Uživatelská příručka pro zákazníky Cisco Commerce Express

únor 2024

Obsah

1. O službě Cisco Commerce Express (CCE)
2. Základy řešení CCE
3. Osvobození od daně
4. Správa citací z řídicího panelu
5. Správa nabídky a zadání objednávky
6. Vytvořit nový firemní kontakt
7. Přidat sekundární fakturační kontakt
8. Spravovat objednávku po č.
9. Vytvořte účet Cisco.com
10. Zobrazení, stažení a tisk faktur
11. Zobrazení a správa předplatných z řídicího panelu
12. Stáhněte si podepsanou smlouvu
13. Platba kartou
14. Jednorázová platba
15. Přímá inkasa
16. Automatické platby a platby s automatickým zohledněním
17. Zobrazení a správa všech oznámení
18. Upravit předplatné
19. Správa automatického obnovení předplatných
20. Zrušit předplatné
21. Vytvořit spor
22. Správa faktury
23. Podpora
24. Zdroje

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

O službě Cisco Commerce Express (CCE)

Cisco Commerce Express (CCE)

Aby společnost Cisco vyhověla potřebám zákazníků a poskytovala zákazníkům lepší a rychlejší prostředí, navrhla a vyvinula platformu Cisco Commerce Express (CCE), která umožňuje společnosti Cisco a jejím zákazníkům spolupracovat při kontrole a nákupech některých nabídek z portfolia produktů společnosti Cisco pro spolupráci.

Platforma nabízí zákazníkům snadný přístup k nabídkám Webex a Webex Teams vytvořeným společností Cisco, umožňuje prohlížet nabídky a zadávat objednávky přímo společnosti Cisco Systems, Inc.

Umožňuje zákazníkům také spravovat nabídky a objednávky, prohlížet a tisknout faktury a také zobrazovat a spravovat předplatné.

Tento dokument popisuje zákazníky společnosti Cisco prostřednictvím platformy Cisco Commerce Express a popisuje její výhody při používání.

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

Základy řešení CCE

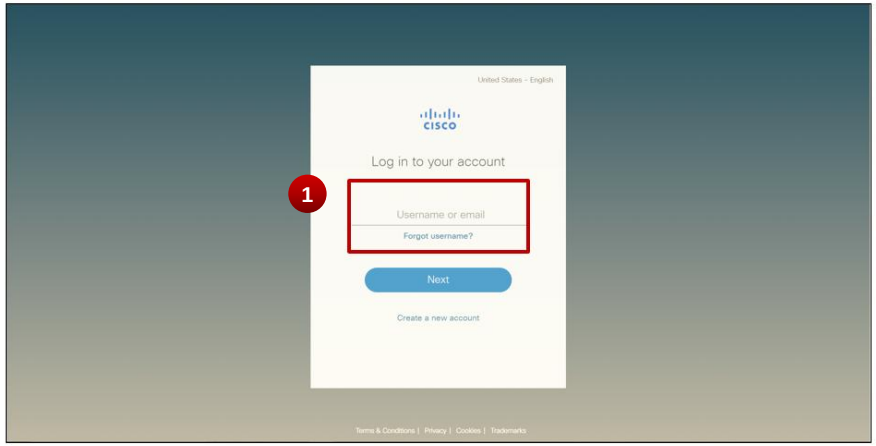
Základy řešení CCE

Přehled:
Zákazníci mohou nyní používat platformu Cisco Commerce Express ke správě nabídek a zadávání objednávek.

1. **Chcete-li se** přihlásit k domovské stránce nástroje Cisco Commerce Express, klikněte zde.

Poznámka: Chcete-li se přihlásit k nástroji, použijte svůj účet Cisco.com (CCO ID) a heslo.

Pokud ještě nemáte identifikační číslo uživatele systému Cisco CCO a e-mail „Sdílená nabídka“, obdrželi jste e-mail „Zaregistrujte se pro nový účet“. Chcete-li si zaregistrovat účet CCO ID, postupujte podle kroků popsaných v tomto e-mailu. Primární fakturační kontakt může přidat také sekundární kontakty a kontakty na podporu. Po přidání nastavte CCO ID podle e-mailu Aktivovat.



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

Základy řešení CCE

Na domovské stránce platformy Cisco Commerce Express nakonfigurujte svůj profil kliknutím na šipku vpravo od svého jména a klikněte na možnost **Můj účet a předvolby**.

1. Ve svém profilu na pravé straně obrazovky vyberte **předvolby mého účtu**.

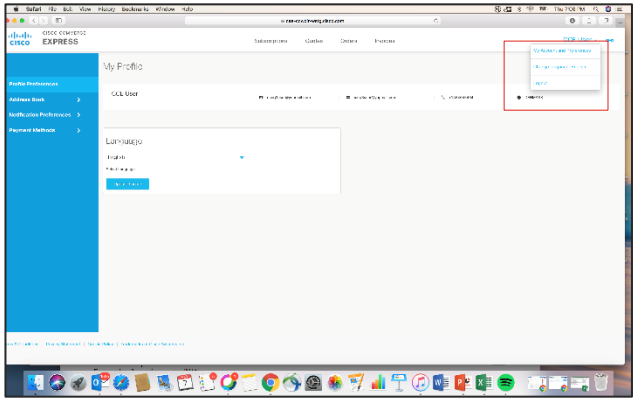
2. Zvolením jazyka změny zobrazíte seznam 16 **podporovaných jazyků** pro zobrazení předplatných, nabídek, objednávek a faktur.

3. Můžete přidat **fakturu do** nebo **službu do** adres. *Částka, kterou chcete adresovat, ušetří preferovanou měnu. To nastavuje prodej.*

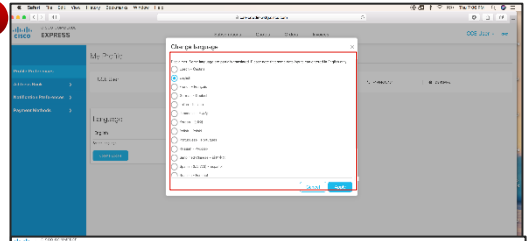
4. Výběrem přepínače nastavíte **citaci a oznámení o objednávce**

5. Přidejte způsoby platby (ach/check/bankovní převod nebo kreditní kartou), **preferované platby** nebo změňte způsoby.

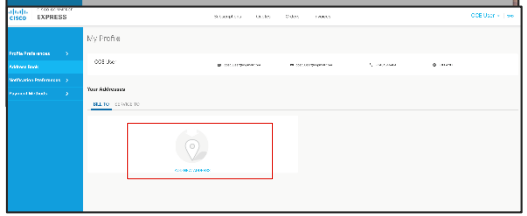
1



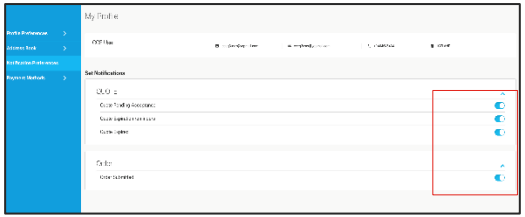
2



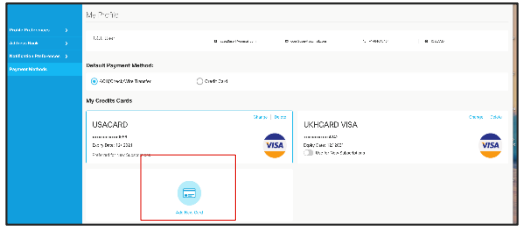
3



4



5



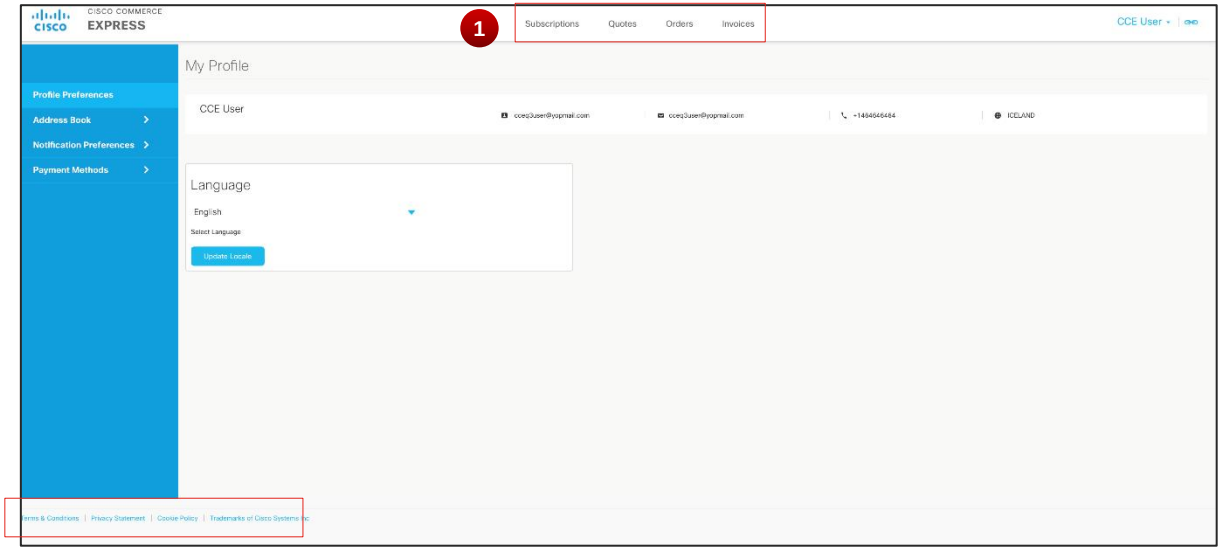
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

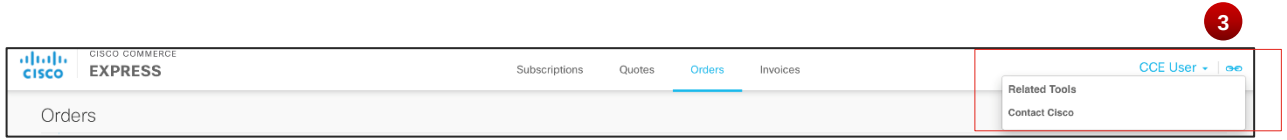
Základy řešení CCE

1. V záhlaví jsou čtyři karty: **Předplatná, obchodní nabídky, objednávky a faktury**. Kliknutím na kartu se připojíte k přiřazenému řídicímu panelu.

2. Kliknutím na **odkazy** na panelu nástrojů zobrazíte kontakty, mapu webu, smluvní podmínky, prohlášení o ochraně osobních údajů, zásady pro soubory cookie a ochranné známky společnosti Cisco a zobrazte kontakty, odešlete zpětnou vazbu a obdržíte nápovědu.

3. Kliknutím na zobrazíte související nástroje nebo kontaktujte společnost Cisco.

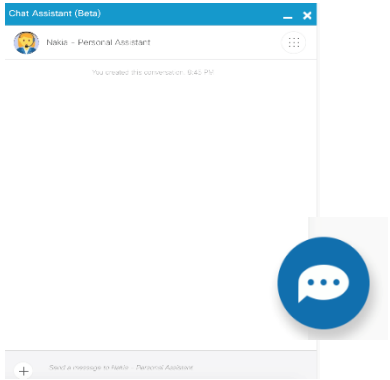




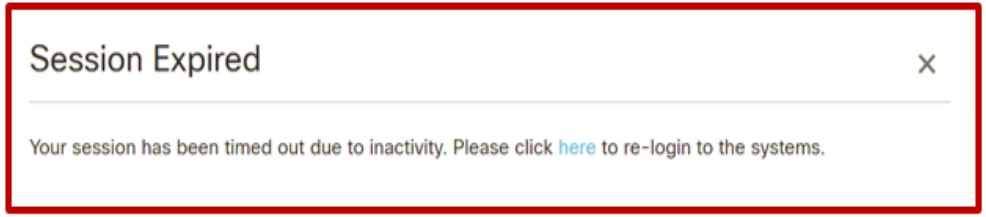
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Základy řešení CCE

Poznámka: Chcete-li minimalizovat konverzační asistenta, klikněte na tlačítko .



Po 10 minutách nečinnosti vaše relace vyprší a služba CCE vás automaticky odhlásí. Kliknutím na tlačítko here se znovu přihlaste k platformě CCE.



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

Kontrola citace na řídicím panelu CCE

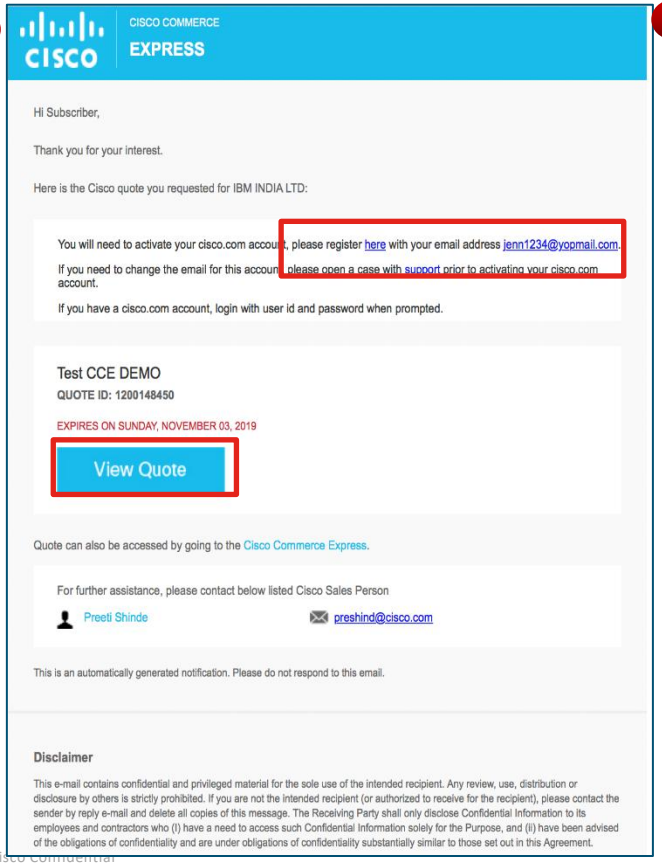
Prodej bude v platformě CCE sdílet se zákazníky.

Obrázek A
Pokud je uživatel **novým uživatelem CCE**, musí se zaregistrovat k účtu Cisco.com.

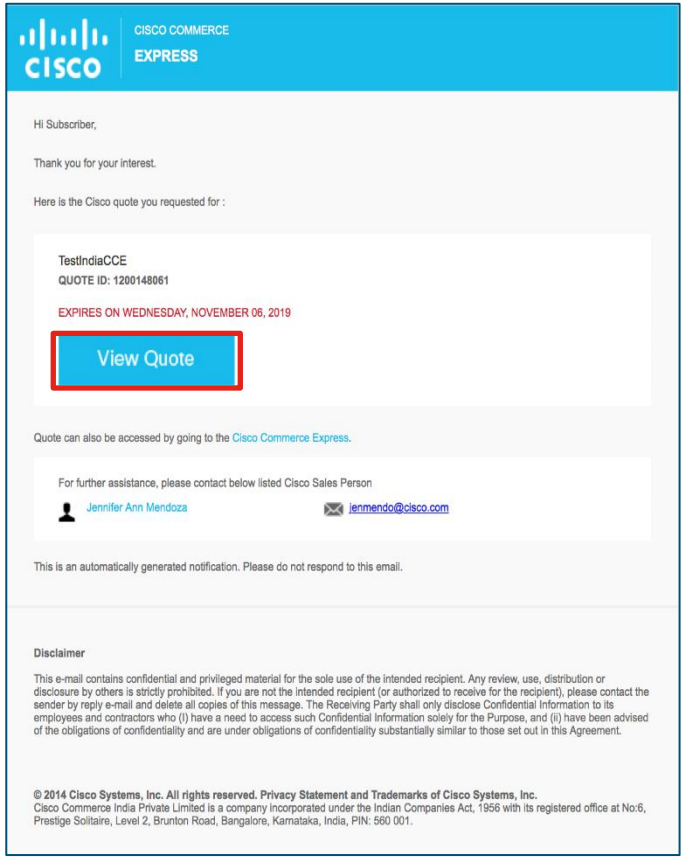
Vraťte se k e-mailu s nabídkou a kliknutím na možnost Zobrazit nabídku. Zadejte informace o účtu Cisco.com.

**Uložte si tyto informace, protože se budou používat dne

Diagram B
U **vracejících se uživatelů** klikněte na možnost **Zobrazit nabídku**. Nyní zadejte informace o účtu Cisco.com.



Nové



Vracející se

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

Osvobození od daně (USA)

Osvobození od daně

Přehled:

- Zakoupené produkty a služby podléhají platným daním z prodeje v místě (místech) dodání a poskytování služeb.
- S účinností od 13. září 2020 platí, že pokud zákazník, kterému je určena faktura, nemá v místě (místech) zdanění registrovaná osvědčení o osvobození od daně pro společnost **Cisco Systems Inc. a/nebo Broadsoft Adaption LLC** , bude společnost Cisco na svých fakturách uplatňovat veškeré požadované daně.
- Pokud máte nárok na osvobození od daně a nechcete, aby společnost Cisco používala daně na svých fakturách, zašlete nám prosím osvědčení o dalším prodeji nebo jiná osvědčení o osvobození od daně ještě před uskutečněním první objednávky prostřednictvím platformy Cisco Commerce Express.
- Jedná se o jednorázový požadavek. Osvědčení o osvobození od daně jsou platná pro uvedené státy až do vypršení platnosti nebo zrušení.
    - Státy, ve kterých je společnost **Broadsoft Adaption LLC** registrována, aby vybírala daně: Arizona, Arkansas, Connecticut, Gruzie, Indiana, Kansas, Kentucky, Louisiana, Maine, Maryland, Massachusetts, Michigan, Minnesota, Mississippi, Missouri, Nebraska, Nevada, New Jersey, Nové Mexiko, Severní Karolína, Ohio, Pensylvánie, Jižní Karolína, Utah, Washington, Západní Virginie, Wisconsin
- V osvědčení o osvobození uveďte do pole pro popis položek, na které se vztahuje výjimka, „počítačové nebo síťové zařízení a související služby“.

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

Osvobození od daně

S účinností od 13. září 2020 budete muset společnosti Cisco poskytnout dva svazky osvědčení, a to každý z nich pro:

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

Je nutné, abyste osvědčení o osvobození od daně poslali svému obchodnímu zástupci společnosti Cisco nebo týmu společnosti Cisco zodpovědnému za fakturování pod stejným číslem zákazníka, které je součástí každého podání. Osvědčení budou pro ověření interně předána týmu společnosti Cisco zodpovědnému za daň z obratu.

Pokud své číslo ID zákazníka neznáte, obraťte se na prodejní tým společnosti Cisco, který vám rád vyhledá číslo ID zákazníka.

Další informace naleznete na stránce zákaznické podpory společnosti Cisco s daní z obratu (https://www.cisco.com/c/en/us/buy/customer-support-information/united-states-sales-tax.html), a to včetně odkazů na formuláře osvobození od daně podle státu.

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

Správa citací z řídicího panelu

Správa citací z řídicího panelu

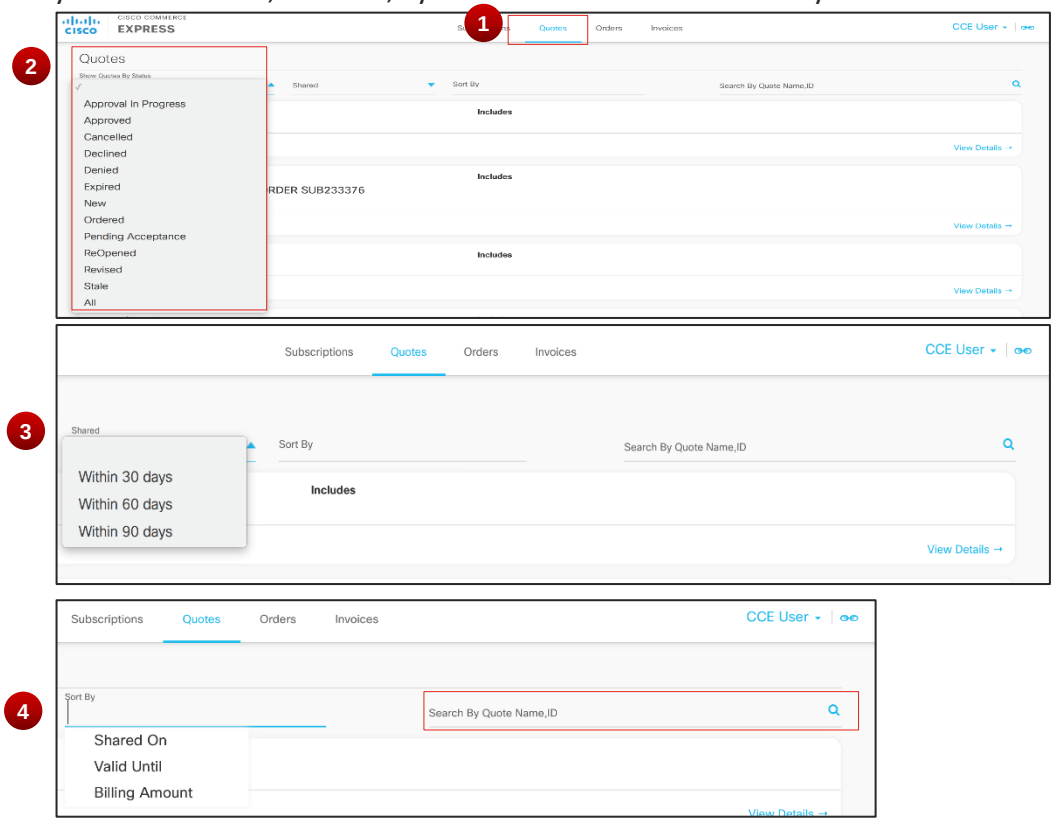
Přehled:
Zákazníci mohou nyní spravovat **nabídky** vytvořené společností Cisco přímo v platformě Cisco Commerce Express. Po sdílení citace se zobrazí na řídicím panelu nabídek Cisco Commerce Express. Nyní můžete třídit, filtrovat, vyhledávat a zobrazovat všechny své citace. Máte přístup pouze k citacím
které s vámi byly sdíleny.

1. Na domovské stránce platformy Cisco Commerce Express kliknutím na možnost **Nabídky** zobrazíte všechny nabídky s podrobnostmi o vysoké úrovni.

2. **Chcete-li filtrovat podle stavu**, klikněte na rozevírací seznam a všechny příslušné stavy citace v části Stav.

3. Pomocí rozevíracího seznamu zkontrolujte **sdílené nabídky** za posledních 30, 60 nebo 90 dní.

4. Můžete seřadit podle data, včetně toho, kdy je citace *Sdílena dne, Platná do nebo Fakturační částka*.



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

Správa nabídky a zadání objednávky

Správa nabídky a zadání objednávky

Přehled:
Zákazníci mohou nyní spravovat nabídky a zadávat objednávky ze svého řídicího panelu v platformě Cisco Commerce Express (CCE).

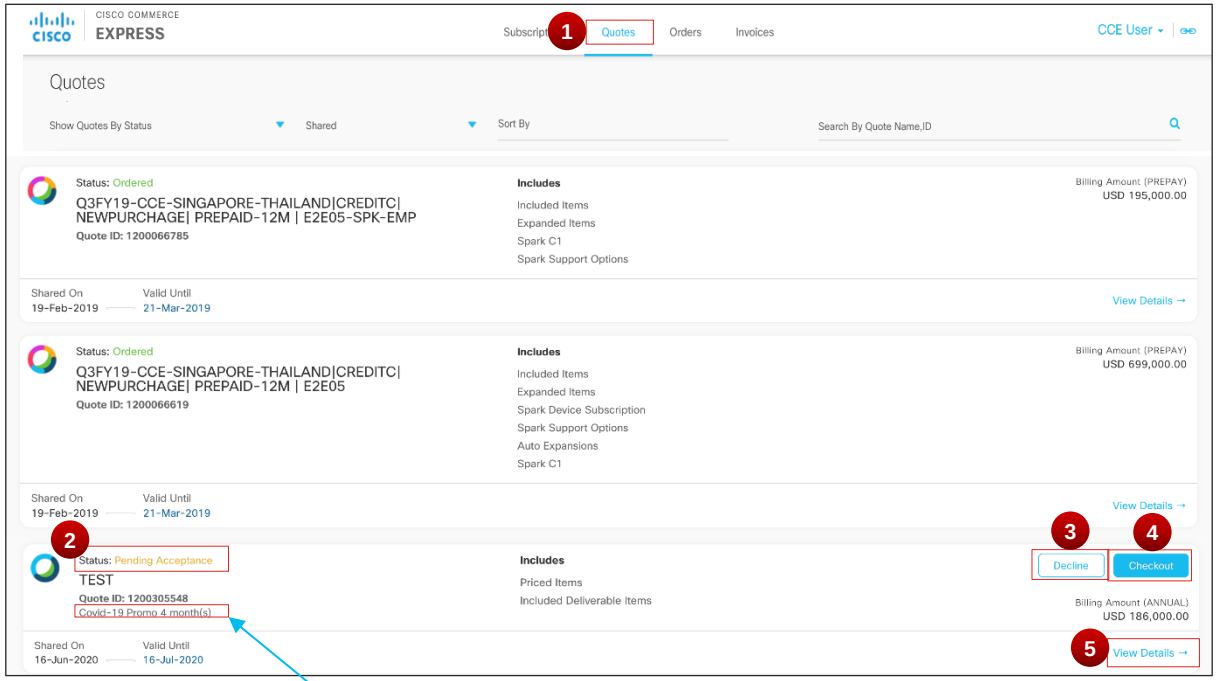
1. Na domovské stránce nástroje Cisco Commerce Express kliknutím na možnost Nabídky zobrazíte řídicí panel **Nabídka** .

2. U nových uvozovek čekajících na schválení se v poli Stav zobrazí možnost ***Čekající na přijetí***.

3. Chcete-li citaci odmítnout, klikněte na **Odmítnout**.

4. Chcete-li provést pokladnu, klikněte na možnost **Pokladna**.

5. Chcete-li zobrazit podrobnosti citace, klikněte na možnost **Zobrazit podrobnosti**.



Poznámka: Pokud je u nabídky uplatněna propagační akce, zobrazí se zde.

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

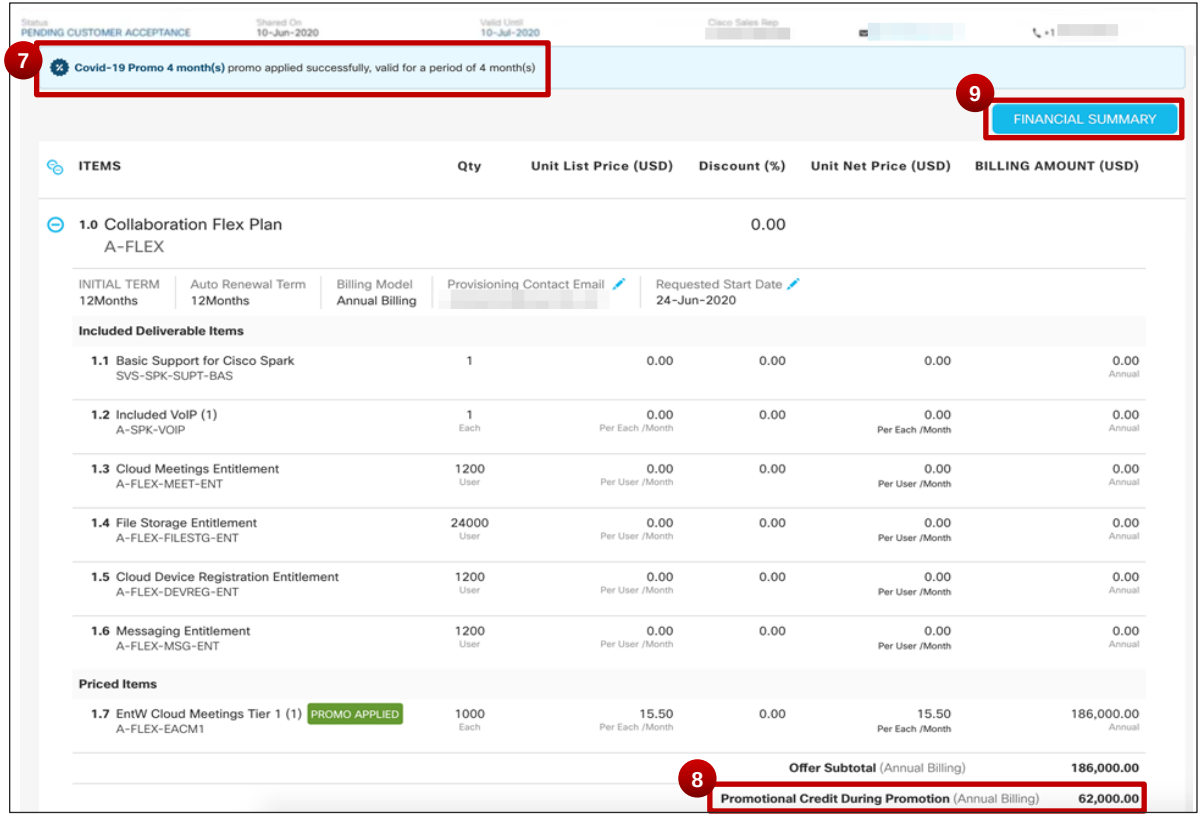
Správa nabídky a zadání objednávky

6. Po kliknutí na možnost **Zobrazit podrobnosti** z řídicího panelu se na stránce Položky zobrazí podrobnosti v citaci.

7. Pokud byla u nabídky uplatněna propagační akce, v horní části se zobrazí zpráva s názvem a dobou trvání propagační akce.

8. Ve spodní části nabídky se navíc zobrazí **dílčí součet propagačních úvěrů** , který uživatele informuje o slevách, které dostávají.

9. Chcete-li zjistit více informací o oceněných položkách nabídky, klikněte na **Finanční souhrn**.



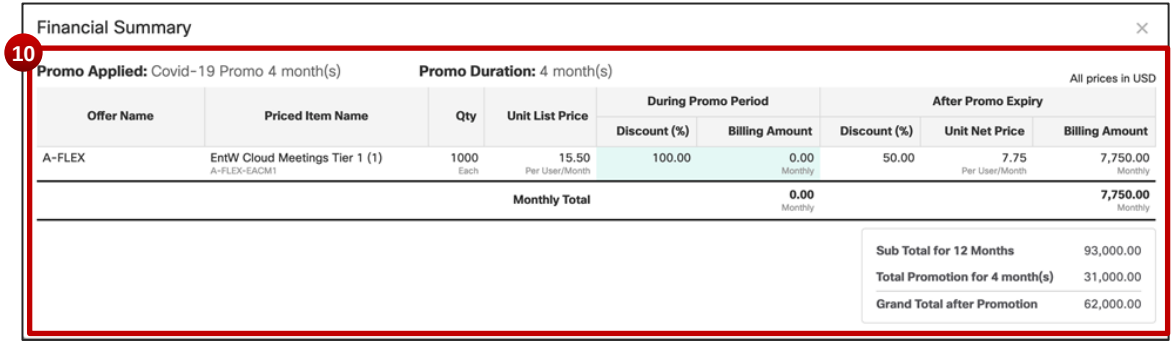
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Správa nabídky a zadání objednávky

10. Ve vyskakovacím okně **Finanční souhrn** se zobrazí podrobné rozčlenění propagační akce pro každou položku. Uživatelům se zobrazí název použité propagační akce a doba trvání propagační akce. Každá položka s použitou propagační akcí se zobrazí v tabulce finančního přehledu. Uživatelé mohou během období propagační akce zobrazit slevu a částku fakturace a také slevu, jednotkovou čistou cenu a částku fakturace po vypršení propagační akce. Poznámka: všechny položky v ceně bez ohledu na to, zda je na položku uplatněna propagační akce, se zobrazí v tabulce finančního přehledu.

- Poznámka: V případě roční fakturace se zobrazí celkový roční fakturační údaj.

11. Kliknutím na možnost **Pokladna** pokračujte v objednávání nabídky.

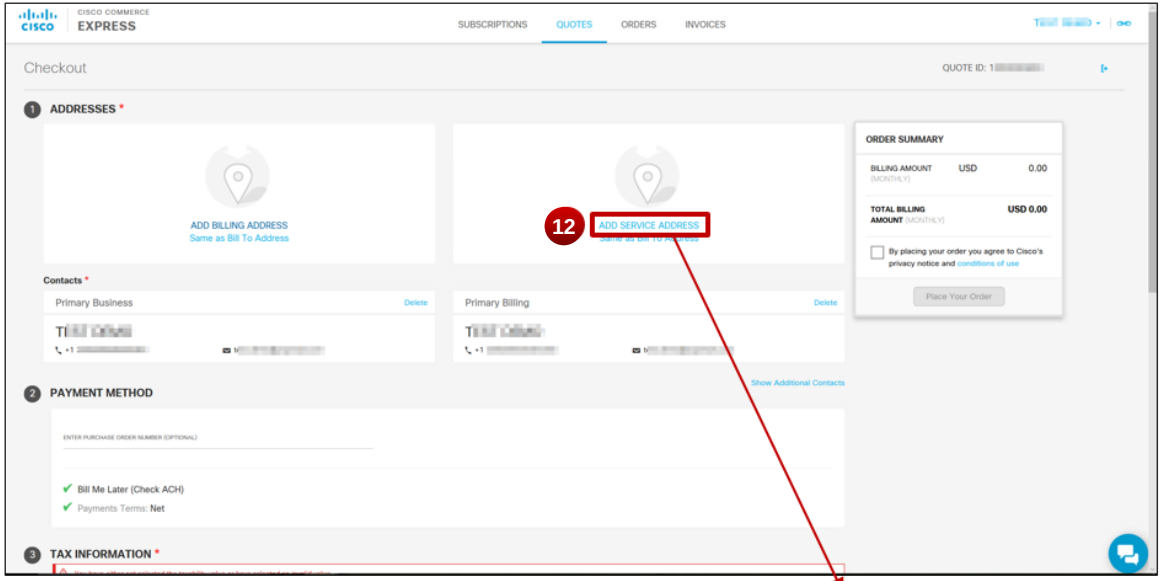


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Správa nabídky a zadání objednávky

12. Na stránce s pokladnami klikněte na možnost Přidat adresu služby (pokud je to možné).

13. Klikněte na možnost **Přidat novou adresu**.



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

Správa nabídky a zadání objednávky

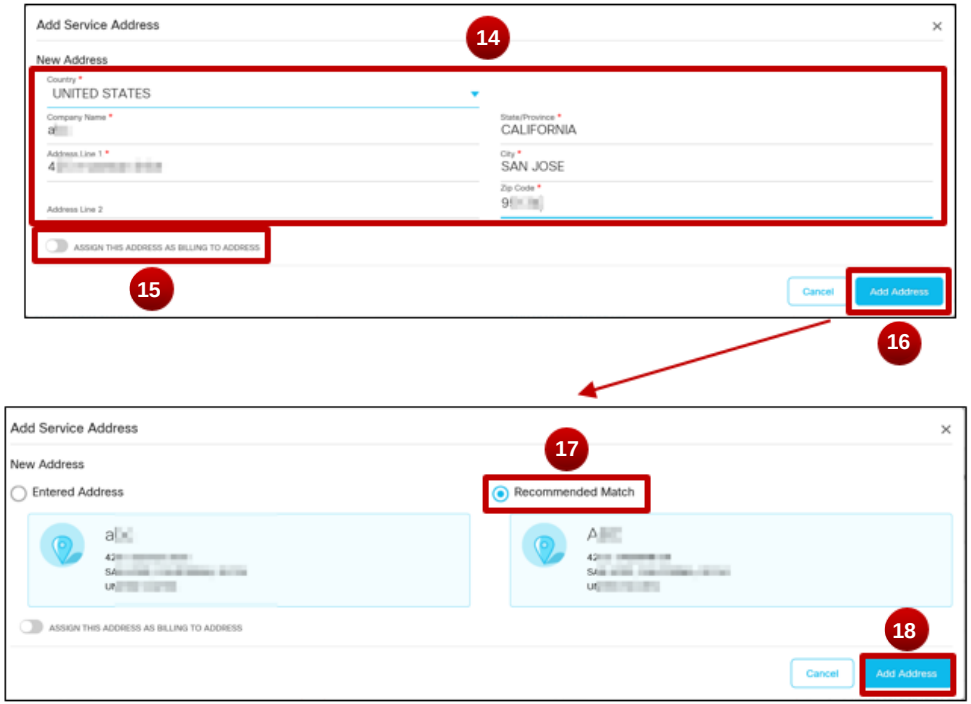
14. Vyplňte všechna pole v poli **Přidat adresu služby**. Pokud je to možné, na stránce Pokladna klikněte na možnost Přidat adresu služby.

