Kundebrugervejledning til Cisco Commerce Express

februar 2024

Indhold

1. Om Cisco Commerce Express (CCE)
2. Grundlæggende om CCE
3. Skattefritagelse
4. Administrer anførselstegn fra instrumentpanelet
5. Administrer et tilbud, og afgiv en ordre
6. Opret ny virksomhedskontakt
7. Tilføj sekundær kontaktperson til fakturering
8. Administrer PO-ordre nr.
9. Opret en Cisco.com-konto
10. Vis, download og udskriv fakturaer
11. Vis og administrer abonnementer fra instrumentpanelet
12. Download din underskrevne kontrakt
13. Betaling med kreditkort
14. Engangsbetaling
15. Direkte debiteringsbetaling
16. Automatisk indtastning og automatisk afspejling af betalinger
17. Vis og administrer alle meddelelser
18. Modificer abonnement
19. Administration af automatisk fornyelse af abonnementer
20. Annuller et abonnement
21. Opret en tvist
22. Administration af faktura
23. Support
24. Ressourcer

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

Om Cisco Commerce Express (CCE)

Cisco Commerce Express (CCE)

For at imødekomme kundernes behov og give kunderne en forbedret og hurtigere oplevelse har Cisco designet og udviklet en Cisco Commerce Express-platform (CCE), der gør det muligt for Cisco og kunder at samarbejde, mens de gennemgår og køber nogle tilbud fra Cisco Collaboration-porteføljen.

Platformen giver kunderne nem adgang til tilbud på Cisco oprettede Webex- og Webex Teams, giver mulighed for at gennemse tilbud og sende ordrer direkte til Cisco Systems, Inc.

Det giver også kunderne mulighed for at administrere tilbud og ordrer, gennemse og udskrive fakturaer samt se og administrere abonnementer.

Dette dokument skal guide Cisco-kunder gennem Cisco Commerce Express-platformen og vise fordelene ved, hvordan de bruger den.

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

Grundlæggende om CCE

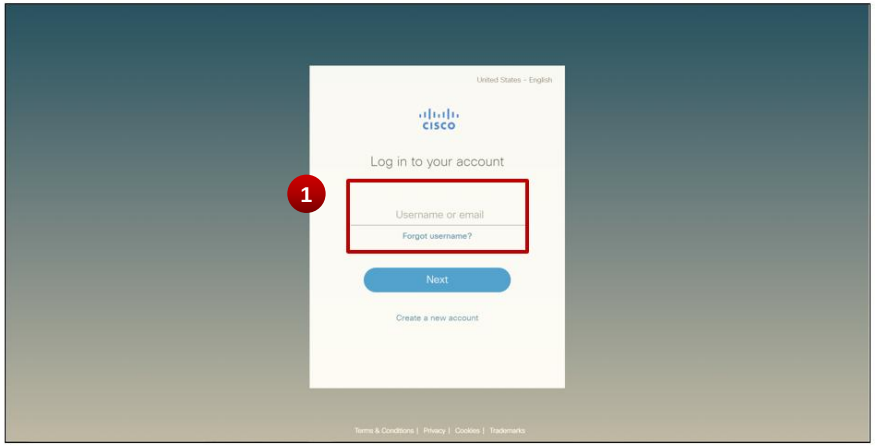
Grundlæggende om CCE

Oversigt:
Kunder kan nu bruge Cisco Commerce Express-platformen til at administrere tilbud og afgive ordrer.

1. For at **logge ind** på Cisco Commerce Express-hjemmesiden skal du klikke her

Bemærk: For at logge på værktøjet skal du bruge din Cisco.com-konto (CCO-ID) og adgangskode.

Hvis du endnu ikke har Cisco-bruger-CCO-id, har du sammen med e-mailen "Delt tilbud" modtaget en e-mail med en "tilmeld dig en ny konto". Følg de trin, der er beskrevet i denne e-mail, for at registrere din CCO-ID-konto. Den primære kontaktperson til fakturering kan også tilføje sekundære kontakter og supportkontakter. Når den er tilføjet, skal du følge aktiverings-e-mailen for at konfigurere CCO-ID'et.

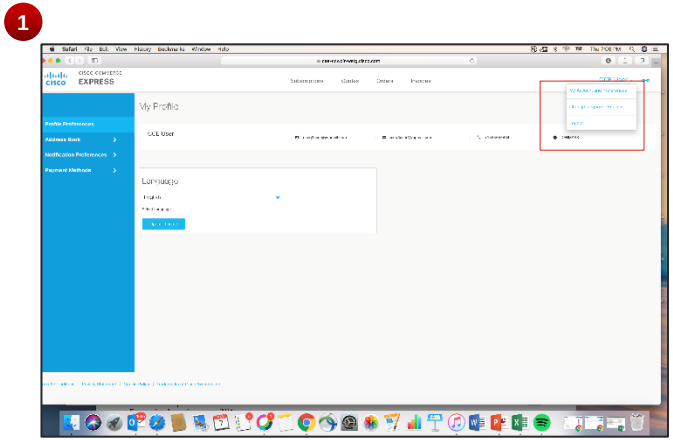


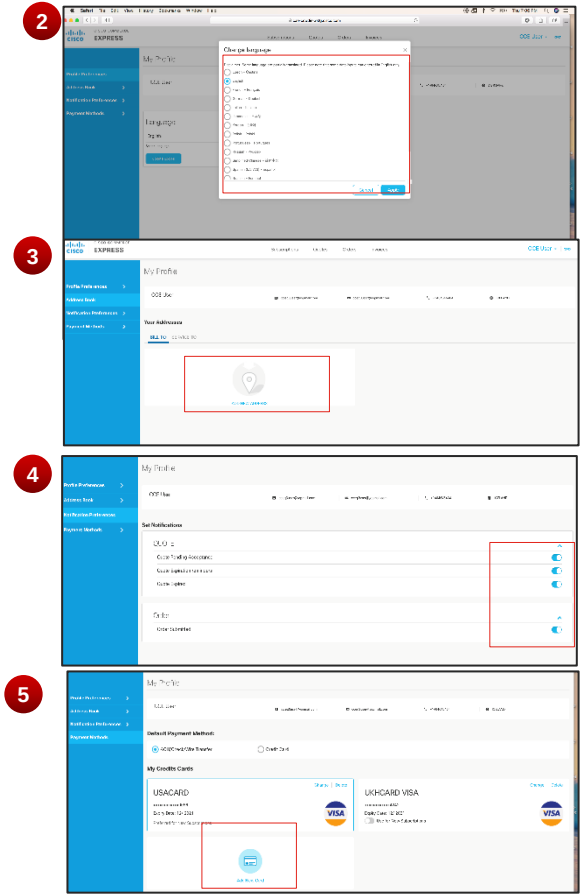
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Grundlæggende om CCE

På Cisco Commerce Express-hjemmesiden skal du konfigurere din profil ved at klikke på pilen til højre for dit navn og derefter klikke på **Min konto og præferencer**.

1. På din profil til højre på skærmen skal du vælge **Mine kontopræferencer**
2. Vælg skift sprog for at se en liste **med 16 understøttede sprog** for at se abonnementer, tilbud, ordrer og fakturaer.
3. Du kan tilføje **Regning til** eller **Tjeneste til** adresser. *Den regning, Der Skal adresseres, vil gemme den foretrukne valuta. Dette er indstillet af salg.*
4. Vælg til/fra for at **indstille tilbud og ordrebesked**
5. Tilføj (ach/check/bankoverførsel eller kreditkort) betalingsmetoder, **foretrukne betalinger**, eller skift metoder.





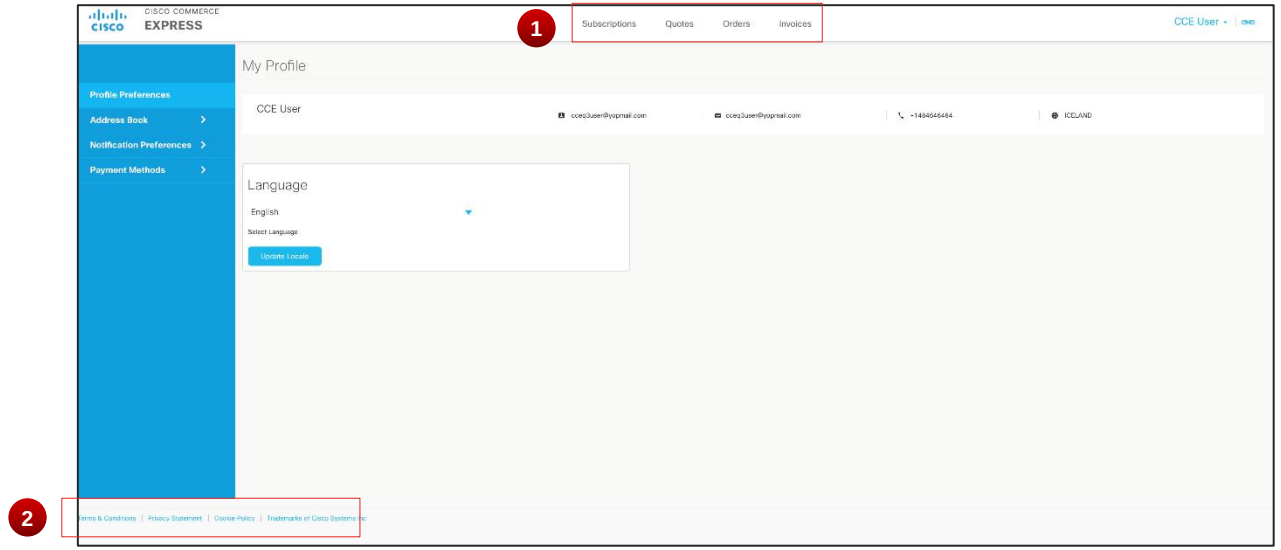
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

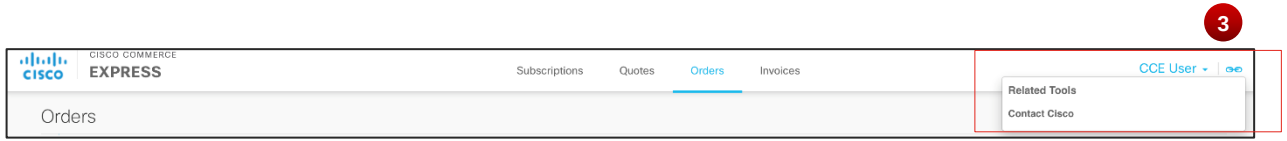
Grundlæggende om CCE

1. Der er fire faner i sidehovedet: **Abonnementer, tilbud, ordrer og fakturaer**. Klik på en fane for at oprette forbindelse til det tilknyttede instrumentpanel.

2. Klik på **linkene** i værktøjsbjælken for at se kontakter, webstedskort, vilkår og betingelser, erklæring om beskyttelse af personlige oplysninger, cookiepolitik og Ciscos varemærker, se kontakter, indsende feedback og modtage hjælp.

3. Klik på for at se relaterede værktøjer eller for at kontakte Cisco.

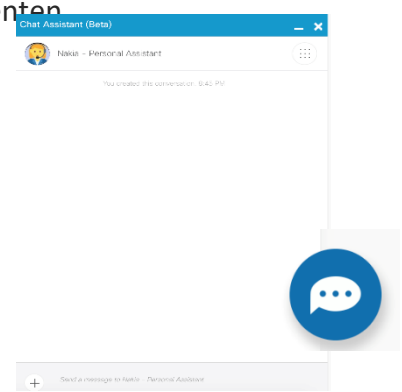




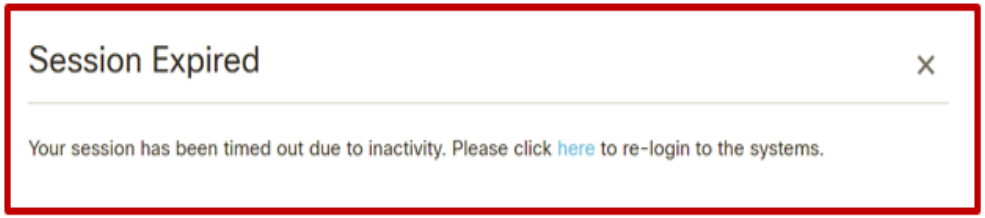
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Grundlæggende om CCE

Bemærk: Klik på knappen Minimer for at minimere chatassistenten.



Efter 10 minutter uden aktivitet udløber din session, og CCE logger dig automatisk ud. Klik på knappen here for at logge ind på CCE igen.



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

Gennemgang af tilbud i CCE-instrumentpanelet

Salget vil dele et tilbud med kunderne i CCE.

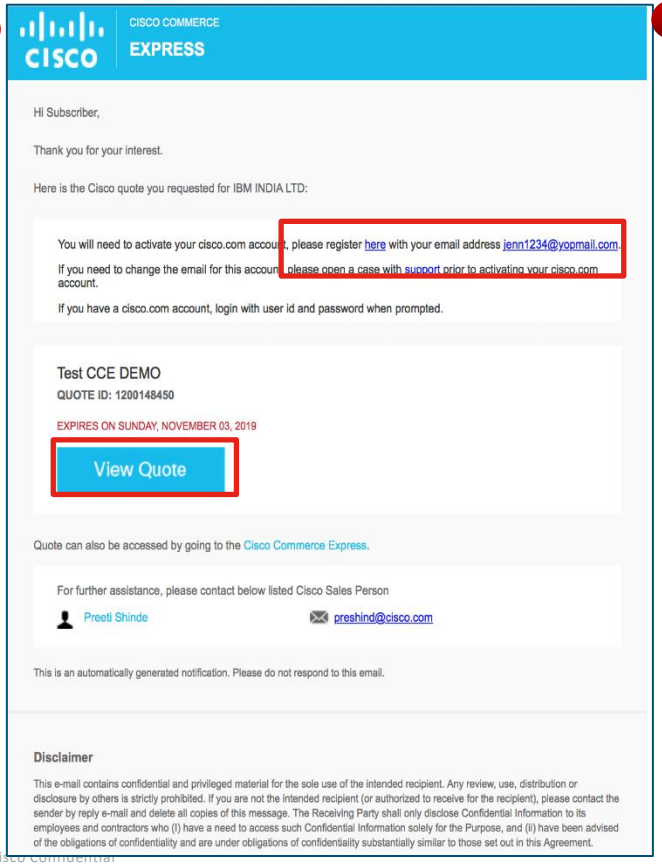
Diagram A
Hvis en bruger er en **ny bruger på CCE**, skal vedkommende tilmelde sig en Cisco.com-konto.

Vend tilbage til Tilbud-e-mail, og klik for at Se tilbud. Indtast dine Cisco.com-kontooplysninger.

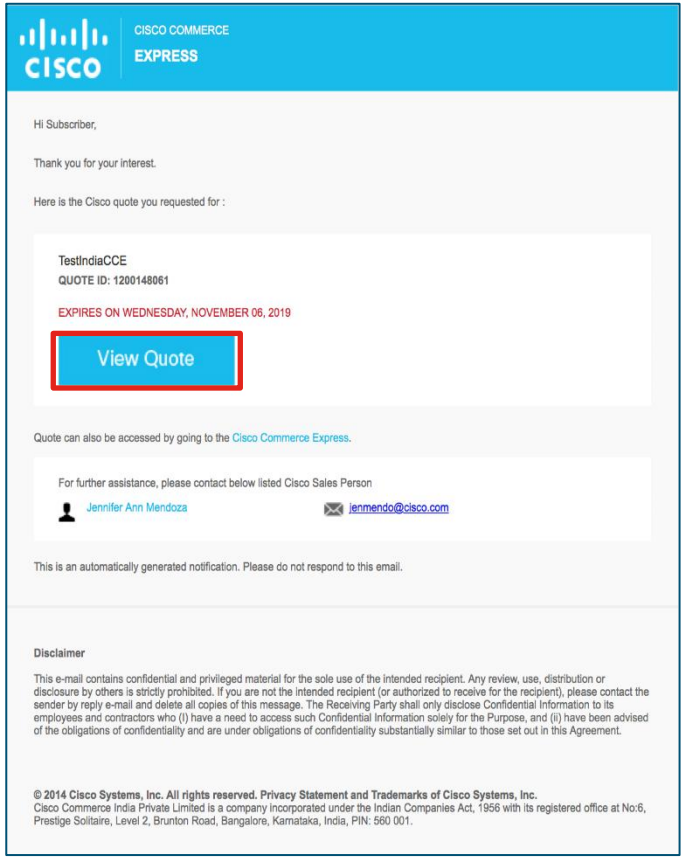
**Gem venligst disse oplysninger, da de vil blive brugt den

Diagram B
For **tilbagevendende brugere** skal du klikke for at **Se tilbud**. Indtast nu dine Cisco.com-kontooplysninger.

A



B



Ny

Vender tilbage

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

Skattefritagelse (USA)

Skattefritagelse

Oversigt:

- De købte produkter og tjenesteydelser er underlagt gældende omsætningsafgifter på skibet/tjenesteydelserne.
- Hvis en faktureringskunde-virksomhed fra og med den 13. september 2020 ikke har registreret skattefritagelsesbeviser for **Cisco Systems Inc. og/eller Broadsoft Adaption LLC** på den eller de afgiftspligtige placering(er), pålægger Cisco alle påkrævede skatter på sine fakturaer.
- Hvis du er berettiget til skattefritagelse, og du ikke ønsker, at Cisco skal opkræve skatter på dine fakturaer, skal du sende os dit/dine videresalgscertifikat(er) eller andre skattefritagelsescertifikater, før du afgiver din første ordre via Cisco Commerce Express-platformen.
- Dette er engangsbehov. Skattefritagelsesbeviser er gyldige i de(n) angivne stat(er) indtil udløb eller tilbagekaldelse.
    - Stater, hvor **Broadsoft Adaption LLC** er registreret for at opkræve skatter: Arizona, Arkansas, Connecticut, Georgien, Indiana, Kansas, Kentucky, Louisiana, Maine, Maryland, Massachusetts, Michigan, Minnesota, Mississippi, Missouri, Nebraska, Nevada, New Jersey, New Mexico, North Carolina, Ohio, Pennsylvania, South Carolina, Utah, Washington, West Virginia, Wisconsin
- På fritagelsesbeviset skal du indtaste ”computer- eller netværksudstyr og relaterede tjenester” i feltet for beskrivelse af de elementer, der er omfattet af fritagelsen.

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

Skattefritagelse

Fra og med den 13. september 2020 skal du for at få en nøjagtig skattefritagelsesstatus give Cisco to pakker certifikater, en til hver:

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

Dine skattefritagelsesbeviser skal sendes til din salgsrepræsentant hos Cisco eller til Cisco Collections-teamet med det samme kunde-ID (CID)-nummer, der er inkluderet på hver indsendelse. Beviserne videresendes internt til Ciscos salgsafgiftsteam med henblik på verifikation.

Hvis du ikke kender dit kunde-ID-nummer, skal du kontakte dit Cisco-salgsteam, og de vil med glæde finde dit kunde-ID-nummer for dig.

Du kan finde flere oplysninger på Ciscos kundesupportside for salgsskat (https://www.cisco.com/c/en/us/buy/customer-support-information/united-states-sales-tax.html), herunder henvisninger til formularer for skattefritagelse.

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

Administrer anførselstegn fra instrumentpanelet

Administrer anførselstegn fra instrumentpanelet

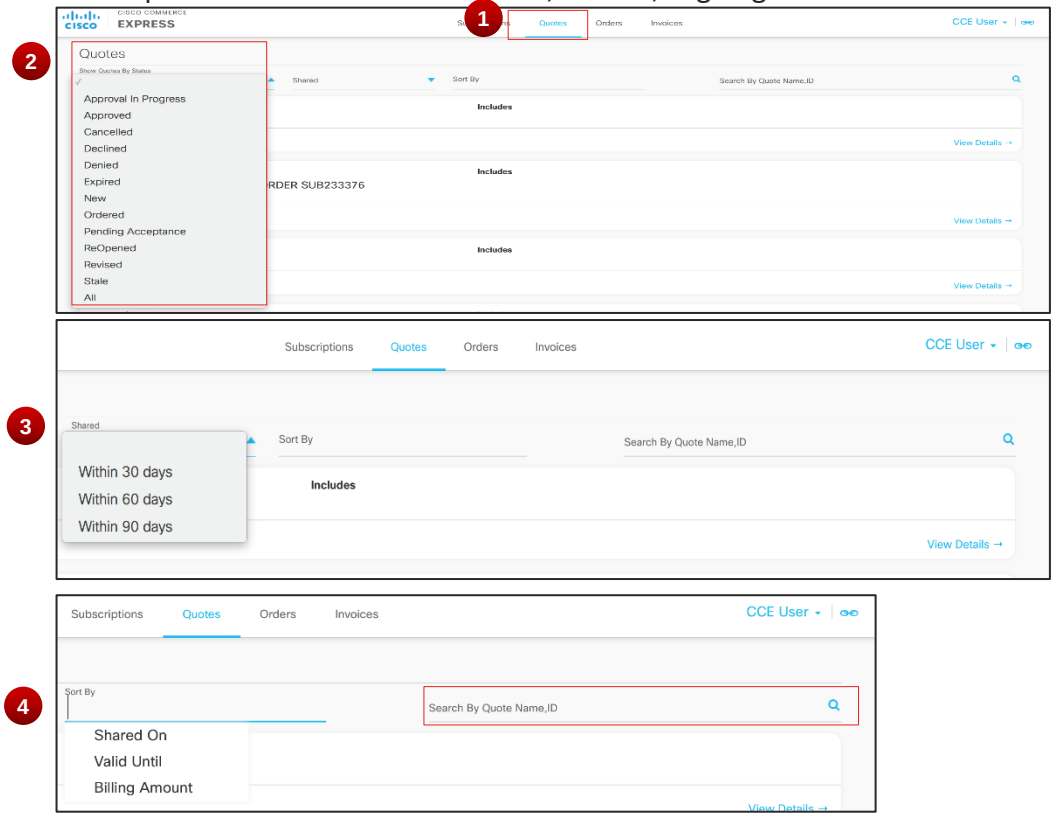
Oversigt:
Kunder kan nu administrere **tilbud** , der er oprettet af Cisco direkte på Cisco Commerce Express-platformen. Når et tilbud er blevet delt med dig, kan det ses i instrumentpanelet for Cisco Commerce Express-tilbud. Du kan nu sortere, filtrere, søge og se alle dine anførselstegn. Du har kun adgang til anførselstegn som er blevet delt med dig.

