария
42. Исландия
43. Индия
44. Индонезия
45. Израел
46. Италия
47. Ямайка
48. Япония
49. Казахстан
50. Кения
51. Латвия
52. Литва
53. Люксембург
54. Македония
55. Малайзия
56. Малта
57. Маврций
58. Мексико
59. Молдова
60. Мароко
61. Нидерландия
62. Нидерландски Антили
63. Нова Зеландия
64. Никарагуа
65. Нигерия
66. Норвегия
67. Пакистан
68. Панама
69. Папуа Нова Гвинея
70. Парагвай
71. Перу
72. Филипини
73. Полша
74. Португалия
75. Пуерто Рико
76. Катар
77. Румъния
78. Саудитска Арабия
79. Сенегал
80. Сърбия
81. Сингапур
82. Словакия
83. Словения
84. Южна Африка
85. Испания
86. Шри Ланка
87. Швеция
88. Швейцария
89. Танзания
90. Тайланд
91. Тунис
92. Уганда
93. Украйна
94. Обединени арабски емирств
95. Обединеното кралство
96. САЩ
97. Уругвай
98. Американски Вирджински острови
99. Венецуела
100. Виетнам
101. Зимбабве

CISCO