15. Pokud je To Možné, Klikněte Na Možnost Přiřadit tuto adresu jako fakturační adresu.

16. Klikněte na možnost Přidat adresu.

17. Klikněte na **Doporučená** shoda.

18. Klikněte na možnost Přidat adresu.



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

Správa nabídky a zadání objednávky

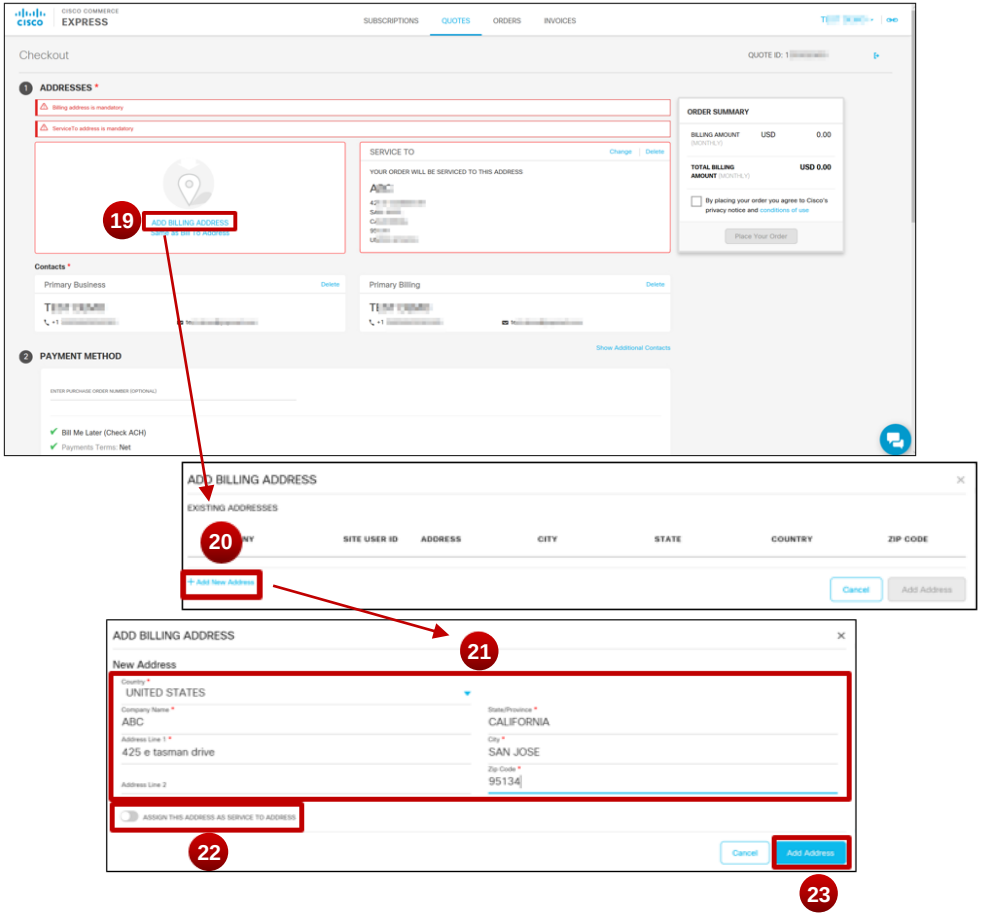
19. Klikněte na možnost **Přidat fakturační adresu**.

20. Klikněte na možnost Přidat novou adresu.

21. Cvyplňte všechna pole v poli Přidat fakturační adresu.

22. Pokud je To Možné, Klikněte Na Možnost Přiřadit tuto adresu jako službu adrese.

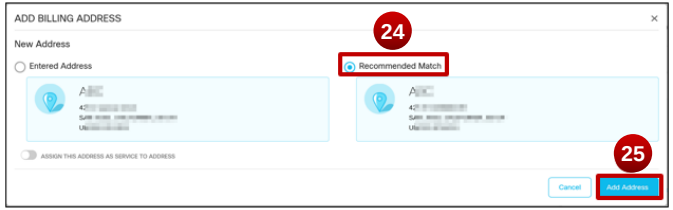
23. Klikněte na možnost Přidat adresu.



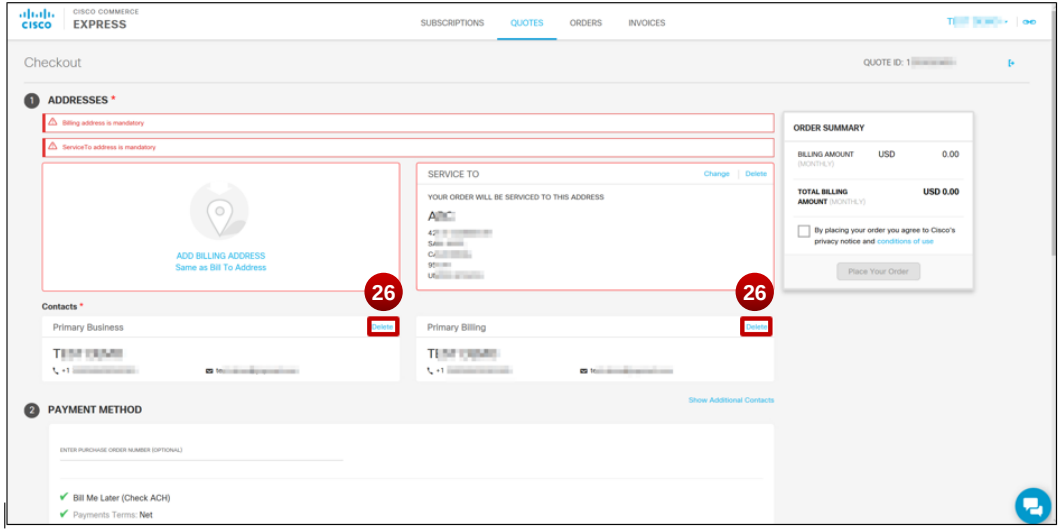
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Správa nabídky a zadání objednávky

24. Klikněte na Doporučená shoda.
25. Klikněte na možnost Přidat adresu.



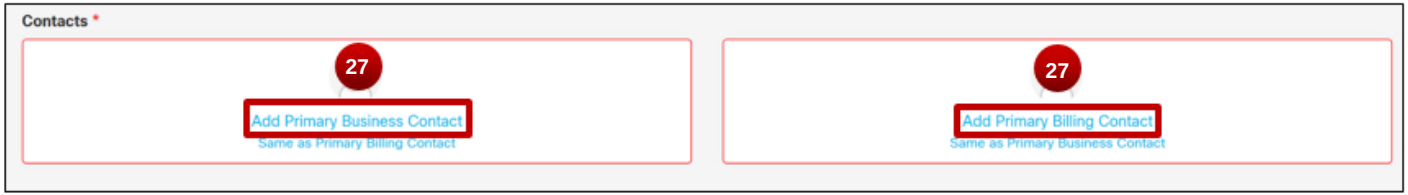
26. Chcete-li odstranit existující primární firemní nebo primární fakturační kontakt, klikněte na tlačítko Odstranit.



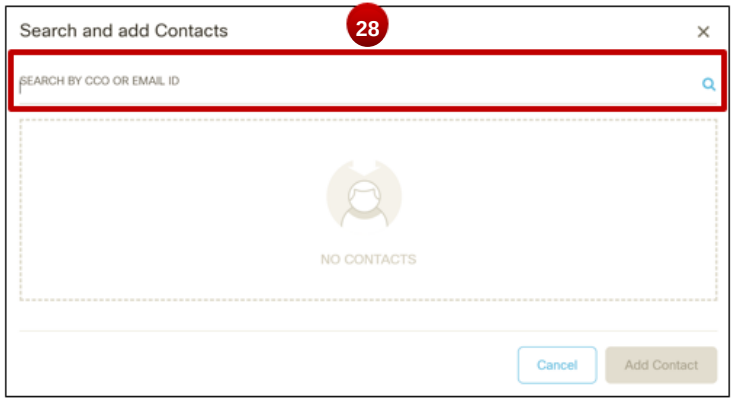
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Správa nabídky a zadání objednávky

27. Chcete-li přidat primární firemní kontakt nebo primární fakturační kontakt, klikněte na možnost Přidat primární firemní kontakt nebo primární fakturační kontakt.
Poznámka: Primární obchodní i primární fakturační kontakty jsou povinné.



28. V poli Hledat podle **CCO nebo ID e-mailu** vyberte kontakt.
Poznámka: Chcete-li přidat nový firemní kontakt, přejděte ke kroku 24.

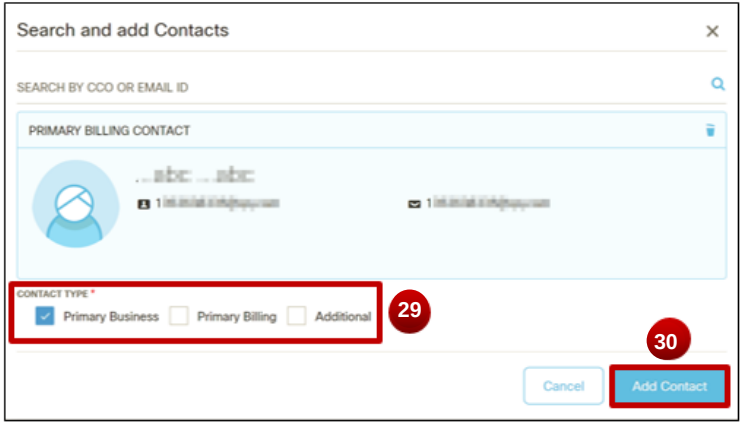


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Správa nabídky a zadání objednávky

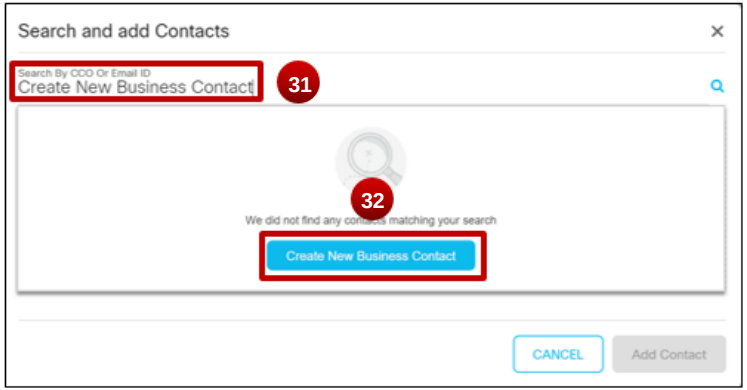
29. Vyberte všechny platné typy kontaktů

30. Klikněte na možnost **Přidat kontakt**.
Poznámka: Po přidání kontaktů již nelze upravovat. Chcete-li provést změny, kontakt odstraňte a znovu přidejte.Znovu přidat



31. Chcete-li vytvořit nový firemní kontakt, v poli Hledat v účtu Cisco.com (CCO ID) nebo E-mailové ID zadejte „Vytvořit nový firemní kontakt“.

32. Klikněte na možnost **Vytvořit nový firemní kontakt**.



Pokud váš kontakt správce fakturace již u společnosti není a kontakt musí být aktualizován, odešlete sem lístek:

Odkaz: https://www.cisco.com/go/cs
Cesta k portálu: Nabídka > Nová nabídka > Cisco Commerce Express

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

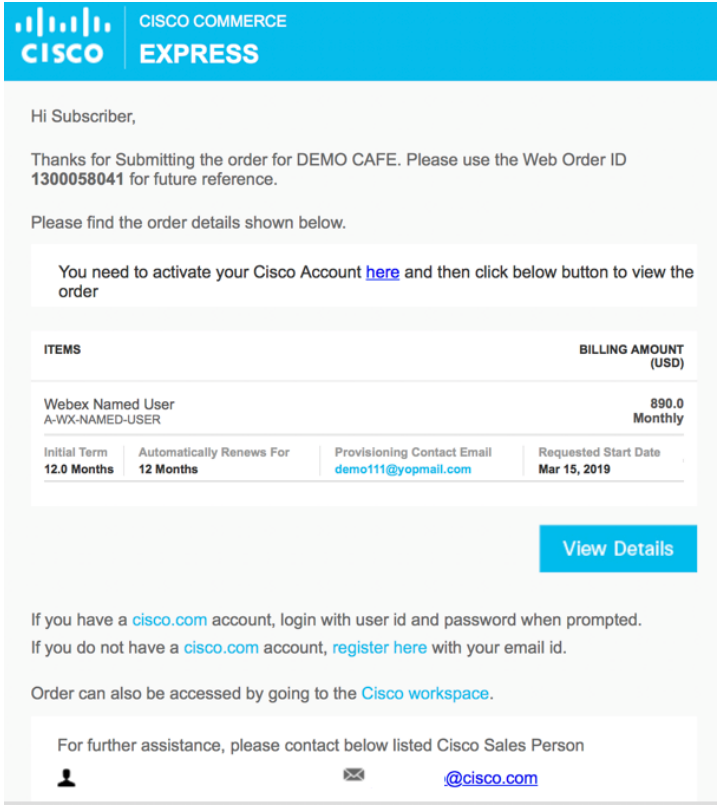
Účet Cisco.com (CCO ID)

Aktivace e-mailu a zobrazení faktury

Poznámka: Pokud je kontakt nový, nový uživatel spolu s aktuální fakturou obdrží v e-mailu jeden e-mail, který obsahuje zprávu „Aktivovat“ v účtu CCO ID.

Kliknutím sem aktivujete nový účet CCO ID

Kliknutím na možnost Zobrazit podrobnosti Zobrazíte fakturu



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

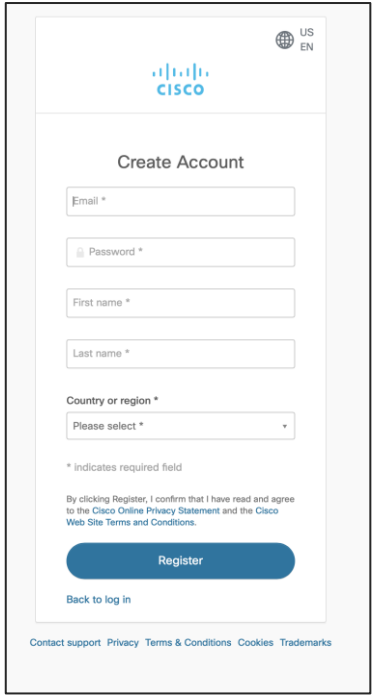
Vytvořte účet Cisco.com (CCO ID)

Jak nastavím Cisco ID (CCO ID)?

1. Přejděte na stránku Registrovat
2. Vyplňte všechna povinná pole.
3. Klikněte na Zaregistrovat.

Poznámka:
Pokud chcete být namapováni na účet společnosti, objednávku nebo fakturu, je třeba přidat několik způsobů:

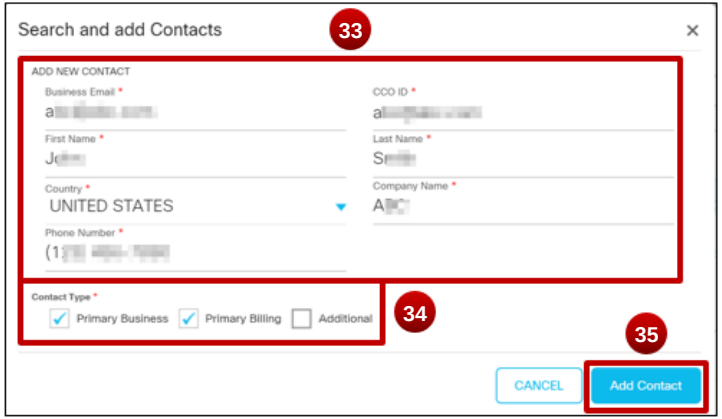
- Prodej by s vámi měl „sdílet objednávku“ nebo fakturu a přidat vás jako kontakt na účet.
- Váš interní firemní kontakt vás může přímo v platformě CCE přidat na účet jako fakturační kontakt, sekundární kontakt nebo kontakt na podporu.
- Můžete vytvořit lístek s žádostí o přidání na www.cisco.com/go/cs



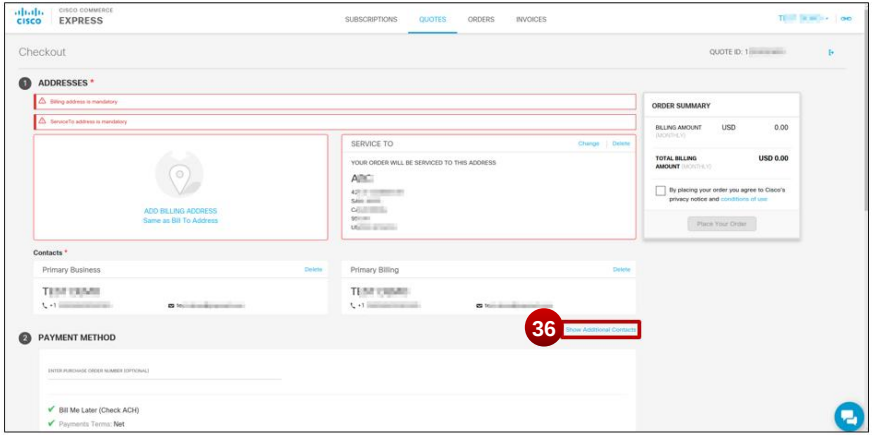
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Správa nabídky a zadání objednávky

33. Dokončit údaje „Přidat nový kontakt“
34. Vyberte všechny platné typy kontaktů
35. Klikněte na možnost Přidat kontakt



36. Chcete-li zobrazit další kontakty, klikněte na možnost Zobrazit další kontakty

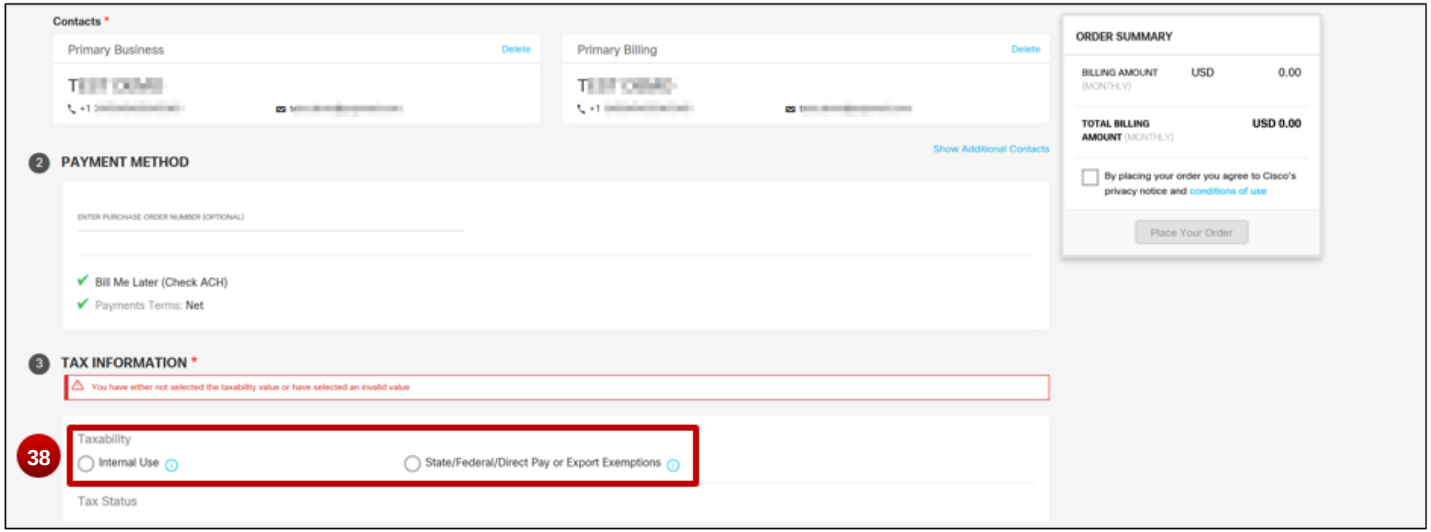


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Správa nabídky a zadání objednávky

37. Chcete-li přidat další kontakty, klikněte na *Kliknutím Na Další kontakty.*

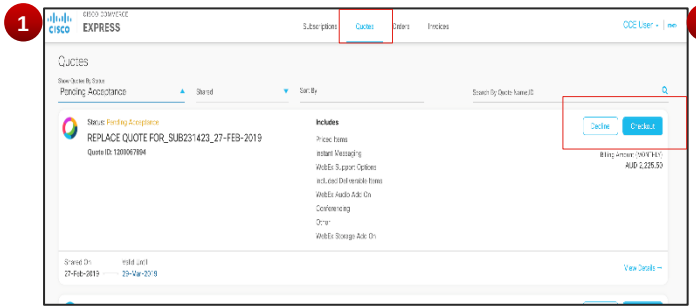
38. V poli Daňové informace klikněte na příslušný výběr daně.

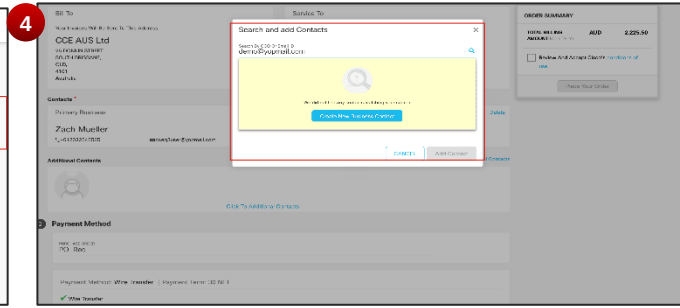


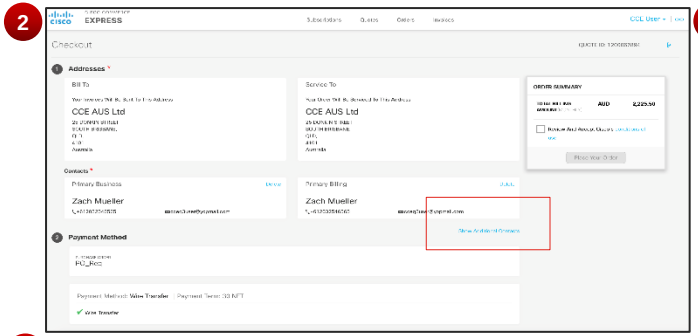
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

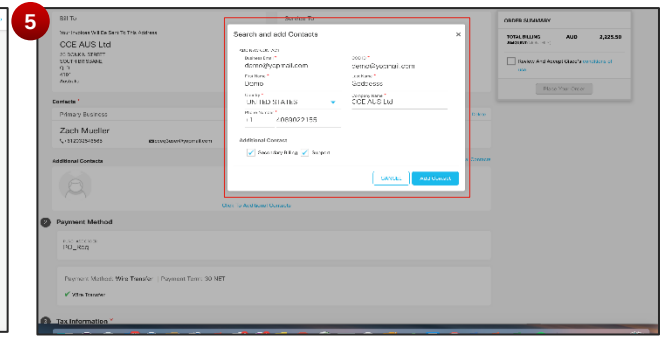
Přidat sekundární fakturační kontakt

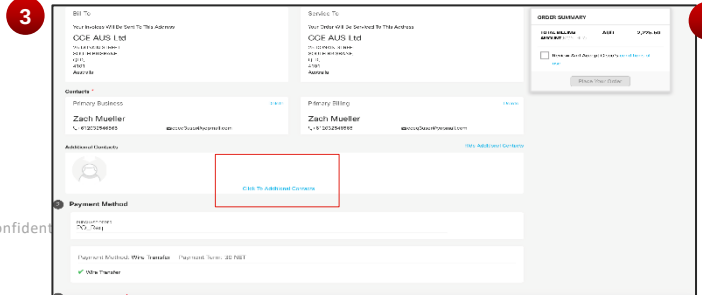
1. K přidání sekundárního kontaktu vyberte nabídku
2. Přejít na kontrolu
3. Zobrazit další kontakty
4. Kliknutím přidáte další kontakty
5. Vyhledejte a přiřaďte uživatele nebo kliknutím Vytvořte Nový Kontakt Uživatele. Vyberte sekundární roli fakturace nebo podpory.
6. Kontrola Sekundární kontakt byl přidán

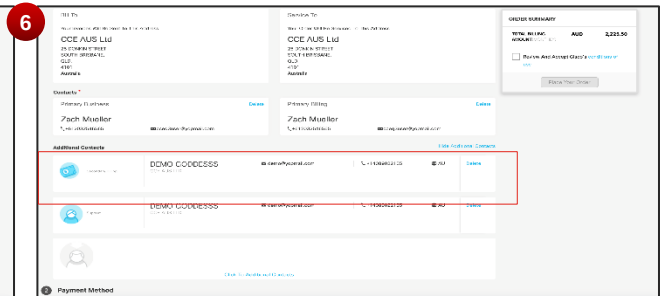












© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confident

Správa nabídky a zadání objednávky

39. Chcete-li změnit e-mail kontaktu pro provisioning, klikněte na ikonu tužky.

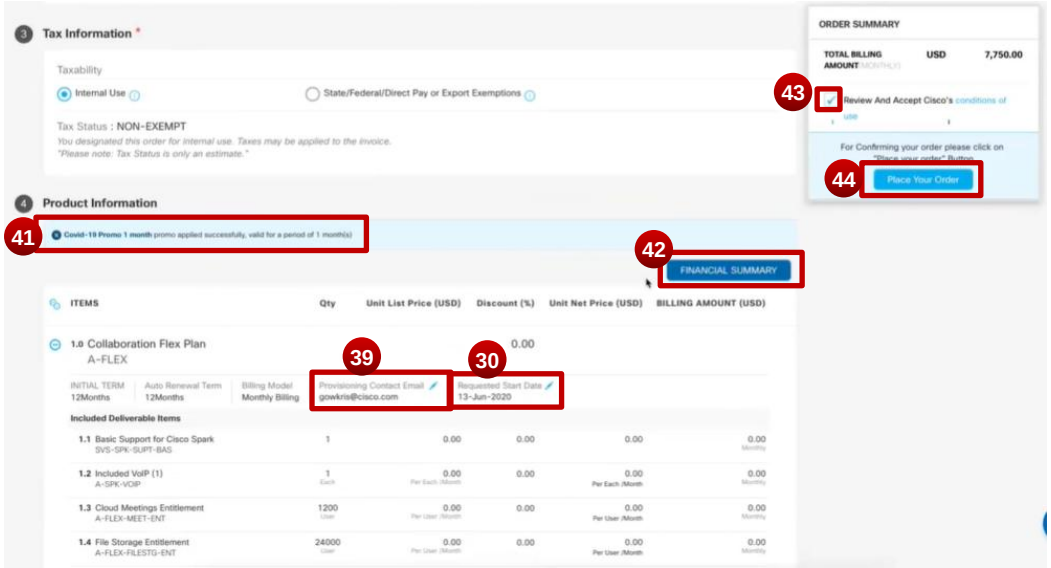
40. Chcete-li změnit požadované datum zahájení, klikněte na ikonu tužky.

41. Pokud byla u nabídky uplatněna propagační akce, zobrazí se zpráva s názvem a dobou trvání propagační akce.

42. Chcete-li zobrazit finanční souhrn cenových položek v nabídce, klikněte na finanční souhrn.

43. Chcete-li objednávku odeslat, zaškrtněte políčko ☐ a odsouhlaste oznámení o ochraně osobních údajů a podmínky používání společnosti Cisco.

44. Klikněte na možnost Odeslat objednávku.



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

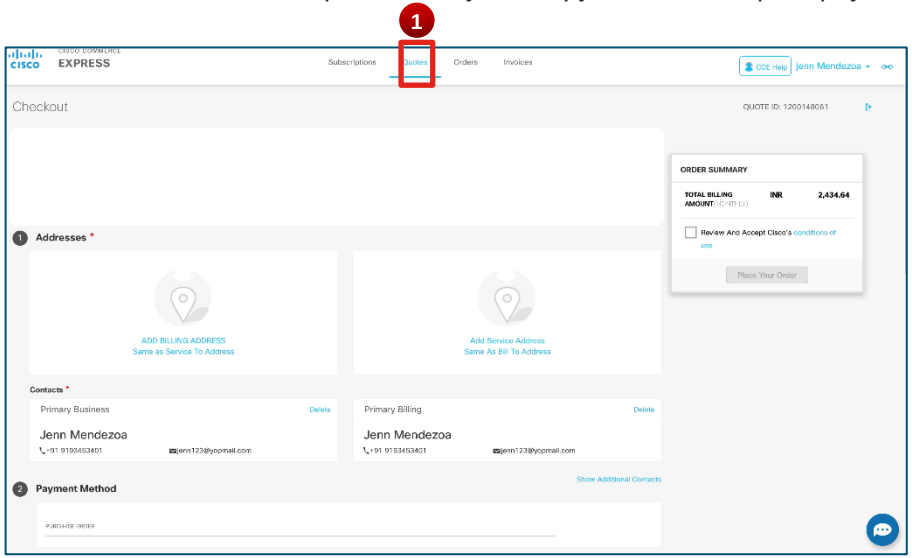
Spravovat objednávku č. (PO č.

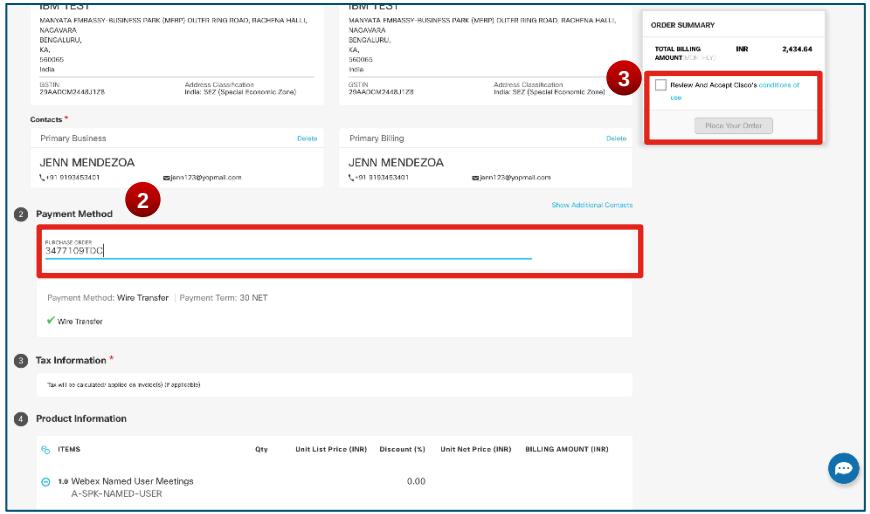
Přidání čísla objednávky do nové objednávky:

1. Z **řídicího panelu CCE > Zkontrolovat nabídku**.
    1. Co se týká nových uživatelů, přečtěte si postup registrace v e-mailu zde.

2. Posuňte se dolů 2) **Způsob platby** a zadejte **pole Číslo PO > Aktualizovat pole PO.**

3. Poznámka: Čísla PO pro nové objednávky je nutné zadat před přijetím nabídky od obchodního zástupce.



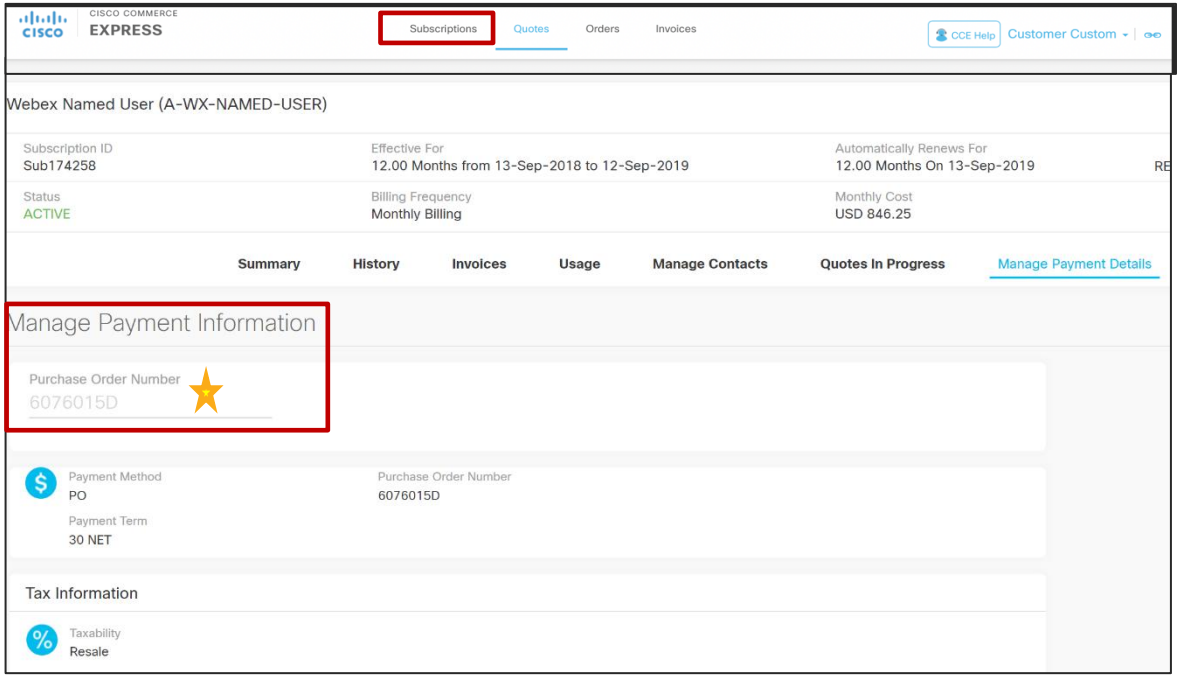


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Spravovat objednávku č. (PO)

Aktivní předplatná mohou upravovat pouze zákazníci (fakturační kontakty).

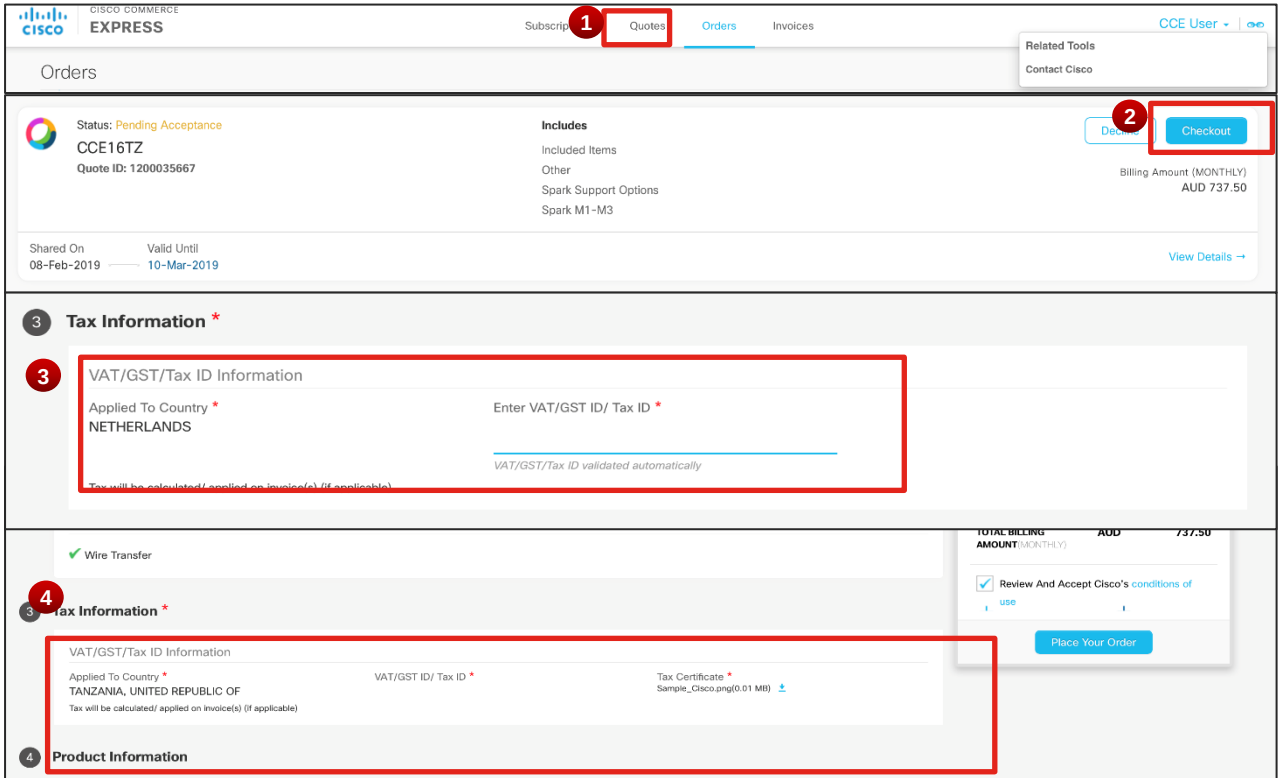
1. Vyberte **uživatelské rozhraní předplatného** > Spravovat podrobnosti o platbě > Aktualizovat po.