1. På Cisco Commerce Express-hjemmesiden skal du klikke på **Tilbud** for at se alle tilbud med oplysninger på højt niveau.

2. Hvis du vil **filtrere efter status**, skal du klikke på rullemenuen og alle gældende citatstatusser i afsnittet Status.

3. Brug drop-down til at gennemgå **delte tilbud** inden for de sidste 30, 60 eller 90 dage

4. Du kan sortere efter dato, herunder når et tilbud er *delt på, gyldigt indtil eller faktureringsbeløb.*



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

Administrer et tilbud, og afgiv en ordre

Administrer et tilbud, og afgiv en ordre

Oversigt:
Kunder kan nu administrere tilbud og afgive ordrer fra deres instrumentpanel i Cisco Commerce Express (CCE).

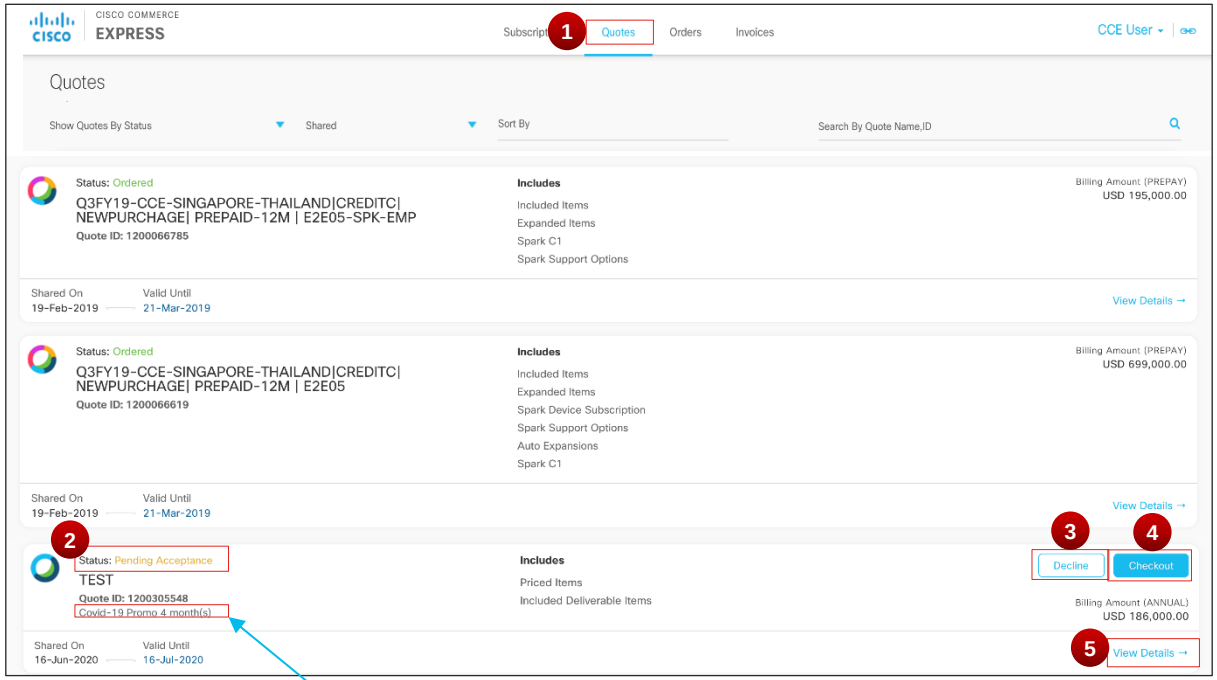
1. Fra Cisco Commerce Express-hjemmesiden skal du klikke på Tilbud for at se instrumentpanelet **Tilbud** .

2. For nye anførselstegn, der afventer accept, vil du se "***Afventer accept***" i statusfeltet.

3. Klik på **Afvis** for at afvise tilbuddet.

4. Klik på **Udtjekning** for at tjekke ud.

5. Klik på **Vis detaljer** for at se citationsoplysningerne.



Bemærk: Hvis der anvendes en forfremmelse på tilbuddet, vil den blive vist her.

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

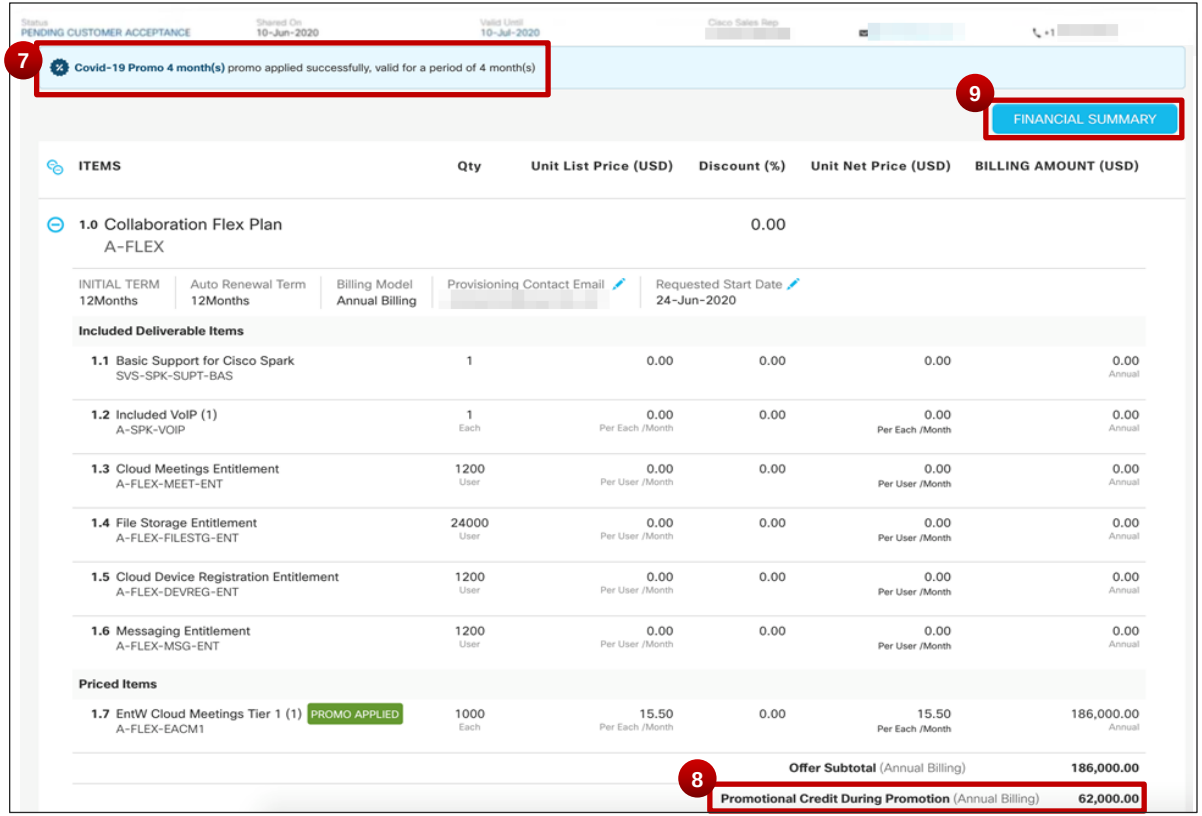
Administrer et tilbud, og afgiv en ordre

6. Når du har klikket på **Vis detaljer** fra instrumentpanelet, viser siden Elementer detaljerne i tilbuddet.

7. Hvis en kampagne er blevet anvendt på tilbuddet, vises en meddelelse øverst med kampagnens navn og varighed.

8. Derudover vises **Kampagnekredit subtotal** nederst i tilbuddet for at informere brugerne om de rabatter, de modtager.

9. Klik på **Økonomisk oversigt** for at se flere detaljer om prisposterne i tilbuddet.



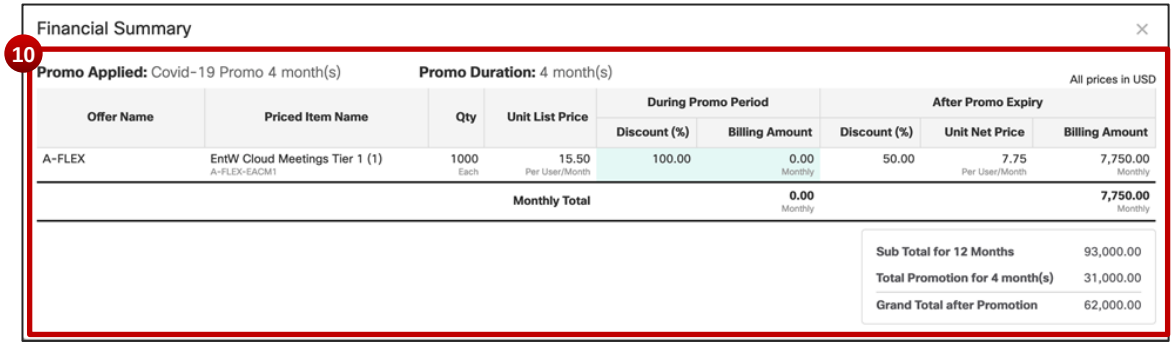
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Administrer et tilbud, og afgiv en ordre

10. Pop op-vinduet **Økonomisk oversigt** vises med en detaljeret oversigt over kampagnen for hvert element. Brugere vil kunne se navnet på den anvendte kampagne og kampagnens varighed. Hvert element med den anvendte kampagne vises i den finansielle oversigtstabel. Brugere kan se rabat- og faktureringsbeløbet i løbet af kampagneperioden samt rabatten, nettoprisen og faktureringsbeløbet, når kampagnen er udløbet. Bemærk: Alle prisposter i tilbuddet, uanset om der anvendes en forfremmelse på elementet, vil blive vist i oversigtstabellen.

- Bemærk: For årlig fakturering vises det samlede årlige faktureringsbeløb.

11. Klik på **Udtjekning** for at fortsætte med at bestille tilbuddet.

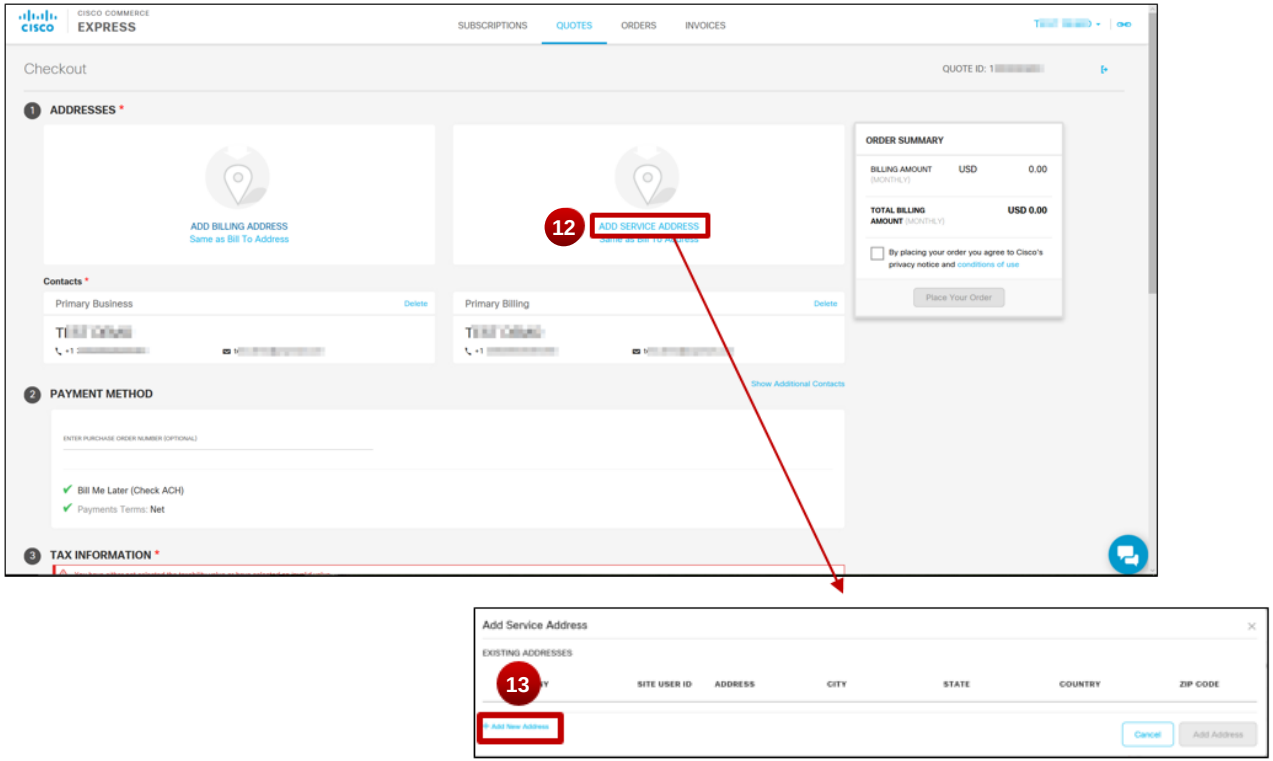


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Administrer et tilbud, og afgiv en ordre

12. På udbetalingssiden skal du klikke på Tilføj tjenesteadresse, hvis relevant.

13. Klik på **Tilføj ny adresse**.



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

Administrer et tilbud, og afgiv en ordre

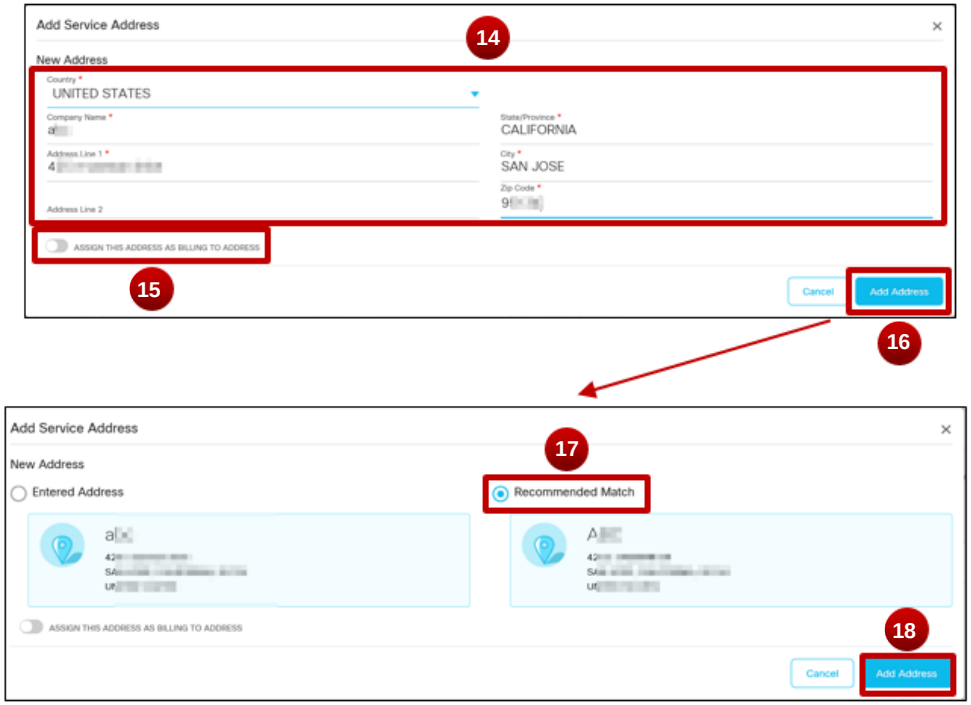
14. Comfyld alle felter i feltet **Tilføj tjenesteadresse**. På siden Udtjekning skal du klikke på Tilføj tjenesteadresse, hvis relevant.

15. Klik på Tildel Denne Adresse Som Fakturering til adresse, hvis det er relevant.

16. Klik på Tilføj adresse.

17. Klik på **Anbefalet** match.

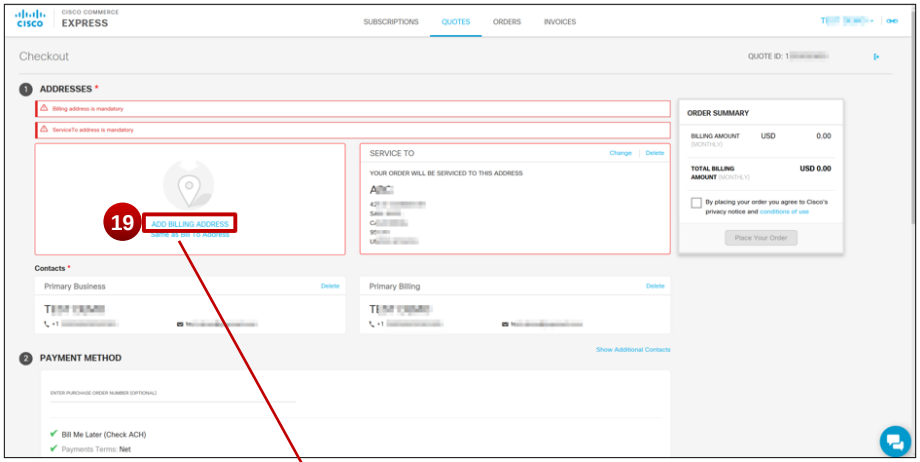
18. Klik på Tilføj adresse.



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

Administrer et tilbud, og afgiv en ordre

19. Klik på **Tilføj faktureringsadresse**.

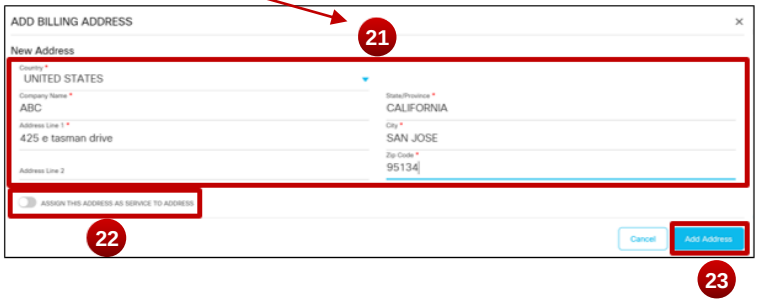


20. Klik på Tilføj ny adresse.

21. CUdfyld alle felter i feltet Tilføj faktureringsadresse.

22. Klik på Tildel Denne Adresse Som Tjeneste til adresse, hvis det er relevant.

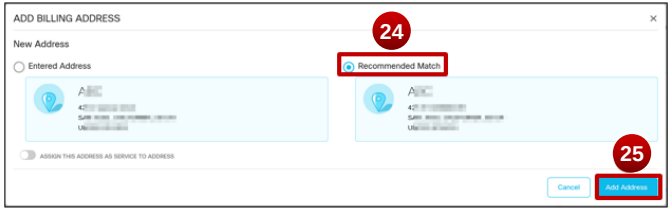
23. Klik på Tilføj adresse.



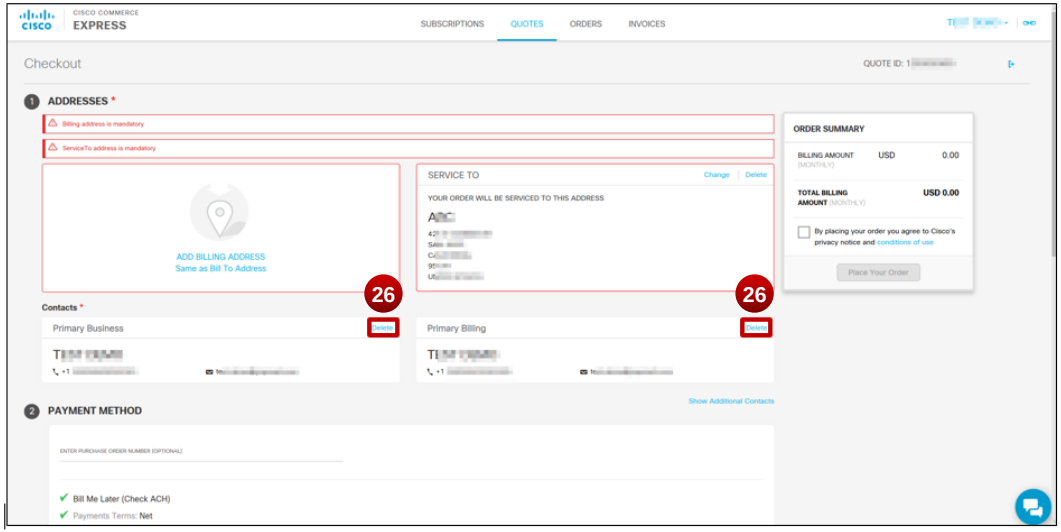
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Administrer et tilbud, og afgiv en ordre

24. Klik på Anbefalet match.
25. Klik på Tilføj adresse.



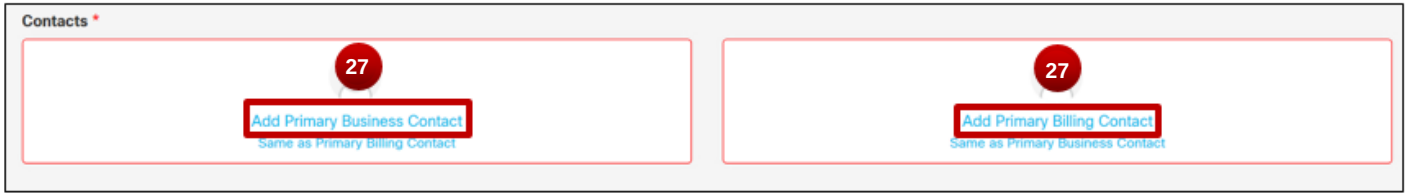
26. Hvis du vil slette en eksisterende primær virksomhed eller primær faktureringskontakt, skal du klikke på Slet.



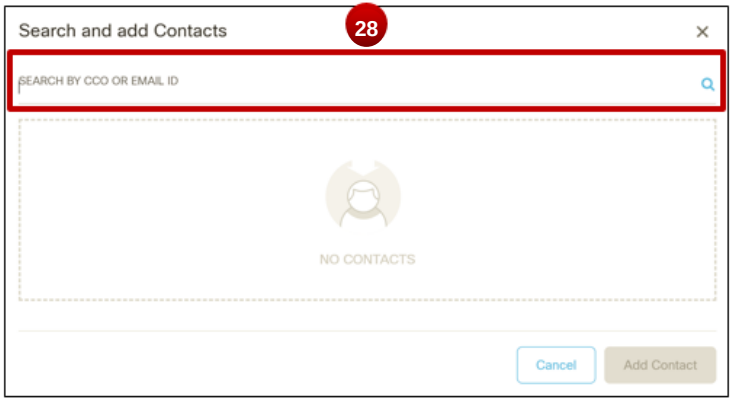
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Administrer et tilbud, og afgiv en ordre

27. Hvis du vil tilføje en primær forretningskontakt eller en primær faktureringskontakt, skal du klikke på Tilføj primær forretningskontakt eller Tilføj primær faktureringskontakt.
Bemærk: Både primære forretningskontakter og primære faktureringskontakter er obligatoriske.



28. Vælg din kontakt fra feltet Søg efter **CCO eller e-mail-id**.
Bemærk: Hvis du vil tilføje en ny forretningskontakt, skal du fortsætte til trin 24.



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

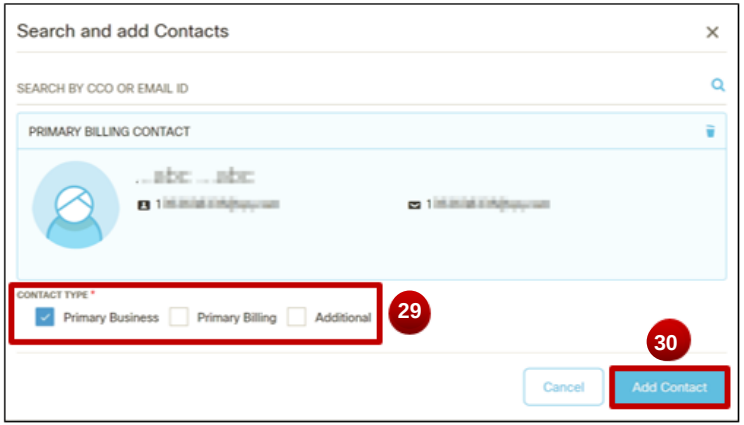
Administrer et tilbud, og afgiv en ordre

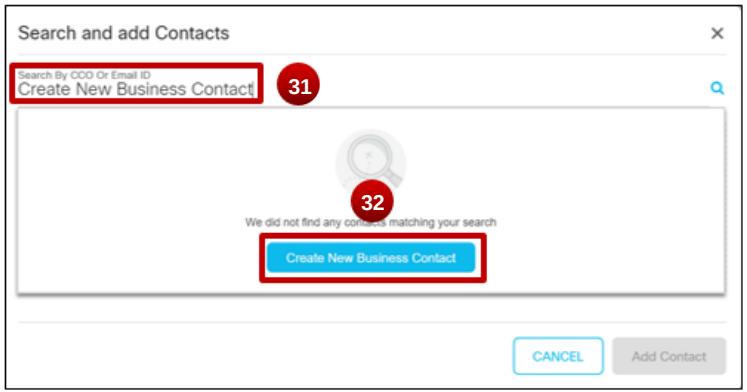
29. Vælg alle relevante kontakttyper

30. Klik på **Tilføj kontakt**.
Bemærk: Du kan ikke redigere kontakter, når de er tilføjet. Hvis du vil foretage ændringer, skal du slette kontakten og tilføje igen.Tilføj igen

31. Hvis du vil oprette en ny forretningskontakt, skal du indtaste "Opret ny forretningskontakt" i feltet Søg efter Cisco.com-konto (CCO-ID) eller feltet E-mail-id

32. Klik på **Opret ny virksomhedskontakt**





Hvis din faktureringsadministratorkontakt ikke længere er i virksomheden, og kontakten skal opdateres, skal du indsende en billet her:

Link: https://www.cisco.com/go/cs
Portalsti: Tilbud > Nyt tilbud > Cisco Commerce Express

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

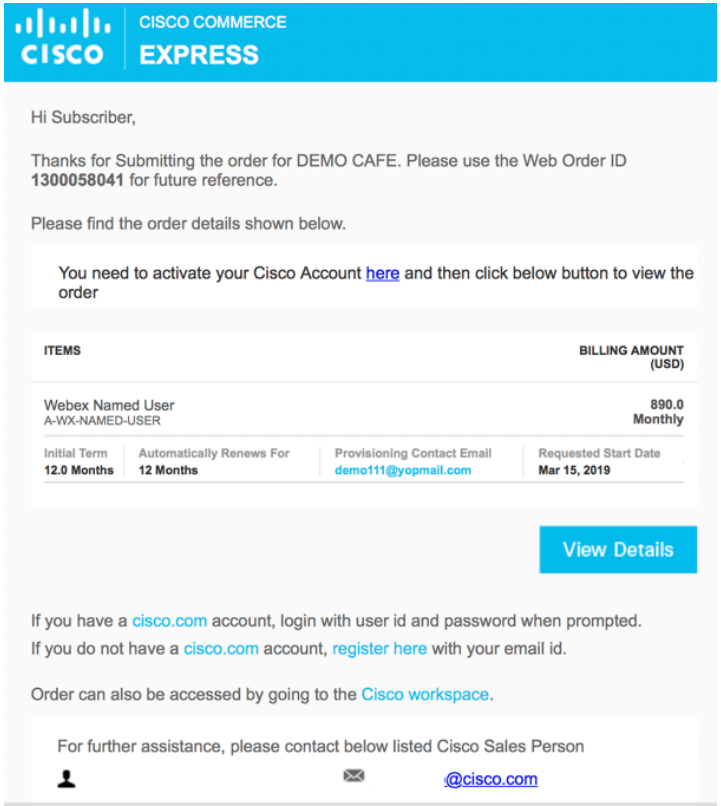
Cisco.com-konto (CCO-ID)

Aktivér e-mail og vis faktura

Bemærk: Hvis kontakten er ny, modtager den nye bruger en e-mail, som indeholder en meddelelse om "Aktivér" CCO-ID-konto i e-mailen sammen med den aktuelle faktura.

Klik her for at aktivere ny CCO-ID-konto

Klik på Vis detaljer for at se fakturaen



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

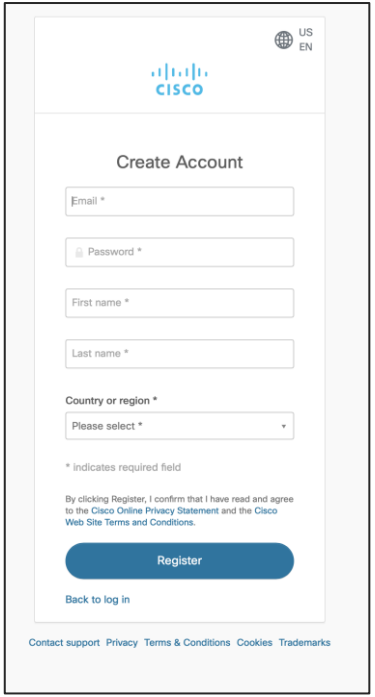
Opret en Cisco.com-konto (CCO-ID)

Hvordan konfigurerer jeg et Cisco-id (CCO-ID)?

1. Gå til Registreringsside
2. Udfyld alle påkrævede felter.
3. Klik på Tilmeld.

Bemærk:
Hvis du vil blive knyttet til din virksomheds konto, ordre eller faktura, kan du tilføje her et par måder:

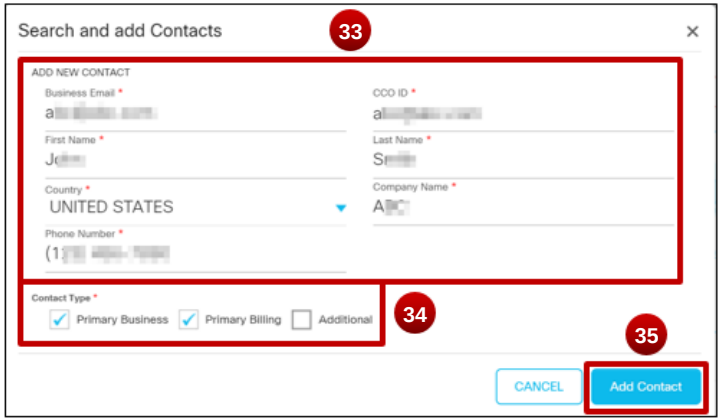
- Salg skal "dele ordre" eller faktura med dig og føje dig som kontakt til kontoen.
- Din interne forretningskontakt kan tilføje dig som faktурerings-, sekundær- eller supportkontakt til kontoen direkte i CCE.
- Du kan oprette en anmodning om at blive tilføjet på www.cisco.com/go/cs



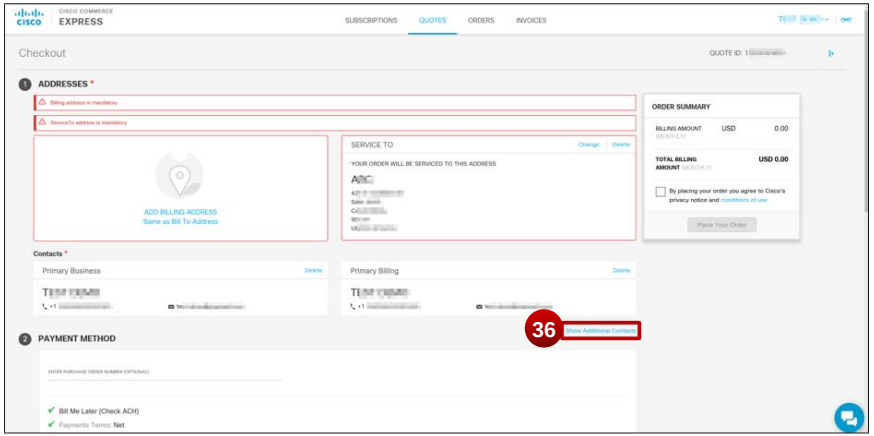
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Administrer et tilbud, og afgiv en ordre

33. Udfyld oplysninger om "Tilføj ny kontakt"
34. Vælg alle relevante kontakttyper
35. Klik på Tilføj kontakt



36. Hvis du vil se yderligere kontakter, skal du klikke på Vis yderligere kontakter

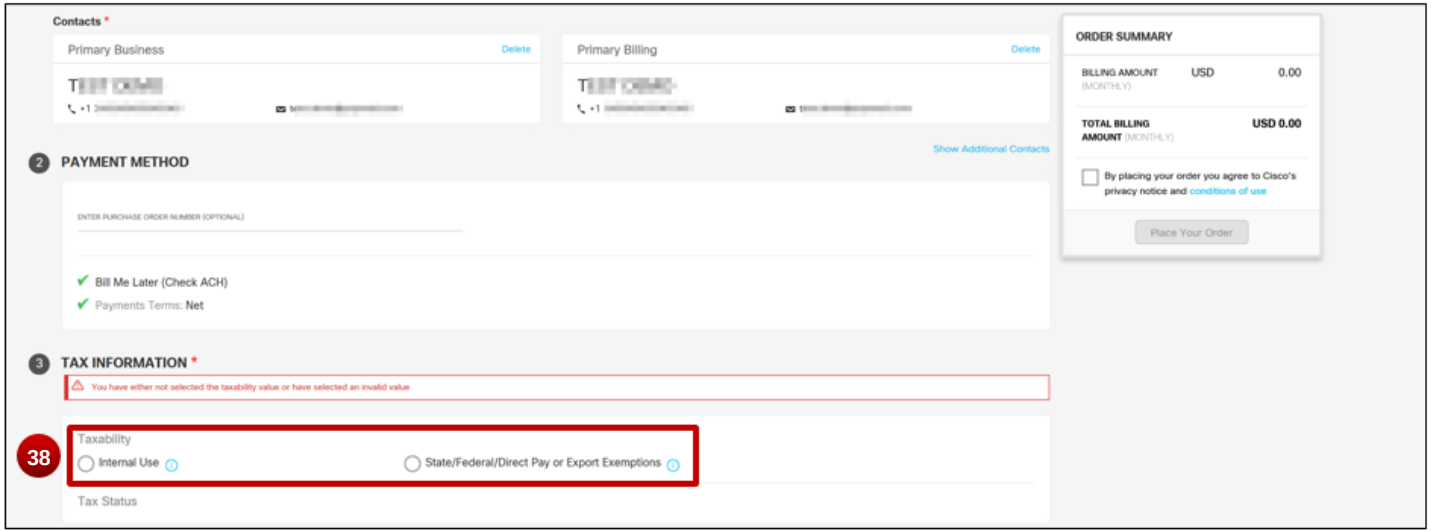


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Administrer et tilbud, og afgiv en ordre

37. For at tilføje yderligere kontakter skal du klikke på *Klik til Yderligere kontakter.*

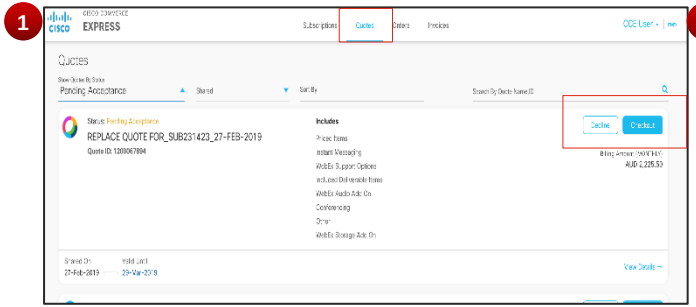
38. Klik på det relevante skattemæssige valg i feltet Skatteoplysninger.

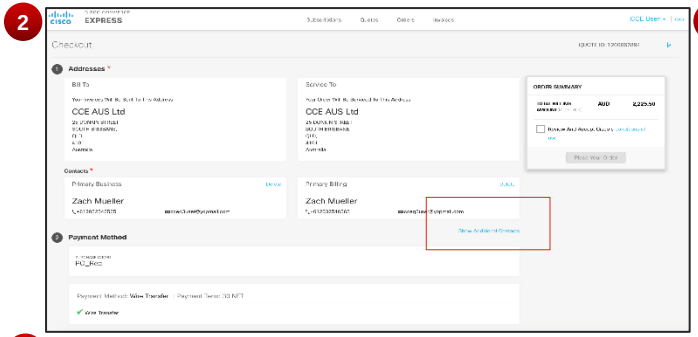


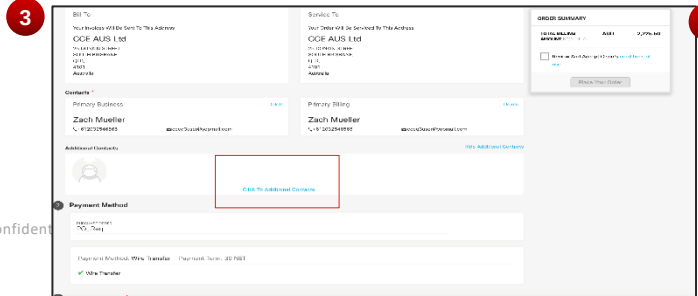
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

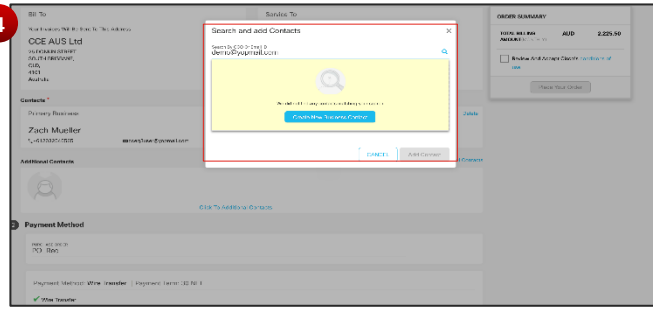
Tilføj en sekundær kontaktperson til fakturering

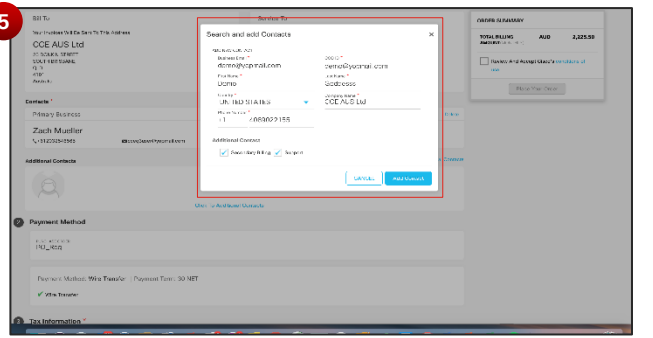
1. For at tilføje en sekundær kontakt Vælg -citat
2. Gå til Udtjekning
3. Vis yderligere kontakter
4. Klik for at tilføje yderligere kontakter
5. Søg for at tildele en bruger, eller klik for at oprette en ny brugerkontakt. Vælg sekundær faktureringss- eller supportrolle
6. Gennemgå sekundær kontakt er blevet tilføjet

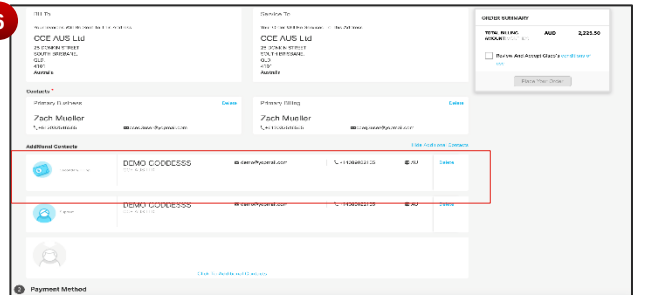








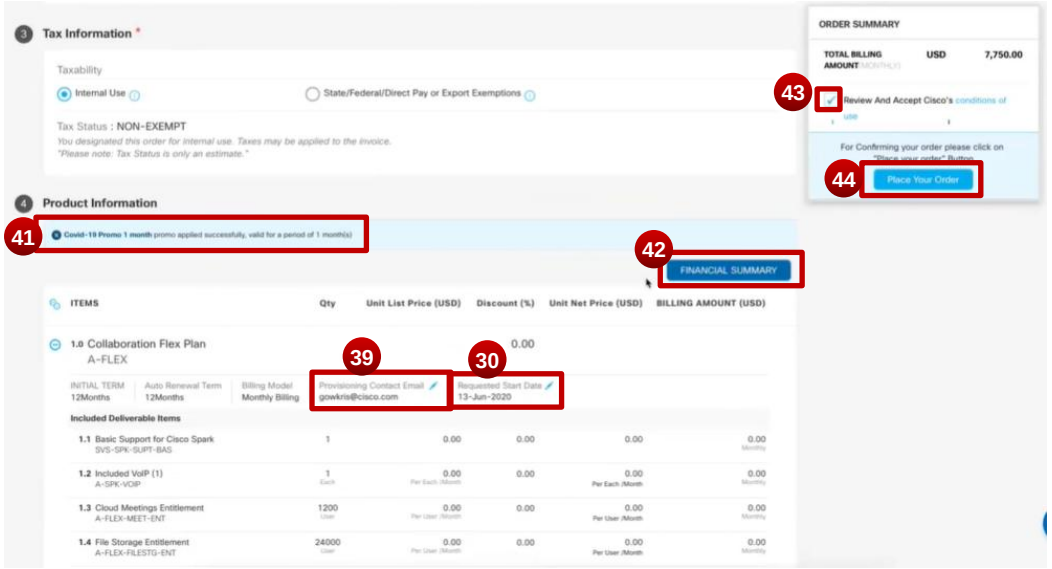




© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confident

Administrer et tilbud, og afgiv en ordre

39. Klik på blyantikonet for at ændre klargøringskontaktens e-mail.
40. Klik på blyantikonet for at ændre den ønskede startdato
41. Hvis en kampagne blev anvendt på tilbuddet, vises en meddelelse med angivelse af kampagnens navn og varighed.
42. Hvis du vil se den finansielle oversigt over prisposterne i tilbuddet, skal du klikke på Finansiel oversigt.
43. For at afgive din ordre skal du markere feltet ☐ for at acceptere Ciscos meddelelse om beskyttelse af personlige oplysninger og vilkår for brug.
44. Klik på Afgiv din ordre