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

Registrace DIČ a nahrání certifikátu

1. Kliknutím zobrazíte nabídky sdílené prodejci.
2. Klikněte na tlačítko Odhlásit se
3. Zákazník nebo VSS nyní mohou nahrát registrační certifikát k DPH.
4. Pro země, které nemají odkaz pro vyhledávání ručního/automatického DIČ.



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

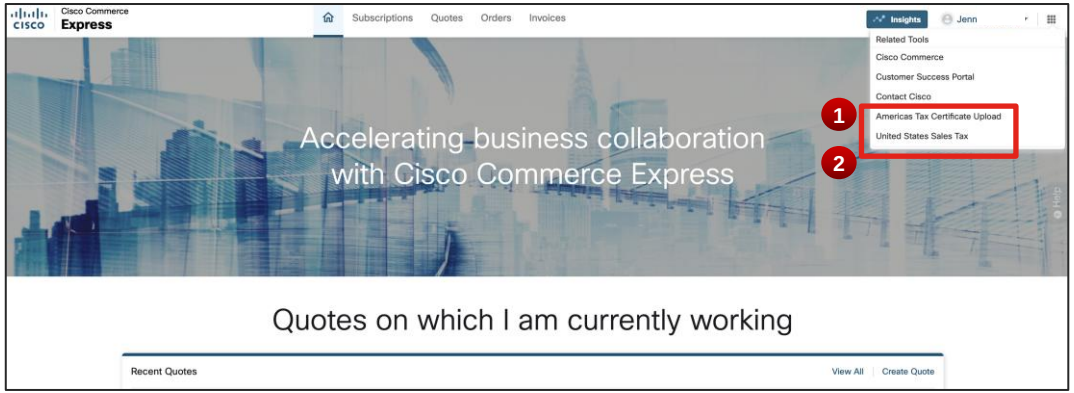
Daňové možnosti

1. **Zákazníkům se** zobrazí možnosti zdanění. Zákazníci si mohou vybrat z interního použití (osvobození od daně) nebo osvobození od státní/federální/přímé platby nebo vývozu.
2. Definice daně bude zobrazena v sekci daně

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

Daňové nástroje v platformě CCE

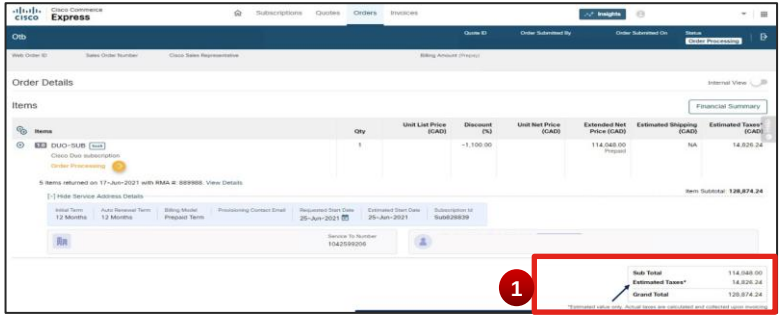
1. Je součástí odkazu, který zákazníkům umožní přesměrovat se do centra Customer Service Hub a nahrát jejich daňové certifikáty.
2. Odkaz na webové stránky daně společnosti Cisco, kde najdete obecné informace o dani z obratu



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

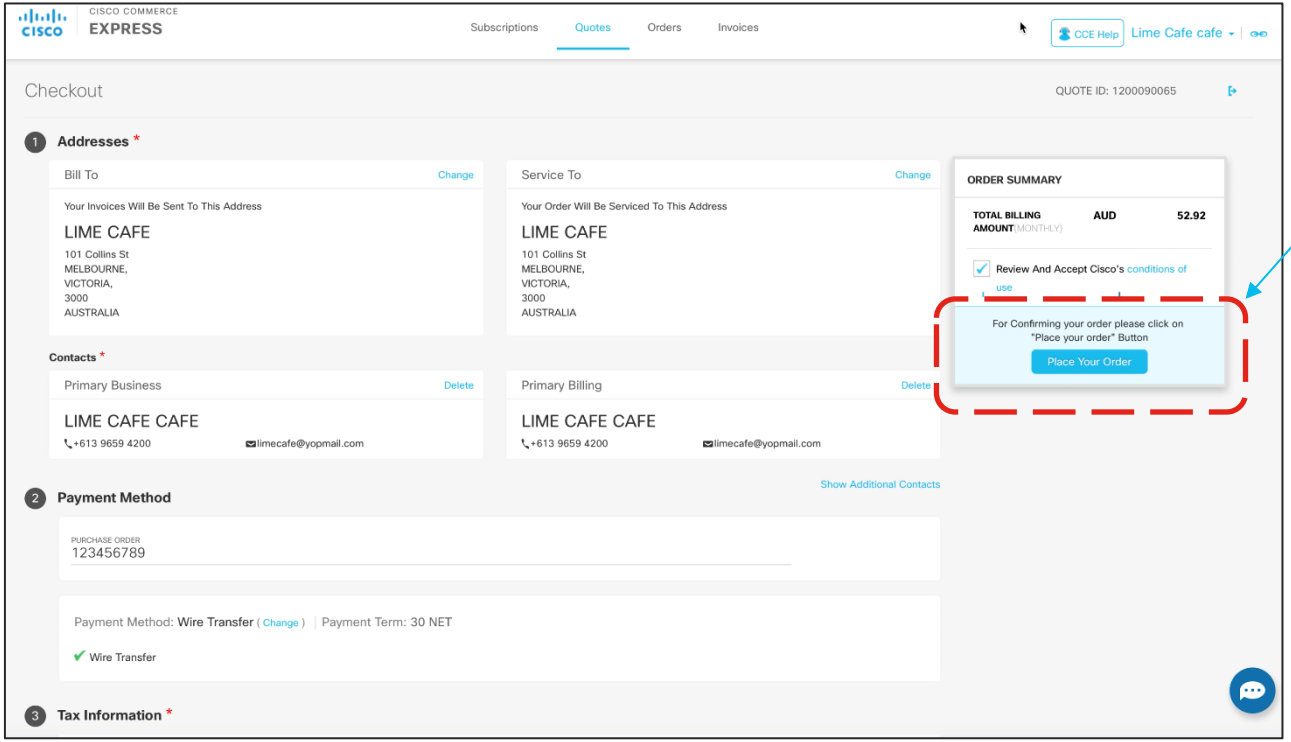
Daňový displej a smlouva

1. Zákazníkům se zobrazí odhadovaná daň
2. Zákazník musí potvrdit dohodu o odhadované dani z obratu



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

Zvýraznění objednávky místa

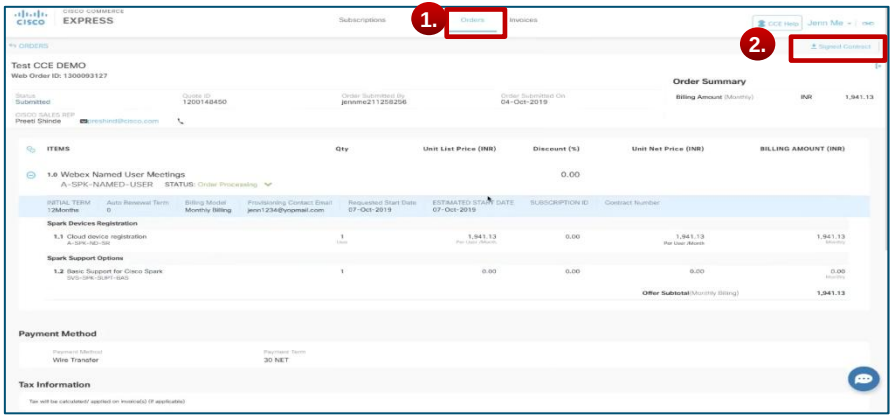


Tlačítko Umístit objednávku je nyní pro zákazníky při potvrzování a zadávání objednávek zvýrazněno.

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

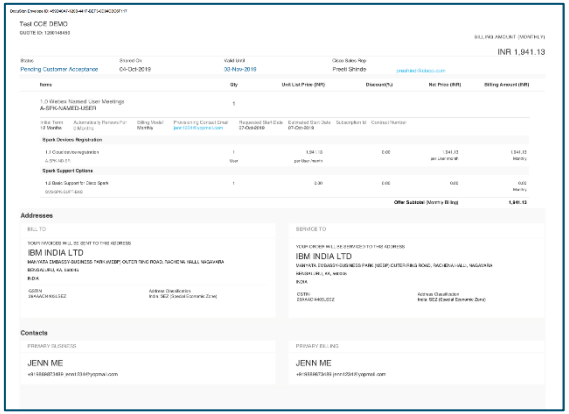
Stažení podepsané smlouvy

1. Na obrazovce Objednávky
2. Vlevo klikněte na možnost Podepsaná smlouva.
3. Soubor se stáhne a bude obsahovat:
   a) kopie podepsaného T&C
   b) kopii vaší faktury.



3. a)

3. b)



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

Zobrazení, stažení a tisk faktur

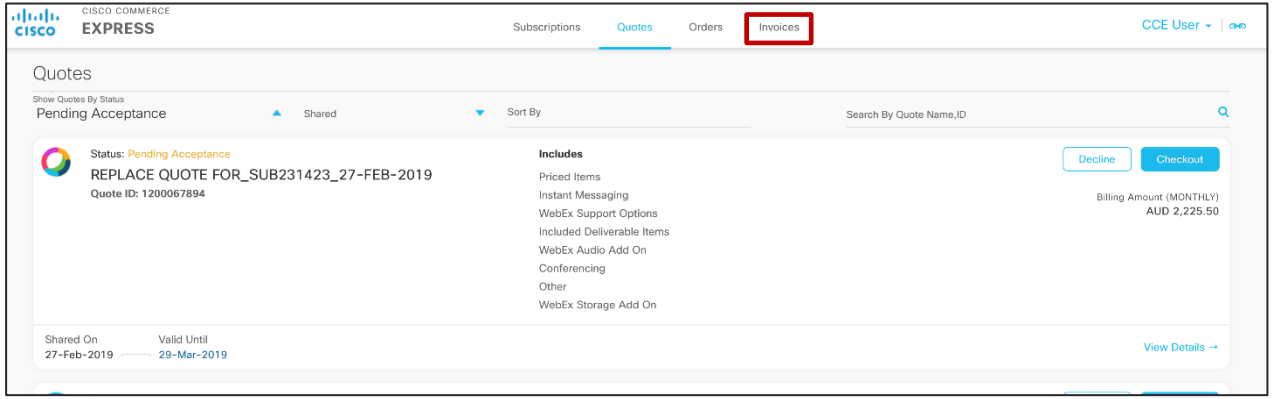
Zobrazení, stažení a tisk faktur

Přehled:

Zákazníci mohou nyní v platformě Cisco Commerce Express (CCE) zobrazovat, stahovat a tisknout faktury kromě možnosti zdanění.

1. Kliknutím na možnost Faktury na domovské stránce platformy Cisco Commerce Express zobrazíte všechny faktury s podrobnostmi o vysoké úrovni.

1



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

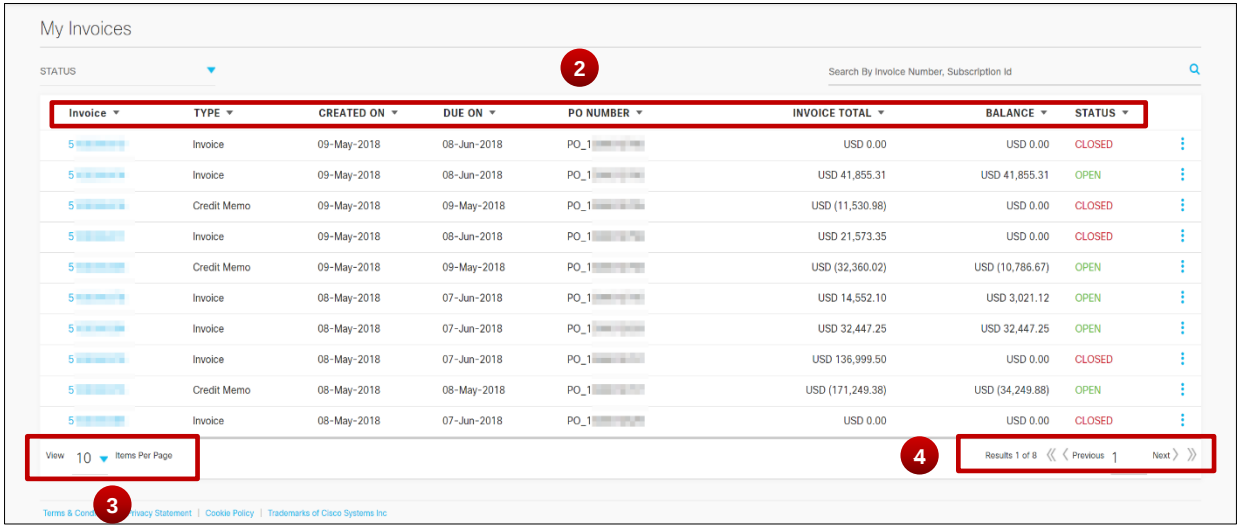
Zobrazení, stažení a tisk faktur

2. Seřaďte je kliknutím na ikonu se šipkou nahoru/dolů vedle záhlaví každého sloupce.

3. Chcete-li zobrazit více nebo méně faktur na stránku, použijte rozevírací nabídku Položky na stránku.

Poznámka: Ve výchozím nastavení jsou faktury CCE nastaveny na 20 faktur na stránku.

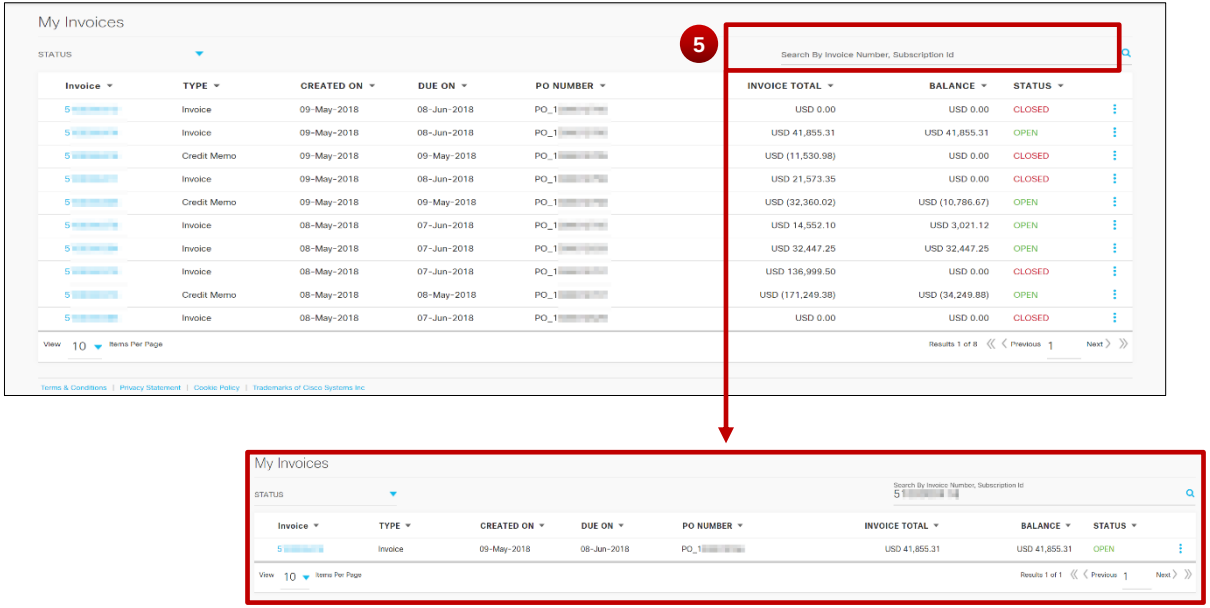
4. Pomocí jednoduchých šipek posouvejte nebo vraťte stránku a pomocí dvojitých šipek posouvejte nebo vraťte na poslední stránku a na první stránku.



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

Zobrazení, stažení a tisk faktur

5. Na řídicím panelu klikněte na možnost **Faktury**a potom na možnost **Hledat** podle možnosti **Faktura# nebo Subscription#.**

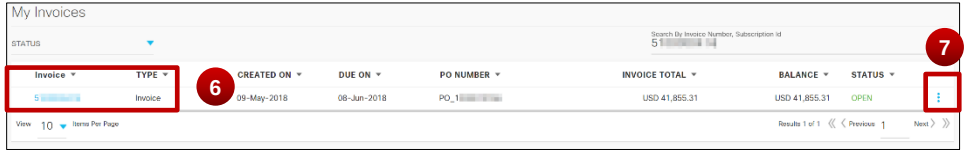


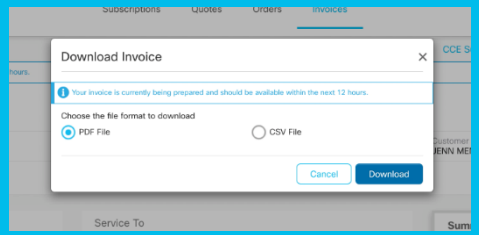
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Zobrazení, stažení a tisk faktur

6. Chcete-li **zobrazit další podrobnosti** o faktuře, klikněte na možnost **Číslo faktury**.

7. Chcete-li **fakturu stáhnout**, klikněte na ikonu ⋮ 3 svislé tečky.



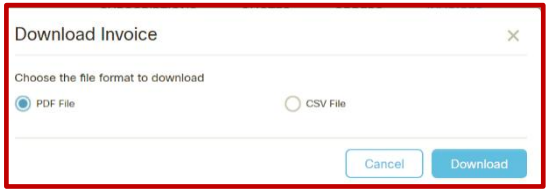


Zákaznické faktury budou k dispozici ke stažení během následujících 12 hodin nebo po 4:00 pm pst z nabídky Přijetí a Podmínky a podmínky.

8 Download Invoice

9. Klikněte na možnost **Stáhnout** fakturu.

9



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

Zobrazení, stažení a tisk faktur

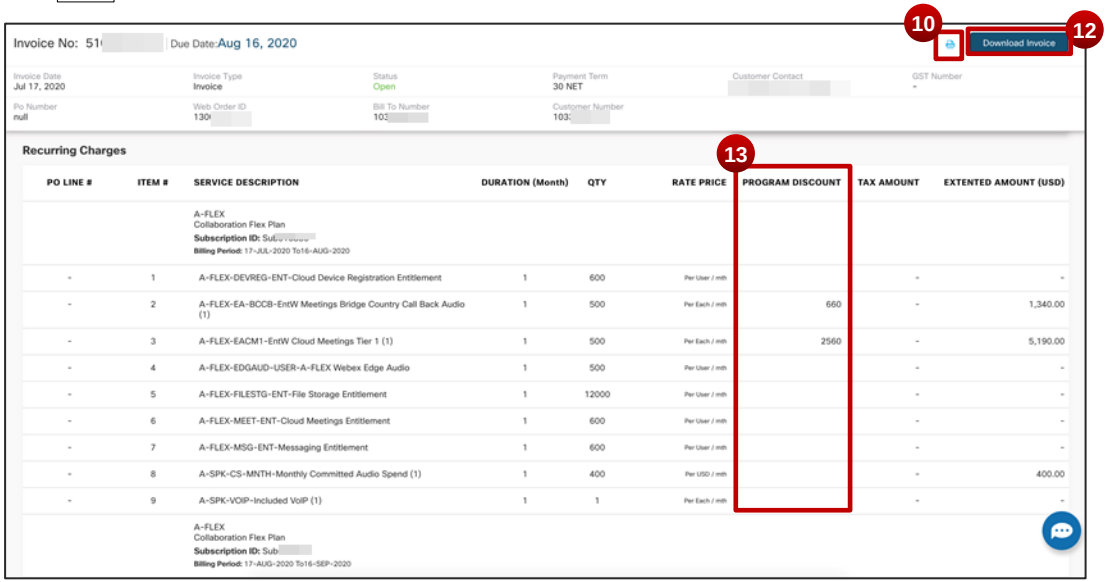
10. Chcete-li **fakturu vytisknout** , klikněte na ikonu tiskárny.

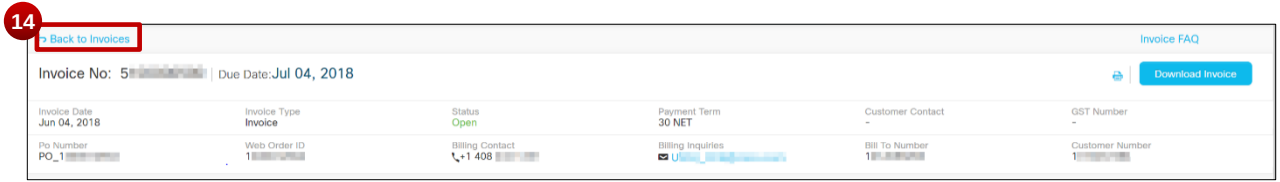
11. Chcete-li zobrazit **Často kladené otázky týkající se faktur**, klikněte na Často kladené otázky týkající se faktur.
Poznámka: Časté dotazy k fakturám jsou také k dispozici ve spodní části verze .pdf faktury.

12. Chcete-li fakturu stáhnout, klikněte na možnost **Stáhnout fakturu**.

13. Na kartě Faktura CCE byl od srpna 2020 přidán sloupec **Program Discount**, který odráží částku slevy v případě, že byly u položek řádku použity nějaké propagační akce.

14. Chcete-li se vrátit do hlavního seznamu faktur, klikněte na možnost **Zpět na faktury**.





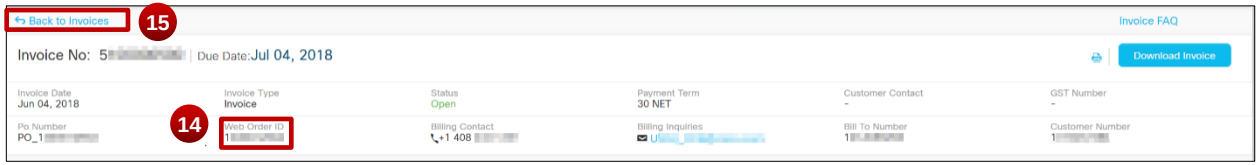
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

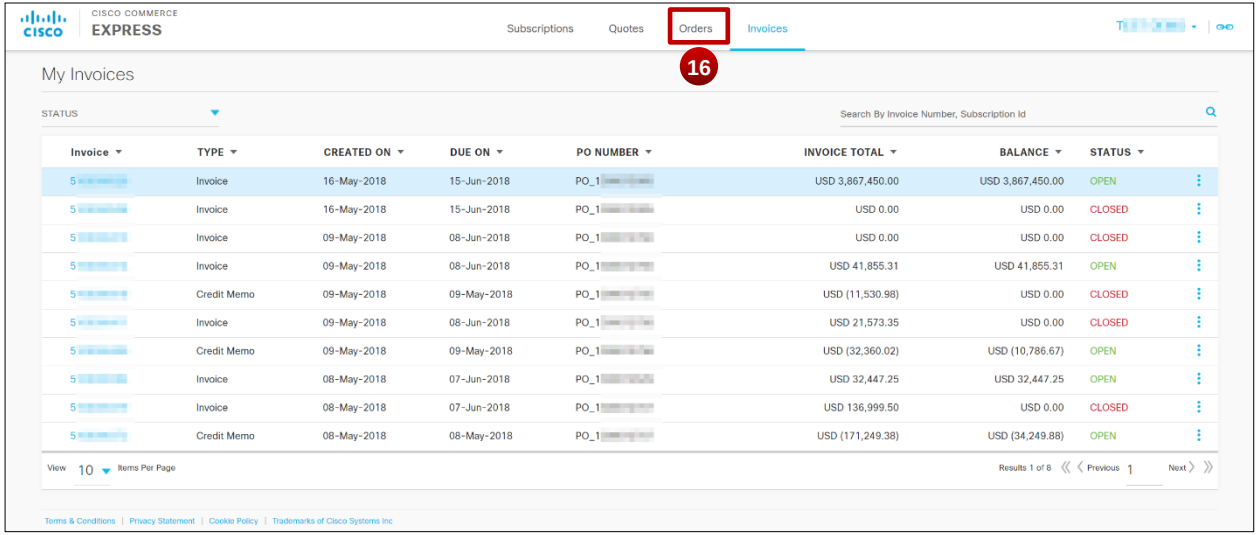
Zobrazení, stažení a tisk faktur

14. Chcete-li zobrazit zdanitelnost, poznamenejte si na faktuře ID webové objednávky.

15. Klikněte na možnost Zpět na faktury.

16. Klikněte na Objednávky.



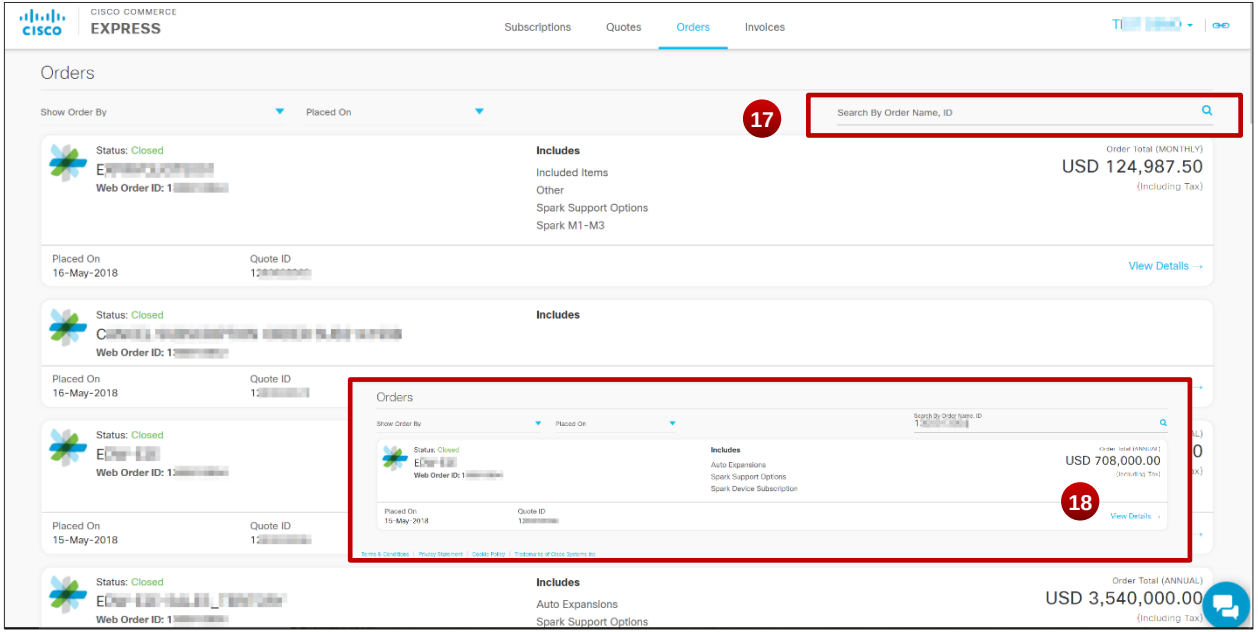


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Zobrazení, stažení a tisk faktur

17. Na kartě Objednávky zadejte ID webové objednávky do pole Hledat podle názvu objednávky nebo ID.

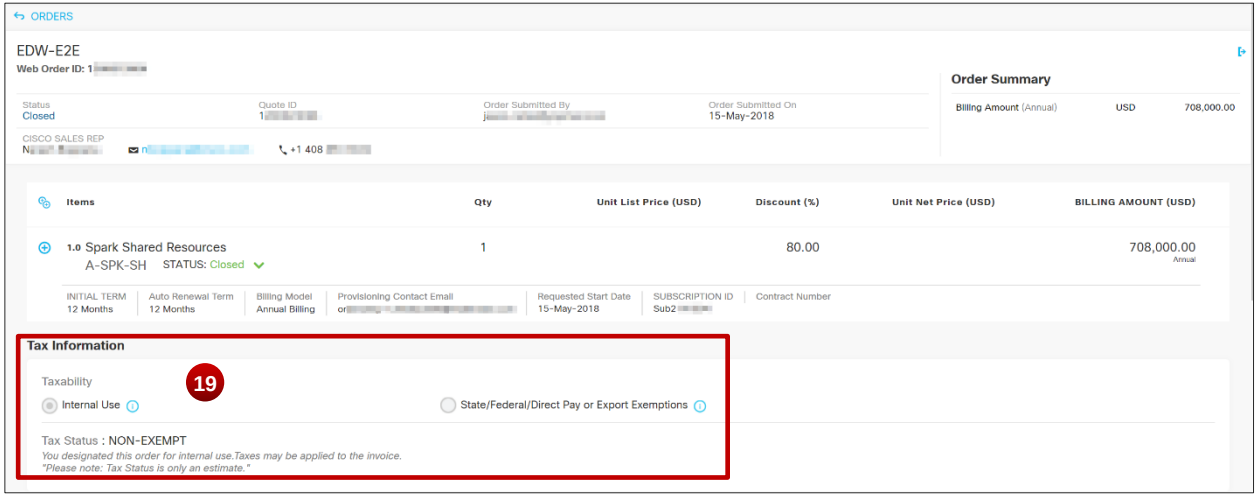
18. Klikněte na možnost Zobrazit podrobnosti.



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

Zobrazení, stažení a tisk faktur

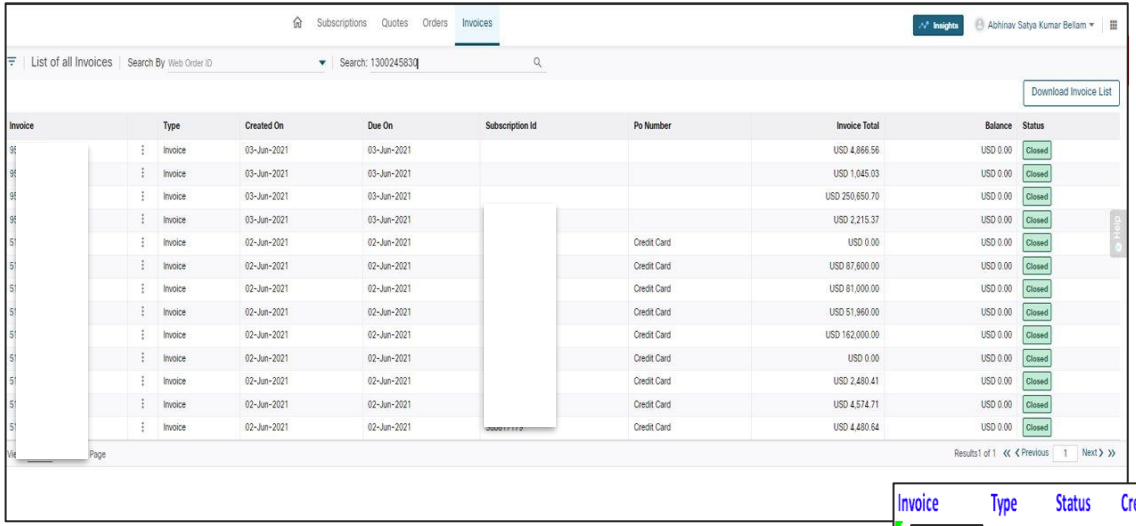
19. Na stránce Podrobnosti o objednávce je zobrazena část Daňová povinnost pod částí Položky.



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

Export faktury

CCE poskytuje zákazníkům možnost stáhnout seznam faktur zobrazených na řídicím panelu faktury.



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

Zákazníci mohou:

- proveďte prázdné vyhledávání a export všech faktur pomocí řídicího panelu.
- filtru pro předplatné, faktury, které patří do tohoto předplatného, budou exportovány
- filtrovat podle stavu faktur; aplikace Excel bude obsahovat pouze filtrované faktury

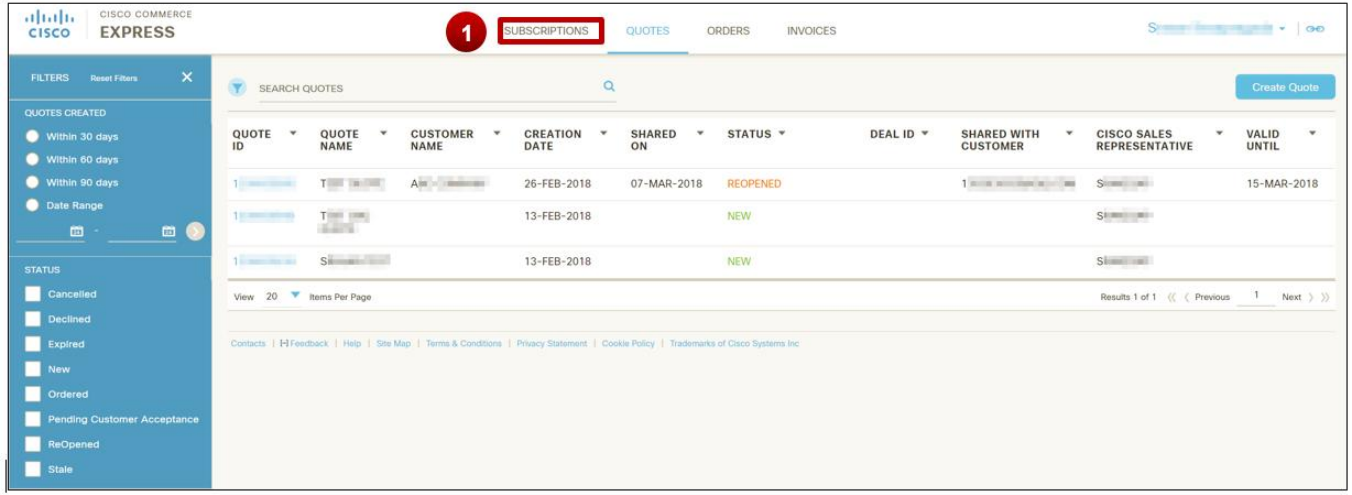
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Zobrazení a správa předplatných z řídicího panelu

Zobrazení a správa předplatných z řídicího panelu

Přehled:
Zákazníci mohou nyní spravovat **předplatná** v platformě Cisco Commerce Express (CCE).

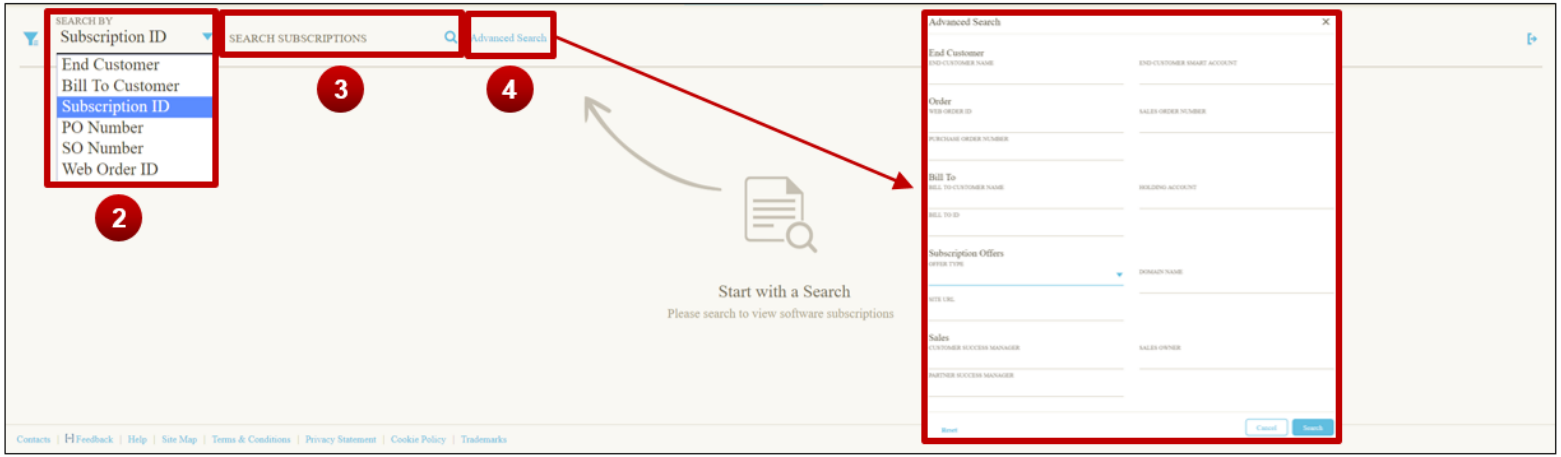
1. Na domovské stránce platformy Cisco Commerce Express klikněte na možnost **Předplatná**.