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

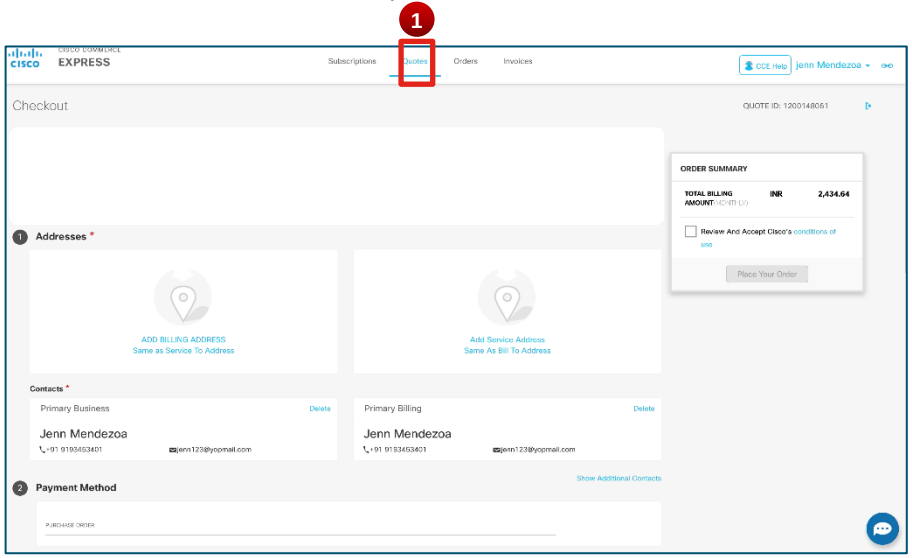
Administrer købeordre# (PO#)

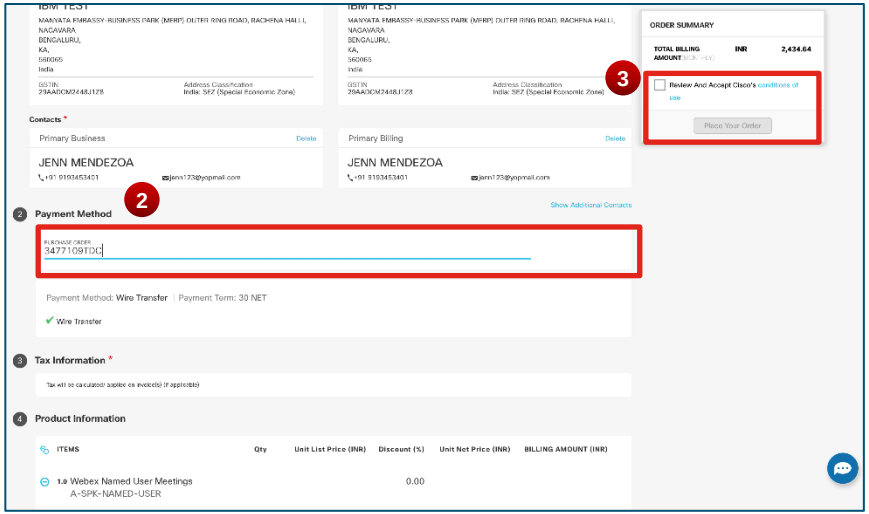
Tilføjelse af et PO-nummer til en ny ordre:

1. Fra **CCE-instrumentpanelet > Gennemse tilbud**.
    1. For nye brugere kan du se registreringstrinnene i din e-mail her.

2. Rul ned 2) **Betalingsmetode** og indtast **PO-nummer > Opdater PO-felt.**

3. Bemærk! PO-numre for nye ordrer skal indtastes, før tilbuddet fra din salgsrepræsentant accepteres.



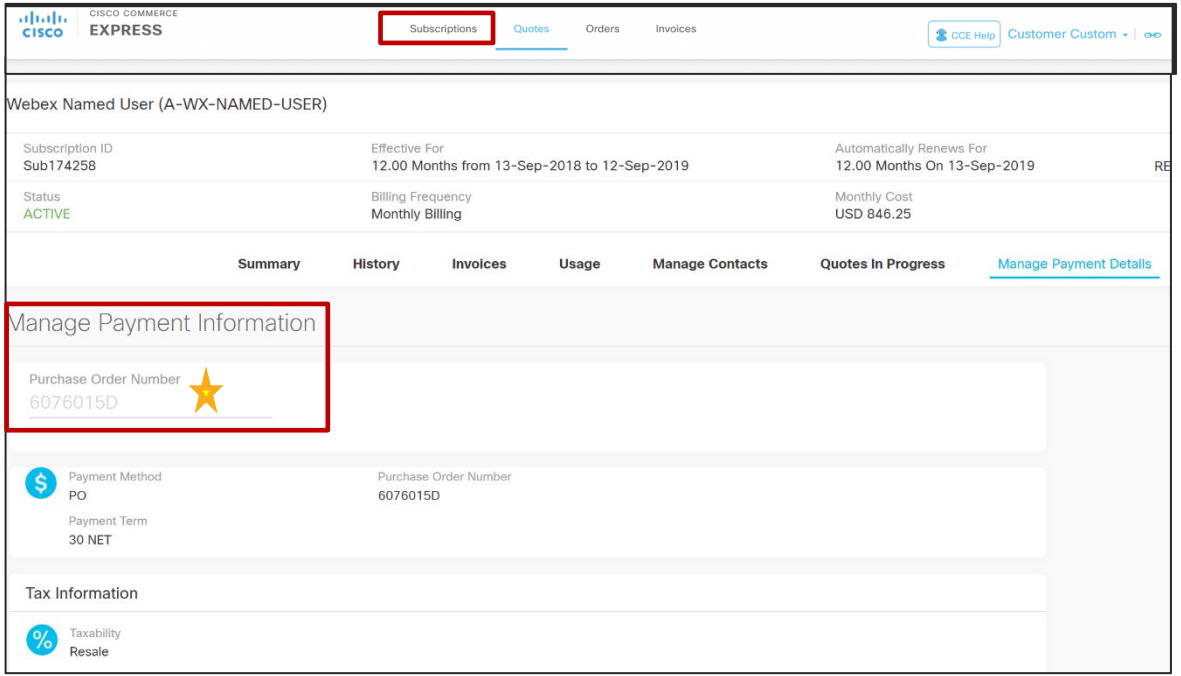


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Administrer købeordrenr. (PO)

Aktive abonnementer kan kun ændres af kunder (faktureringskontakter).

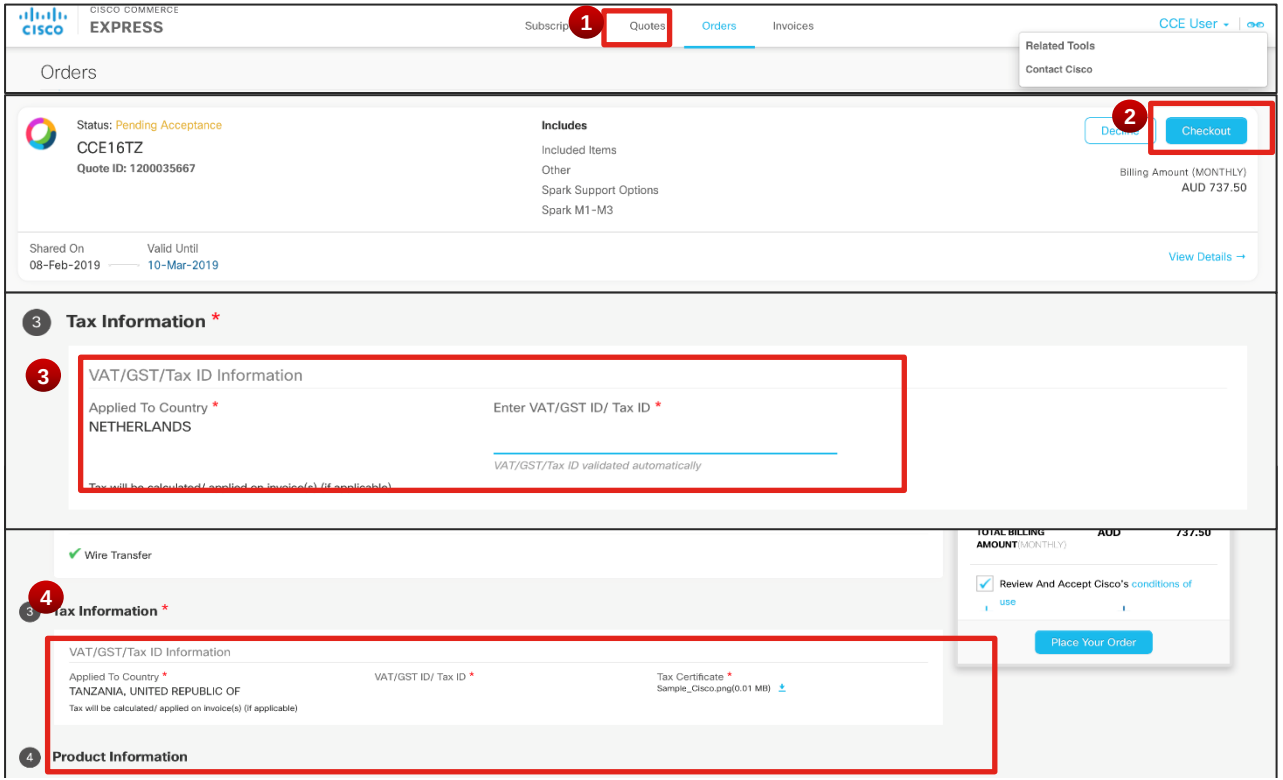
1. Vælg **brugergrænsefladen for abonnement** > Administrer betalingsoplysninger > Opdater PO-felt.



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

Registrering af moms-id og overførsel af certifikat

1. Klik for at se tilbud delt af salg.
2. Klik på Tjek ud
3. Kunde eller VSS kan nu overføre momsregistreringscertifikat
4. For lande, der ikke har et manuelt/automatiseret link til søgning efter moms-id.



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

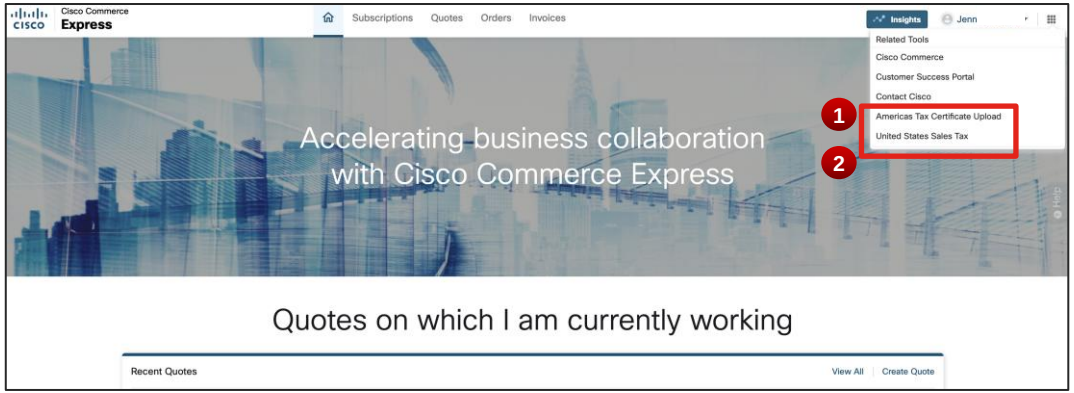
Skattemuligheder

1. **Valgmuligheder for fakturering** vil blive vist for kunder. Kunder kan vælge mellem intern brug (ikke-fritaget) eller statslige/føderale/direkte betalings- eller eksportundtagelser
2. Skattedefinition vil blive vist i afsnittet Beskatningsgrundlag

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

Skatteværktøjer i CCE

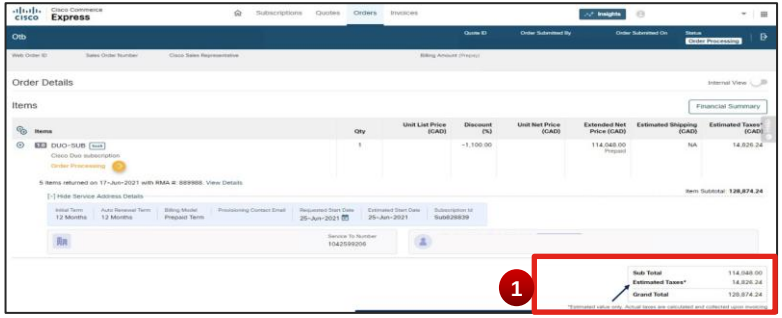
1. Linket er inkluderet for at give kunder mulighed for at omdirigere til Customer Service Hub for at overføre deres skattecertifikat
2. Link til Cisco Tax-webstedet for generelle oplysninger om moms



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

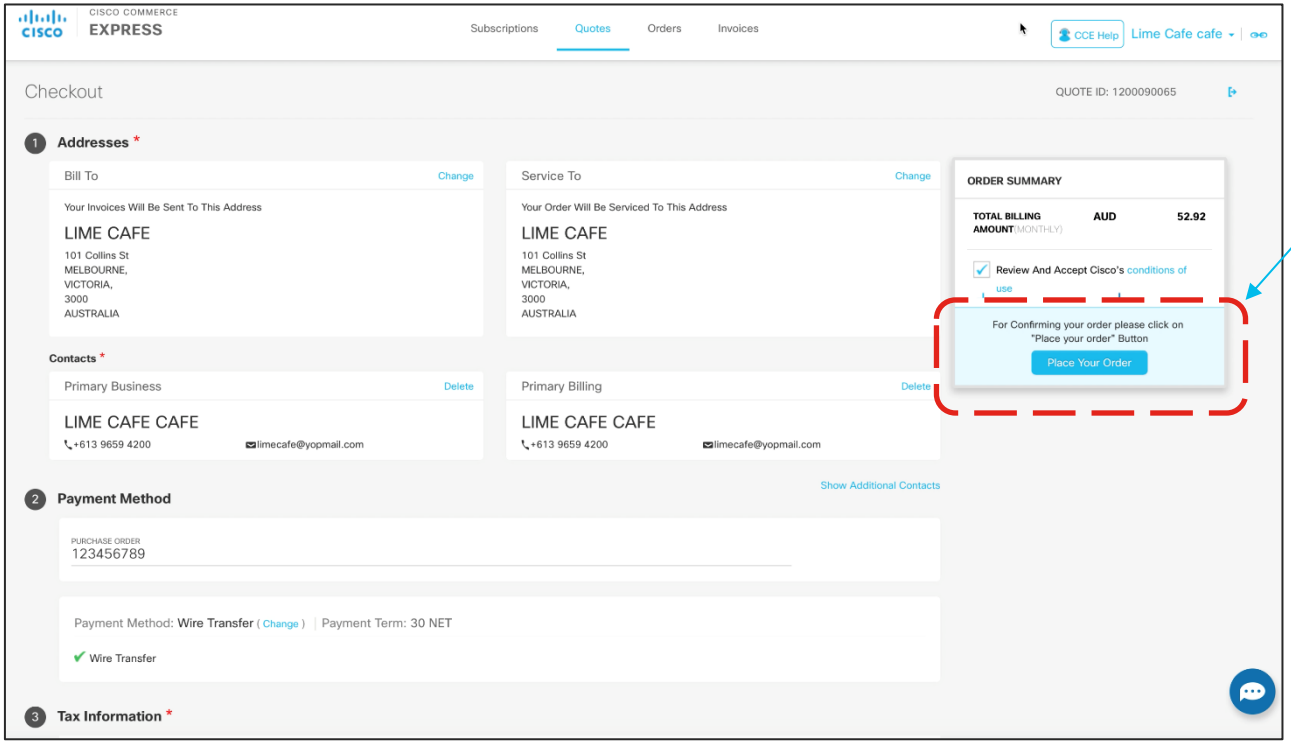
Selvangivelse og aftale

1. Anslået skat vil blive vist for kunder
2. Kunden skal bekræfte den anslåede moms-aftale



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

Højdepunkt for placeringsordre

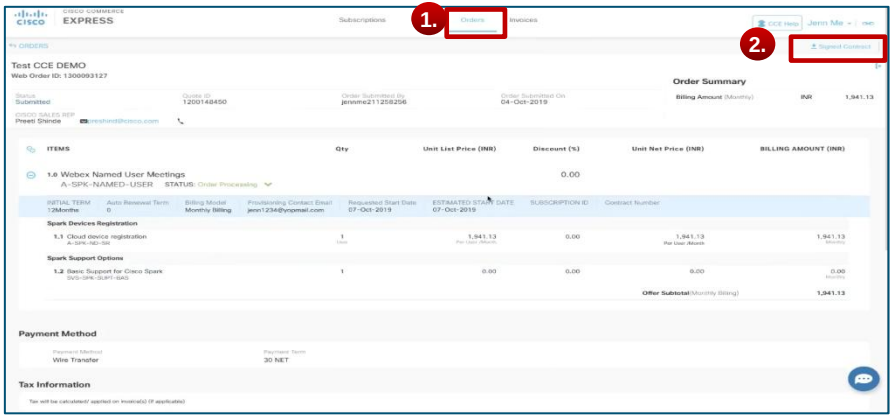


Knappen Ordreafgivelse er nu fremhævet for kunder, når de bekræfter og afgiver ordrer.

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

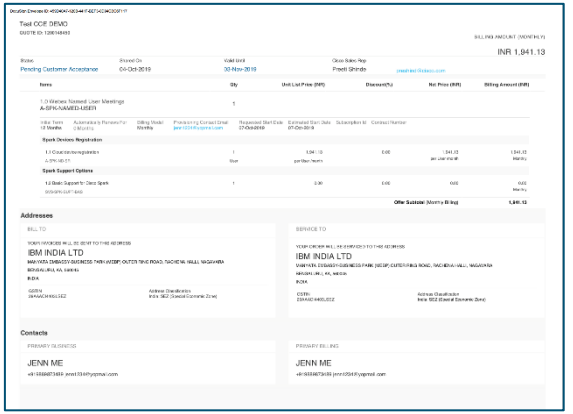
Download din underskrevne kontrakt

1. Fra skærmbilledet Ordrer
2. Til venstre klik på Underskrevet kontrakt
3. Filen vil blive downloadet og inkluderer:
   a) kopi af underskrevet sagkyndighed
   b) kopi af din faktura.



3. a)

3. b)



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

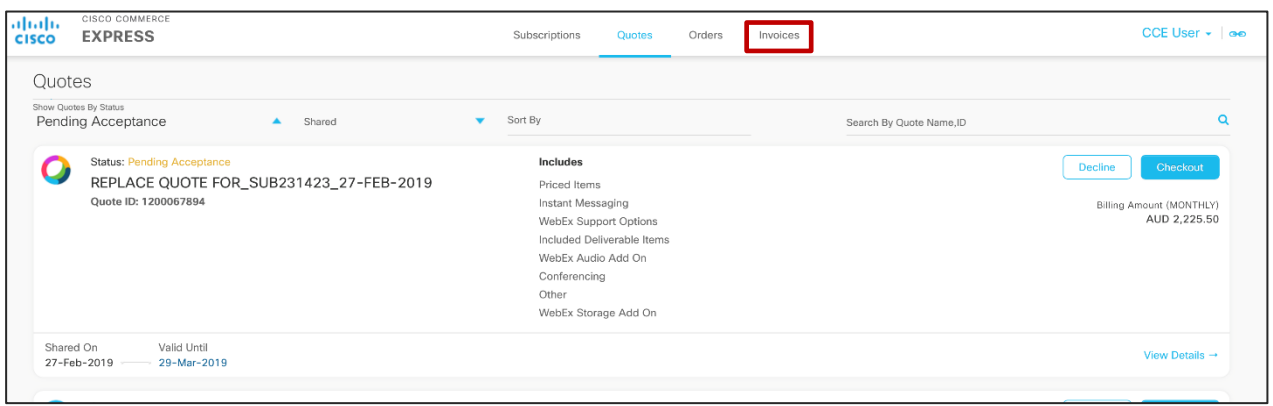
Vis, download og udskriv fakturaer

Vis, download og udskriv fakturaer

Oversigt:

Kunderne kan nu se, downloade og udskrive fakturaer i Cisco Commerce Express (CCE).