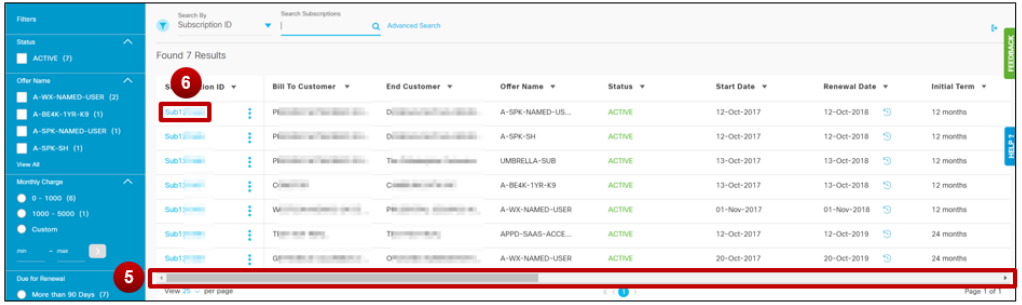
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Zobrazení a správa předplatných z řídicího panelu

2. Na kartě Předplatné vyberte v rozevírací nabídce Hledat možnost vyhledávání.
3. Do pole Hledat předplatná zadejte přidruženou proměnnou vyhledávání.
4. Můžete také kliknout na položku Rozšířené hledání.



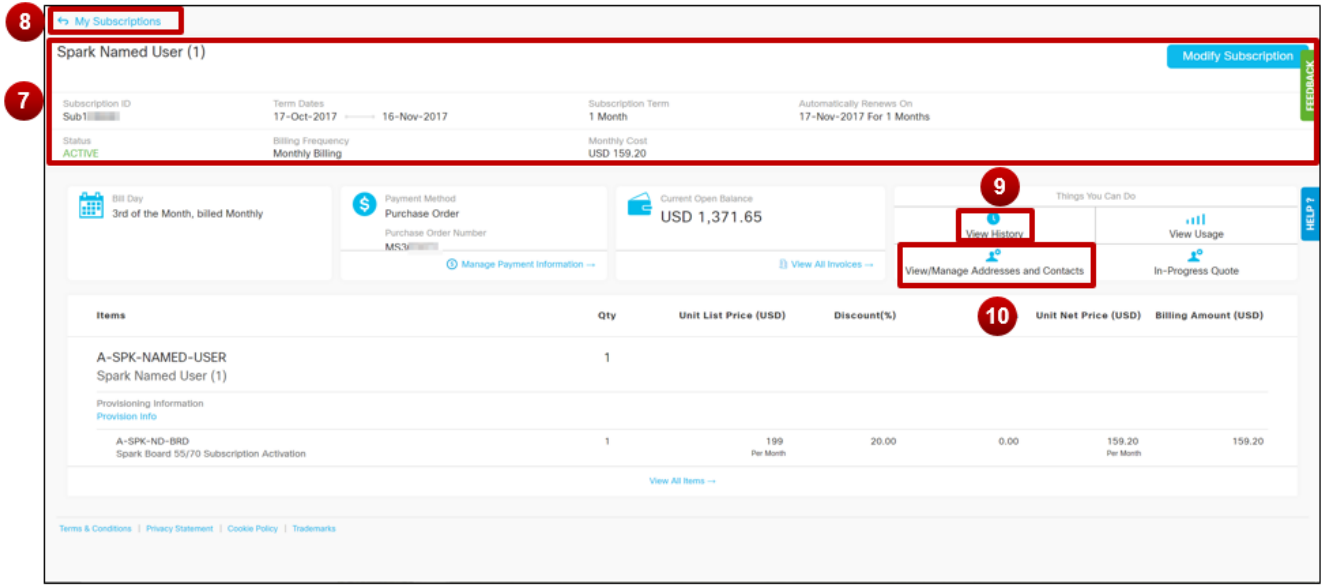
5. Posuvník slouží k zobrazení podrobností o předplatném na vysoké úrovni.
6. Podrobnosti o předplatném zobrazíte kliknutím na ID předplatného.



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

Zobrazení a správa předplatných z řídicího panelu

7. **Zobrazí podrobnosti o předplatném** v záhlaví předplatného.
8. Chcete-li se vrátit do nabídky předplatného, klikněte na možnost **Moje předplatná**.
9. Pokud chcete zobrazit historii, klikněte na **Zobrazit historii**.
10. Chcete-li **zobrazit a spravovat adresy a kontakty**, klikněte na možnost Zobrazit/spravovat adresy a kontakty.



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

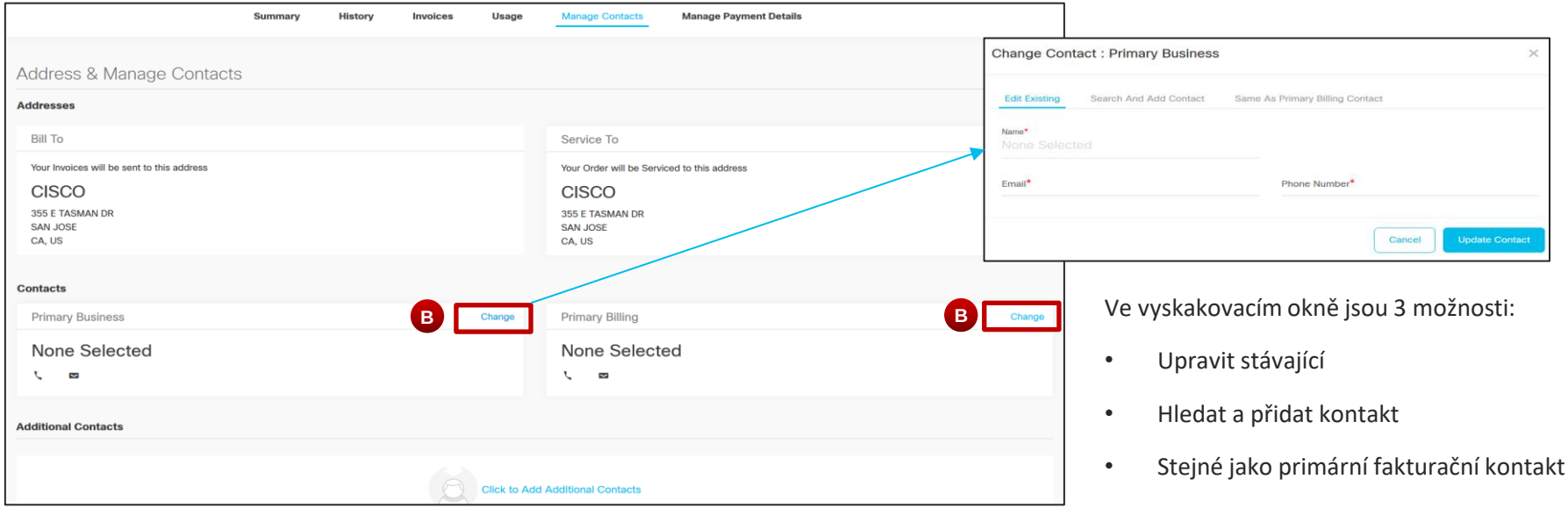
Zobrazení a správa předplatných z řídicího panelu

10. Chcete-li **zobrazit a spravovat adresy a kontakty**, klikněte na možnost Zobrazit/spravovat adresy a kontakty.

a) Chcete-li aktualizovat fakturační adresu, musí zákazníci kontaktovat svého interního obchodního zástupce, změnit a upravit. Zákazníci CCE mohou najít svého interního obchodního zástupce společnosti Cisco v části Kontakty společnosti Cisco v části Správa kontaktů.

b) Primární fakturaci nebo podnikání smí aktualizovat pouze fakturační nebo firemní kontakt nebo interní uživatel společnosti Cisco. Kontaktujte odběr. Chcete-li aktualizovat primární fakturační kontakt, klikněte na možnost **Spravovat kontakty** a klikněte na tlačítko **Změnit**.

V části Primární fakturační kontakt pod kontakty Fakturace zákazníkům a do vyskakovacího okna zadejte údaje o požadovaném kontaktu.



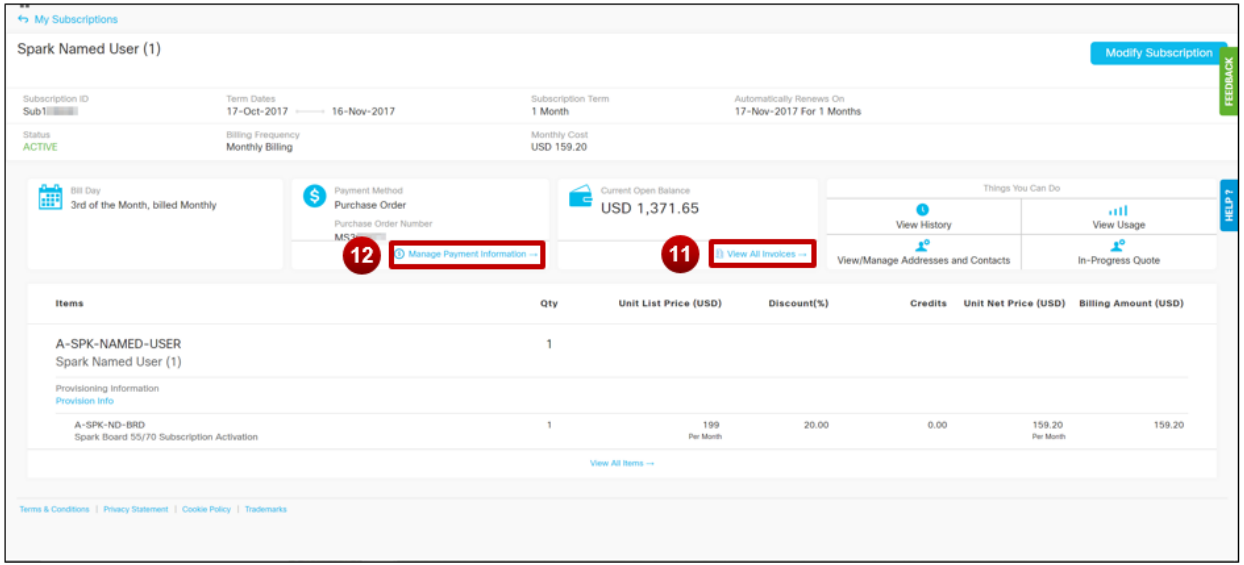
Ve vyskakovacím okně jsou 3 možnosti:

- Upravit stávající
- Hledat a přidat kontakt
- Stejné jako primární fakturační kontakt

Zobrazení a správa předplatných z řídicího panelu

11. Chcete-li zobrazit všechny faktury, klikněte na možnost **Zobrazit všechny faktury.**

12. Chcete-li zobrazit informace o platbě, klikněte na možnost **Spravovat informace o** platbě.



Poznámka: Zbývající zůstatky by měly být po vypršení platnosti smlouvy vyplaceny prostřednictvím platformy Cisco Commerce Express.

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

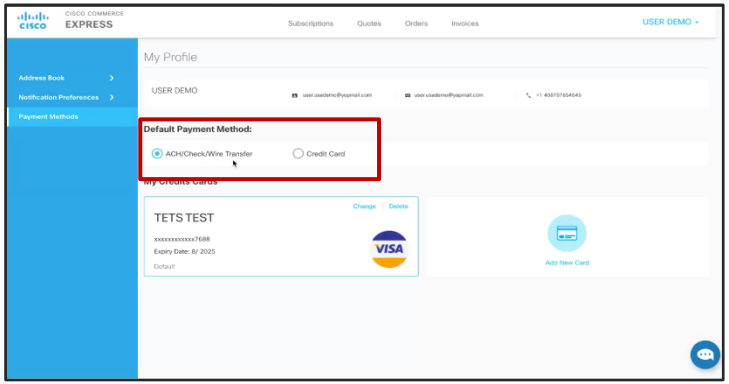
Platba kartou

Platba kartou

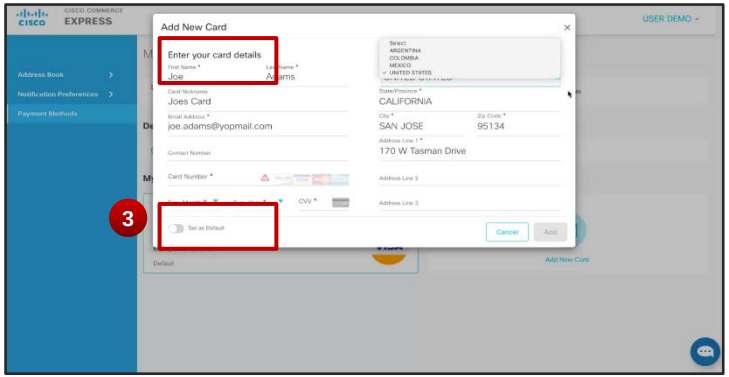
1. Zákazníci mohou nyní zahrnout **platbu platební kartou**.

2. Zadáním informací o požadované platební kartě můžete provést aktualizaci nebo **přidat novou** platební kartu.

1



2



3

3. Pomocí v levé dolní části obrazovky platební karty nastavte **výchozí platební kartu** pro automatické placení předplatného.

Dostupnost kreditní karty je k dispozici zbytku světa

Albánie
Argentina
Aruba
Austrálie (Amex)
Rakousko
Bangladéš
Barbados
Bělorusko
Belgie
Benin
Bermudy
Bolívie
Bosna a Hercegovina
Britské panenské ostrovy
Bulharsko
Kanada
Kajmanské ostrovy
Chile
Kolumbie
Kongo
Kostarika
Chorvatsko
Kypr
Česká republika
Dánsko
Dominikánská republika
Ekvádor
Salvador
Estonsko
Etiopie
Finsko
Francie
Německo
Ghana
Řecko
Guatemala
Guinea
Honduras
Hongkong
Maďarsko
Island
Indie
Indonésie
Irsko
Izrael
Jamajka
Kazachstán
Keňa
Lotyšsko
Litva
Lucembursko
Makedonie
Malajsie
Malta
Mauricius
Mexiko
Moldavsko
Maroko
Nizozemsko
Nizozemské Antily
Nový Zéland
Nikaragua
Nigérie
Norsko
Pákistán
Panama
Papua-Nová Guinea
Paraguay
Peru
Filipíny
Polsko
Portugalsko
Portoriko
Katar
Rumunsko
Saúdská Arábie
Senegal
Srbsko
Singapur
Slovensko
Slovinsko
Jižní Afrika
Španělsko
Srí Lanka
Švédsko
Švýcarsko
Tanzanie
Thajsko
Tunisko
Uganda
Ukrajina
Spojené arabské emiráty
Spojené království
Spojené státy americké
Uruguay
Americké Panenské ostrovy
Venezuela
Vietnam
Zimbabwe
Japonsko CC právě probíhá

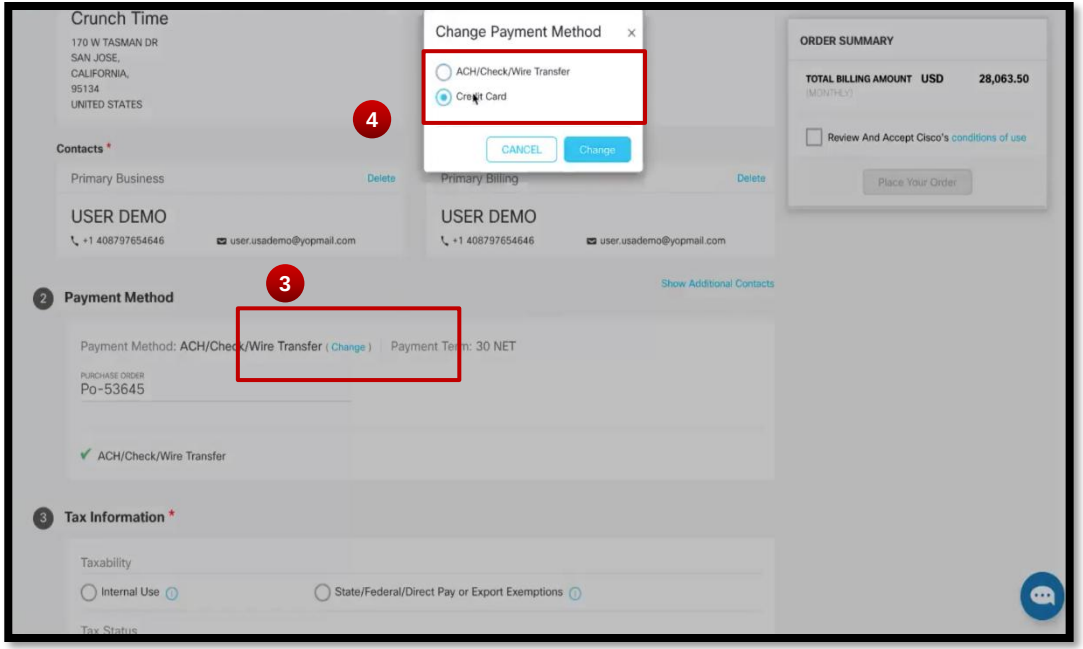
Způsoby platby kartou

3. Zákazníci si mohou vybrat **Způsob platby.** Kliknutím na možnost **Změnit** vyberte způsob platby platební kartou.

4. Pokud je způsob platby kreditní kartou, vyberte (změňte) a aktivujte platební možnost platební karty.

5. Když nastavíte **výchozí** způsob platby, předplatné se automaticky zaplatí.

6. Platební karty mají novou funkci **automatického** zobrazení. Po aktualizaci účtu vyprší platnost kreditních karet



Poznámka:
Připomenutí k úhradě všech **zbývajících zůstatků** by mělo být vyřízeno v době nastavení automatických plateb, aby byly zajištěny včasné platby.

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

Jednorázová platba

Pokud není vybrána možnost výchozí platební karty, lze provést jednorázové platby. V takovém případě může zákazník dokončit jednorázovou platbu výběrem možnosti **Uložená karta** pro autorizaci platby.

Poznámka: Pokud dojde k selhání platební karty, zákazník automaticky obdržet e-mailové oznámení.

5. Chcete-li vybrat jednorázovou platbu, přejděte do části **Faktury**. Klikněte na možnost **Zaplatit.**

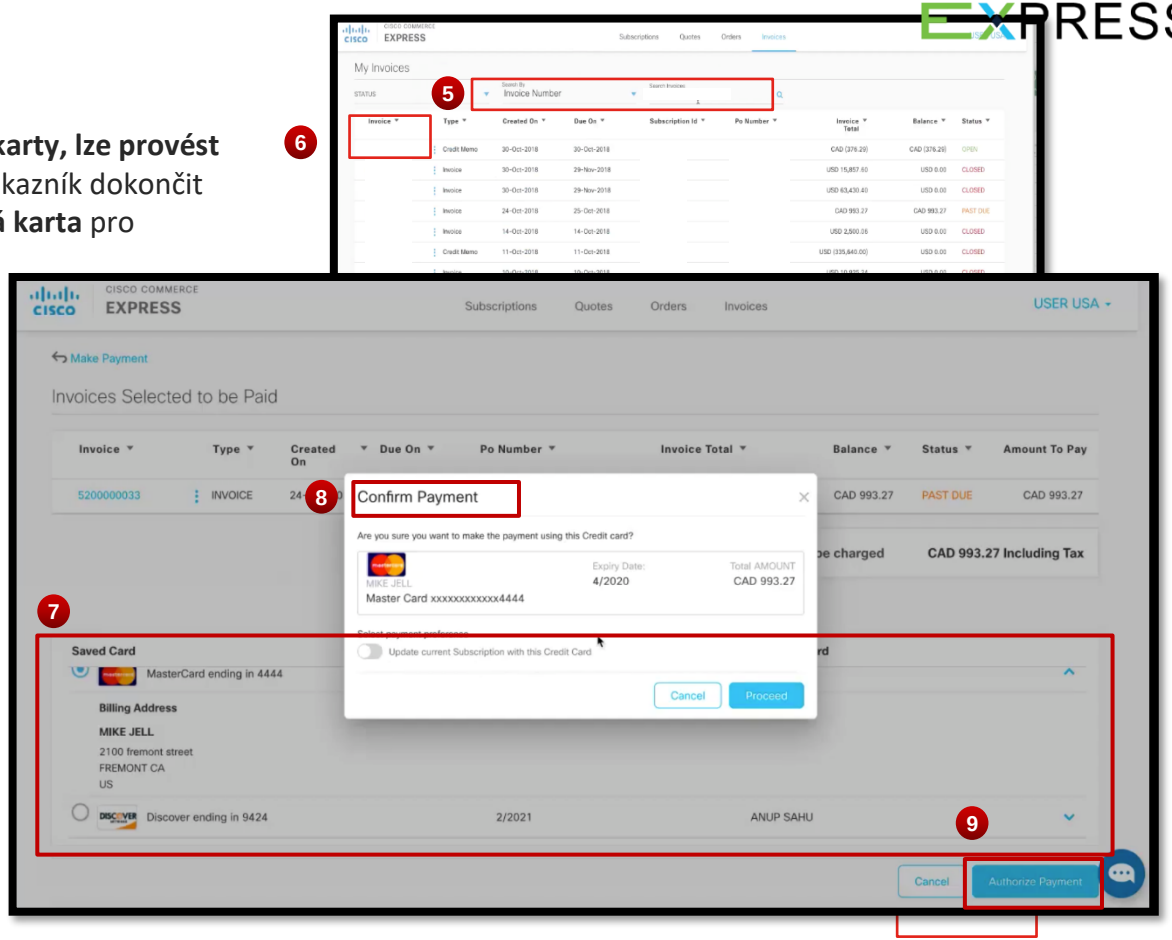
6. Klikněte na fakturu.

7. Vyberte **uloženou kartu**, se kterou chcete uskutečnit platbu.

8. Potvrďte Platbu zvolenou platební kartou.

Poznámka: Posunutím přepínače můžete aktualizovat aktuální Předplatné Pomocí této Platební karty.

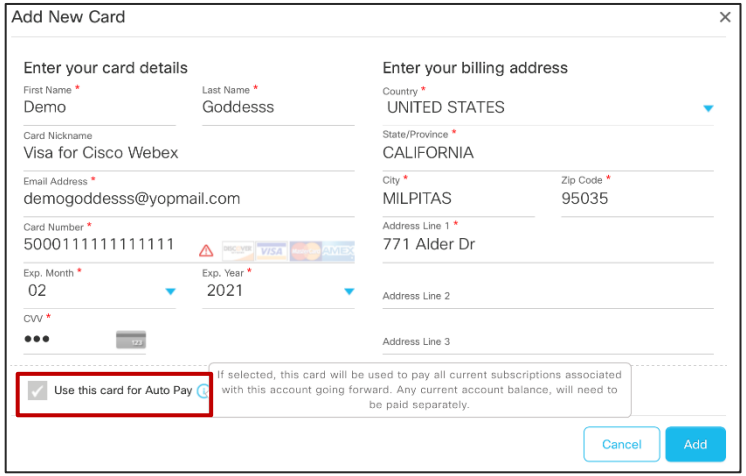
9. Klikněte na možnost Autorizovat platbu.

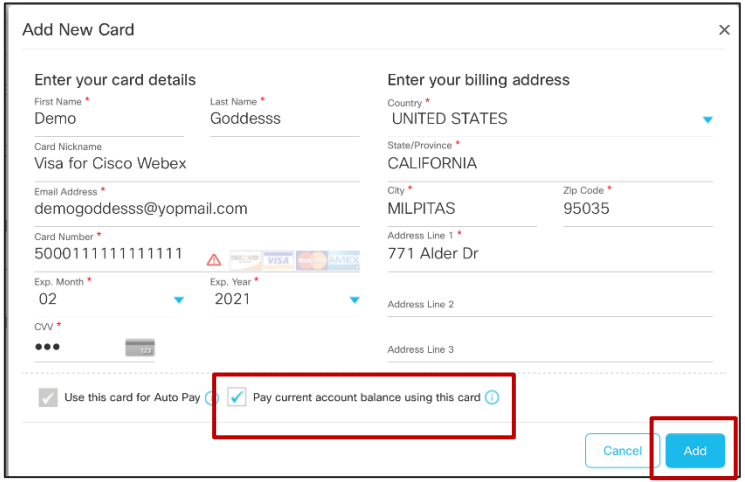


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Vylepšení automatických plateb

1. **Vylepšení automatického placení platební karty** nyní zahrnuje nastavení jakékoli stávající nebo nové platební karty pro automatické placení.
2. **Veškeré předplatné** lze aktualizovat na stránce profilu, včetně **nevyřízených platebních** zákazníků, kteří mohou používat stejnou kreditní kartu.
3. Pokud zvolíte možnost Automatické placení, bude karta použita k **placení všech aktuálních předplatných** spojených s účtem **do budoucna**.
4. Veškeré **zůstatky na běžném účtu** bude nutné **zaplatit samostatně**.
5. Pole můžete také vybrat pro **platbu zůstatků běžného účtu** kartou.





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

Automatické odraz

Když vyprší platnost platebních karet nebo se změní fakturační adresa platební karty, nová funkce **automatického zohlednění** vám umožní aktualizovat informace o platební kartě ve vašem profilu.

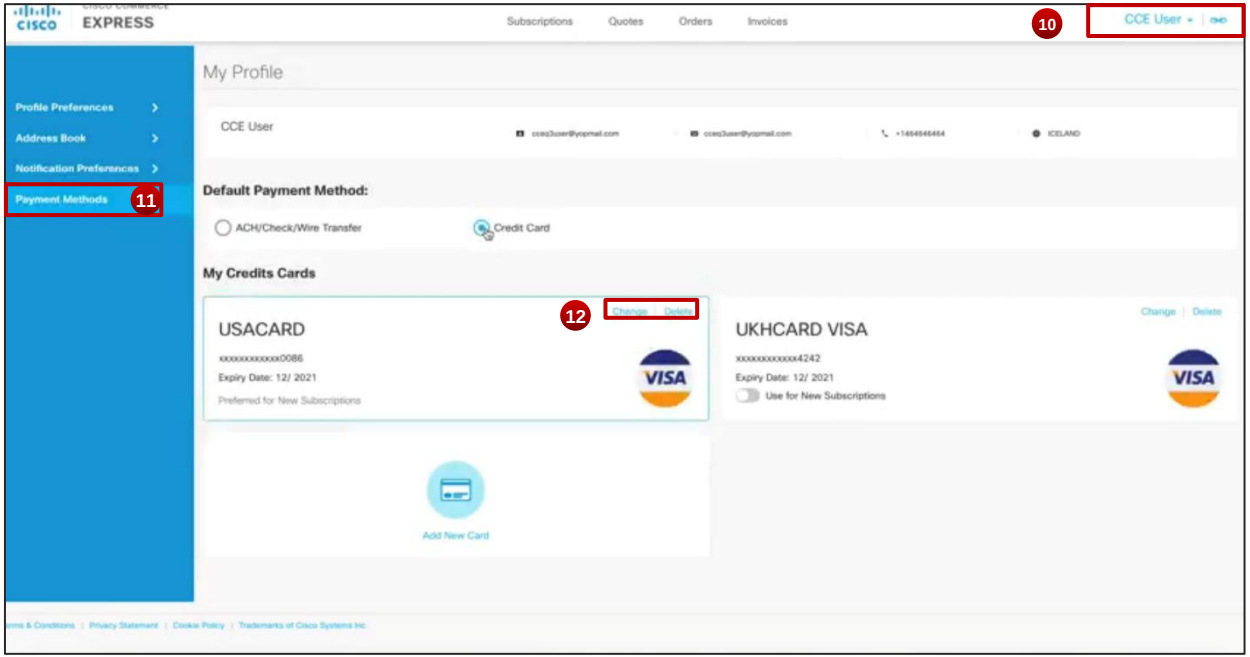
Jakmile budou data cc aktualizována, budou automaticky použita na všechna předplatná a objednávky, kde je karta **nastavena jako výchozí pro** platbu.

10. Přejít na svůj uživatelský profil

11. Klikněte na možnost **Způsob platby**.

12. Provádět aktualizace **platební** karty a **uložit** změny

13. **Tip!** Zkontrolujte své objednávky a předplatné, abyste se ujistili, že se upravené informace zobrazují a zobrazují správně všude, kde je karta používána.

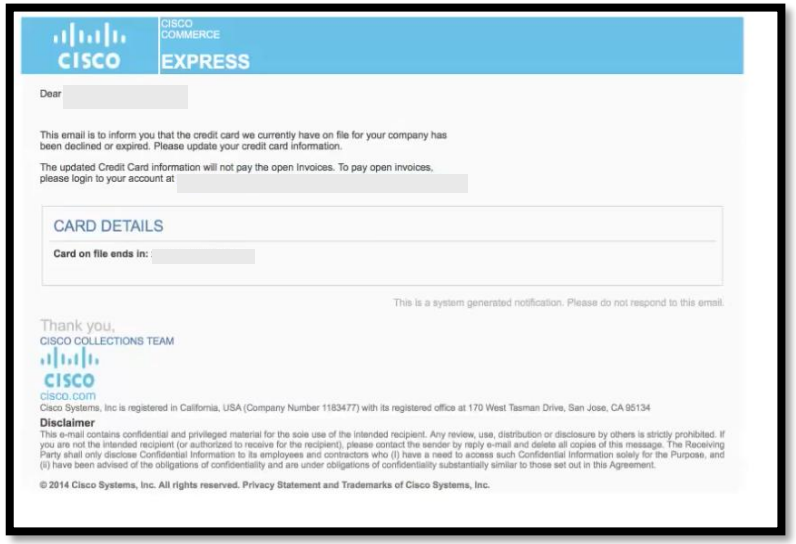


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

E-mailové oznámení o odmítnutí platební karty

10. Bude odeslán e-mail s upozorněním zákazníka uvedeného na faktuře, když dojde k odmítnutí kreditní karty.

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.

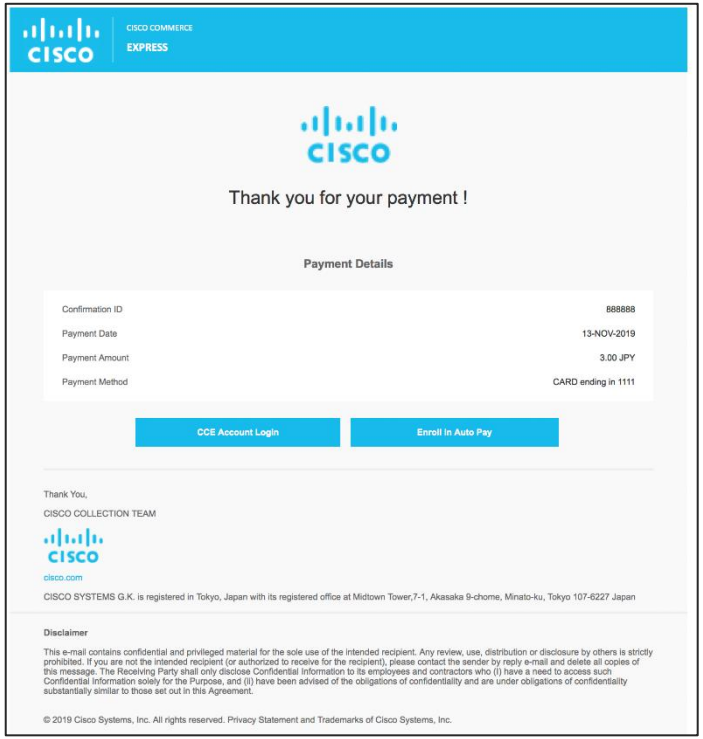
TIP

Někdy vyprší platnost karty nebo se změní fakturační adresa. Jsme bezproblémoví se schopností automaticky Platit více předplatných pouze jednou kreditní kartou. Tím je zajištěna automatizace plateb pro každou instanci s přesnými údaji o platební kartě! Jednoduše si uložte údaje o platební kartě a ujistěte se, že je součástí kódu CCV.

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

Platba oznámení e-mailem

Zákazníci nyní obdrží e-mailové upozornění po úspěšné platbě a jednorázové platbě kreditní kartou .



CISCO COMMERCE
EXPRESS

CISCO

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

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

Přímá inkasa

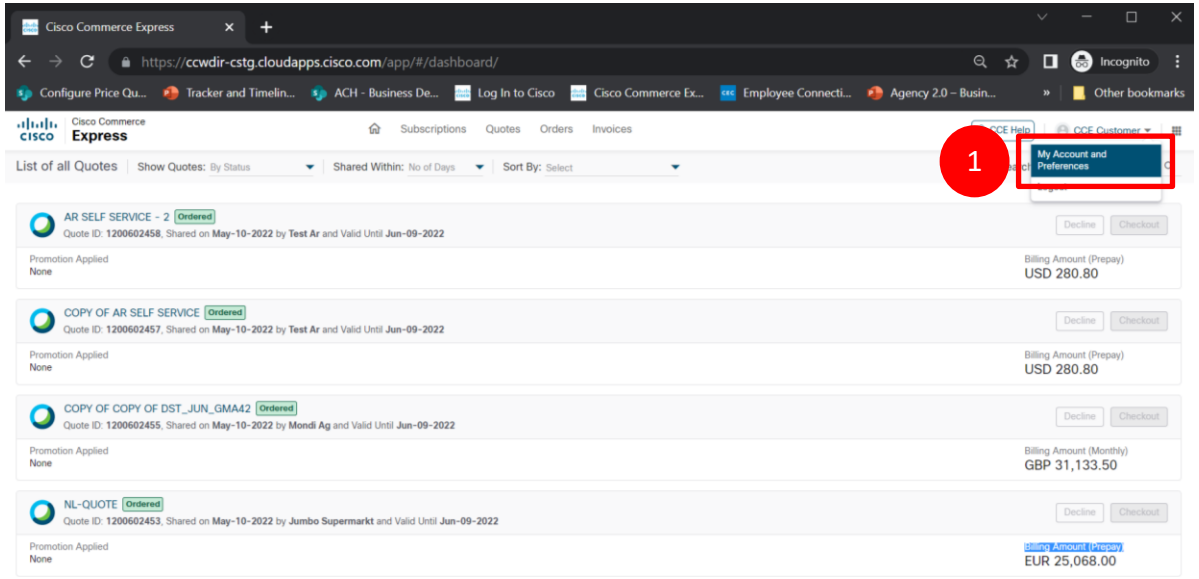
Způsob platby debetní

Úvahy při používání přímého inkasa jako způsobu platby

- Vybraný bankovní účet bude použit k platbě předplatného v příštím fakturačním cyklu.
- Vybraný bankovní účet bude účtován k datu faktury.
- Ujistěte se, že údaje o bankovním účtu jsou přesné, aby se předešlo případným chybám.
  - Informace o opravě chyb při zadávání údajů o bankovním účtu naleznete na snímku 79.
- Pokud platba není z důvodu nedostatku prostředků zpracována správně, vyberte nový bankovní účet nebo způsob platby.