1. Klik på Fakturaer på Cisco Commerce Express-hjemmesiden for at se alle fakturaer med oplysninger på højt niveau.



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

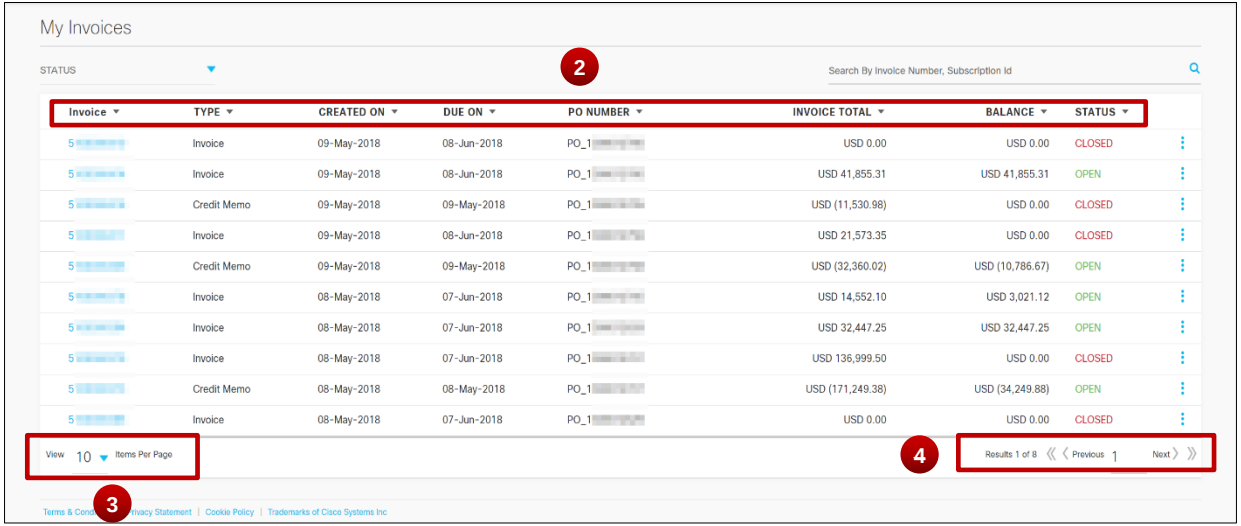
Vis, download og udskriv fakturaer

2. Sortér dem ved at klikke på pileikonet ud for hver kolonneoverskrift.

3. Brug rullemenuen Elementer pr. side til at se flere eller færre fakturaer pr. side.

Bemærk: CCE-fakturaer bruger som standard 20 fakturaer pr. side.

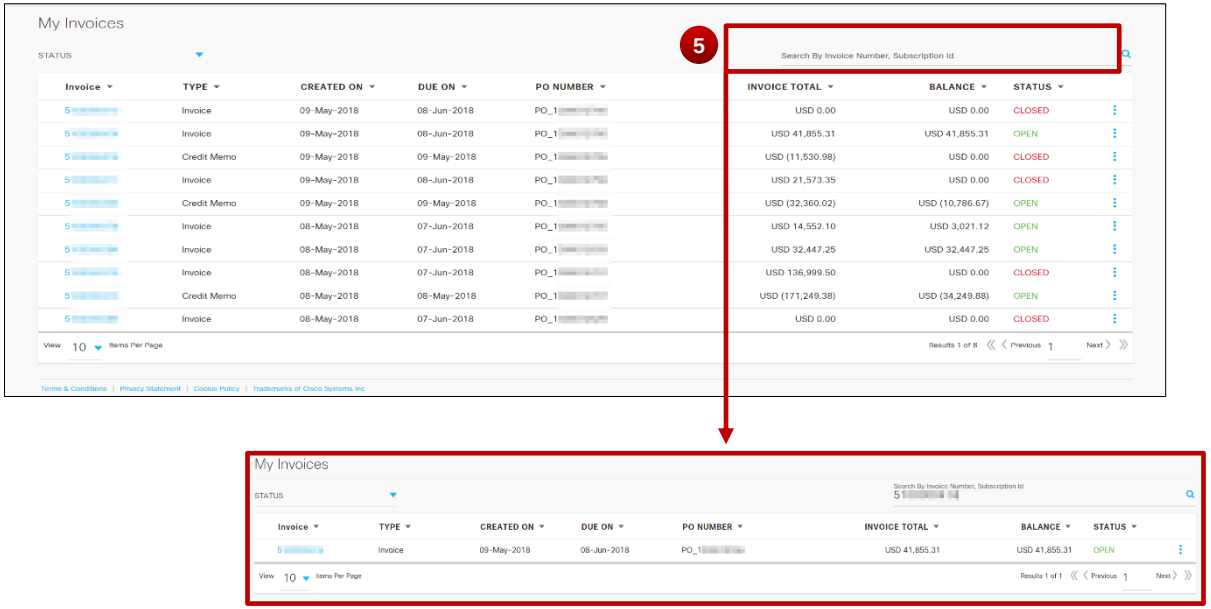
4. Brug de enkelte pile til at avancere eller returnere en side og de dobbelte pile til henholdsvis at avancere eller returnere til den sidste side og den første side.



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

Vis, download og udskriv fakturaer

5. Fra instrumentpanelet skal du klikke på **Fakturaer** og derefter **Søg** efter **Faktura# eller Abonnement#.**

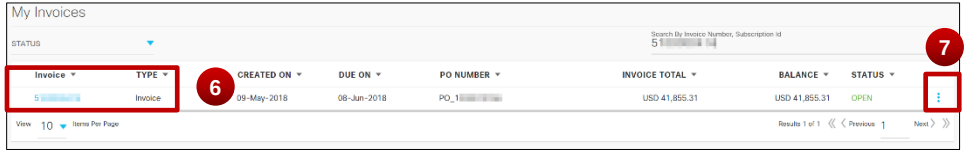


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

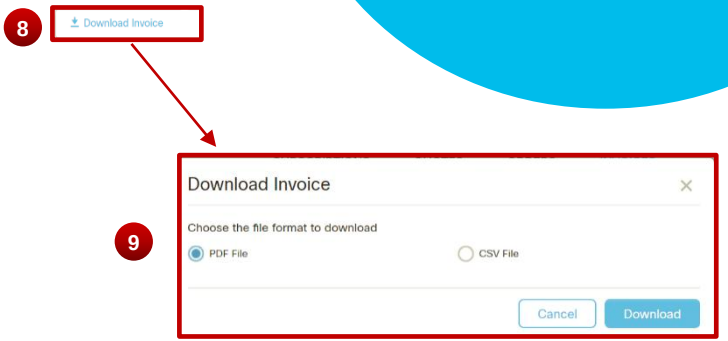
Vis, download og udskriv fakturaer

6. Hvis du vil **se flere detaljer** om fakturaen, skal du klikke på **Fakturanummeret**.

7. For at **downloade fakturaen** skal du klikke på ikonet ⋮ 3 lodrette prikker.



9. Klik på **Download** faktura.



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

Vis, download og udskriv fakturaer

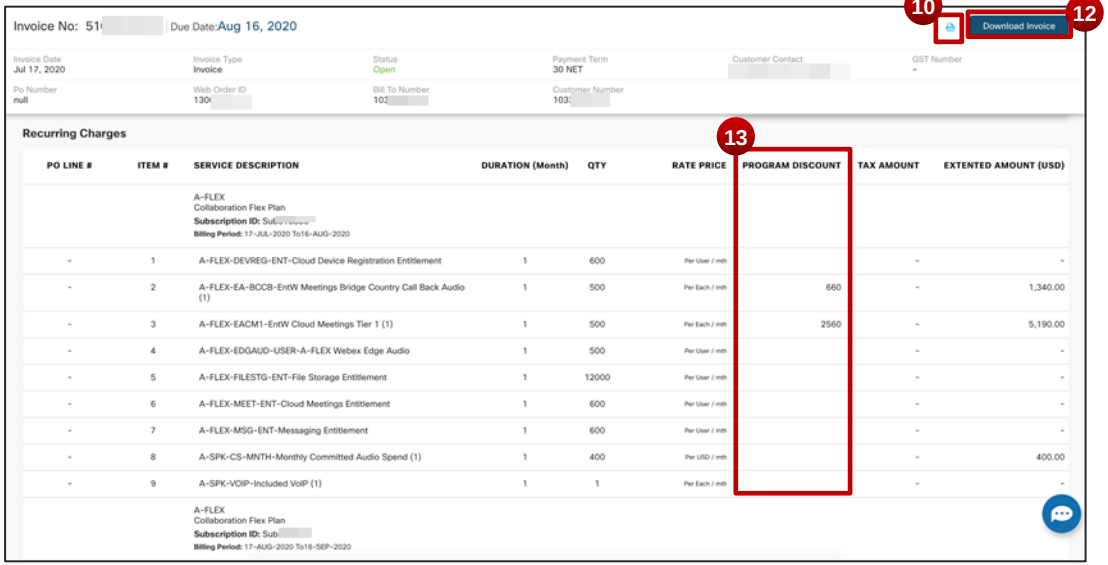
10. Hvis du vil **udskrive** fakturaen, skal du klikke på ikonet Printer.

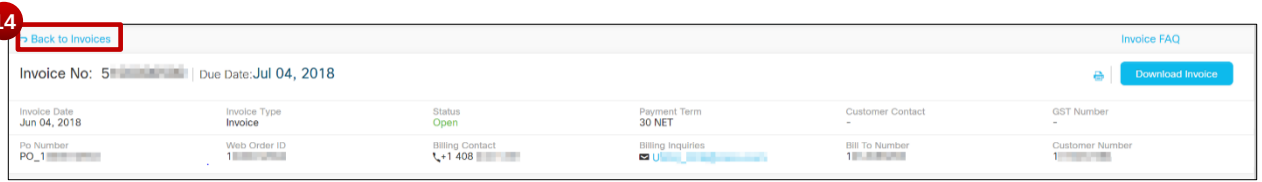
11. Hvis du vil se **Ofte stillede spørgsmål om fakturaer**, skal du klikke på Ofte stillede spørgsmål om fakturaer
Bemærk: Ofte stillede spørgsmål om fakturaer er også tilgængelige nederst i .pdf-versionen af fakturaen.

12. For at downloade fakturaen skal du klikke på **Download faktura**

13. På fanen CCE-faktura er kolonnen **Programrabat** blevet tilføjet fra og med august 2020 og afspejler rabatbeløbet, hvis der blev anvendt tilbud på linjeposterne.

14. Klik på **Tilbage til fakturaer** for at vende tilbage til hovedlisten over fakturaer.





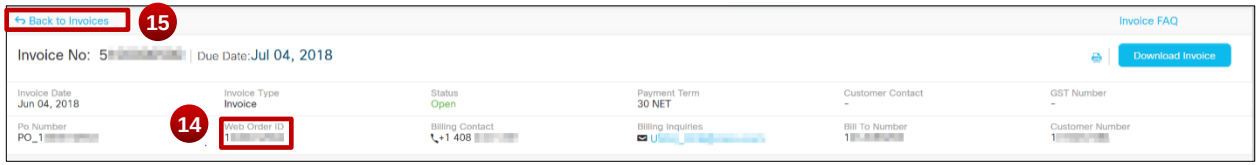
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

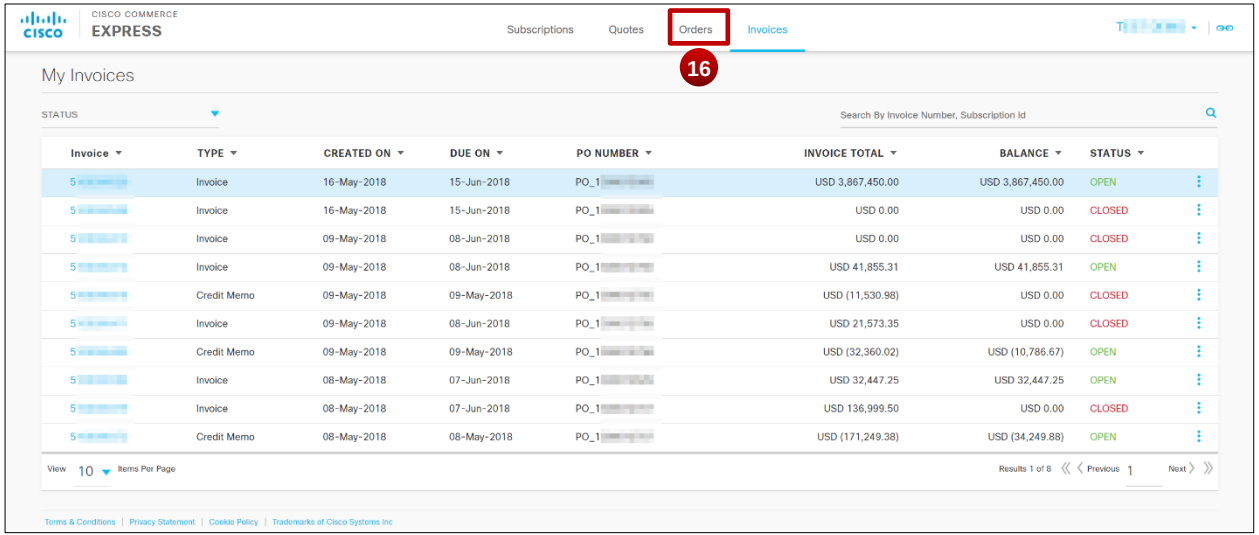
Vis, download og udskriv fakturaer

14. Hvis du vil se afgiftspligtig, skal du notere webordre-id'et på fakturaen.

15. Klik Tilbage til fakturaer.

16. Klik på Ordrer.



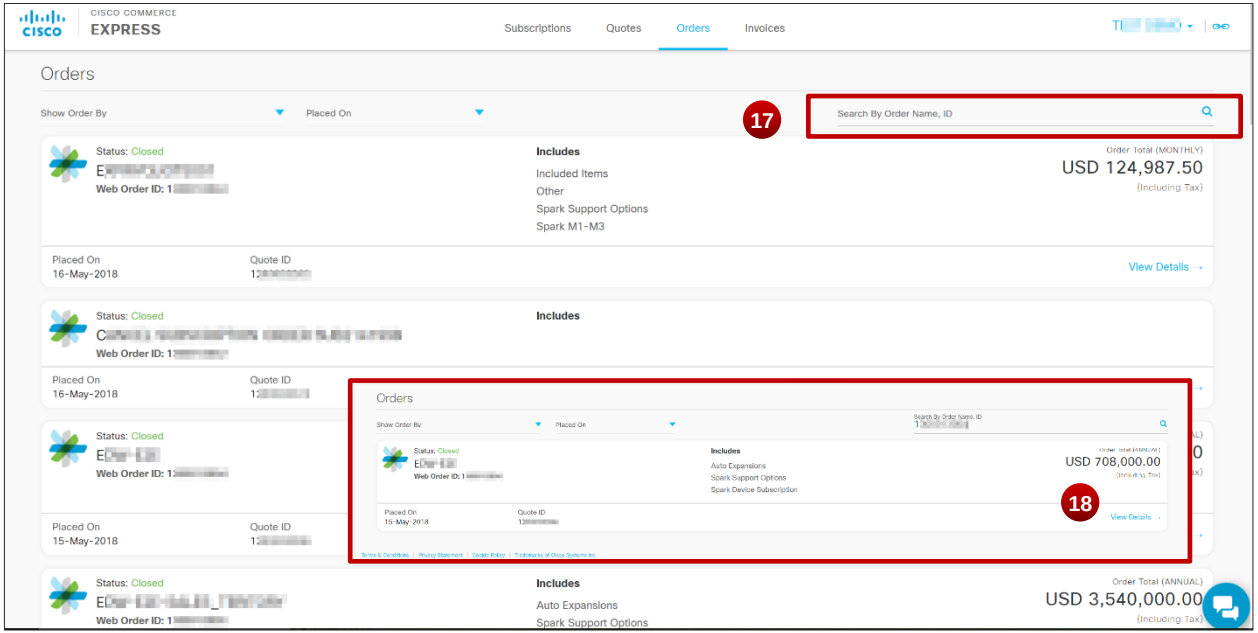


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Vis, download og udskriv fakturaer

17. Under fanen Ordrer skal du angive webordre-id'et i feltet Søg efter ordrenavn, ID.

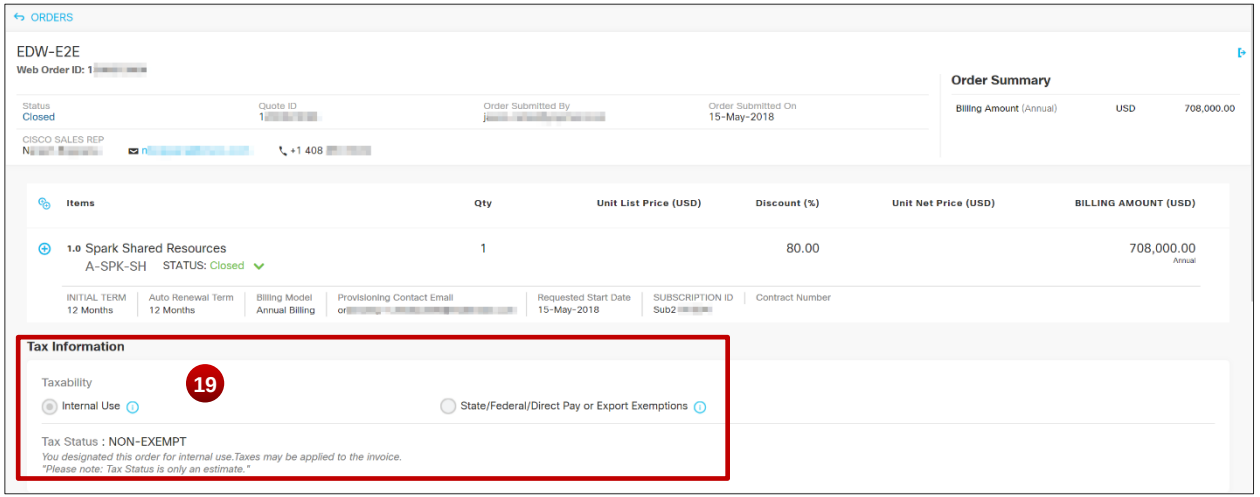
18. Klik på Vis detaljer.



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

Vis, download og udskriv fakturaer

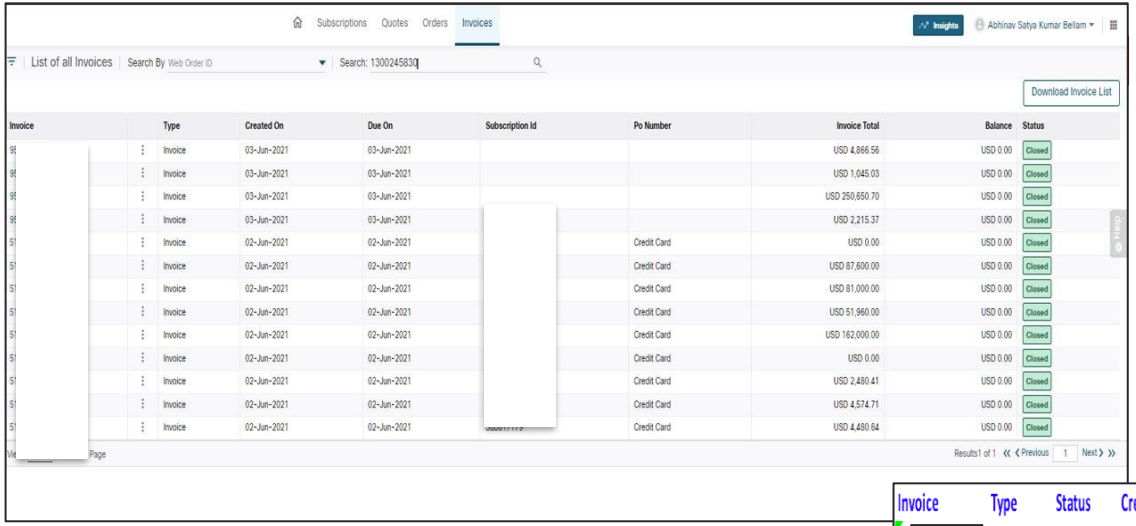
19. På siden Ordreoplysninger vil du se afsnittet Afgiftbarhed under afsnittet Varer.



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

Eksport af faktura

CCE giver kunderne mulighed for at downloade listen over fakturaer, der vises på fakturainstrumentpanelet.



Kunderne kan:

- udfør en tom søgning og eksporter alle fakturaer fra et dashboard.
- filter for abonnement, fakturaer, der tilhører dette abonnement, vil blive eksporteret
- filtrer efter fakturaers status, Excel indeholder kun filtrerede fakturaer

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

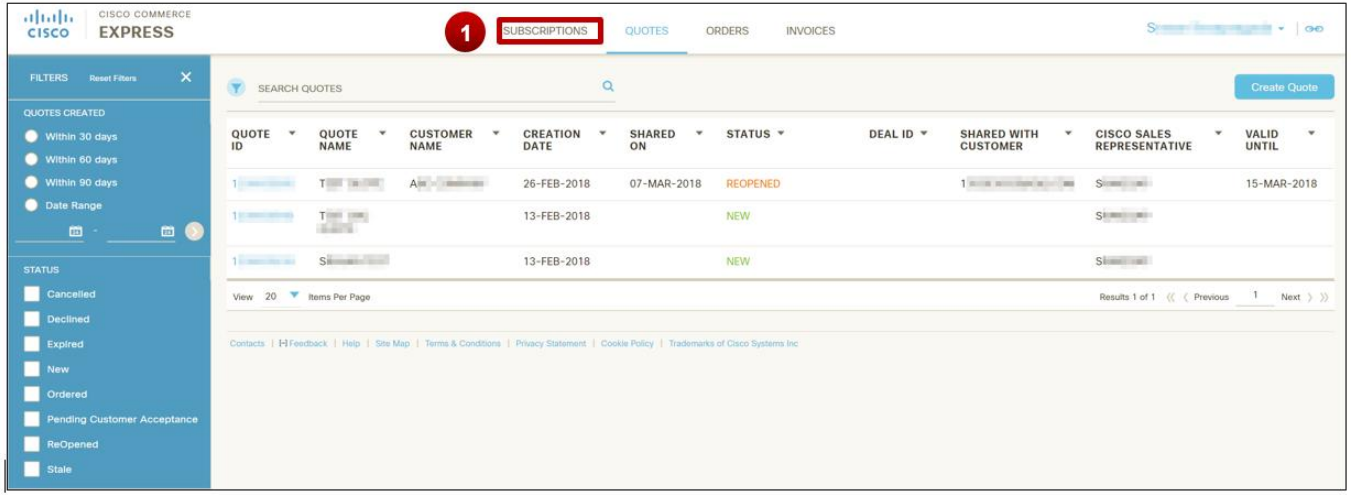
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Vis og administrer abonnementer fra instrumentpanelet

Vis og administrer abonnementer fra instrumentpanelet

Oversigt:
Kunder kan nu administrere **abonnementer** på Cisco Commerce Express-platformen (CCE).

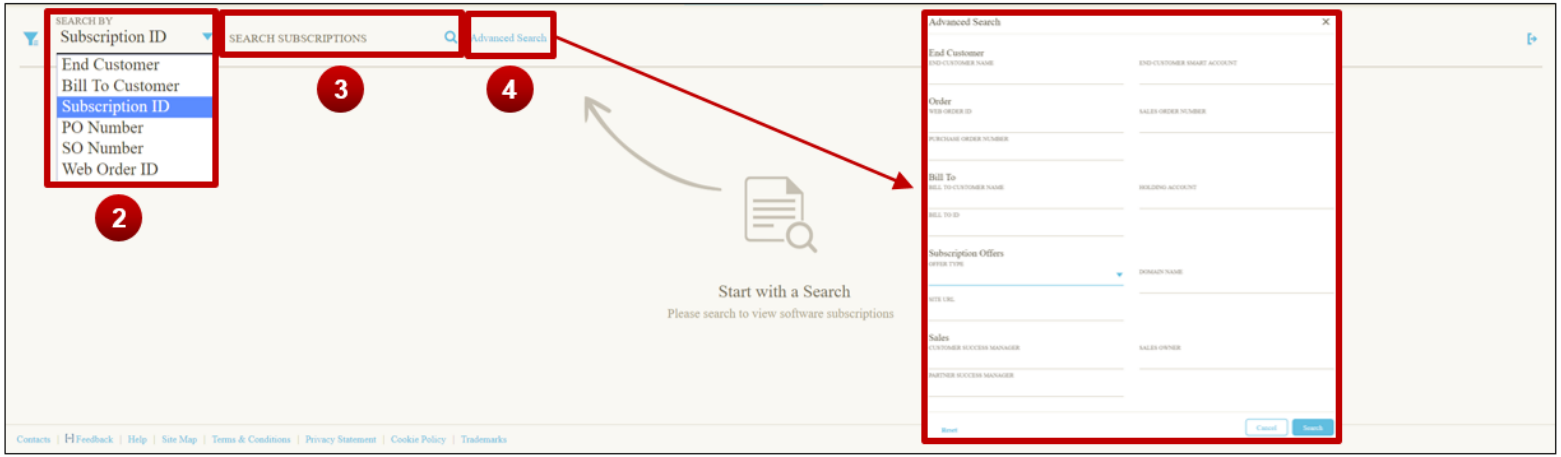
1. Klik på **Abonnementer** på Cisco Commerce Express-hjemmesiden



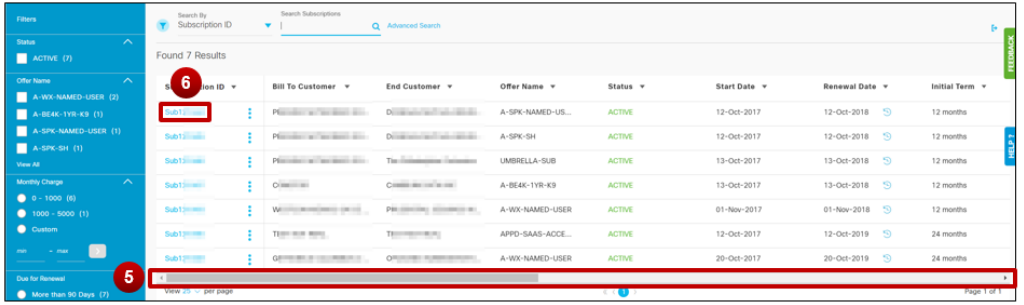
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Vis og administrer abonnementer fra instrumentpanelet

2. Under fanen Abonnement skal du vælge en søgeindstilling i rullemenuen Søg i bugt.
3. Angiv den tilknyttede søgevariabel i feltet Søg efter abonnementer.
4. Alternativt kan du klikke på Avanceret søgning.



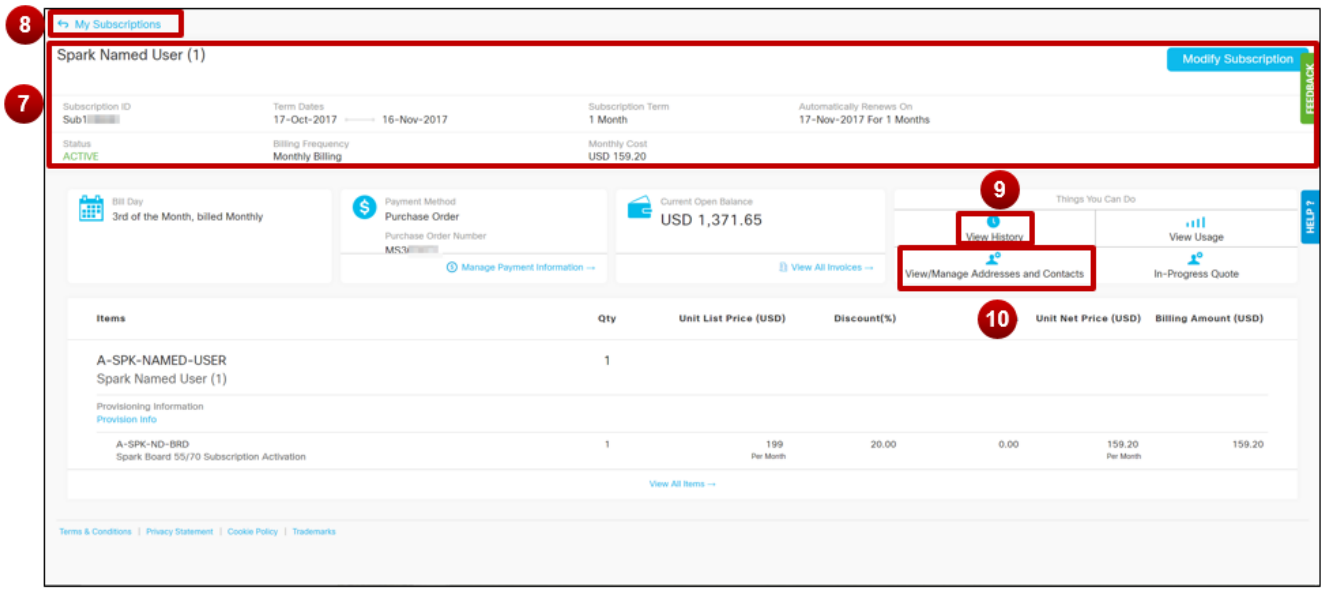
5. Brug rullebjælken til at se detaljer på højt niveau om abonnementet.
6. Hvis du vil se flere oplysninger om abonnementet, skal du klikke på abonnements-id'et



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

Vis og administrer abonnementer fra instrumentpanelet

7. **Vis abonnementsoplysninger** i abonnementsoverskriften.
8. Klik på **Mine abonnementer** for at vende tilbage til abonnementsmenuen.
9. Hvis du vil se historikken, skal du klikke på **Se historik**.
10. For at **se og administrere adresser og kontakter** skal du klikke på Se/Administrer adresser og kontakter.



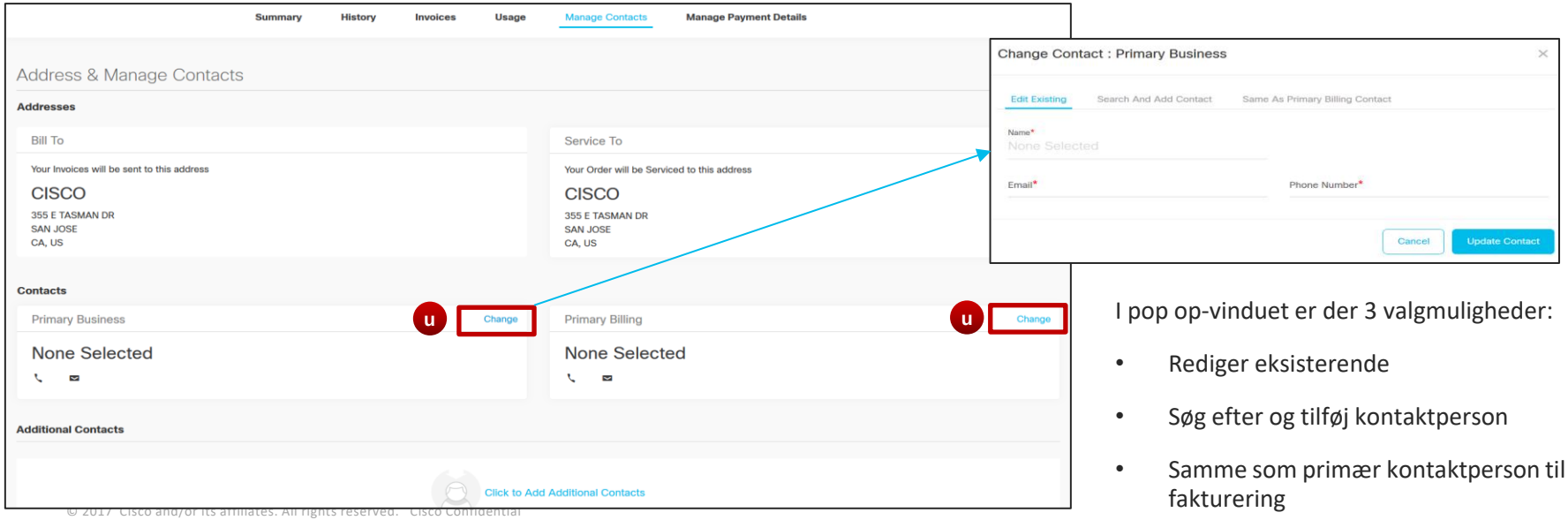
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Vis og administrer abonnementer fra instrumentpanelet

10. For at **se og administrere adresser og kontakter** skal du klikke på Se/Administrer adresser og kontakter.

a) For at opdatere en faktureringsadresse skal kunder kontakte deres interne salgsrepræsentant, så de kan fuldføre ændre. CCE-kunder kan finde deres interne Cisco-salgsrepræsentant under Cisco-kontakter i Administrer kontakter.

b) Kun Primary fakturerings- eller forretningskontaktøren eller den interne Cisco-bruger kan opdatere den primære fakturerings- eller forretningskontakt Kontakt på abonnementet. Hvis du vil opdatere den primære kontaktperson til fakturering, skal du klikke på **Administrer kontakter** og klikke på **Skift** under Primær kontaktperson til fakturering under Regning til kundekontakter, og indtast de ønskede kontaktoplysninger i pop op-vinduet.



I pop op-vinduet er der 3 valgmuligheder:

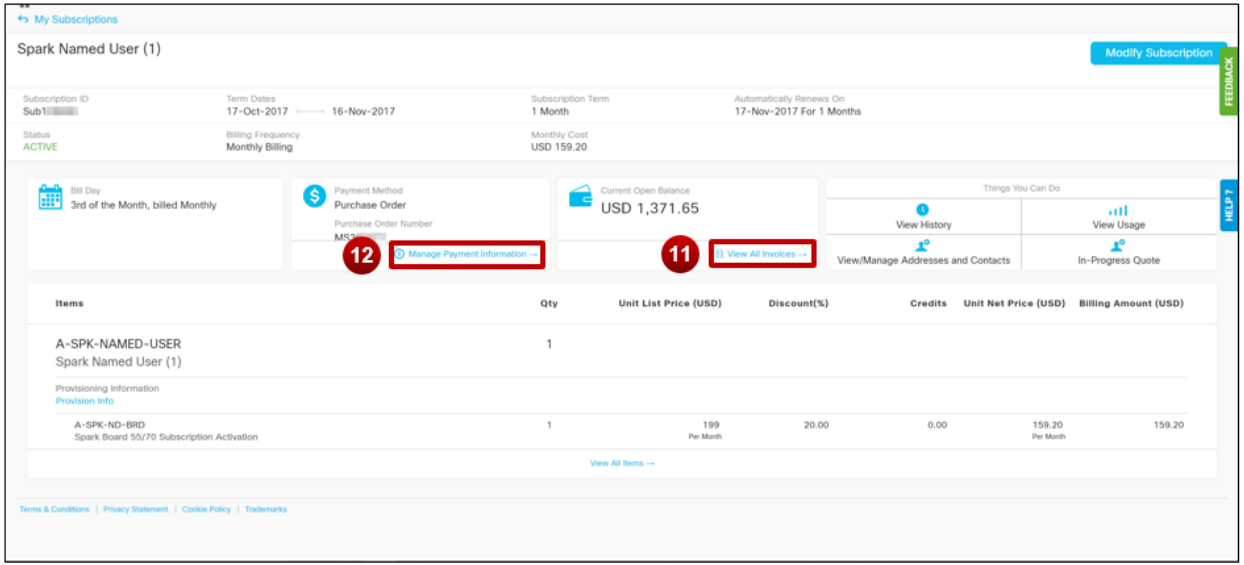
- Rediger eksisterende
- Søg efter og tilføj kontaktperson
- Samme som primær kontaktperson til fakturering

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

Vis og administrer abonnementer fra instrumentpanelet

11. For at se alle fakturaer skal du klikke på **Se alle fakturaer.**

12. For at se betalingsoplysninger skal du klikke på **Administrer betalingsoplysninger**.



Bemærk! Resterende saldi skal betales via Cisco Commerce Express ved kontraktudløb.

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

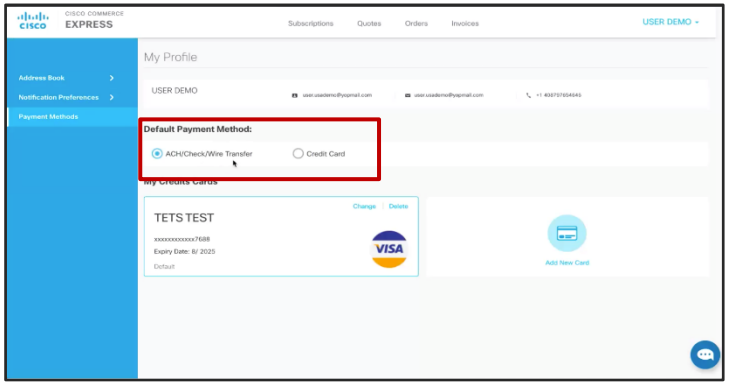
Betaling med kreditkort

Betaling med kreditkort

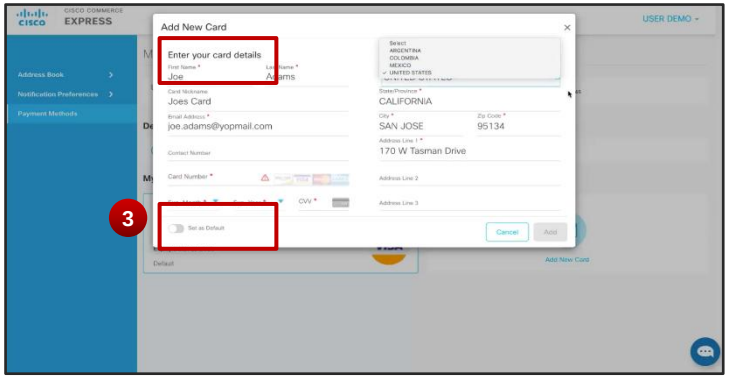
1. Kunder kan nu inkludere et kreditkort **standardbetaling**.

2. Du kan opdatere eller **tilføje nyt** kreditkort ved at indtaste de påkrævede kreditkortoplysninger.

1



2



3. Brug nederst til venstre på kreditkortskærmen til at indstille et **standard kreditkort** til automatisk at betale abonnementet.

Kreditkorttilgængelighed er tilgængelig for resten af verden

Albanien
Argentina
Aruba
Australien (Amex)
Østrig
Bangladesh
Barbados
Hviderusland
Belgien
Benin
Bermuda
Bolivia
Bosnien-Hercegovina
Britiske Jomfruøer
Bulgarien
Canada
Caymanøerne
Chile
Columbia
Congo
Costa Rica
Kroatien
Cypern
Tjekkiet
Danmark
Den Dominikanske Republik
Ecuador
El Salvador
Estland
Etiopien
Finland
Frankrig
Tyskland
Ghana
Grækenland
Guatemala
Guinea
Honduras
Hongkong
Ungarn
Island
Indien
Indonesien
Irland
Israel
Jamaica
Kasakhstan
Kenya
Letland
Litauen
Luxembourg
Makedonien
Malaysia
Malta
Mauritius
Mexico
Moldova
Marokko
Holland
Nederlandske Antiller
New Zealand
Nicaragua
Nigeria
Norge
Pakistan
Panama
Papua Ny Guinea
Paraguay
Peru
Filippinerne
Polen
Portugal
Puerto Rico
Qatar
Rumænien
Saudi Arabien
Senegal
Serbien
Singapore
Slovakiet
Slovenien
Sydafrika
Spanien
Sri Lanka
Sverige
Schweiz
Tanzania
Thailand
Tunesien
Uganda
Ukraine
Forenede Arabiske Emirater
Storbritannien
Forenede Stater
Uruguay
De Amerikanske Jomfruøer
Venezuela
Vietnam
Zimbabwe
Japan CC er i gang

Metoder til betaling af kreditkort

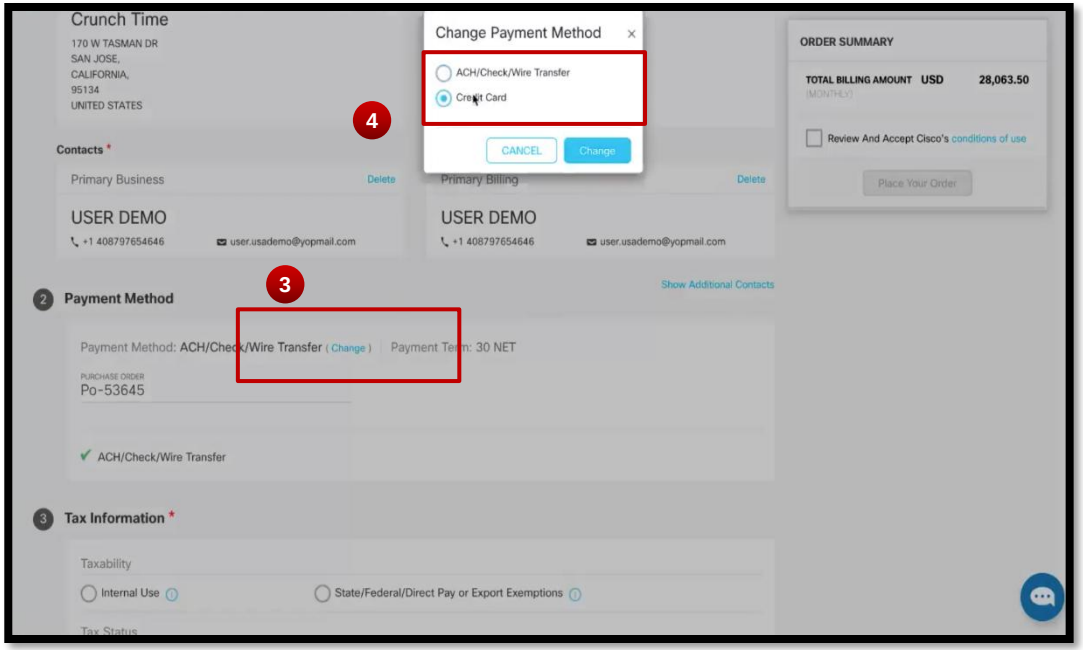
3. Kunder kan vælge **Betalingsmetode.** Klik på **Skift** for at vælge kreditkortbetalingsmetode.