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

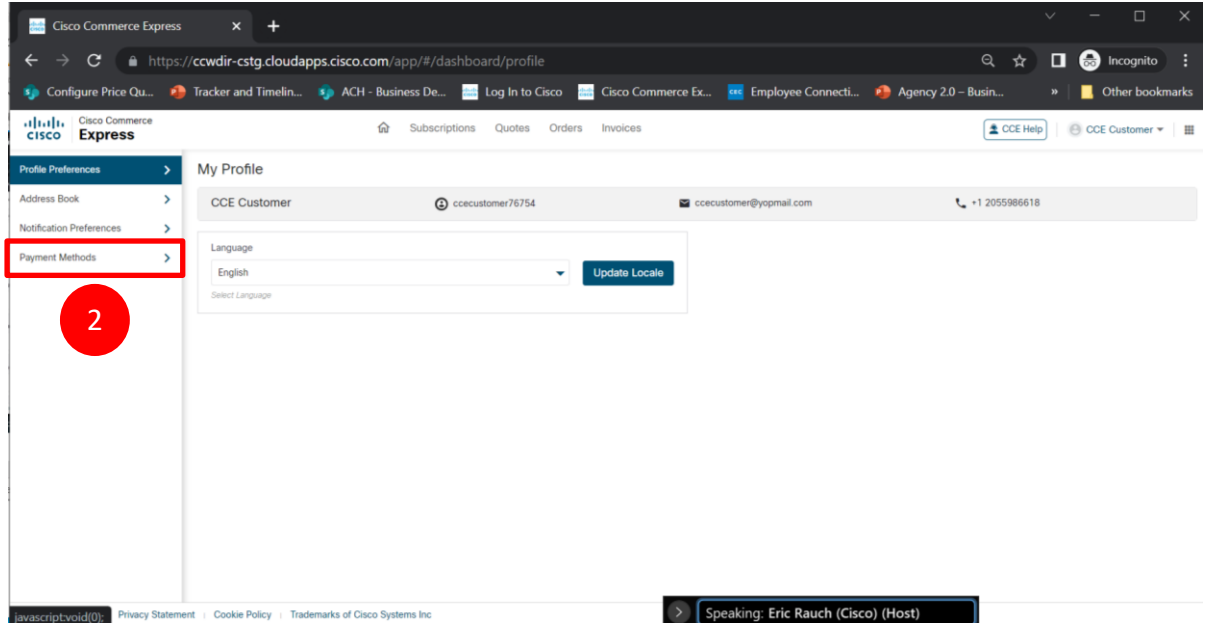
Přidejte způsob platby přímé inkaso: Stránka Profil a předvolby



1 Přihlaste se k CCE a vyberte možnost *Můj účet a předvolby*.

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

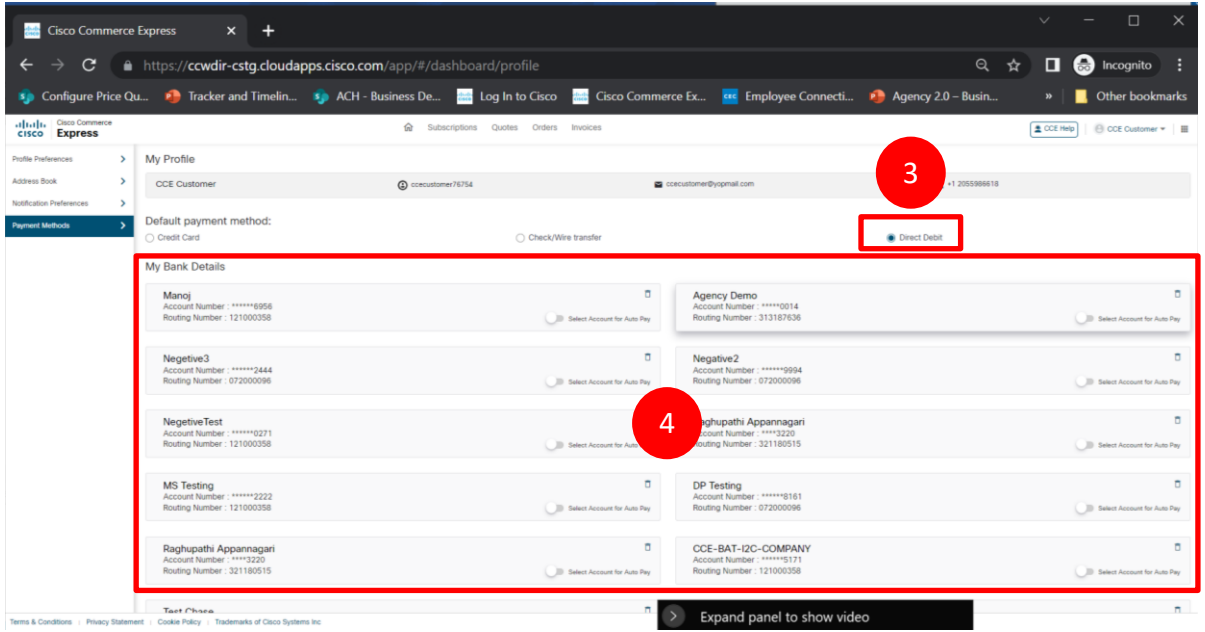
Přidejte způsob platby přímé inkaso: Stránka Profil a předvolby



2 Vyberte možnost *Způsoby platby*.

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

Přidejte způsob platby přímé inkaso: Stránka Profil a předvolby

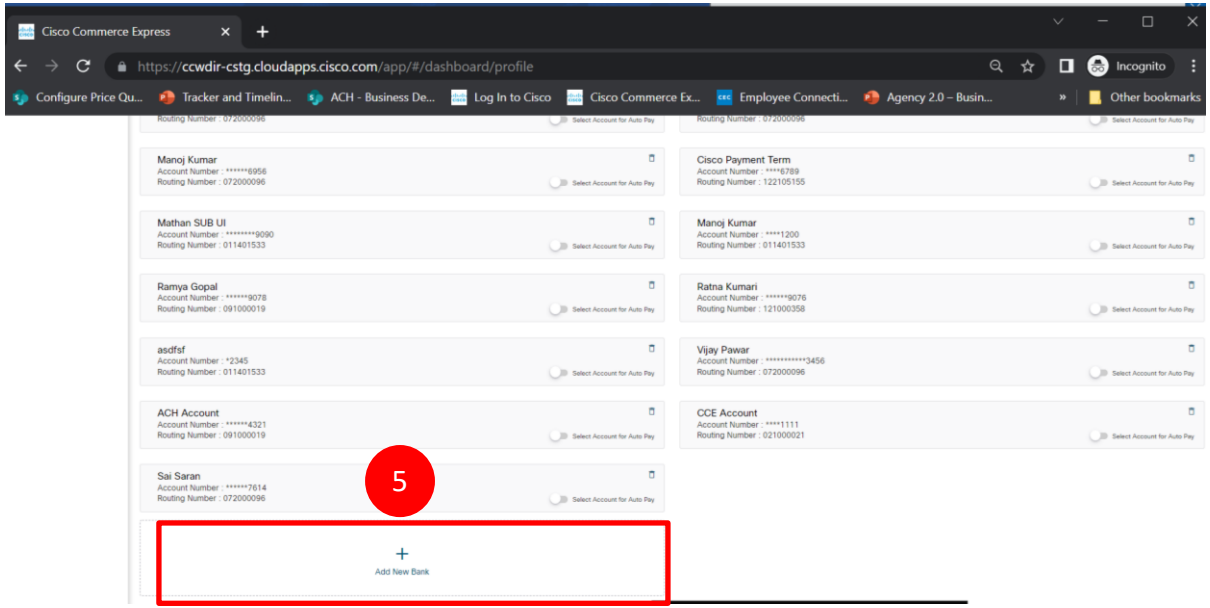


3 Vybere možnost *Přímé inkaso*

4 Vyberte ze stávajících účtů nebo přidejte nový účet (viz krok 5).

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

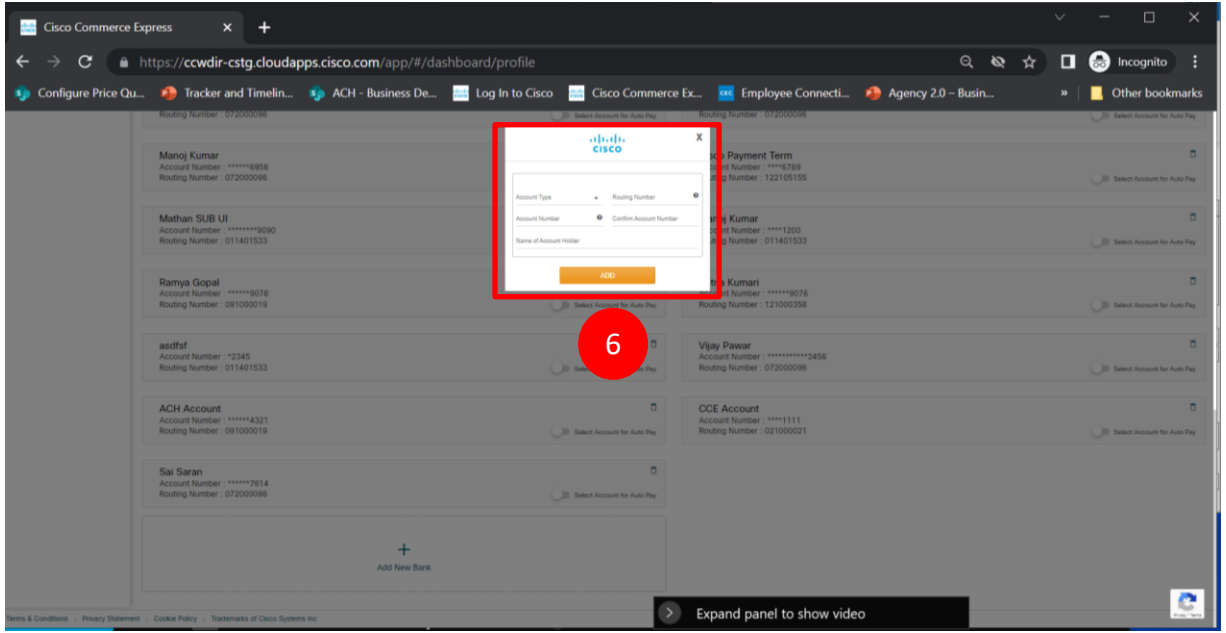
Přidejte způsob platby přímé inkaso: Stránka Profil a předvolby



5 Klikněte na tlačítko + a přidejte nový bankovní účet.

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

Přidejte způsob platby přímé inkaso: Stránka Profil a předvolby

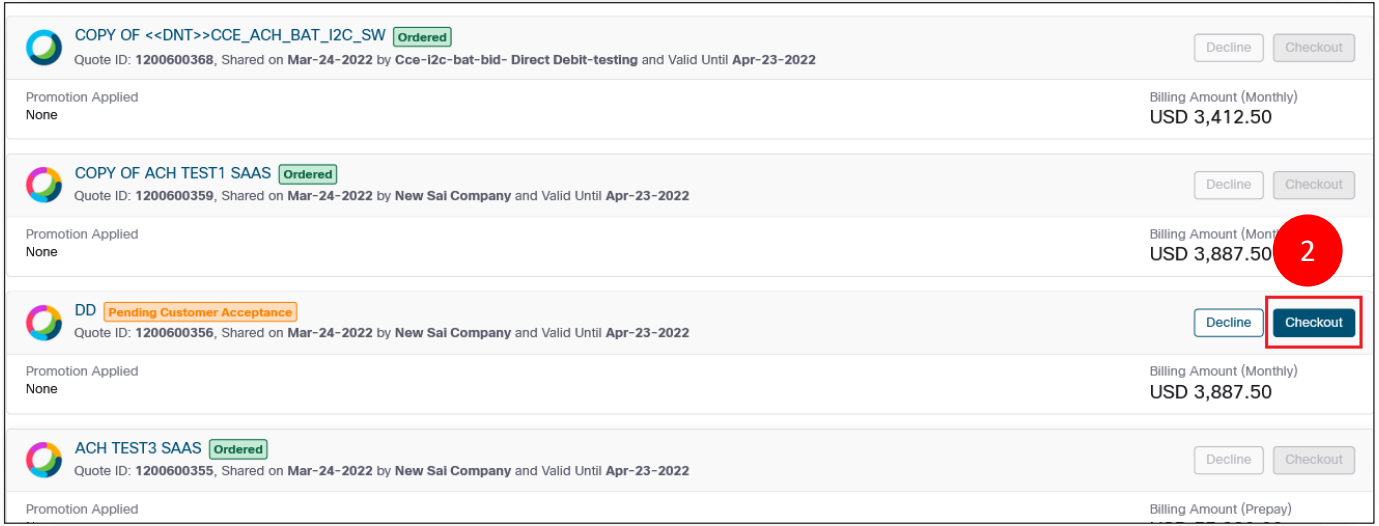


6 Přidat údaje o novém bankovním účtu

Informace o chybových zprávách při pokusu o přidání nového bankovního účtu naleznete na snímku 79.

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

Nabídka pro vyhledávání a kontrolu
Stránka pro kontrolu objednávky

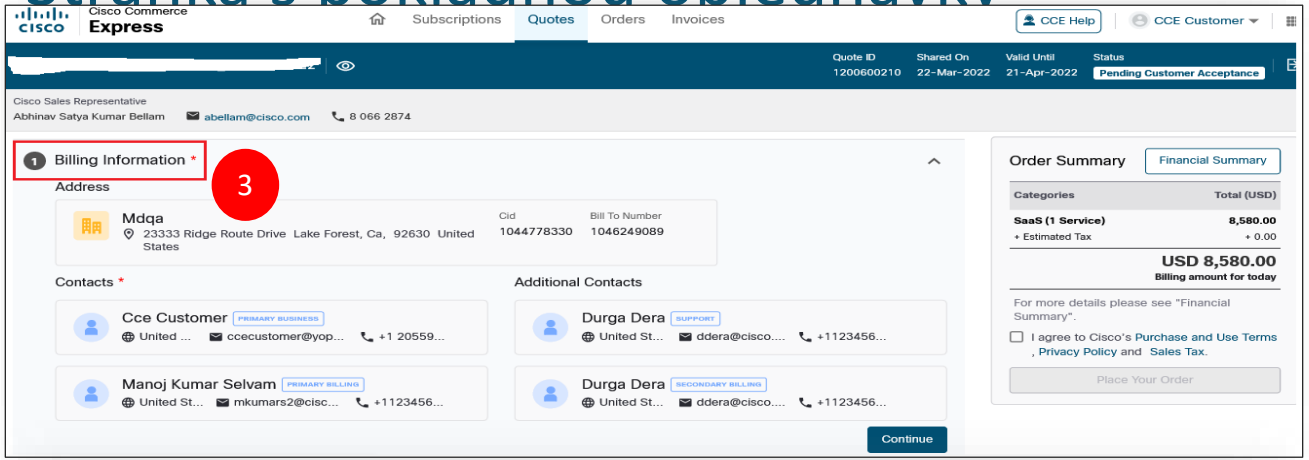


1 Chcete-li zobrazit citaci, přihlaste se k platformě CCE

2 Vyhledejte schválené nabídky a vyberte možnost *Pokladna*

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

Zkontrolujte fakturační údaje / aktualizujte daňové údaje
Stránka s pokladnou objednávky

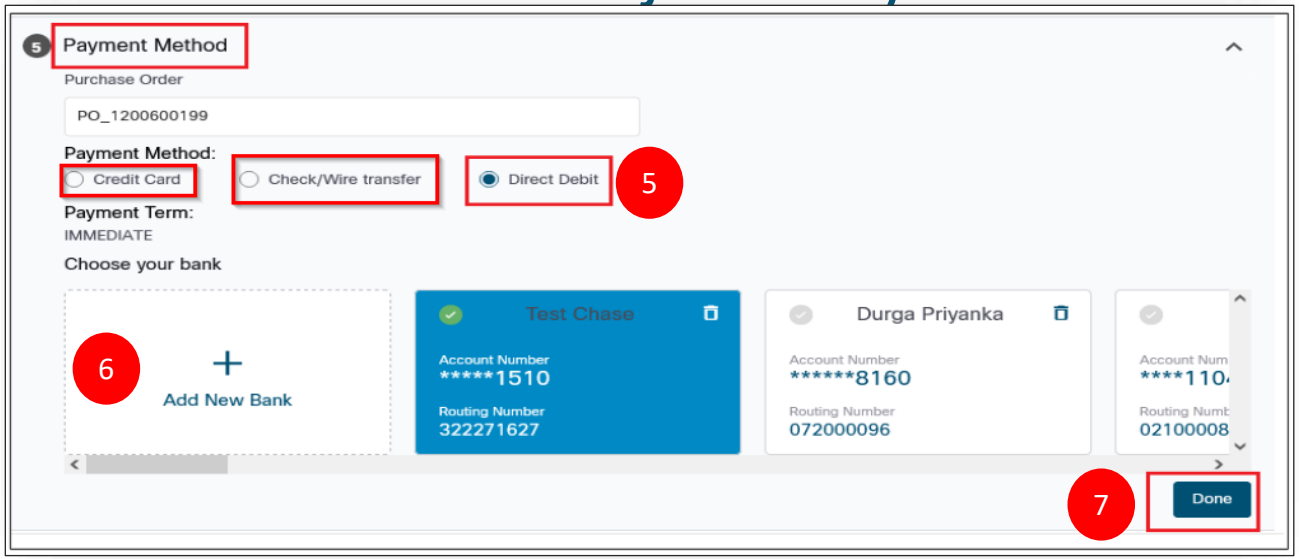


3 V nabídce se zobrazí fakturační údaje. Zkontrolujte fakturační údaje.

4 Zkontrolujte a vyberte příslušné daňové informace a klikněte na tlačítko *Pokračovat*.

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

Zvolte způsob platby pro objednávky SAAS Stránka Pokladna objednávky



5 Vyberte možnost *Přímé inkaso* a zvolte preferovaný bankovní účet.

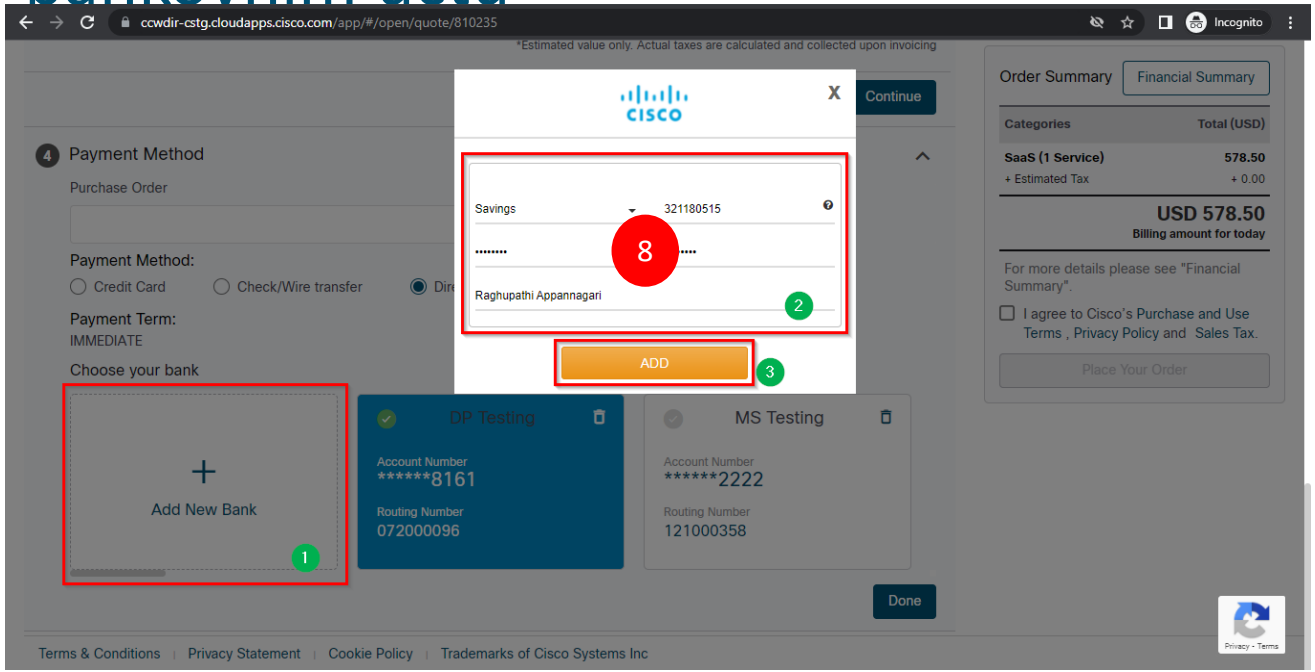
6 Vyberte ze stávajících účtů nebo klikněte na tlačítko + a přidejte nový bankovní účet (viz krok 8).

7 Po dokončení klikněte na tlačítko *Hotovo* .

Celková hodnota objednávky – automatické povolení způsobu platby:
Pro novou objednávku S/W vyšší než 50 tisíc dolarů, všechny 3 možnosti (přímé debetní , kreditní karta, bankovní převod/kontrola)
Pro novou objednávku S/W nižší než 50 tisíc dolarů, všechny 3 možnosti (přímé debetní , kreditní karta, bankovní převod/kontrola)
Pro novou objednávku S/W vyšší než 0 USD, všechny 3 možnosti (přímá inkasa, kreditní karta, bankovní převod/kontrola)

© 2020 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

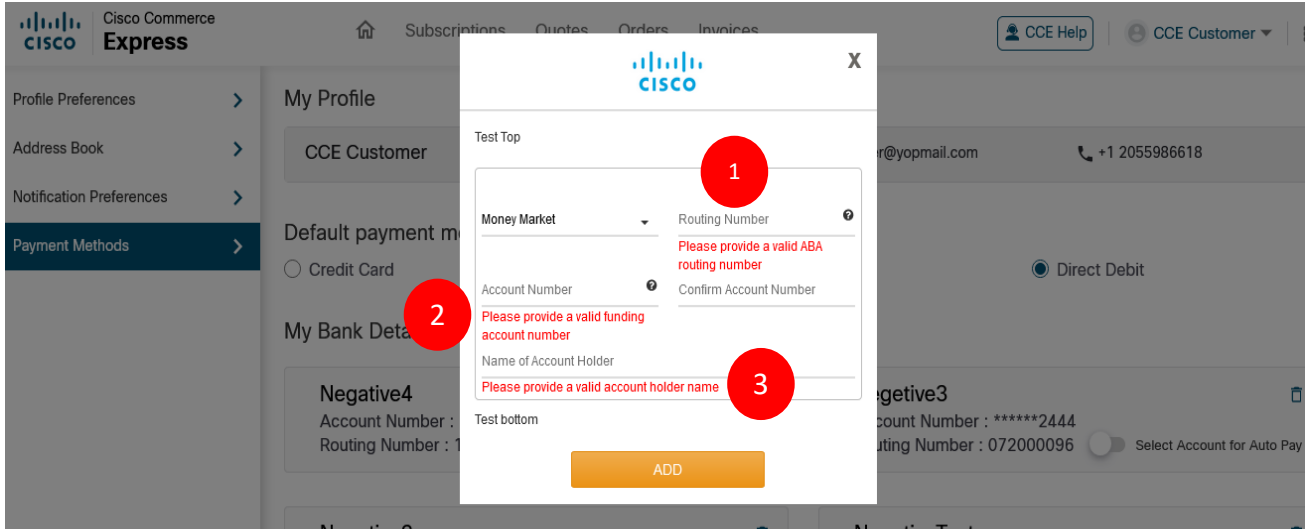
Přidání nových údajů o bance
Stránka pokladny objednávky – zadejte údaje o novém bankovním účtu



8 Zadejte údaje o novém účtu a klikněte na tlačítko *Přidat*.

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

Přidávání nových údajů o bance chybových zpráv

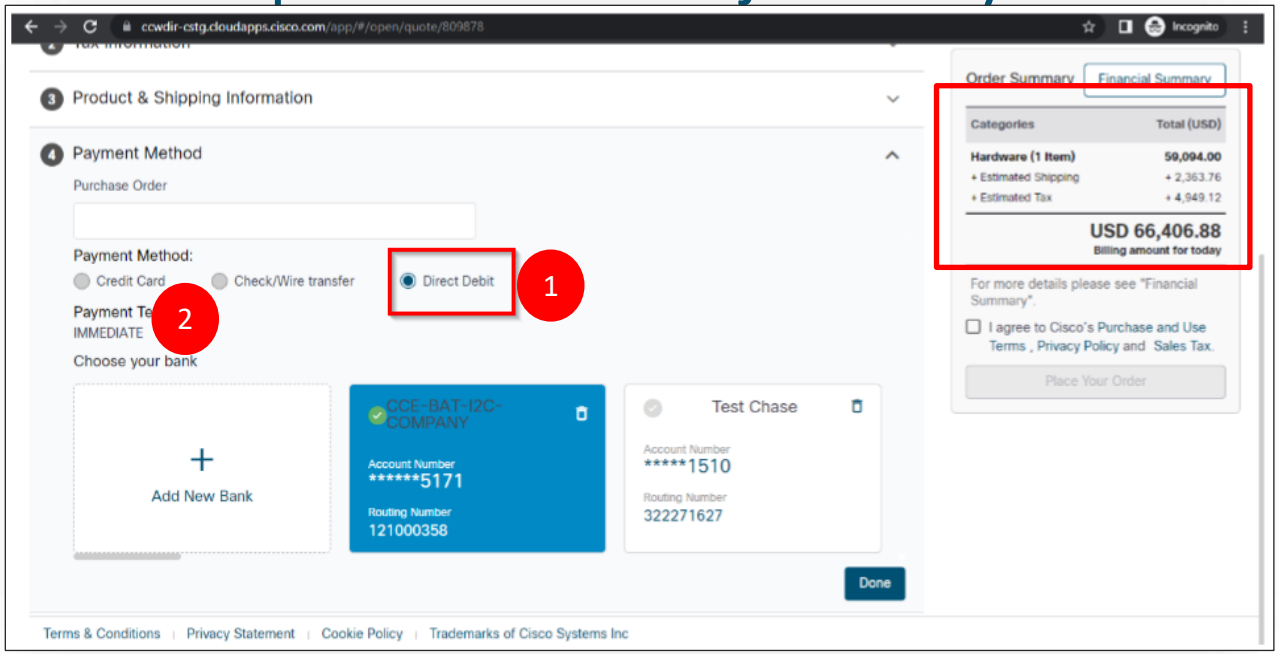


V následujících situacích systém zobrazí chybovou zprávu:

1. Pokud je číslo směrování neplatné *(zadejte platné číslo směrování ABA)*
2. Pokud je číslo účtu neplatné *(zadejte platné číslo účtu financování)*
3. Je-li zadaný název účtu Neplatný. *(Zadejte platné jméno držitele účtu.)*

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

Zvolte způsob platby pro objednávku **hardwaru**
Stránka pro kontrolu objednávky



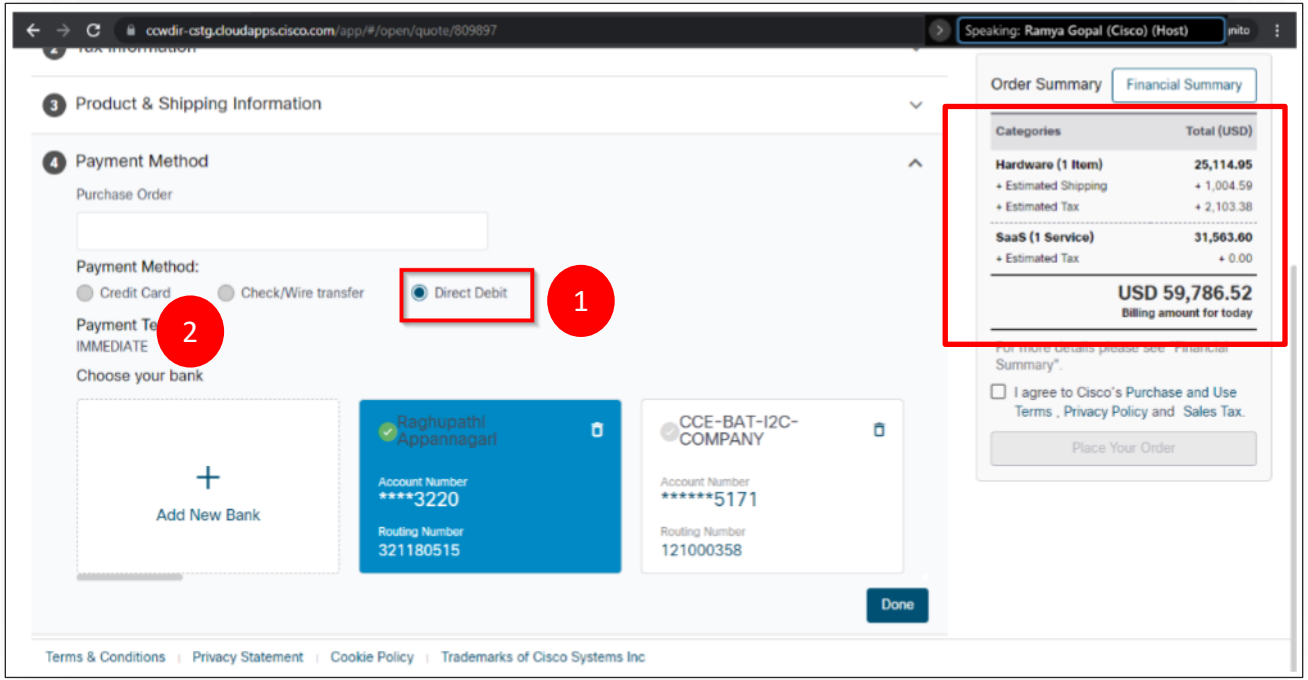
1 Pro jednotky SKU s hodnotami vyššími než 50 tisíc dolarů bude ve výchozím nastavení povolena a vybrána metoda přímého inkasa.

2 Možnosti kreditní karty a zaškrtnutí / převodu přes bankovní převod budou deaktivovány (šedé).

Celková hodnota objednávky – automatické povolení způsobu platby:
Pro novou objednávku H/W vyšší než 50 tisíc dolarů, pouze možnost přímého inkasa.
Pro novou objednávku H/W nižší než 50 tisíc dolarů, pouze možnost kreditní karty

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

Zvolte způsob platby pro objednávky **hybridní** (hardware + software)
Stránka pro pokladnu objednávky



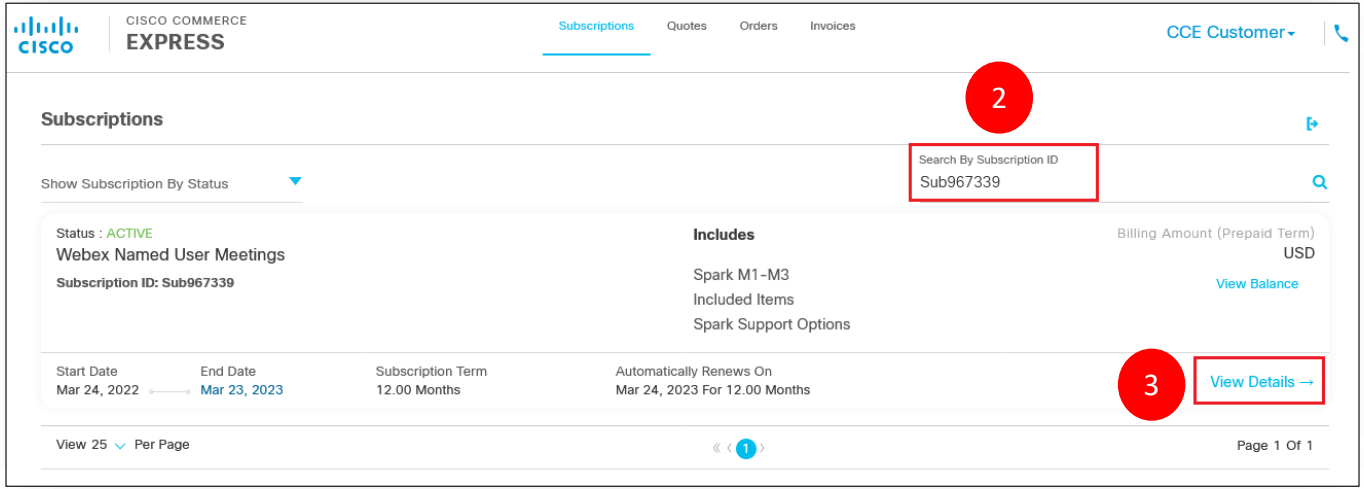
1 Pro hybridní SKU s hodnotou vyšší než 50 kB bude ve výchozím nastavení povolena a vybrána metoda přímého inkasa.

2 Možnosti kreditní karty a zaškrtnutí / převodu přes bankovní převod budou deaktivovány (šedé).

Celková hodnota objednávky – automatické povolení způsobu platby:
Pro novou objednávku hybridní služby vyšší než 50 tisíc dolarů, pouze možnost přímého inkasa
Pro novou objednávku hybridní služby nižší než 50 tisíc dolarů je pouze možnost platební karty

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

Změna způsobu platby v uživatelském rozhraní předplatného



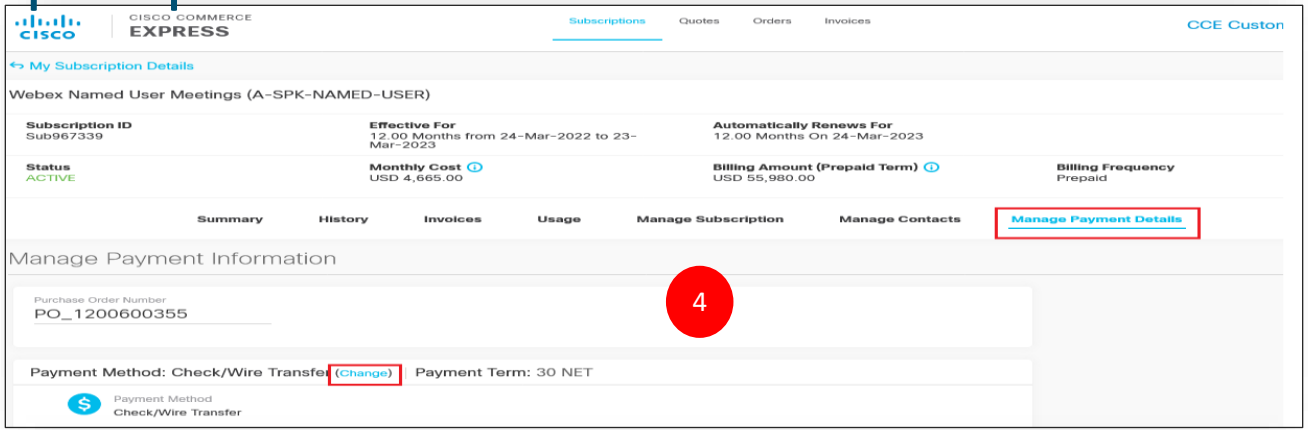
1 Chcete-li zobrazit předplatné, přihlaste se k platformě CCE