4. Hvis betalingsmetoden er kreditkort, skal du vælge (ændre) for at aktivere kreditkortet betalingsmuligheden.

5. Indstilling af betalingsmetode som **standard** vil automatisk automatisere abonnementet.

6. Kreditkort har den nye funktion **Automatisk afspejling**. Kreditkort udløber, når du opdaterer din konto

Bemærk!
Påmindelse om at betale al **resterende saldo(er)** skal håndteres på tidspunktet for opsætning af automatiske betalinger for at sikre rettidige betalinger.



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

Engangsbetaling

Engangsbetalinger kan foretages, hvis der ikke er valgt en standardkreditkortsvalgmulighed. I dette tilfælde kan kunden gennemføre en engangsbetaling ved at vælge et **gemt kort** for at godkende betaling.

Bemærk: Hvis et kreditkort mislykkes, vil kunden automatisk modtage en e-mailunderretning.

5. For at vælge en engangsbetaling skal du gå til **Fakturaer**. Klik på **Foretag betaling.**

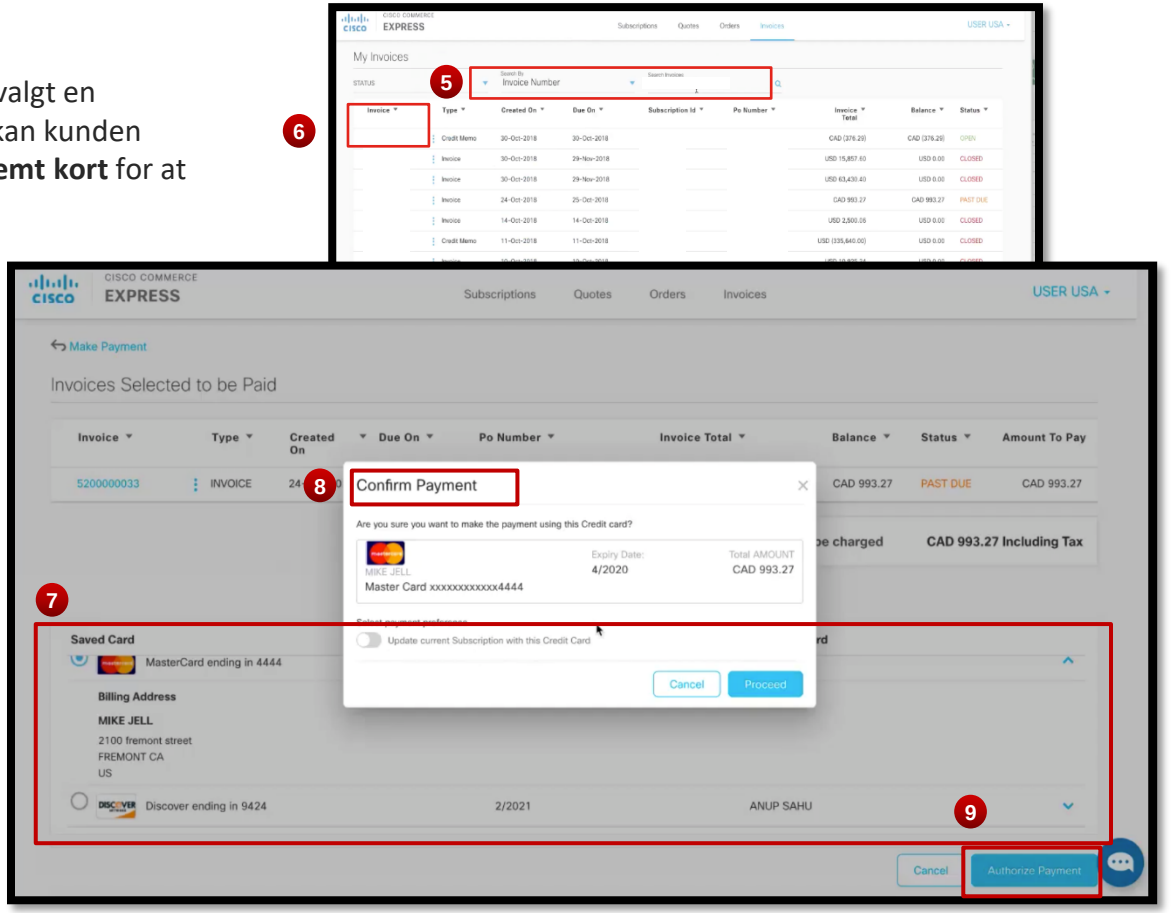
6. Klik på fakturaen

7. Vælg det **gemte kort**, som du ønsker at foretage betaling med.

8. Bekræft betaling på det valgte kreditkort.

Bemærk: Du kan skubbe til/fra-knappen for at opdatere det aktuelle abonnement med dette kreditkort.

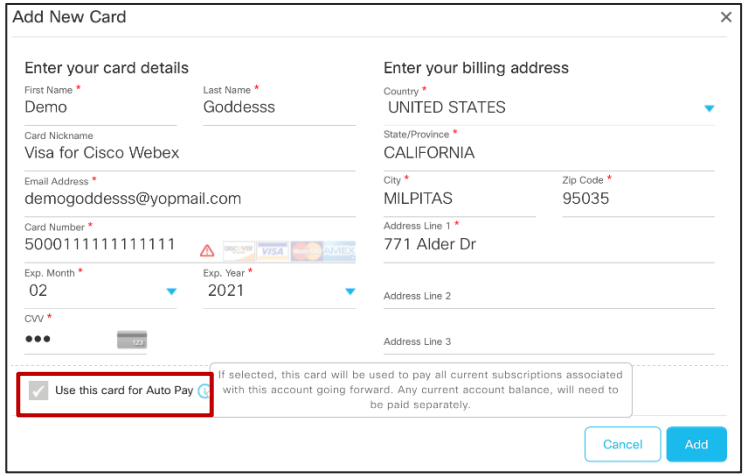
9. Klik på Godkend betaling

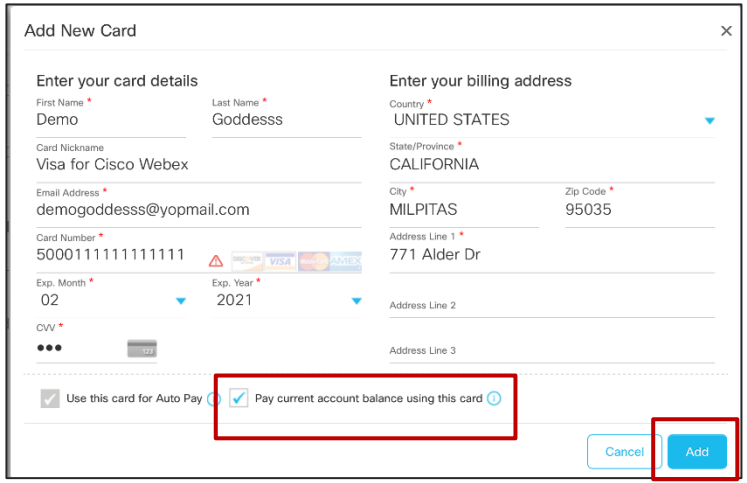


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Forbedringer af automatisk betaling

1. Forbedring af kreditkort **Automatisk betaling** omfatter nu indstilling af eksisterende eller nye kreditkort til automatisk betaling.
2. **Alle abonnementer** kan opdateres på profilsiden, herunder eventuelle **udestående betalingskunder**, der måtte have brugt det samme kreditkort.
3. Ved at vælge Automatisk betaling vil kortet blive brugt til at **betale alle aktuelle abonnementer**, der er knyttet til kontoen **fremadrettet**.
4. Eventuelle **saldi på anfordringskonti** skal **betales separat**.
5. Du kan også markere afkrydsningsfeltet for at **Betale løbende kontosaldi** med kortet.



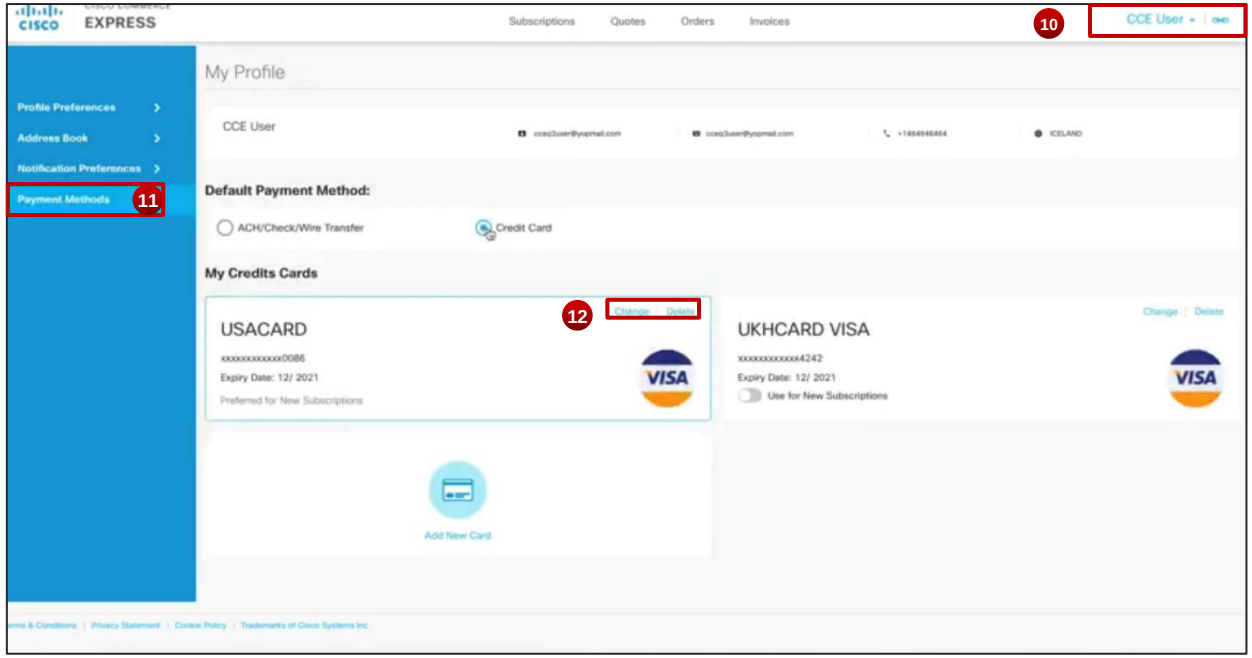


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Refleks automatisk

Når kreditkortene udløber, eller kreditkortets faktureringsadresse er ændret, giver den nye funktion **Automatisk afspejling** dig mulighed for at opdatere kreditkortoplysninger på din profil.

Når cc-dataene er opdateret, vil de automatisk blive anvendt på alle abonnementer og ordrer, hvor kortet er **indstillet som standard** for betaling.



10. Gå til din brugerprofil

11. Klik på **Betalingsmetode**

12. Foretag opdateringer på **kreditkortet** og **Gem** ændringer

13. **Tip!** Gennemgå dine ordrer og abonnementer for at sikre, at de ændrede oplysninger vises og afspejles korrekt overalt, hvor kortet bruges.

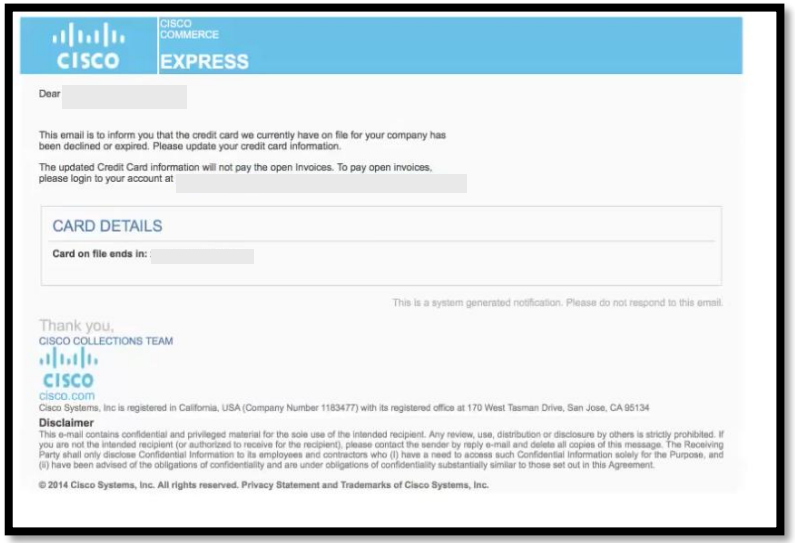
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

E-mailmeddelelse om afvisning af kreditkort

10. Der vil blive sendt en e-mail for at underrette den kunde, der er angivet på fakturaen, når der er afvisning af kreditkort.

Nogle gange udløber kreditkort, eller ændring af faktureringsadresse. Vi gør det problemfrit med muligheden for automatisk at betale flere abonnementer med kun ét kreditkort. Dette sikrer betalingsautomatisering for hver forekomst med nøjagtige kreditkortoplysninger! Du skal blot gemme dine kreditkortoplysninger og sikre, at din CCV-kode er inkluderet.

10



CISCO COMMERCE EXPRESS

Dear

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

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

CARD DETAILS

Card on file ends in:

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

Thank you,
CISCO COLLECTIONS TEAM
CISCO
cisco.com

Cisco Systems, Inc is registered in California, USA (Company Number 1183477) with its registered office at 170 West Tasman Drive, San Jose, CA 95134

Disclaimer

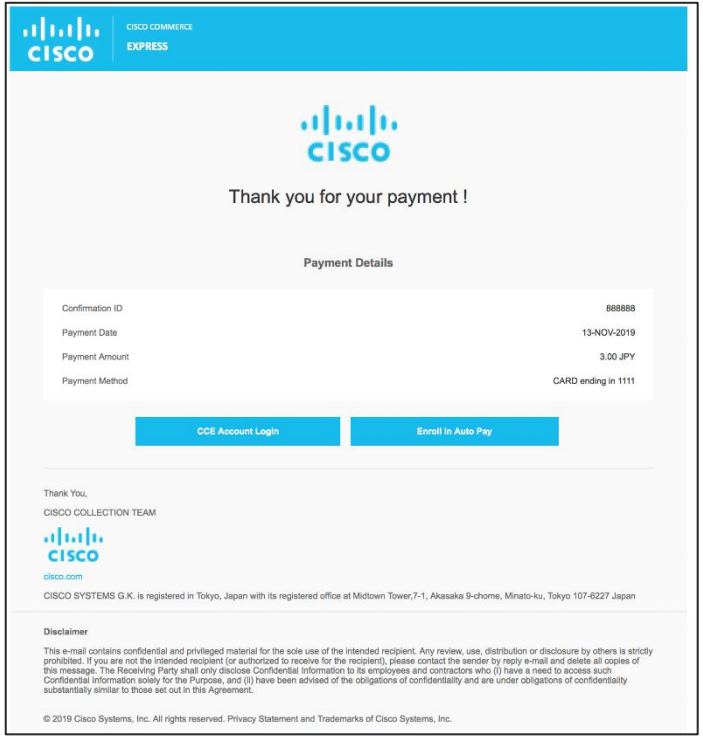
This e-mail contains confidential and privileged material for the sole use of the intended recipient. Any review, use, distribution or disclosure by others is strictly prohibited. If you are not the intended recipient (or authorized to receive for the recipient), please contact the sender by reply e-mail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

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

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

Betaling af e-mailunderretning

Kunder vil nu modtage en e-mailmeddelelse efter en vellykket betaling, og engangs kreditkortbetaling er foretaget.



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

Direkte debiteringsbetaling

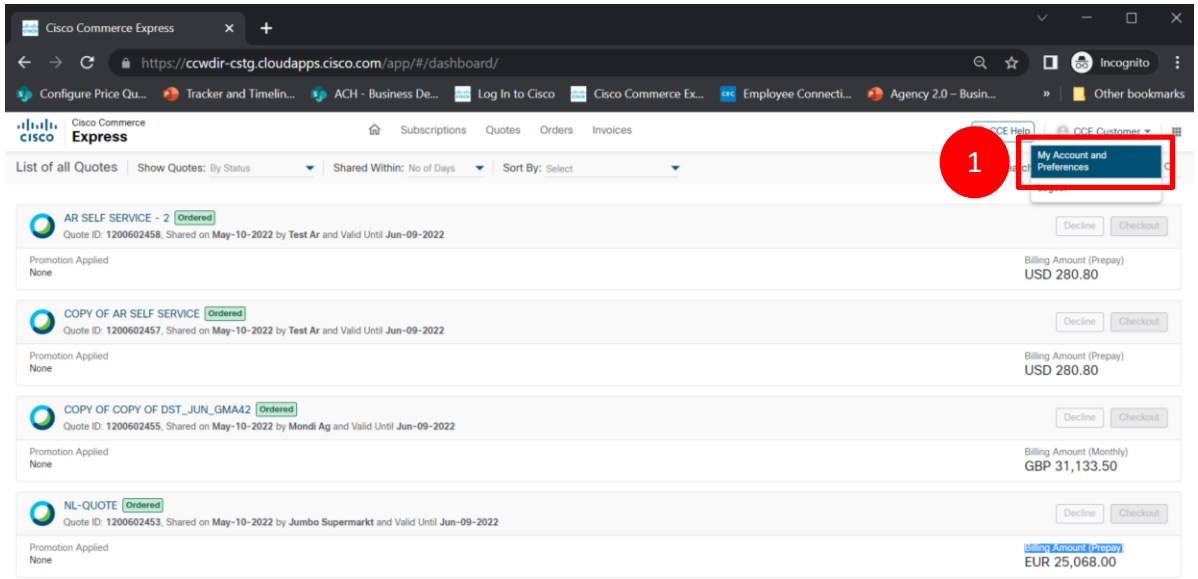
Metode til direkte debitering

Overvejelser ved brug af direkte debitering som betalingsmetode

- Den valgte bankkonto vil blive brugt til betaling af et abonnement ved næste faktureringscyklus.
- Den valgte bankkonto vil blive debiteret på fakturadatoen.
- Sørg for, at bankkontooplysningerne er nøjagtige for at undgå potentielle fejl.
  - Se dias 79 for at rette fejl ved indtastning af bankkontooplysninger.
- Hvis betalingen ikke behandles korrekt pga. utilstrækkelige midler, skal du vælge en ny bankkonto eller betalingsmetode.