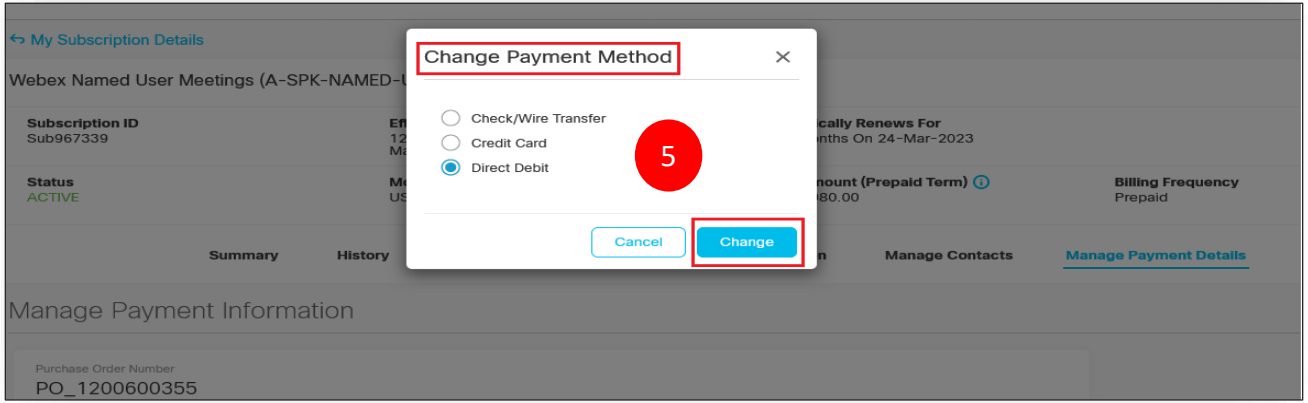
2 Hledat podle *ID předplatného*

3 Přístup k předplatnému získáte kliknutím na možnost *Zobrazit podrobnosti* .

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

Změna způsobu platby v uživatelském rozhraní předplatného



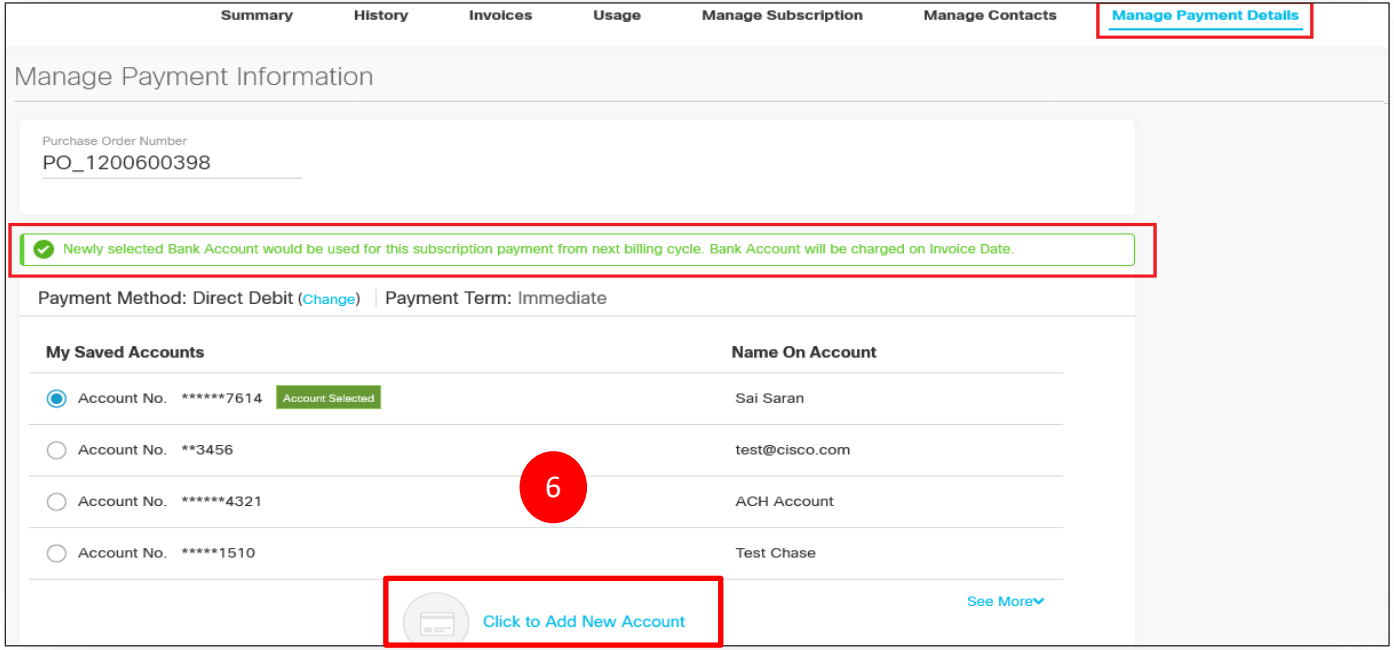


4 Klikněte na kartu *Spravovat podrobnosti o platbě* a klikněte na možnost *Změnit způsob platby*.

5 Vyberte možnost *Přímé inkaso* a klikněte na tlačítko *Změnit*.

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

Změna způsobu platby v uživatelském rozhraní předplatného

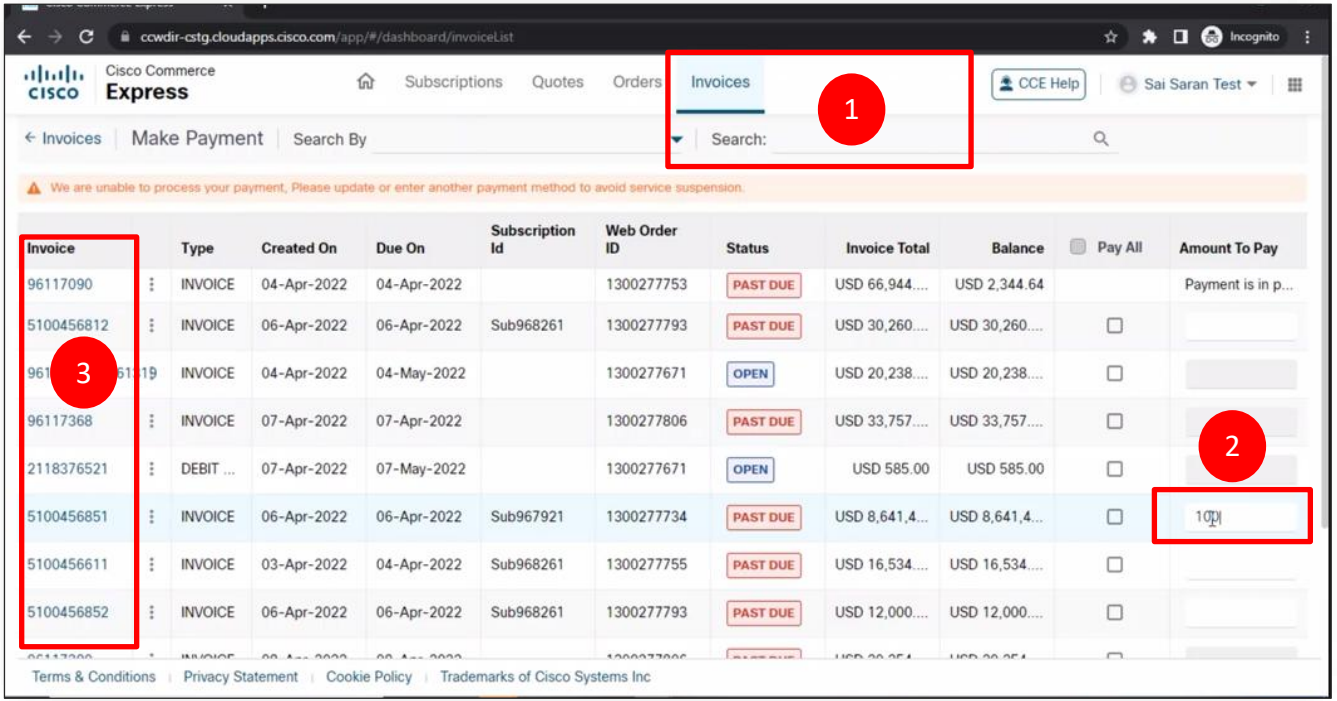


6

Vyberte z nabídky *Moje uložené účty* nebo klikněte dole a přidejte nový účet

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

Objednávka s otevřenou/minulou splatnou fakturou jednorázovou platbou



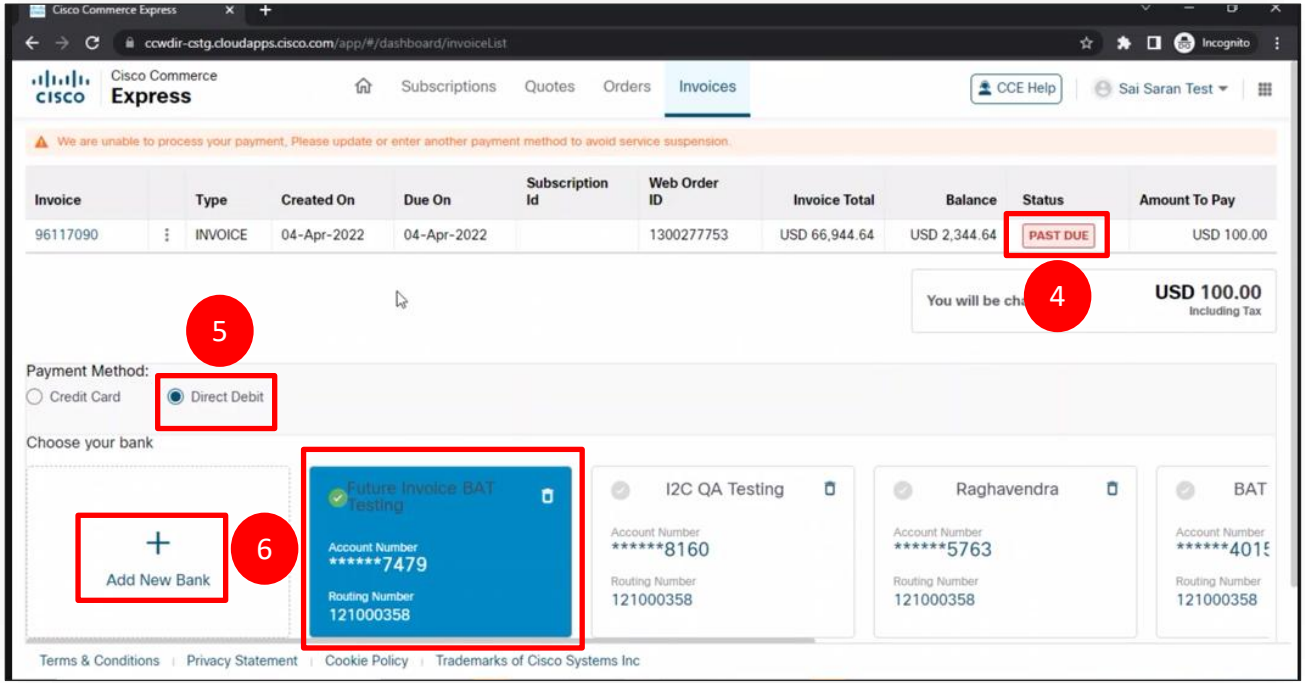
Objednávky s otevřenými nebo minulými fakturami v důsledku transakční chyby vyžadují jednorázovou platbu k opravě.

Chcete-li provést jednorázovou platbu debetem, postupujte takto:

1. Klikněte na *kartu Faktura* a vyhledejte podle jména zákazníka, čísla faktury, čísla nákupní objednávky, ID předplatného nebo ID webové objednávky.
2. Zadejte částku platby do pole *Částka k zaplacení* .
3. Chcete-li zobrazit podrobnosti o faktuře, klikněte na hypertextový odkaz *Faktura* (viz kroky 4–8).

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

Objednávka s otevřenou/minulou splatnou fakturou jednorázovou platbou



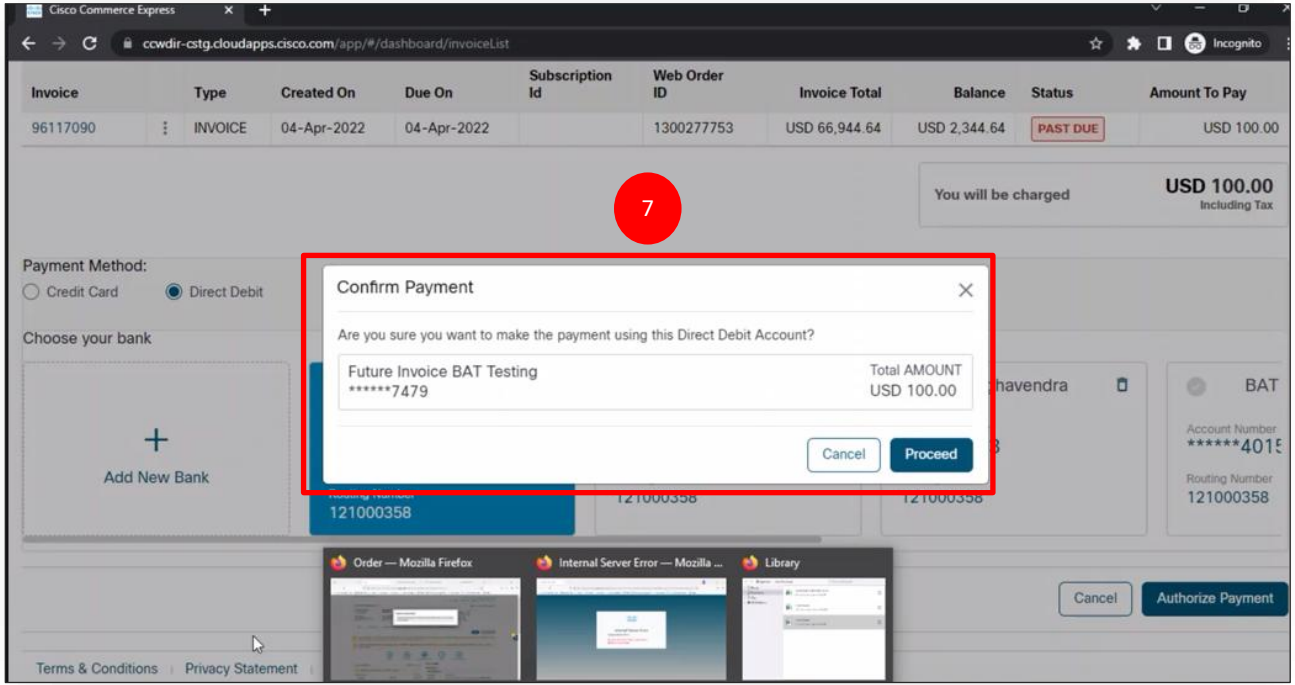
4 Zkontrolujte stav faktury (stav se zobrazí jako SPLATNÝ.)

5 Vyberte možnost *Přímé inkaso* .

6 Vyberte existující účet nebo klikněte na tlačítko + přidejte nový účet.

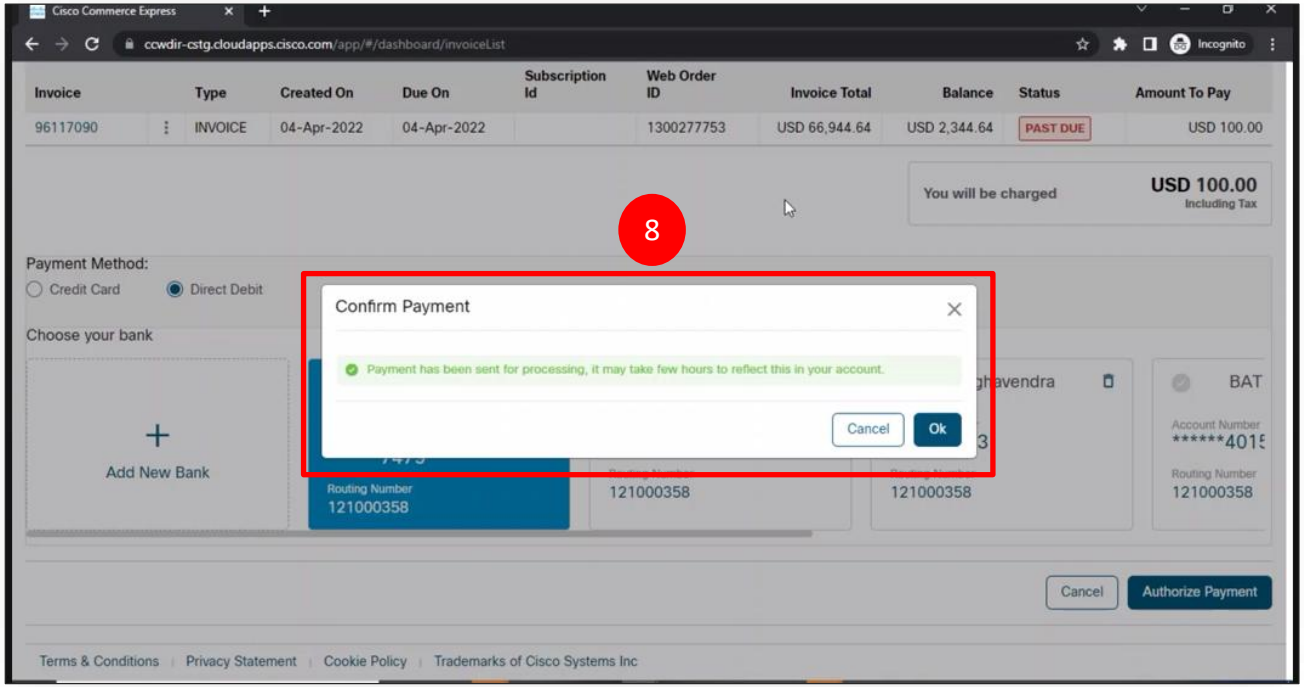
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Objednávka s otevřenou/minulou splatnou fakturou jednorázovou platbou



7 Platbu potvrďte kliknutím na tlačítko *Pokračovat*

Objednávka s otevřenou/minulou splatnou fakturou jednorázovou platbou



8 Systém zobrazí zprávu s potvrzením platby:

„Platba byla odeslána ke zpracování. Zavedení této skutečnosti ve vašem účtu může trvat několik hodin.“

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

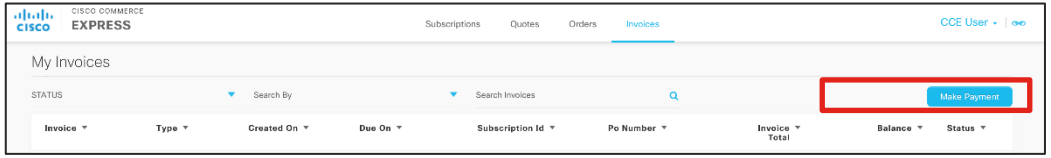
Globální bankovnictví

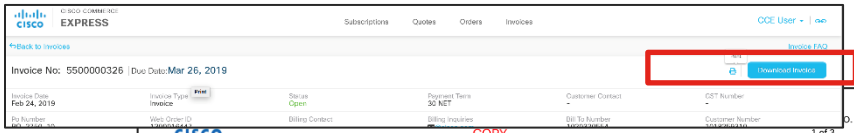
Nový bankovní převod

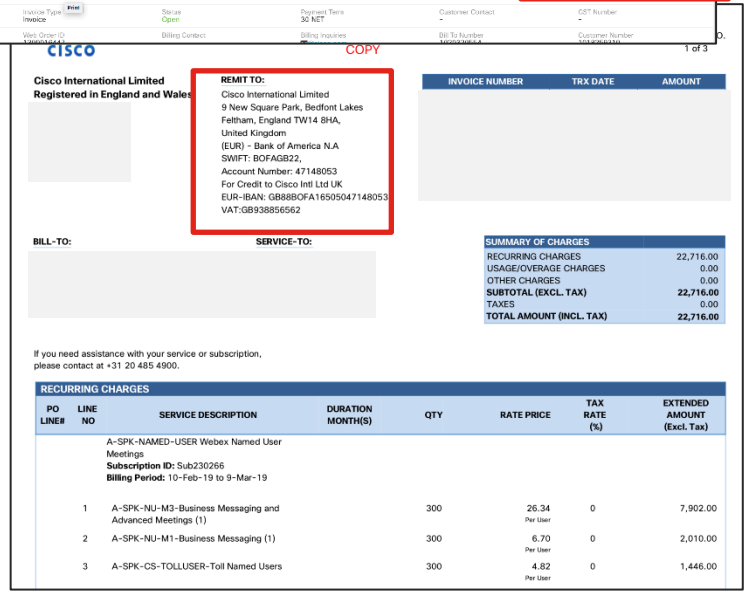
Zákazníci, kteří byli nově zaregistrováni do CCE, by měli provést následující kroky

1. Aktualizujte bankovní převod společnosti **Cisco Webex, LLC** na společnost **Cisco Systems, Inc.**
2. Chcete-li zobrazit nové pověření, stáhněte si nejnovější **fakturu** v platformě CCE.
3. Ujistěte se, že jste odeslali platby společnosti Cisco Systems, Inc. Níže uvedený soubor Excel obsahuje informace o převodu plateb podle oblasti/místa.
4. Proveďte aktualizaci, jakmile se zaregistrujete, abyste předešli zpožděným platbám. Níže uvedená tabulka uvádí podrobnosti o bankovním převodu:

Microsoft Excel 97 - 2004 Worksheet







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

Zobrazení a správa všech oznámení

Přehled

Oznámení budou vydávány e-maily pro následující oznámení:

Nabídka je připravená ke kontrole – která je odeslána primárnímu pracovnímu kontaktu a primárnímu fakturačnímu kontaktu a uhlík je zkopírován do tvůrce nabídky, odesílatele nabídky a dalších potvrzení.

Připomenutí přijetí obchodní nabídky zákazníkovi, která je odeslána primárnímu firemnímu kontaktu a primárnímu fakturačnímu kontaktu a uhlík je zkopírován do tvůrce obchodní nabídky. Tato připomenutí jsou automaticky aktivována 14 dnů, 7 dnů a 2 dnů před vypršením platnosti.

Nabídka, jejíž platnost nyní vyprší, je odeslána primárnímu firemnímu kontaktu a primárnímu fakturačnímu kontaktu a uhlík je zkopírován do tvůrce nabídek. Tato funkce se spustí automaticky po vypršení platnosti citace.

Když zákazník přijme nabídku a zadá objednávku, která je odeslána primárnímu pracovnímu kontaktu a primárnímu fakturačnímu kontaktu a uhlík je zkopírován tvůrci nabídky, odesílateli nabídky a dalším příjemcům.

Když **zákazník odmítne nabídku**, která bude odeslána tvůrci nabídky a odesílateli nabídky.

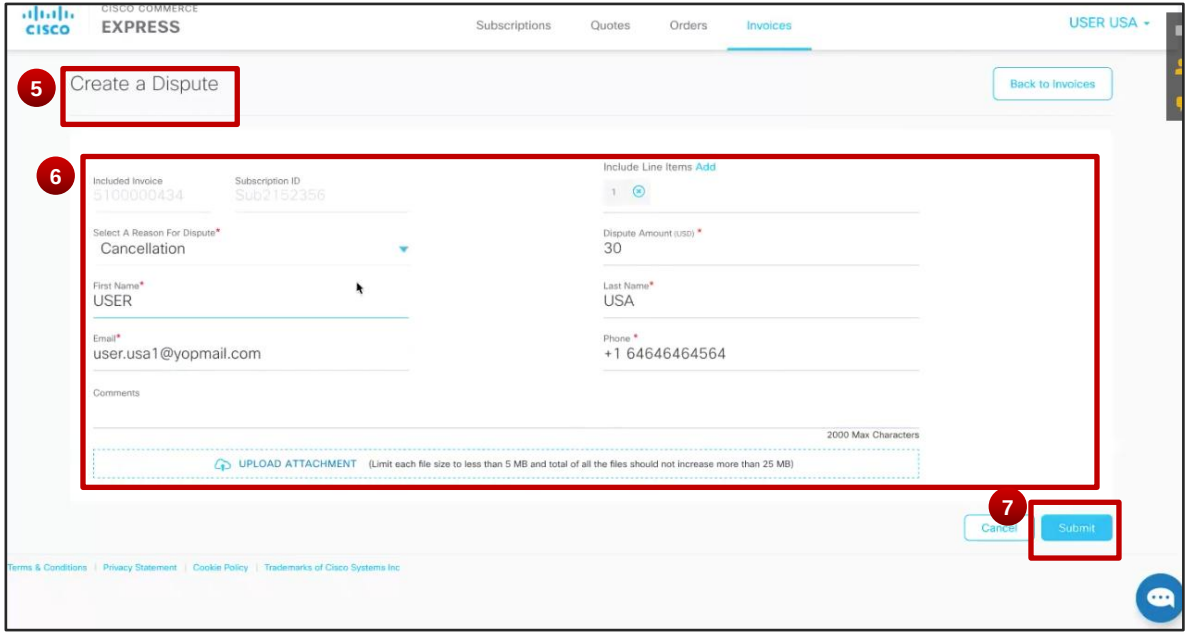
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Vytvořit spor

5.K **vytvoření sporu jsou zapotřebí požadované podrobnosti.**

6. Vyplňte * a uveďte číslo faktury, dílčí ID, informace o uživateli, částku sporu a vyberte položku řádku, o které hovoříte.

7. Klikněte na tlačítko **Odeslat**.

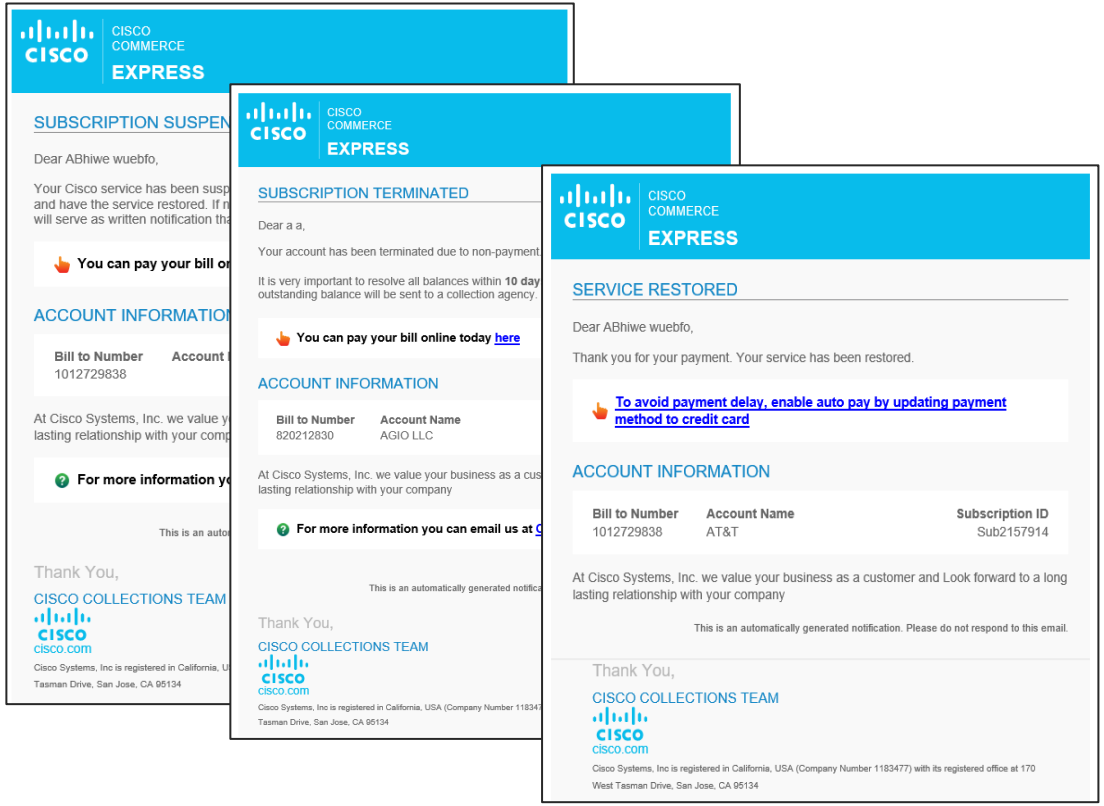


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Pozastavená, obnovená a ukončená oznámení

V nepravděpodobném případě, že účet má po splatnosti faktur, váš účet obdrží oznámení o pozastavení, ukončení a obnovení platnosti na základě aktuální aktivity a stavu vašeho účtu.

Chcete-li předejít pozastavení a konečnému ukončení, použijte k dokončení platby odkaz v e-mailovém oznámení, které obdržíte.



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

Pozastavená, obnovená a ukončená oznámení

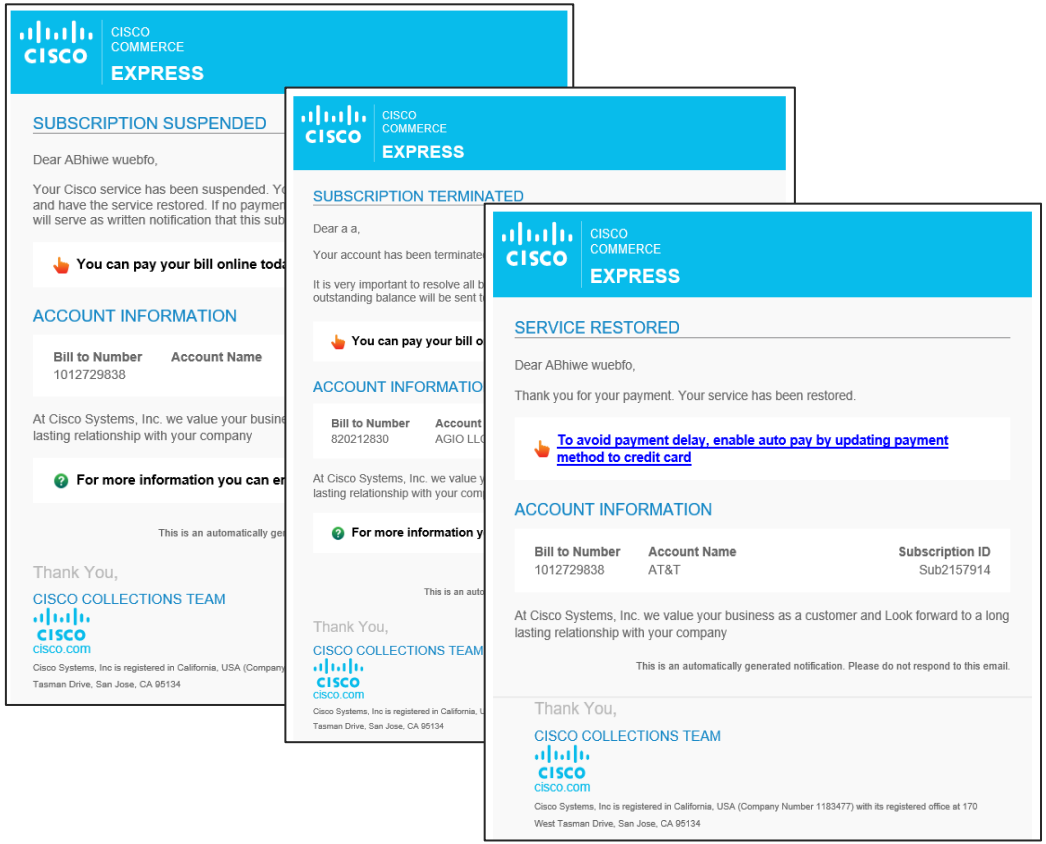
Oznámení budou odeslána:

- Pozdní oznámení – 10 dní uplynulo oznámení
- Pozdní oznámení – 25 dní uplynulo oznámení
- Předběžná suspenze – 45 dní uplynulo oznámení

- Oznámení o pozastavení
  - 60 dnů

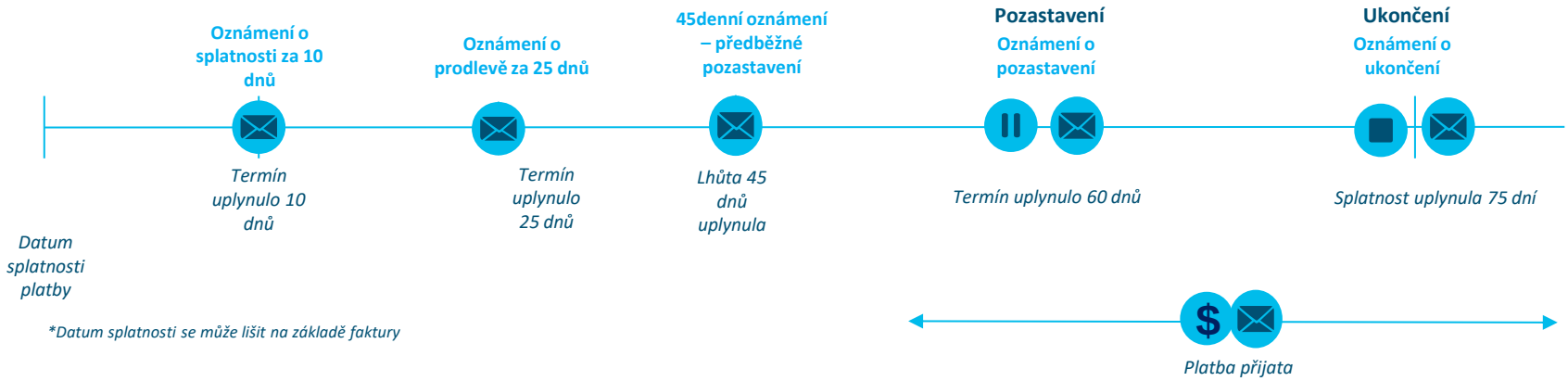
- Oznámení o ukončení
  - 75 dnů

- Pokud **byla platba přijata** před ukončením, bude zákazníkovi odesláno automatické oznámení o **obnovení**
.



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

Zásady SRT: Komunikační proces



Atributy	Automatizovaný komunikační proces
E-mailová komunikace	E-mailové oznámení o stavu neúspěšné platby: • Po 10 dnech od splatnosti bude zákazník upozorněn, že platba je splatná. • Na 25 dní po splatnosti bude zákazník upozorněn na platbu je stále po splatnosti • Zákazníkovi bude odesláno oznámení o předběžném pozastavení po 45 dnech od termínu.
Oznámení o pozastavení	Když dojde k pozastavení, bude zákazníkovi odesláno e-mailové oznámení.
Oznámení o ukončení	Po ukončení služby bude zákazníkovi odeslán e-mail.
Platba přijata	Při přijetí platby: Služby jsou obnoveny a zákazníkovi je odesláno oznámení

Upravit předplatné

Upravit předplatné

Přehled

Zákazníci mohli měnit nastavení automatického obnovení v uživatelském rozhraní předplatného nejméně 30 dní od konce smluvního období předplatného. Další informace naleznete v části Správa automatického obnovení předplatného v této příručce. Poznámka: U předplatných CCE, jejichž měsíční cena činí 0 USD, nebude zákazník moci zapnout automatické obnovení prostřednictvím uživatelského rozhraní předplatného. Místo toho budou muset pracovat se systémem iSales, aby bylo automatické prodloužení ZAPNUTO.

Pokud chcete své předplatné upravit v již zadané objednávce, obraťte se na obchodního zástupce společnosti Cisco, který vám bude schopen pomoci.

Zákazníci nemohou po odeslání objednávky upravit.

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

Správa automatického obnovení předplatných

Vypnout automatické PRODLUŽOVÁNÍ

prostřednictvím uživatelského rozhraní předplatného

Úvahy při vypnutí automatického obnovení prostřednictvím UŽIVATELSKÉHO rozhraní předplatného:

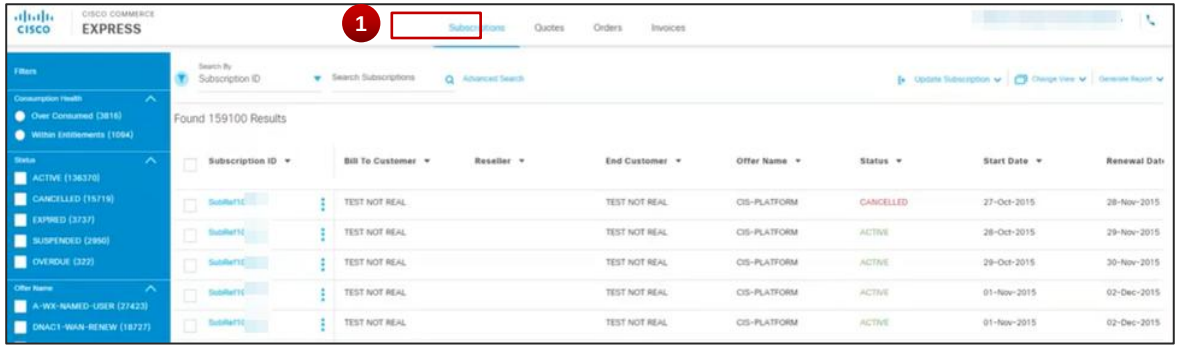
- Při vypnutí automatického obnovení prostřednictvím uživatelského rozhraní předplatného musí být dokončeno **nejméně 30 dní od konce smluvního období.**
- Vypnutí automatického prodloužení nelze dokončit dříve než 30 dní od konce smluvního období. Pokud do konce smluvního období zbývá méně než 30 dní, měli by zákazníci otevřít případ v centru zákaznických služeb a ukončení zrušení smluvního období bude dokončeno a bude vyžadovat schválení oddělením prodeje a komerčních financí.
- Při vypnutí funkce automatického obnovení prostřednictvím uživatelského rozhraní předplatného musí uživatel vybrat kód důvodu pro vypnutí funkce automatického obnovení.
- VYPNUTÍ automatického prodloužení nebude vyžadovat schválení od oddělení prodeje nebo komerčního financování, pokud k němu dojde nejpozději 30 dní od konce smluvního období.

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

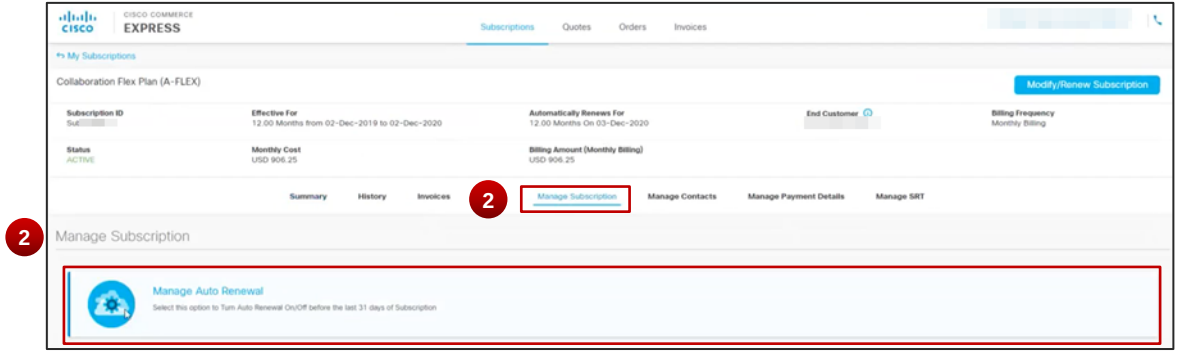
Vypnout automatické PRODLUŽOVÁNÍ

prostřednictvím uživatelského rozhraní předplatného

1. Na kartě **Předplatná** se přesuňte a vyhledejte předplatné nebo provádějte vyhledávání podle hodnoty a vyberte předplatné.



2. Na nové kartě **Spravovat předplatné** se v příslušných případech zobrazí tlačítko **Spravovat automatické obnovení**.

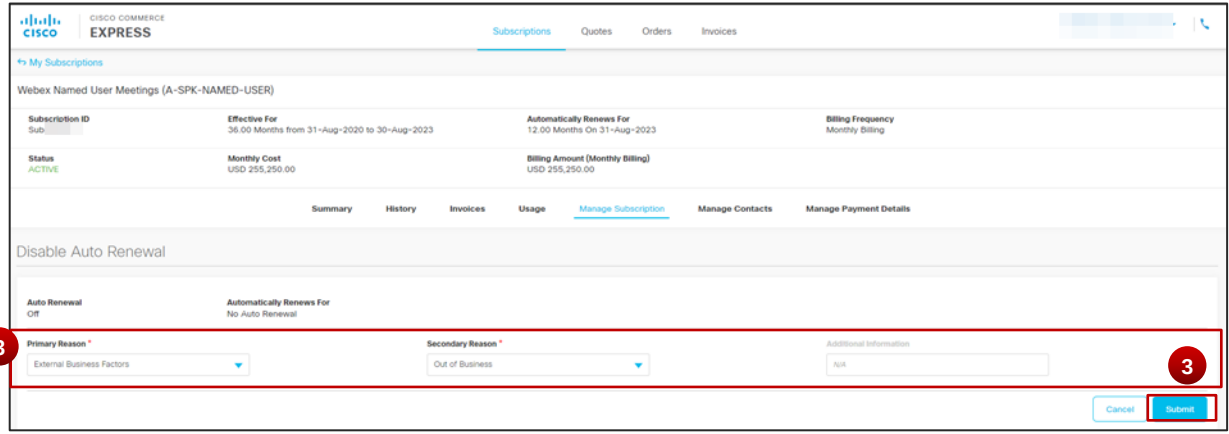


TIP Po kliknutí na možnost **Spravovat automatické obnovení** systém na základě aktuálního nastavení buď zakáže, nebo povolí automatické obnovení.

TIP Aby bylo možné povolit tlačítko **Spravovat automatické obnovení**, předplatné musí být v aktivním stavu.

Vypnout automatické PRODLUŽOVÁNÍ
prostřednictvím uživatelského rozhraní předplatného

3 Při vypnutí automatického obnovení musí uživatel vybrat požadovaný **kód primárního důvodu** a případně požadovaný **kód sekundárního důvodu** a **další komentáře**. Potom klikněte na tlačítko **Odeslat**.



TIP Pokud požadavek na vypnutí automatického prodloužení nelze zpracovat, zobrazí se příslušná chybová zpráva a uživatel informuje o tom, proč.

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

Zapnout automatické OBNOVENÍ

prostřednictvím uživatelského rozhraní předplatného

Úvahy při zapnutí automatického obnovení prostřednictvím uživatelského rozhraní předplatného:

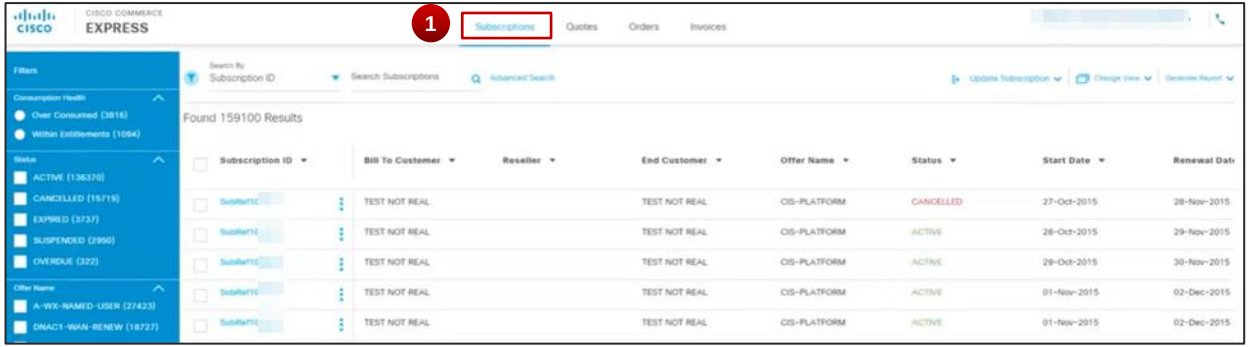
- Při zapnutí automatického obnovení prostřednictvím uživatelského rozhraní předplatného musí být dokončeno **nejméně 30 dní od konce smluvního období.**
- Zapnutí automatického prodloužení nelze dokončit dříve než 30 dní od konce smluvního období. V případě, že do konce smluvního období zbývá méně než 30 dní, musí zákazníci před koncovým datem provést ruční obnovení.
- Při zapnutí automatického obnovení prostřednictvím uživatelského rozhraní předplatného musí uživatel vybrat termín obnovení z dostupných podmínek v rozevíracím seznamu. Dostupné podmínky, které uživatel může vybrat, budou zahrnovat všechny standardní podmínky obnovení nastavené pro danou nabídku a také poslední schválenou dobu obnovení předplatného.
- ZAPNUTÍ automatického prodloužení nebude vyžadovat schválení od oddělení prodeje nebo komerčního financování, pokud k němu dojde nejpozději 30 dní od konce smluvního období.
- U předplatných CCE, jejichž měsíční cena činí 0 USD, nebude zákazník moci zapnout automatické obnovení prostřednictvím uživatelského rozhraní předplatného. Místo toho budou muset pracovat se systémem iSales, aby bylo automatické prodloužení ZAPNUTO.
- Obnovení předplatného Po vypnutí automatického obnovení VYŽADUJE podporu obchodního zástupce společnosti Cisco.
- Po vypršení platnosti bude manuální obnovení předplatného vyžadovat podporu obchodního zástupce společnosti Cisco.

© 2017 Cisco and

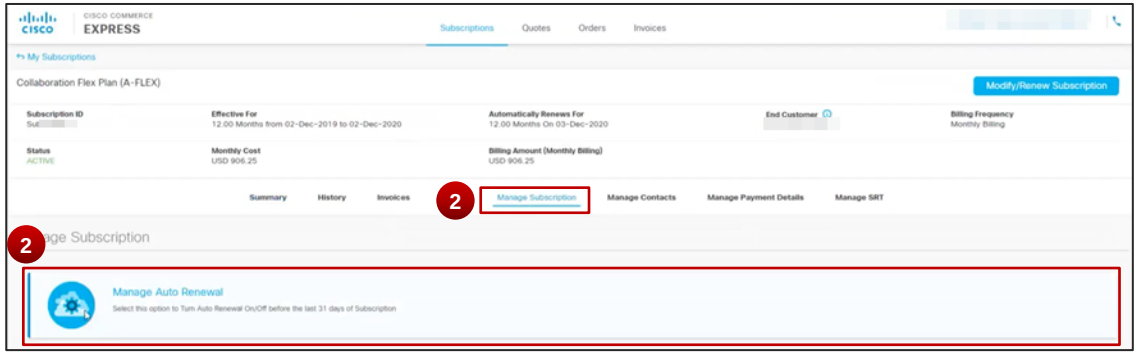
Zapnout automatické OBNOVENÍ

prostřednictvím uživatelského rozhraní předplatného

1. Na kartě **Předplatná** se přesuňte a vyhledejte předplatné nebo provádějte vyhledávání podle hodnoty a vyberte předplatné.



2. Na nové kartě **Spravovat předplatné** se v příslušných případech zobrazí tlačítko **Spravovat automatické obnovení**.



TIP Po kliknutí na možnost **Spravovat automatické obnovení** systém na základě aktuálního nastavení buď zakáže, nebo povolí automatické obnovení.

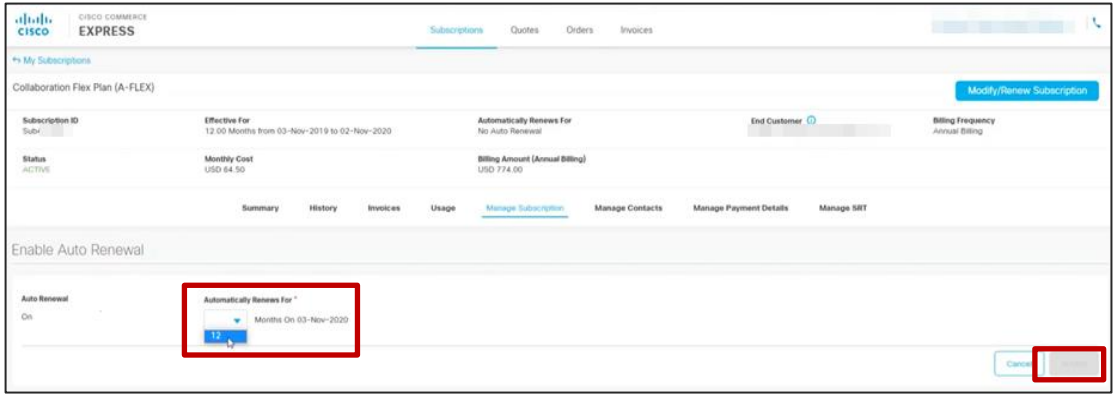
TIP Aby bylo možné povolit tlačítko **Spravovat automatické obnovení**, předplatné musí být v aktivním stavu.

Zapnout automatické OBNOVENÍ
prostřednictvím uživatelského rozhraní předplatného

3. Při zapnutí automatického obnovení musí uživatel vybrat **termín obnovení** z dostupných podmínek v rozevíracím seznamu a potom kliknout na tlačítko **Odeslat**.

TIP Dostupné podmínky, které uživatel může vybrat, budou zahrnovat všechny standardní podmínky obnovení nastavené pro danou nabídku a také poslední schválenou dobu obnovení předplatného.

TIP Pokud nelze zapnout funkci automatického obnovení požadavku, zobrazí se odpovídající chybová zpráva a informuje uživatele o tom, proč.

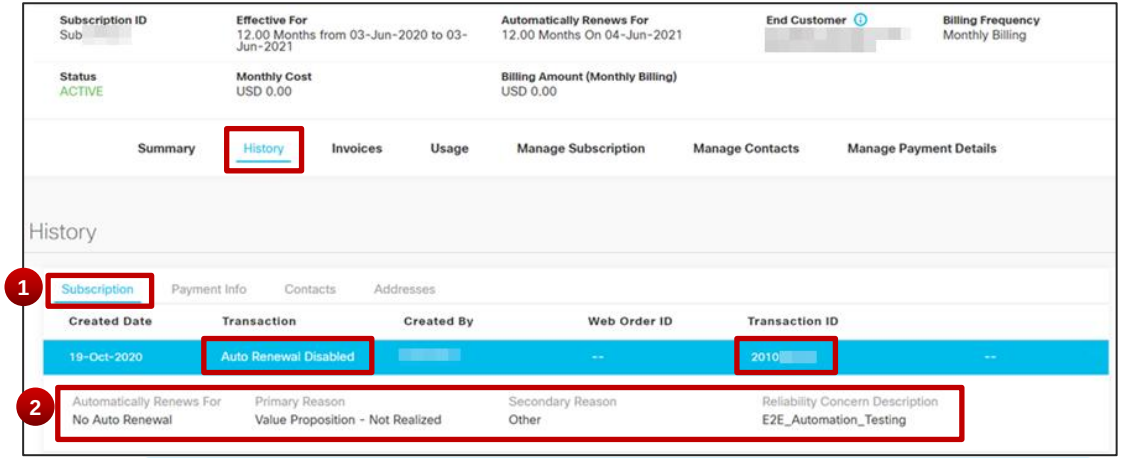


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Zobrazení změn automatického obnovení na kartě Historie

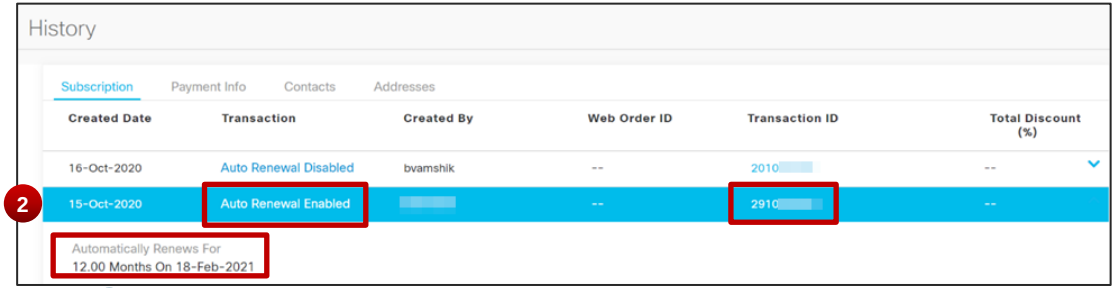
1. Zapnutí a vypnutí automatického obnovení se zobrazí jako transakce na kartě **Historie** na **kartě Předplatné** na **kartě Předplatné**

TIP: Když se změna automatického obnovení provádí z dílčího uživatelského rozhraní, bude mít **ID transakce** a **Typ transakce** bude buď **automatické obnovení zakázáno, nebo povoleno automatické obnovení**. Když interní uživatel společnosti Cisco provede změnu automatického obnovení prostřednictvím toku změny předplatného, bude mít změněno **ID webové objednávky** a **typ** transakce **předplatného.**



TIP: Automatické obnovení zakázáno v uživatelském rozhraní předplatného se zobrazí jako **Automatické obnovení je zakázáno** Typ transakce, mít **ID transakce**, a zobrazit zadané **Kódy důvodu** po rozbalení podrobností.

2. Uživatelé mohou kliknout na ikonu rozbalit a zobrazit další podrobnosti, jako je aktuální nastavení termínu automatického obnovení a informace, jako jsou kódy důvodu.



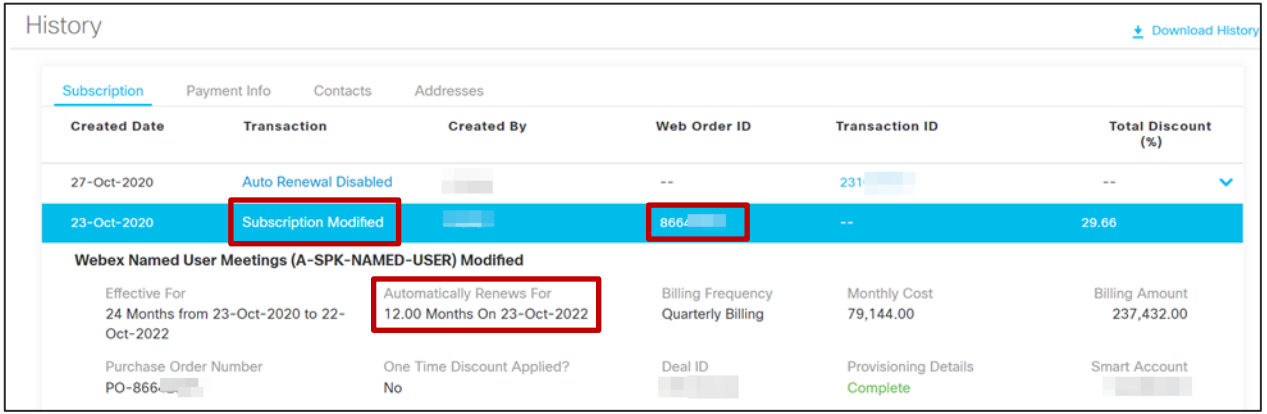
TIP: Automatické obnovení povolené z uživatelského rozhraní předplatného se zobrazí jako **typ transakce povolené pro automatické obnovení**, bude mít **ID transakce** a zobrazí **termín a datum obnovení.**

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

Zobrazení změn automatického obnovení na kartě Historie

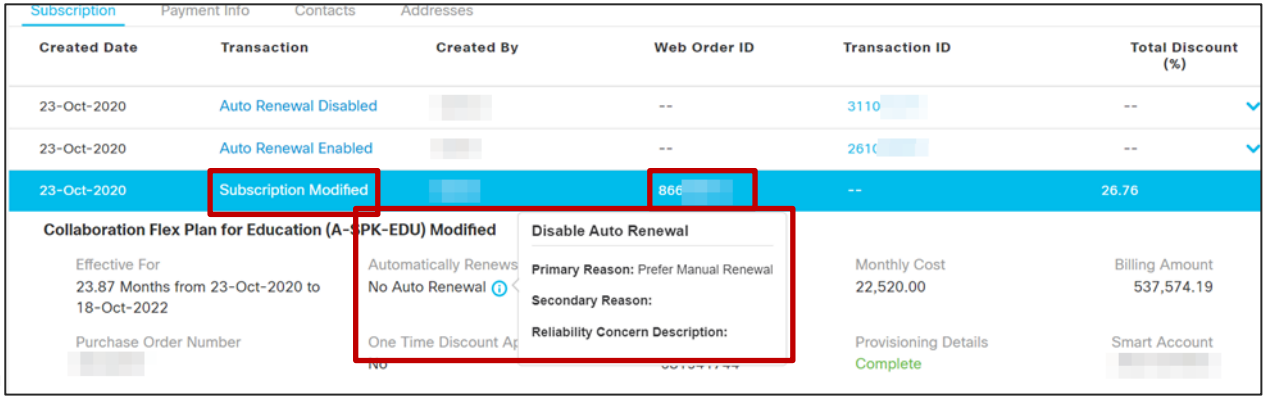
TIP

Pokud interní uživatel společnosti Cisco jménem zákazníka zapnul automatické obnovení prostřednictvím možnosti **Úprava předplatného**, bude to jako transakce **Změna předplatného** s **ID webové objednávky** a zaznamená **termín obnovení** a **datum obnovení**.



TIP

Pokud interní uživatel společnosti Cisco vypnul automatické obnovení prostřednictvím možnosti **Úprava předplatného** jménem zákazníka, zobrazí se jako transakce **Změna předplatného** s ID webové objednávky a zachytí výraz automatického obnovení jako **Bez automatického obnovení.** Chcete-li zobrazit kódy důvodů vypnutí funkce automatického obnovení, umístěte ukazatel myši na ikonu informací vedle položky Žádné automatické obnovení.



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

Zpráva o změnách automatického obnovení

Zpráva o změně automatického obnovení je zpráva, kterou lze stáhnout, která zobrazuje aktuální stav automatického obnovení předplatného (předplatných) na základě vybraného rozsahu dat zadaného uživatelem. Sestava bude obsahovat aktuální stav automatického obnovení na základě změn iniciovaných z dílčího uživatelského rozhraní a také změny automatického obnovení iniciované z objednávek pro změnu toku předplatného pro CCE.

Poznámka: Sestava změn automatického obnovení je přístupná pro přímého zákazníka s fakturačním a firemním kontaktem pro předplatné CCE.

Sloupce sestavy obsahují tyto informace:

- Typ účtu
- Název nabídky
- Dílčí ID
- Stav
- Datum začátku předplatného
- Datum konce předplatného
- Úvodní podmínky
- Příznak automatického obnovení
- Čeká na obnovení
- Fakturační model
- Měsíční náklady/MRR
- Číslo nákupní objednávky
- Severní Karolína
- E-mail manažera úspěchu zákazníka
- Vlastník prodeje
- E-mail vlastníka prodeje
- Manažer úspěchu partnera
- E-mail manažera úspěchu partnera
- Faktura s ID
- Jméno koncového zákazníka
- Jméno prodejce
- ID obchodu
- ID webové objednávky
- Typ objednávky
- Příznak automatického obnovení
- Automaticky se prodlouží pro
- Kód důvodu – úroveň 1
- Kód důvodu – úroveň 2
- Další komentář
- Zahájil(a)

Zpráva o změnách automatického obnovení

Rozpis sloupců zprávy

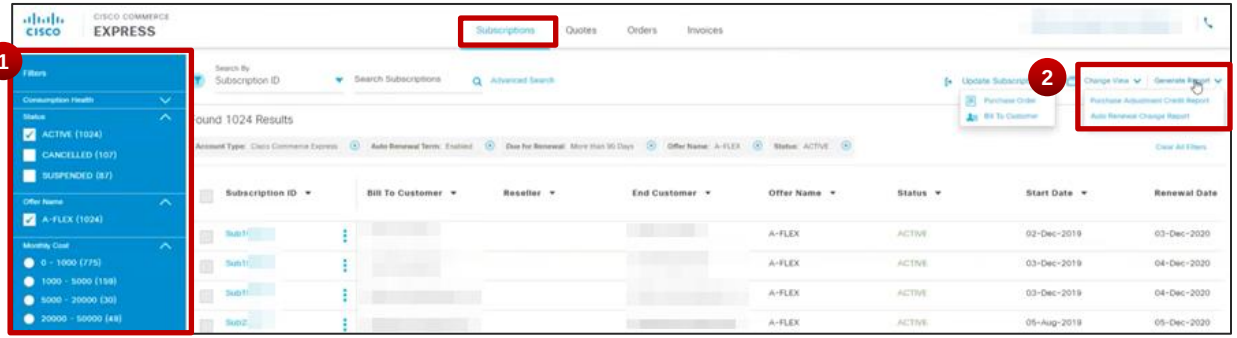
Název sloupce	Popis sloupce
Typ účtu	Roční období / Cisco Commerce Express
Název nabídky	Název nabídky
Dílčí ID	Dílčí ID
Stav	Stav předplatného (aktivní, zrušeno atd.)
Datum začátku předplatného	Datum začátku předplatného
Datum konce předplatného	Datum konce předplatného
Úvodní podmínky	Úvodní podmínky
Příznak automatického obnovení	Příznak automatického obnovení
Čeká na obnovení	Čeká na obnovení
Fakturační model	Fakturační model
Měsíční náklady/MRR	Měsíční náklady/MRR
Číslo nákupní objednávky	Číslo nákupní objednávky
Severní Karolína	Manažer úspěchu zákazníků
E-mail manažera úspěchu zákazníka	E-mail manažera úspěchu zákazníka
Vlastník prodeje	Vlastník prodeje
E-mail vlastníka prodeje	E-mail vlastníka prodeje

Název sloupce	Popis sloupce
Manažer úspěchu partnera	Manažer úspěchu partnera
E-mail manažera úspěchu partnera	E-mail manažera úspěchu partnera
Faktura s ID	Faktura s ID
Fakturovat jméno zákazníka	Fakturovat jméno zákazníka
Jméno koncového zákazníka	Jméno koncového zákazníka
Jméno prodejce	Jméno prodejce
ID obchodu	ID obchodu
ID webové objednávky	ID webové objednávky
Typ objednávky	Typ objednávky (upravit, nahradit, obnovit atd.)
Příznak automatického obnovení	Příznak automatického obnovení SUB v době exportu (bude vždy odrážet dokončenou změnu AR)
Automaticky se prodlouží pro	Automaticky se prodlouží pro
Kód důvodu – úroveň 1	Kód důvodu – úroveň 1
Kód důvodu – úroveň 2	Kód důvodu – úroveň 2
Další komentář	Další komentář
Zahájil(a)	ID uživatele osoby, která iniciovala změnu AR

Zpráva o změnách automatického obnovení

1. Na kartě **Předplatná** použijte veškerá dostupná kritéria hledání a **filtru** a před vygenerováním sestavy upřesněte zájmová předplatná.

TIP Sestava změny AR se vygeneruje pouze v případě, že je z cílové stránky méně než 10 000 SUBID. Filtry proto použijte ke zpřesnění výsledků.



2. Vyberte možnost **Zpráva o změně automatického obnovení** v nabídce **Generovat zprávu**.

3. Ve vyskakovacím okně zadejte **Časové období,** vyberte **Typ souboru** formátovat a kliknout na **Exportovat**.

TIP Rozsah dat zadaný uživatelem nesmí být větší než jeden (1) měsíc.

Proč Vypnout AUTOMATICKÉ Obnovení:

- Následující snímky vyzařují scénáře AR, ve kterých se přímí zákazníci mohou rozhodnout vypnout automatické obnovení.
    - Ukončení prodeje/ukončení životnosti PID
    - Změna ceny v seznamu 90 dní před obnovením

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

Proč Vypnout AUTOMATICKÉ Prodloužení: PID o ukončení prodeje/ukončení životnosti při oznámení o automatickém obnovení

Scénář: Datum ukončení AR po datu LDOS/EOL a není nastaveno žádné náhradní PID.

Automatické obnovení bude automaticky vypnuto pro celé předplatné a toto oznámení bude odesláno zákazníkovi 90. 60. 35. den před koncem smluvního období.

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

Scénář: Koncové datum AR po datu LDOS/EOL a náhradním PID je nastaveno v CCW

Identifikátor EOS PID bude odstraněn a nahrazen zástupným identifikátorem PID. Uvedená cena bude používat cenu nového náhradního PID (ve většině případů má společnost Cisco stejnou cenu za náhradní PID). Zákazníkovi bude odesláno oznámení, které je informuje a **zeptá se, zda chtějí odhlásit od automatického prodloužení** nebo pokračovat s nahrazeným identifikátorem PID a novou cenou.

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

Scénář: Koncové datum AR po datu LDOS/EOL a náhradním PID je nastaveno v CCE

Identifikátor EOS PID bude odstraněn a nahrazen zástupným identifikátorem PID. Uvedená cena bude používat cenu nového náhradního PID (ve většině případů má společnost Cisco stejnou cenu za náhradní PID). Zákazníkovi bude odesláno oznámení, které je informuje a **zeptá se, zda chtějí odhlásit od automatického prodloužení** nebo pokračovat s nahrazeným identifikátorem PID a novou cenou.

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

Proč Vypnout AUTOMATICKÉ Prodloužení: Změny cen v oznámení o automatickém obnovení

Scénář: Cena v seznamu se změnila **90 dní** před automatickým prodloužením

Pokud se cena seznamu změnila **90 dní** před automatickým obnovením, použili bychom změněnou cenu seznamu během automatického obnovení. Zákazníkovi se zasílají oznámení, aby jej o této změně informoval a zeptal se, zda se chce odhlásit od automatického prodloužení nebo přijmout novou cenu. Toto oznámení je standardní oznámení o automatickém obnovení a další zprávy o změně ceny.

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

Zrušit předplatné

Zrušení předplatného
Žádosti o zrušení

- Účinné 13. září 2020: Pokud **chce zákazník vypnout automatické obnovení**, má možnost **vypnout automatické obnovení sám prostřednictvím uživatelského rozhraní předplatného v CCE**. Vypnutí automatického prodloužení musí být provedeno **nejpozději 30 dní od konce smluvního období**. Projděte si část Správa automatického obnovení předplatných v této příručce, kde se dozvíte, jak vypnout automatické obnovení. Pokud do konce smluvního období zbývá méně než 30 dní, mohou zákazníci požádat o výjimku vyřizování obnovení prostřednictvím případu zrušení v centru zákaznických služeb, aby se zabránilo automatickému obnovení předplatného.

- S platností od 13. září 2020: **V případě zrušení v polovině období a/nebo ukončení platnosti všech předplatných CCE** by měli zákazníci vytvořit lístek prostřednictvím centra **Customer Service Hub (CSH)**. V případě méně než 30 dní před koncem smluvního období mohou zákazníci požádat o výjimku vyřizování obnovení prostřednictvím případu zrušení v centru zákaznických služeb, aby se zabránilo automatickému obnovení předplatného. Chcete-li se dozvědět, jak odeslat případ žádosti o zrušení prostřednictvím CSH, postupujte podle kroků v několika dalších snímcích.

- S účinností od 13. září 2020 – pokud zákazník již během posledních 30 dní od konce smluvního období vytvořil případ pro zastavení automatického obnovení a poté změní názor, může buď (1) znovu otevřít původní případ, pokud existuje a není uzavřen, nebo (2) může otevřít nový případ zrušení CSH a vybrat možnost **Odvolat žádost o zrušení – nelze ZAPNOUT automatické obnovení** jako **typ žádosti.**
  - Poznámka: zrušení musí být provedeno **před datem transakce zrušení**

Poznámka: Společnost Cisco dokončí svou akci v případě 15 pracovních dnů pro zrušení v polovině období a 7 pracovních dnů pro zrušení na konci období, u kterých bylo provedeno méně než 30 dnů od data ukončení pro případy automatického obnovení.

Zrušení předplatného
Žádost o zrušení

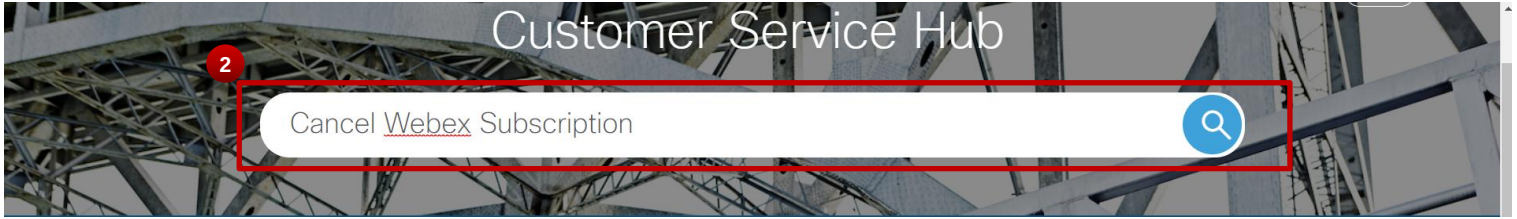
1. Chcete-li požádat o zrušení předplatného v polovině období nebo na konci období pro libovolné předplatné CCE, přejděte do centra Customer Service Hub a zahajte případ žádosti o zrušení.

TIP

Poznámka: Pokud chcete vypnout automatické prodloužení, můžete tak učinit nejpozději 30 dní od konce smluvního období. Zákazníci si mohli vypnout automatické obnovení v uživatelském rozhraní pro předplatné CCE. Přečtěte si část automatického obnovení předplatného v této příručce a zjistěte, jak na to.

Pokud do konce smluvního období zbývá méně než 30 dní, otevřete případ podle těchto pokynů a požádejte o vyřízení výjimky při obnovení prostřednictvím centra Customer Service Hub, aby se zabránilo automatickému obnovení předplatného.

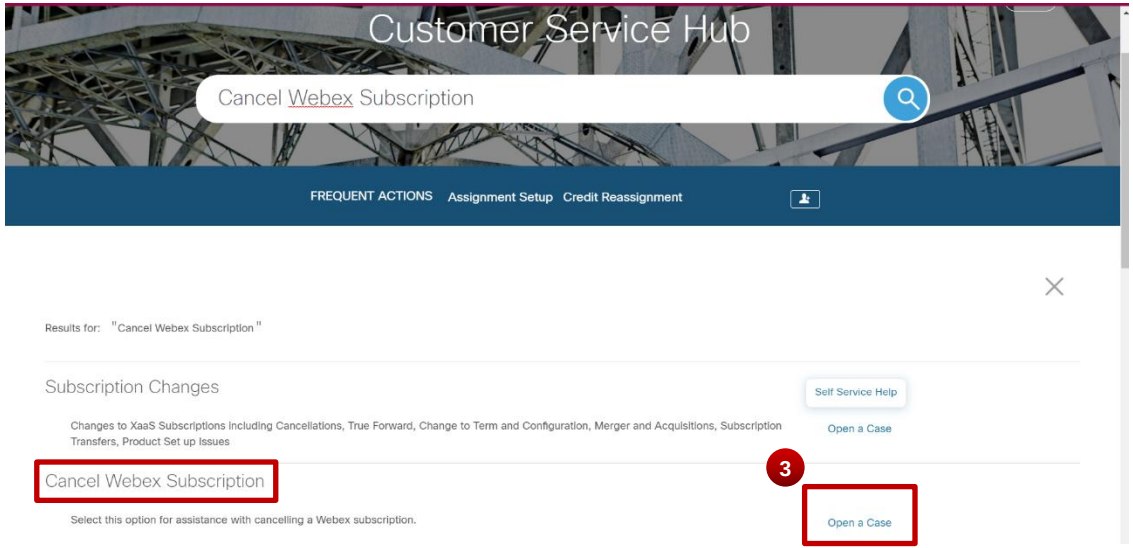
2. Na vyhledávacím panelu zadejte slovo **Zrušit předplatné služby Webex** a klikněte na ikonu lupy pro vyhledávání.



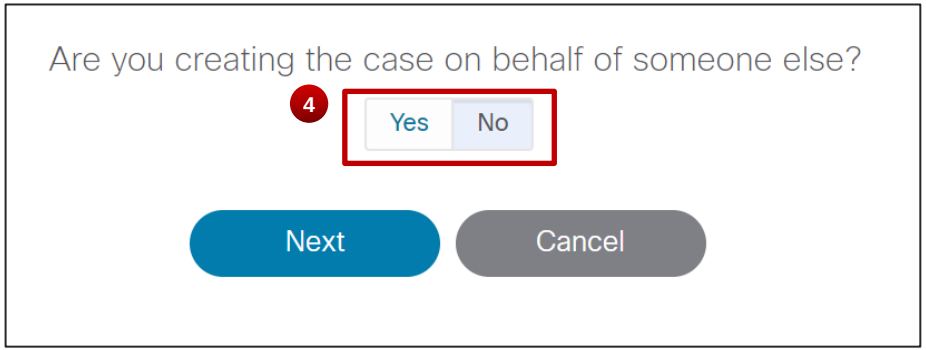
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Zrušení předplatného
Žádost o zrušení

3 Klikněte na možnost **Otevřít případ** v části **Zrušit předplatné služby Webex**.



4 Odpovězte, pokud vytváříte případ jménem někoho jiného. Poté klikněte na tlačítko **Další**.



TIP

Poznámka: Pokud případ vytváříte jménem někoho jiného, budete vyzváni k zadání CCO ID dané osoby.

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

Zrušení předplatného

Žádost o zrušení

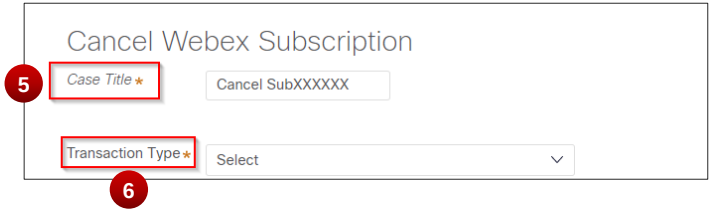
5 V části **Název případu** zadejte název případu (např. Zrušit SubXXXXXX).

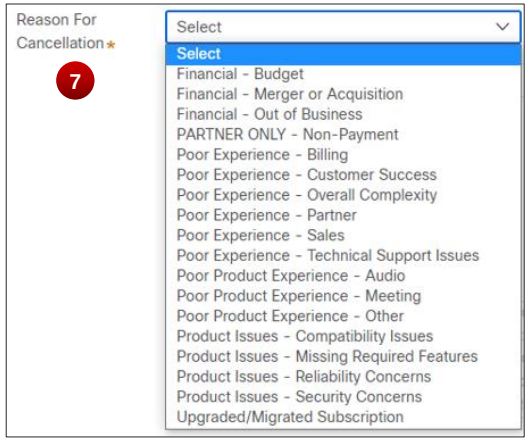
6 Z rozevíracího seznamu **Typ transakce** vyberte možnost CCE.

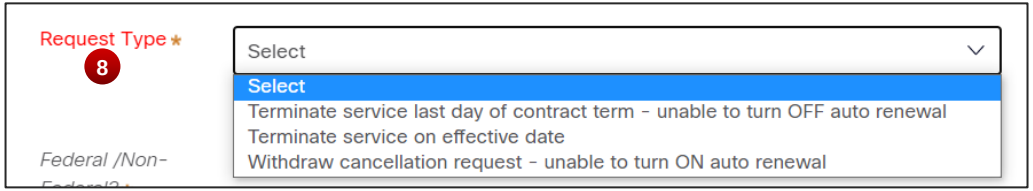
7 Z rozevíracího seznamu vyberte **kód** důvodu.

8 Vyberte **typ požadavku** z rozevíracího seznamu

- Vyberte možnost **Ukončit službu v poslední den smluvního období – nelze VYPNOUT automatické obnovení** , pokud uplynulo 30 dní od konce smluvního období a automatické obnovení již sami nemůžete vypnout prostřednictvím uživatelského rozhraní předplatného.
- Pokud požadujete zrušení v polovině období a chcete, aby k němu došlo ve zvolené požadované datum účinnosti, vyberte možnost **Ukončit službu k datu účinnosti** .
- Vyberte možnost **Odvolat žádost o zrušení – nelze zapnout AUTOMATICKÉ obnovení,** pokud jste již otevřeli případ zrušení do 30 dnů od konce smluvního období a změnili jste názor a přáli jste si, aby se předplatné obnovilo a nebylo zrušeno.





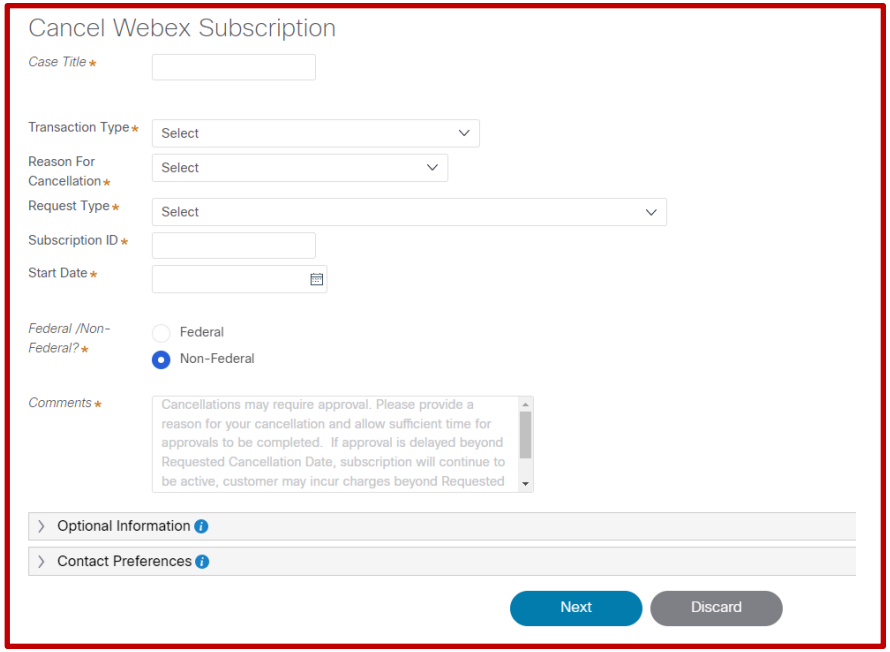


Zrušení předplatného
Žádost o zrušení

9 Vyplňte všechna povinná pole, včetně **ID předplatného**, **Typ transakce, Důvod zrušení**, **Počáteční datum**, **Typ žádosti**, **Federální/Nefederální** a případných **komentářů**.

- Poznámka: **Všechna zrušení v polovině období a na konci období jsou výjimkami a schválení NENÍ zaručeno.** Uveďte důvod zrušení, uveďte, zda žádáte o zrušení ve lhůtě do konce nebo v polovině období, a ponechte dostatek času na dokončení schválení. Pokud bude schválení odloženo po datu požadovaného zrušení, předplatné bude i nadále aktivní a zákazník může účtovat poplatky po datu požadovaného zrušení.

9



TIP

Poznámka: Pokud zákazník již během posledních 30 dní od konce smluvního období vytvořil případ pro zastavení automatického obnovení a poté si to rozmyslí, může buď (1) znovu otevřít původní případ, pokud existuje a není uzavřen, nebo (2) může otevřít nový případ zrušení CSH a vybrat možnost **Odvolat žádost o zrušení – nelze ZAPNOUT automatické obnovení** jako **Typ žádosti**.

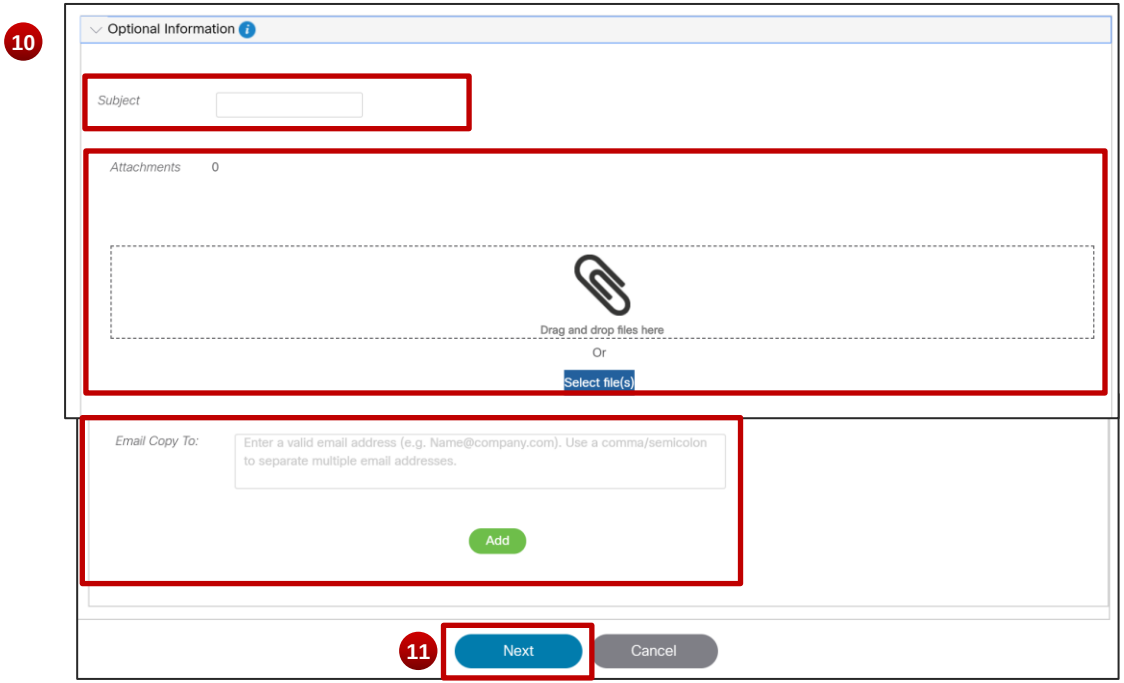
Poznámka: zrušení musí být provedeno **před datem transakce zrušení**

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

Zrušení předplatného
Žádost o zrušení

10 V části **Volitelné informace** můžete přidat **předmět**, k žádosti o zrušení připojit jakékoli soubory **přílohy** a/nebo přidat **e-mailové** adresy, abyste obdrželi kopii žádosti.

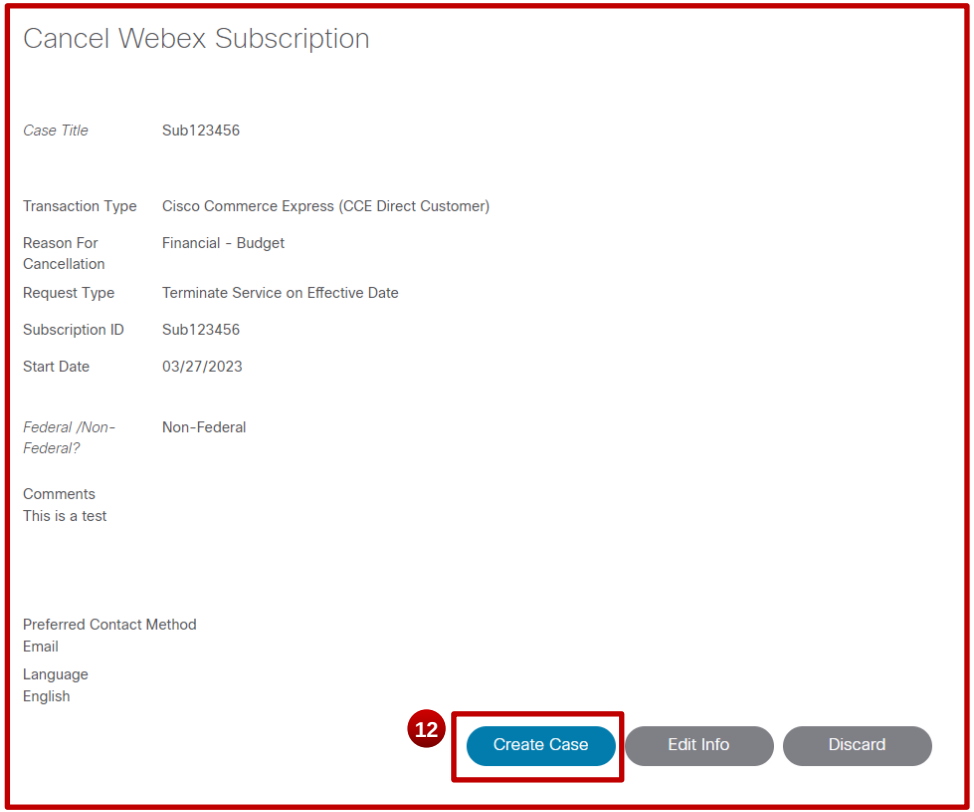
11 Po dokončení vyplnění všech povinných a volitelných polí klikněte na tlačítko **Další**.



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

Zrušení předplatného Žádost o zrušení

12 Zkontrolujte zadané informace. Pokud **potřebujete v požadavku provést nějaké změny, klikněte na Upravit informace** . Jakmile jsou všechny informace přesné a správné, klikněte na možnost **Vytvořit případ**.



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

Odeslání a vrácení hardwaru

Zásilka hardwaru

Rychlost přepravy	Objednávka odeslání	Čas tranzitu zásilky	Z objednávky do příjezdu
Standardní doprava	4 Pracovní dny	6 Pracovní dny	10 Pracovní dny

Vrácení musí být iniciováno v Customer Service Hub.

1. Vytvořte lístek v centru zákaznických služeb
2. Vyhledejte „CCE“ . V podpoře pro nástroj pro vytváření nabídek Cisco Commerce Express (CCE) klikněte na možnost „Vytvořit lístek“ .
3. Vyberte možnost „Podpora agenturních zásilek“.

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

Vytvořit spor

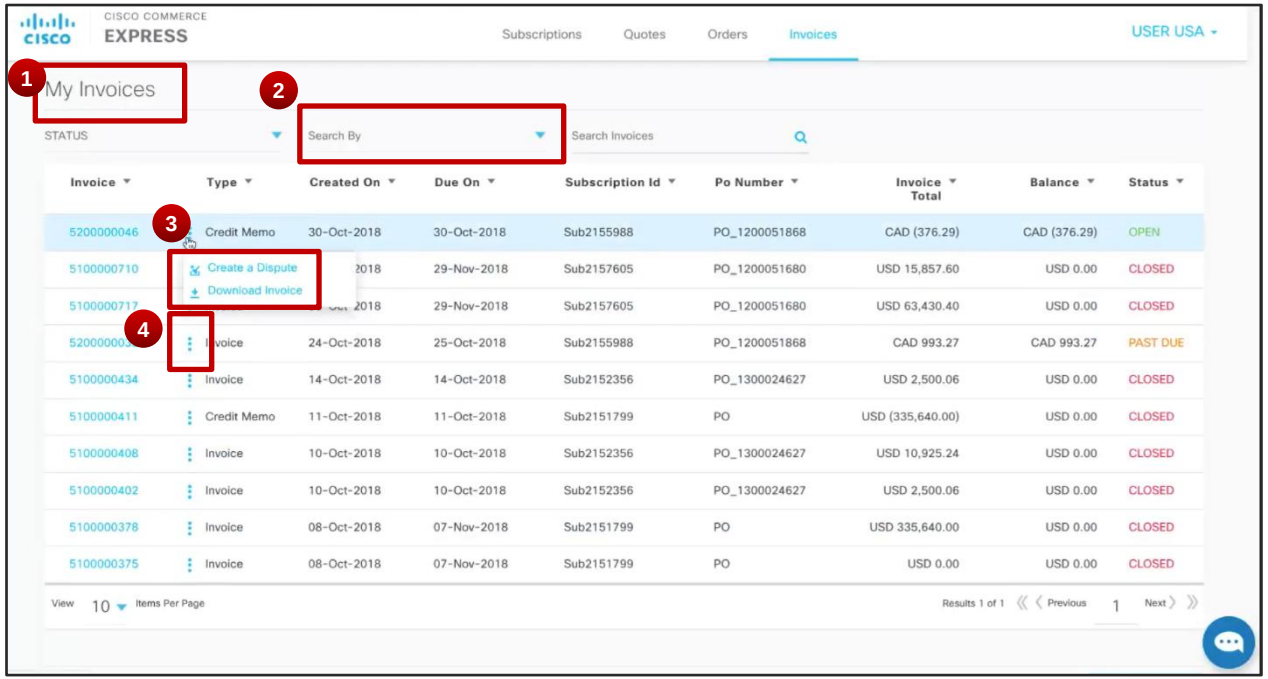
Vytvořit spor

1. Přejděte na kartu **Faktury** pod položkou **Moje faktura**.

2. Můžete vyhledávat **podle** faktury.

3. Klikněte na 3 svislé tečky

4. a vyberte možnost **Vytvořit spor.**
   Poznámka: Můžete vyhledávat spory nebo kliknout na čísla SAF, která poskytují podrobnosti/poznámky ke sporu.



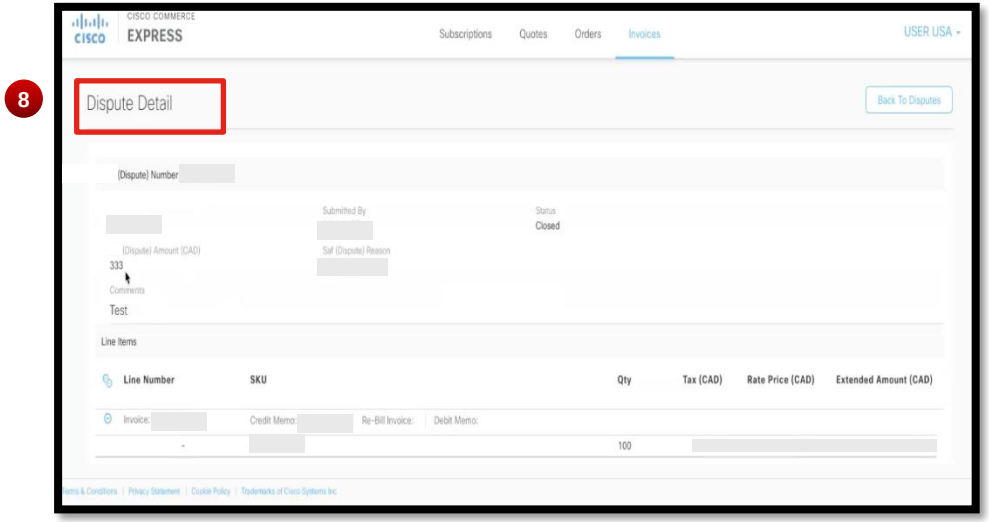
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Spravovat faktury

Zkontrolovat spory o fakturu

8. Přečtěte si **podrobnosti sporu**.

Poznámka: Toto je samoobslužný pohled. Zákazníci mohou zkontrolovat stav sporu a množství sporu.



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

Zkontrolovat faktury

9. Klikněte na možnost **Faktury**.

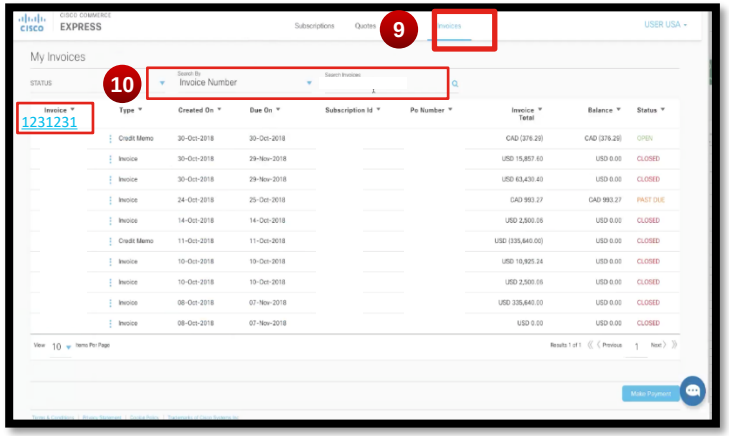
10. Klikněte na **odkaz Číslo faktury** vlevo.

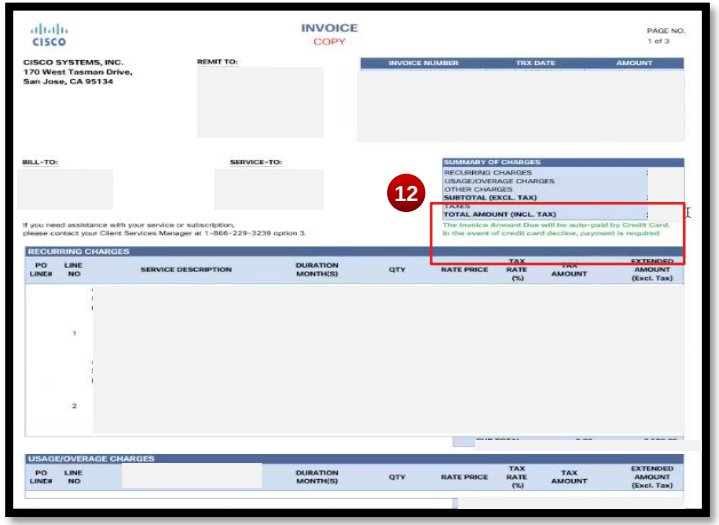
11. Kliknutím na možnost **Stáhnout ve formátu PDF** faktury zkontrolujte.

12. **Oznámení zpráv** budou zvýrazněna v záhlaví a zápatí stránky pro účty, na kterých jsou zapnuté automatické platby.

Poznámka: Faktura bude vždy zobrazena celková částka a bude zaplacena v den transakce.

Zákazníci si mohou **stáhnout svou fakturu ve stejný den vytvoření, po 16:00 (4:00 PM PST).** Upozornění zobrazí výzvu k informování zákazníků o přípravě faktury.





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

Zkontrolovat faktury

13. Pokud je na předplatné pro tento měsíc uplatněna propagační akce, zobrazí se jako součást **hodnoty slevy programu PA** . Rozšířená částka pro linku bude odrážet propagační kredit.

14. Po vypršení platnosti propagační akce se z předplatného stáhne a již se nebude zobrazovat v hodnotě slevy programu PA.

Poznámka: v blízkosti spodní části faktury je pro přehlednost uveden vzorec výpočtu rozšířené částky.

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

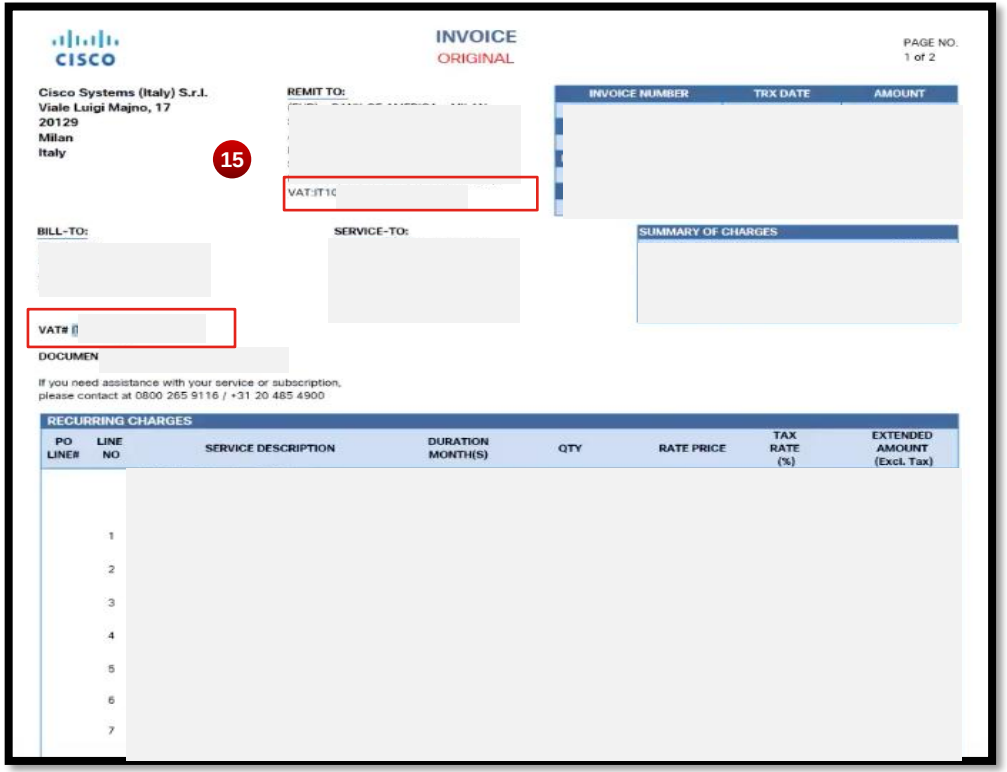
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Zkontrolovat DIČ/GST/DAŇ

15. **DIČ pro DPH/GST nebo DIČ** na fakturách se nachází na dvou místech.

To zahrnuje faktury v pravém horním a levém rohu.

Zákazníci, kteří vyžadují formulář W-9 (Žádost o identifikační číslo daňového poplatníka a osvědčení) [Formulář si můžete stáhnout zde.]



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

Itálie – elektronická faktura

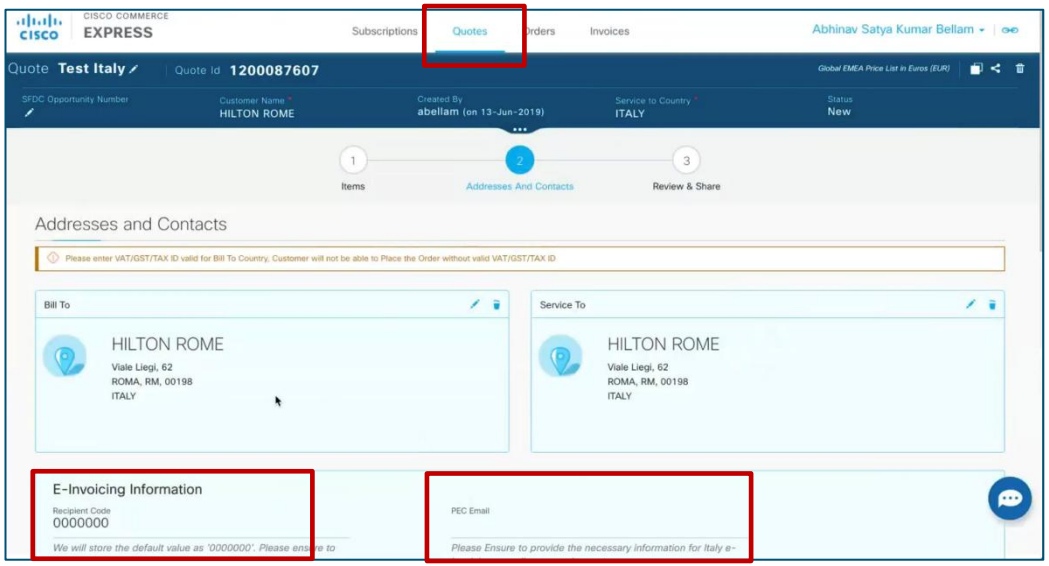
Pro zákazníky S adresou ***Faktury na*** v **Itálii.**

1. Otevřete nabídku **Nabídka**> vyberte možnost **Adresa a kontakty** .

2. Když je Bill-To v Itálii, musíme přidat číslo e-faktury.
   a) Číslo faktury bude výchozí hodnotou sedm čísel 0 (0000000).
   b) Zákazník musí poskytnout kód PEC (Posta0001 nica Certificata).

3. E-mail PEC je povinný a bude poskytnut zákazníkem z italské vlády.
   a) Tato e-faktura bude odeslána e-mailem PEC.

Zobrazení externího zákazníka



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

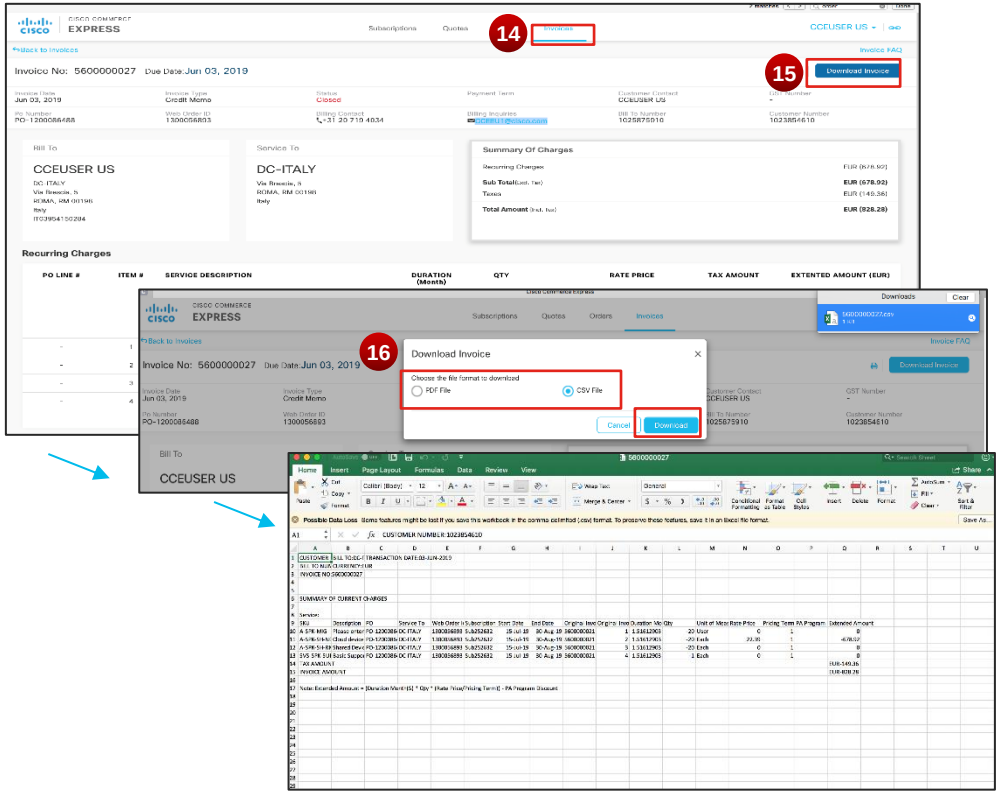
Itálie – elektronická fakturace

Pro zákazníky s fakturou a službou, na kterou je určena v Itálii, si nyní Můžete stáhnout Fakturu.

14. Na kartě **Faktury** vyberte fakturu, kterou chcete zobrazit.

15. Klikněte vpravo nahoře a **stáhněte fakturu**.

16. Vyberte formát: **Soubor PDF nebo CSV.**



Příklad souboru CSV

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

Podpora

Podpora

Jak získat pomoc pro platformu Cisco Commerce Express (CCE)

- Vytvořte lístek v centru zákaznických služeb
- Vyhledejte CCE
- Klikněte na možnost „Otevřít případ“ v části podpory pro nástroj pro vytváření nabídek Cisco Commerce Express (CCE).

Jak získat pomoc pro nové nebo stávající nabídky, abychom mohli zřídit objednávku z platformy Cisco Commerce Express (CCE)?

- Pokud pracujete s nějakým obchodním zástupcem společnosti Cisco, jejich kontaktní údaje jsou uvedené ve spodní části e-mailu od společnosti Cisco

Jak získat pomoc v případě vrácení a výměn v rámci platformy Cisco Commerce Express?

- Vytvořte lístek v centru zákaznických služeb
- Vyhledejte „CCE“. > Poté v podpoře pro nástroj pro vytváření nabídek Cisco Commerce Express (CCE) klikněte na možnost „Otevřít případ“.
- Vyberte možnost „Podpora pro agenturní zásilky“ .

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

Podpora

Výměna zařízení objednaná v platformě Cisco Commerce Express (CCE):

•Vytvořte lístek v centru zákaznických služeb

•Vyhledejte „CCE“. > Poté v podpoře pro nástroj pro vytváření nabídek Cisco Commerce Express (CCE) klikněte na možnost „Otevřít případ“.

•Vyberte možnost „Podpora pro agenturní zásilky“.

Jak získat pomoc ohledně stavu, změny nebo zrušení objednávky v platformě Cisco Commerce Express (CCE)?

Pro stav:

•Vytvořte lístek v centru zákaznických služeb

•Vyhledejte „CCE“. > Poté v podpoře pro nástroj pro vytváření nabídek Cisco Commerce Express (CCE) klikněte na možnost „Otevřít případ“.

•Vyberte možnost „Podpora pro agenturní objednávky“. a řiďte se uvedenými kroky pro vytvoření lístku.

Změny/zrušení:

•Vytvořte lístek v centru zákaznických služeb

•Vyhledejte „CCE“. > Poté v podpoře pro nástroj pro vytváření nabídek Cisco Commerce Express (CCE) klikněte na možnost „Otevřít případ“.

•Vyberte možnost „Změny/zrušení“ a podle uvedených pokynů otevřete případ.

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

Podpora

Nápovědu k přihlášení k platformě CCE získáte zde

Odešlete spor zde

Fakturace A KOLEKCE

- AMERIKA: us01_cce@external.cisco.com nebo us02_cce@external.cisco.com nebo us03_cce@external.cisco.com nebo us04_cce@external.cisco.com nebo us05_cce@external.cisco.com
- EMEAR: cceeu1@external.cisco.com nebo cceeu2@external.cisco.com
- ASIE: cce_apjc_asia1@external.cisco.com nebo cce_apjc_asia2@external.cisco.com nebo cce_apjc_asia3@external.cisco.com
- JAPONSKO: cce_apjc_jpn@external.cisco.com
- INDIE: cce_apjc_ind@external.cisco.com
- ANZ: cce_apjc_anz@external.cisco.com

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

Zdroje

1. **Centrum nápovědy Cisco Commerce Express**

   Navštivte centrum nápovědy Cisco Commerce Express, kde se dozvíte další informace o CCE, přečtěte si často kladené otázky a získáte nápovědu a podporu.

   http://cs.co/CiscoCommerceExpressHelpCenter

2. **Přihlaste se k platformě Cisco Commerce Express**

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

3. **Cisco Commerce Express – Příručka pro zákazníky**

   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

Zdroje

Aktualizace verzí

Verze Q4F19 - 9. června 2019	
Automatické promítání plateb kartou	Hlavní údaje platební karty, po aktualizaci se automaticky projeví na této platbě pro všechny nastavené objednávky a předplatné.
Italská elektronická fakturace	Fakturace bude k dispozici elektronicky pro účely norem pro dodržování předpisů. Elektronická fakturace bude vyžadovat kód, který vám bude zaslán e-mailem.
Automatické platby a zbývající zůstatek	Připomenutí k úhradě zbývajícího zůstatku by mělo být vyřízeno v době nastavení automatických plateb, aby byly zajištěny včasné platby.
Stažení faktury	Zákazníci si mohou faktury stáhnout během následujících 12 hodin, nebo po 4:00 hod. PST
Pozastavit, pokračovat, ukončit oznámení	Oznámení budou odesílána zákazníkům od 10 do 45 dní po termínu.
Dostupnost kreditní karty CCE	Dostupnost řešení CCE a kreditních karet je nyní k dispozici pro: Bolívie, Britské Panenské ostrovy, Kajmanské ostrovy, Honduras, Nikaragua, Paraguay, Americké Panenské ostrovy, Barbados, Bermudy, Aruba
Amex do Austrálie	Amex v Austrálii lze použít jako platbu na CCE.
Centrum nápovědy na stránkách Webex.com	Zde si můžete zobrazit často kladené otázky, podporu a zdroje
Vydání Q1F20 - 6. září 2019	
Aktualizace PO	Pole PO lze aktualizovat pro interní a externí uživatele
Nápověda k platformě CCE	Tlačítko Nápověda CCE na řídicím panelu

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

Aktualizace verzí

Vydání Q1F20 - 6. září 2019	
Zvýraznění objednávky místa	Tlačítko Odeslat objednávku bylo pro zákazníky zvýrazněno
Kreditní karta, automatické placení a vylepšení	Vylepšení automatického placení kreditní kartou a zůstatku běžného účtu
Oznámení o faktuře	Probíhá příprava zpráv faktury
Vydání Q1F20 - 6. října 2019	
Kreditní karty	CCE – Vylepšení oznámení pro obrazovku automatického placení (vylepšení prostředí automatického placení)
Vylepšení zjednodušení	Viditelnost tlačítka objednávky místa (vyskakovací zpráva upozornění)
	Kontakt podpory zobrazený přímo v nástroji CCE
	Oznámení o faktuře ke stažení do 12 hodin
Další aktualizace	Kontrola citace na řídicím panelu CCE
	Spravovat PO (aktualizace pokynů)
	Seznam dostupnosti zemí
Verze 2.1. čtvrtletí – 19. listopadu 2019	
E-mailové oznámení	Upozornění učiněno, když zákazník provede platbu cc a jednorázovou platbu
Odkazy na podporu	Odkazy na podporu a nápovědu na úvodní stránce platformy CCE

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

Aktualizace verzí

Verze Q4F20 – - 21. června 2020	
Zobrazení propagačních akcí v rámci obchodní nabídky	Zobrazení propagačních akcí a finančních přehledů k nabídkám
Zobrazení propagačních akcí na stránce Kontrola nabídky	Zobrazení podrobností o propagačních akcích a finančním přehledu na stránce hodnocení nabídky
Kontrola faktur s propagačními akcemi a bez nich	Kontrola faktur při použití propagační akce a když propagační akce skončí
Verze Q1FY21 – - 16. srpna 2020	
Osvědčení o osvobození od daně	Model agentury Cisco Webex LLC byl vyřazen z provozu a již není potřeba. Model agentury Tropo LLC byl nahrazen společností Broadsoft Adaption LLC.
Správa předplatných	Poskytněte další vysvětlení, kdo a jak aktualizovat primární fakturační kontakty a fakturační adresu
Zobrazení propagační slevy na fakturu v platformě CCE	Zobrazení propagačních slev na úrovni řádku na fakturách
Verze Q1FY21 – - 13. září 2020	
Správa automatických obnovení předplatných	Zákazník může spravovat nastavení automatického obnovení v uživatelském rozhraní předplatného a zobrazit aktualizované na kartě Historie a také spustit zprávu o změně automatického obnovení
Zrušit předplatné	Jak vytvořit případ v centru zákaznických služeb pro zrušení předplatného
Verze Q2FY21 – - 8. listopadu 2020	
Správa automatických obnovení předplatných	Aktualizace, jak mohou zákazníci zobrazit změny automatického obnovení na kartě Historie v uživatelském rozhraní předplatného
Verze Q2FY21 – srpen 2021	
Vrácení hardwaru	Dodání hardwarových objednávek. Vrácení hardwaru zákazníkům bude umístěno v prostředí Customer Service Hub.
Zdroje podpory	Byly aktualizovány zdroje podpory pro zákazníky (snímek 112–114).
Aktualizace daňových nástrojů	Daňové možnosti, daňové nástroje, zobrazení a dohoda pro zákazníky (snímek 35-37), bankovní převod

Aktualizace verzí

Verze Q4F22 – - 8. května 2022	
Přímé inkaso	Přímá inkasa Nová část pro pokyny k úhradě přímého inkasa
Osvobození od daně	Osvobození od daně Nová odrážka Re: osvědčené postupy pro zadávání podrobností do pole pro popis položek, na které se vztahuje výjimka.
Q2FY23 - - 10. ledna 2023	
Zrušení předplatného	Zrušení předplatného Žádost o zrušení Aktualizovaný jazyk zdůrazňující, že schválení jsou vyžadována, ale nejsou zaručena pro všechna zrušení v polovině období a na konci období.
Doklad	Daňový displej a smlouva Odstraněné snímky se všemi kroky dokumentu, které již nejsou vyžadovány (dříve snímky 38–41).
Osvobození od daně	Osvobození od daně Přidán seznam států, ve kterých je společnost Broadsoft Adaption LLC registrována pro výběr daní.
Q3FY23 - - 1. února 2023	
Zrušení předplatného	Zrušení předplatného Žádost o zrušení Aktualizovaný jazyk zdůrazňující, že schválení jsou vyžadována, ale nejsou zaručena pro všechna zrušení v polovině období a na konci období.
Zrušení předplatného	Žádost o zrušení předplatného a zrušení platnosti Byl aktualizován snímek obrazovky pro centrum CS, který obsahuje nové štítky a možnosti zrušení předplatného Webex.

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

Aktualizace verzí

Q3FY23 – - 9. března 2023	
Vytvoření a správa nabídky	Vytvořte účet Cisco.com (CCO ID) Byly aktualizovány nefunkční odkazy na stránku Registrace a řídicí panel CCE.
Q3FY23 - - 5. dubna 2023	
Zrušení předplatného	Zrušení předplatného Žádost o zrušení 111 – 113 Aktualizované snímky obrazovky pro zrušení.
Q2FY24 – 7. února 2024	
Podpora	Podpora Byly aktualizovány aliasy podpory pro všechny oblasti

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

Seznam dostupnosti zemí

Název země

1. Albánie
2. Argentina
3. Aruba
4. Austrálie
5. Rakousko
6. Bangladéš
7. Barbados
8. Bermudy
9. Bělorusko
10. Belgie
11. Benin
12. Bolívie
13. Bosna a Hercegovina
14. Britský Panenský ostrov
15. Bulharsko
16. Kanada
17. Kajmanské ostrovy
18. Chile
19. Kolumbie
20. Kongo
21. Kostarika
22. Chorvatsko
23. Kypr
24. Česká republika
25. Dánsko
26. Dominikánská republika
27. Ekvádor
28. Egypt
29. Salvador
30. Estonsko
31. Etiopie
32. Finsko
33. Francie
34. Německo
35. Ghana
36. Řecko
37. Guatemala
38. Guinea
39. Hongkong
40. Honduras
41. Maďarsko
42. Island
43. Indie
44. Indonésie
45. Izrael
46. Itálie
47. Jamajka
48. Japonsko
49. Kazachstán
50. Keňa
51. Lotyšsko
52. Litva
53. Lucembursko
54. Makedonie
55. Malajsie
56. Malta
57. Mauricius
58. Mexiko
59. Moldavsko
60. Maroko
61. Nizozemsko
62. Nizozemské Antily
63. Nový Zéland
64. Nikaragua
65. Nigérie
66. Norsko
67. Pákistán
68. Panama
69. Papua-Nová Guinea
70. Paraguay
71. Peru
72. Filipíny
73. Polsko
74. Portugalsko
75. Portoriko
76. Katar
77. Rumunsko
78. Saúdská Arábie
79. Senegal
80. Srbsko
81. Singapur
82. Slovensko
83. Slovinsko
84. Jižní Afrika
85. Španělsko
86. Srí Lanka
87. Švédsko
88. Švýcarsko
89. Tanzanie
90. Thajsko
91. Tunisko
92. Uganda
93. Ukrajina
94. Spojené arabské emiráty
95. Spojené království
96. Spojené státy americké
97. Uruguay
98. Americké Panenské ostrovy
99. Venezuela
100. Vietnam
101. Zimbabwe

CISCO