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

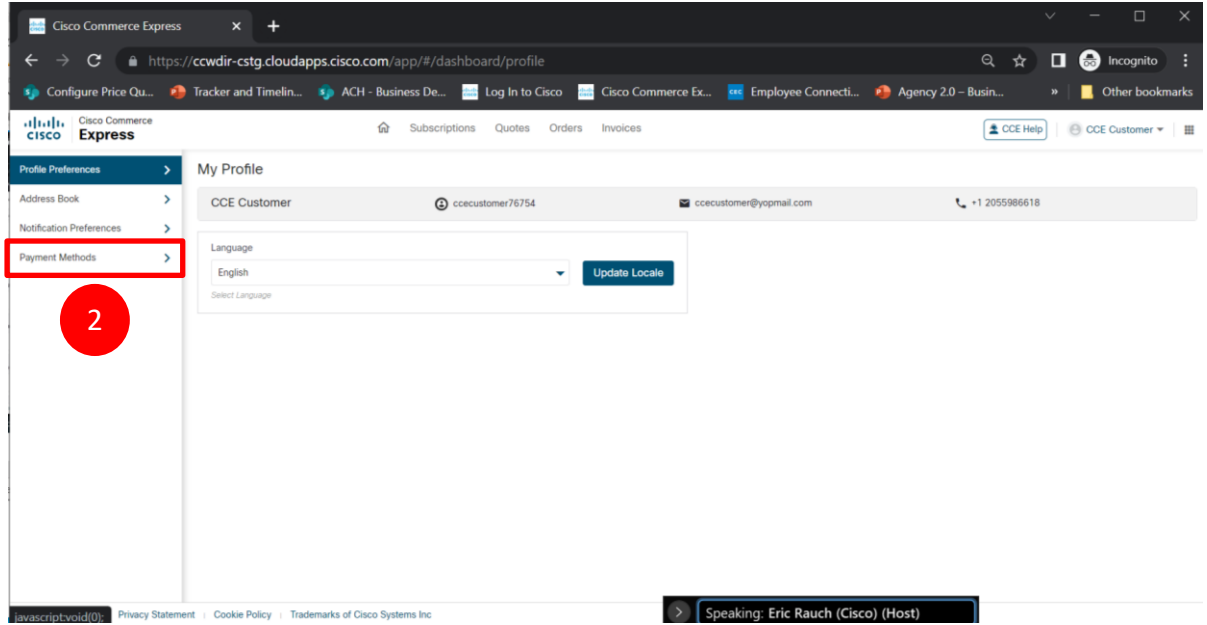
Tilføj metode til direkte debitering: Side med profil og præference



1 Log ind på CCE, og vælg *Min konto og præferencer*

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

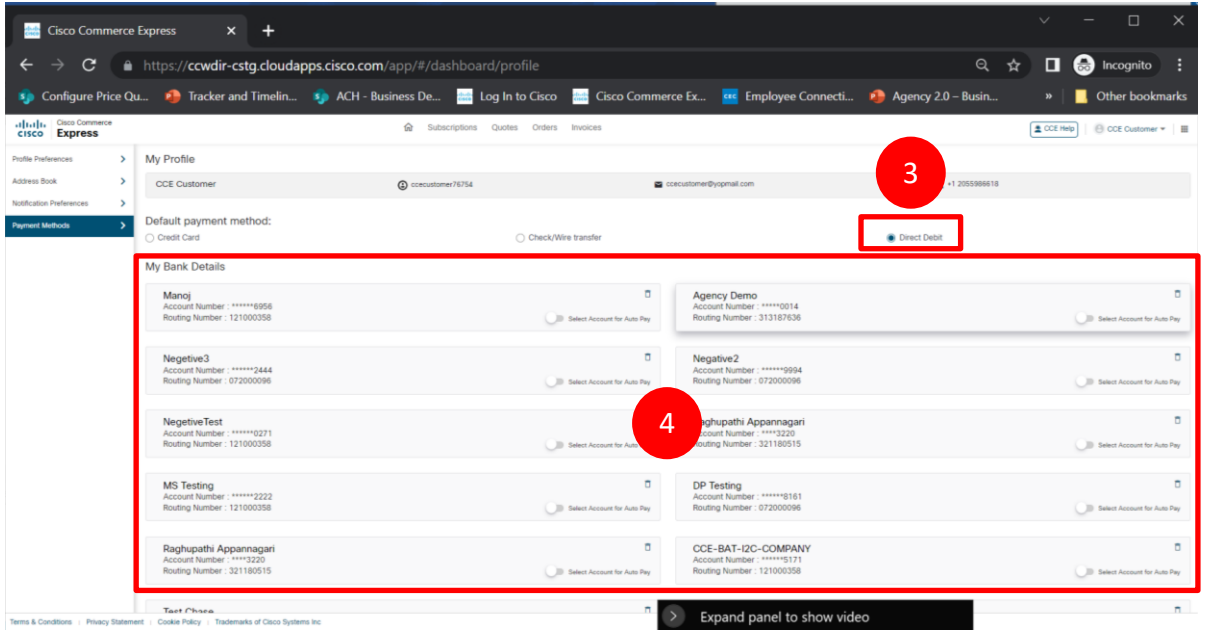
Tilføj metode til direkte debitering: Side med profil og præference



2 Vælg *Betalingsmetoder*

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

Tilføj metode til direkte debitering: Side med profil og præference

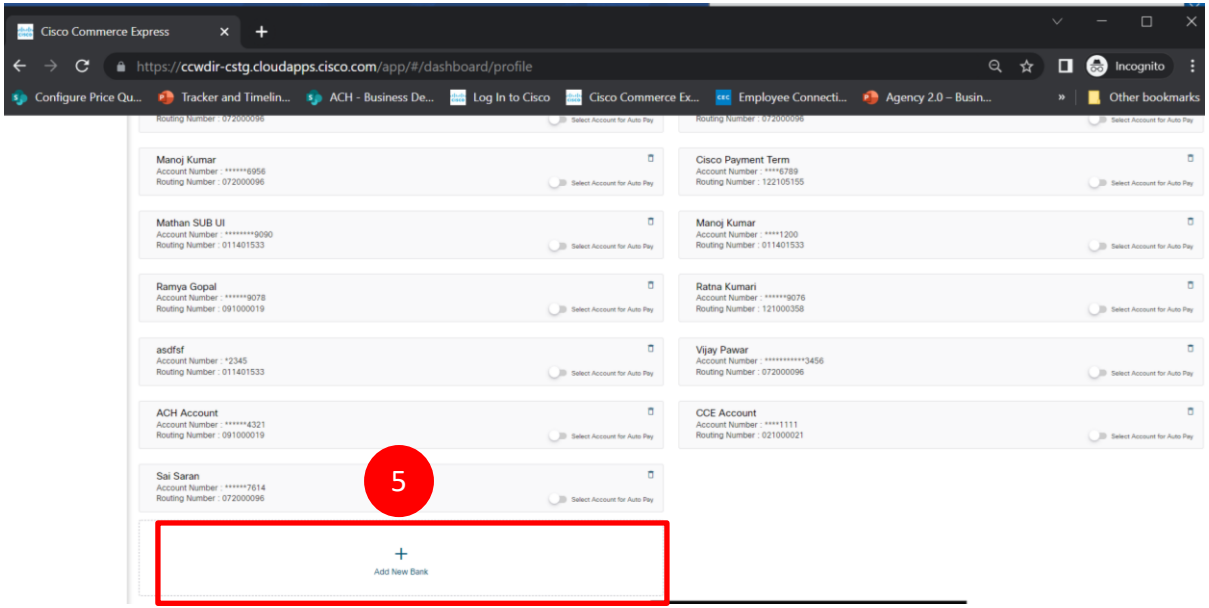


3 Vælger *Direkte debitering*

4 Vælg fra eksisterende konti, eller tilføj en ny konto (se trin 5)

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

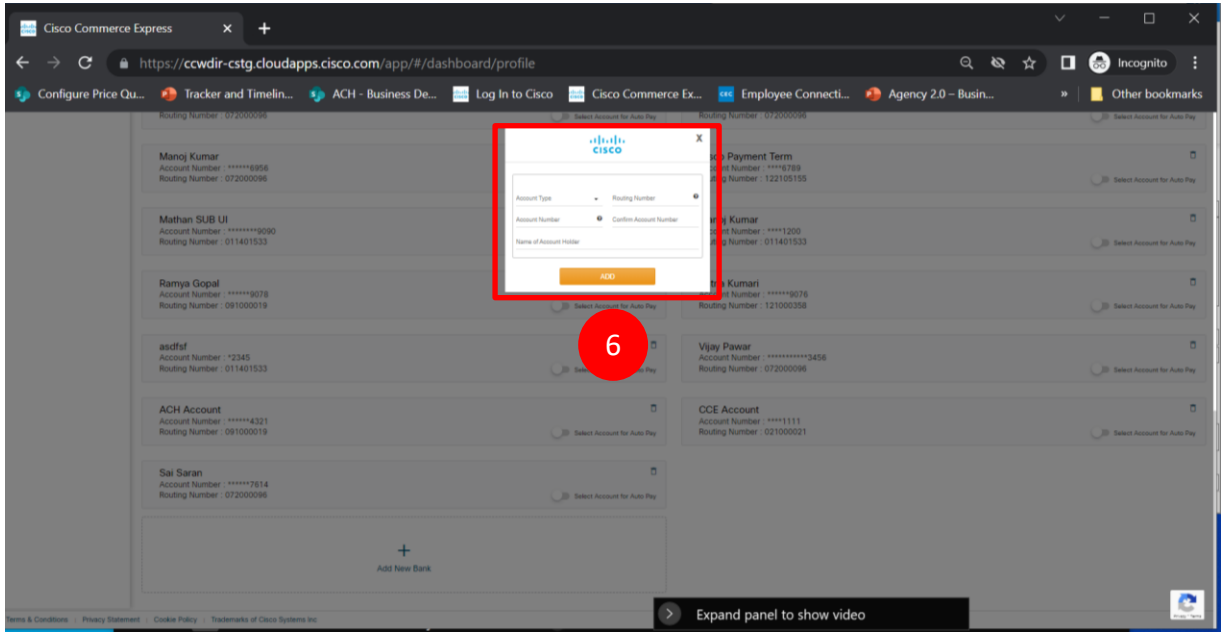
Tilføj metode til direkte debitering: Side med profil og præference



5 Klik på + for at tilføje en ny bankkonto

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

Tilføj metode til direkte debitering: Side med profil og præference



6 Tilføj nye bankkontooplysninger

For fejlmeddelelser under forsøg på at tilføje en ny bankkonto, se dias 79.

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

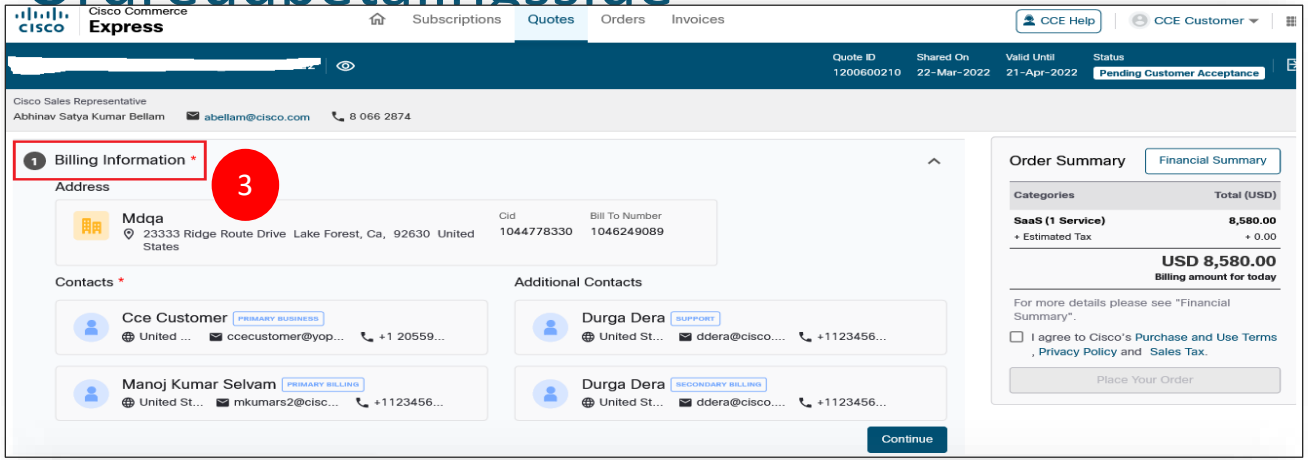
Tilbud søgning og udtjekning
Ordreudbetalingsside

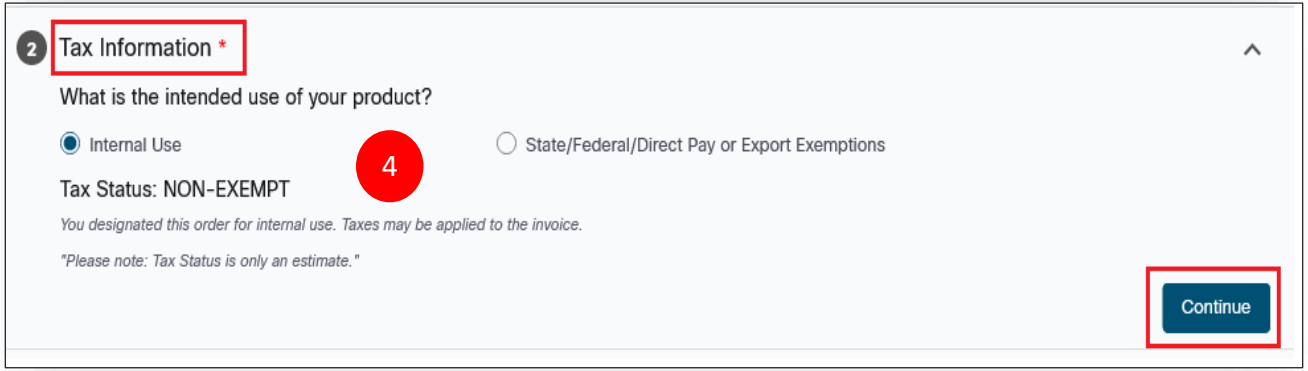
1. Log ind på CCE for at se citat

2. Søg efter godkendte tilbud, og vælg *Udtjekning*

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

Bekræft faktureringsoplysninger/opdatér skatteoplysninger Ordreudbetalingsside



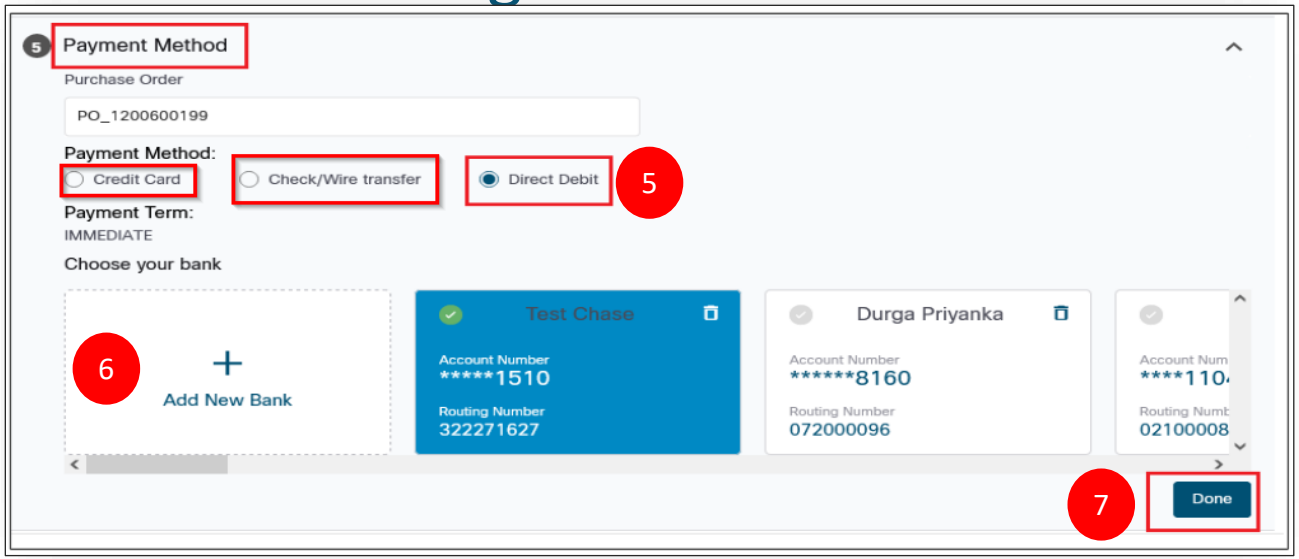


3 Faktureringsoplysninger Vil blive vist i tilbuddet. Bekræft faktureringsoplysningerne.

4 Gennemse og vælg de relevante skatteoplysninger, og klik derefter på *Fortsæt*

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

Vælg betalingsmetode for SAAS-ordrer
Ordreudbetalingsside



5 Vælg *Direkte debitering* , og vælg foretrukken bankkonto

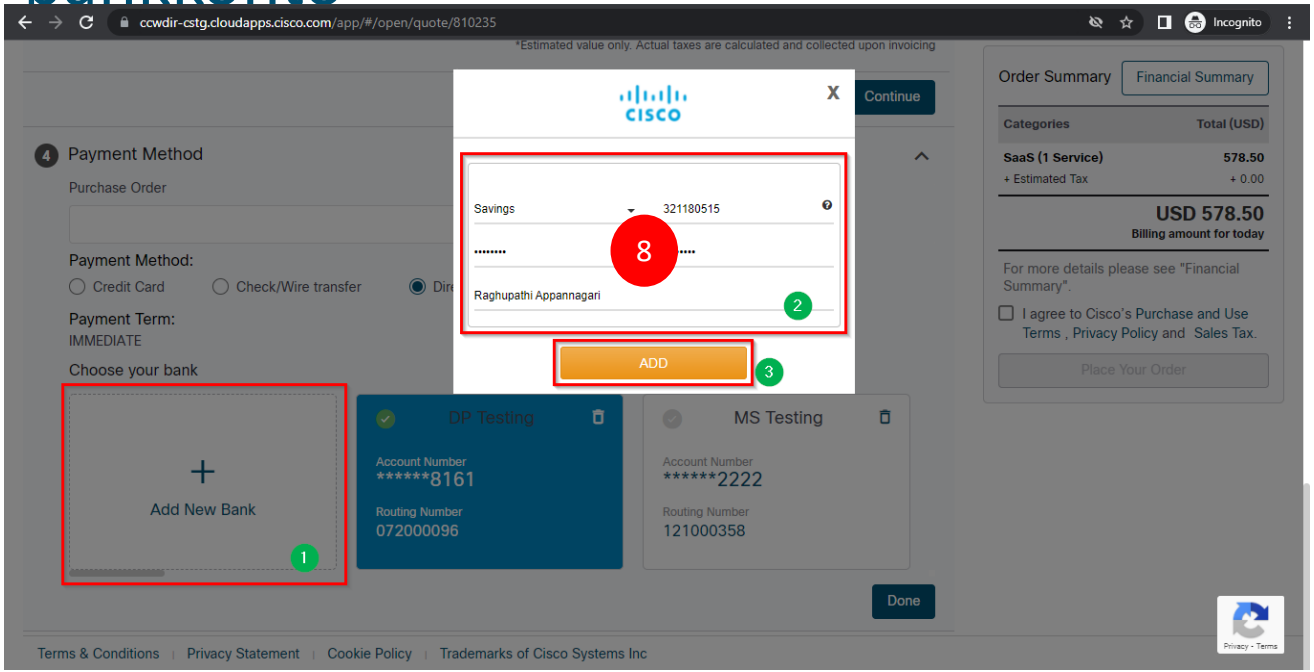
6 Vælg fra eksisterende konti, eller klik på + for at tilføje en ny bankkonto (se trin 8)

7 Klik på *Udført* , når du er færdig

Samlet ordreværdi – automatisk aktivering af betalingsmetode:
For ny S/W ordre større end $50K, alle 3 valgmuligheder (direkte debitering, kreditkort, pengeoverførsel/check)
For ny S/W ordre mindre end $50K, alle 3 valgmuligheder (direkte debitering, kreditkort, wire transfer/check)
For nye S/W-ordrer større end $0, alle 3 valgmuligheder (direkte debitering, kreditkort, Wire Transfer/Check)

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

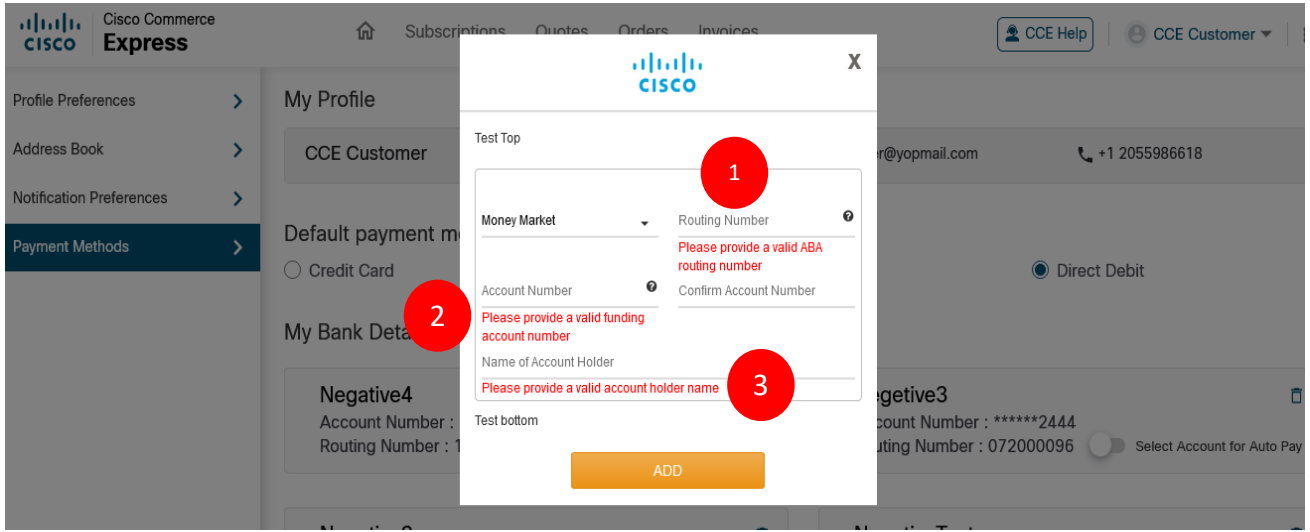
Tilføjelse af nye bankoplysninger
Ordrebetalingsside – indtast oplysninger om nye bankkonto



8 Indtast de nye kontooplysninger, og klik på *Tilføj*

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

Tilføjelse af nye bankoplysninger Fejlmeddelelser

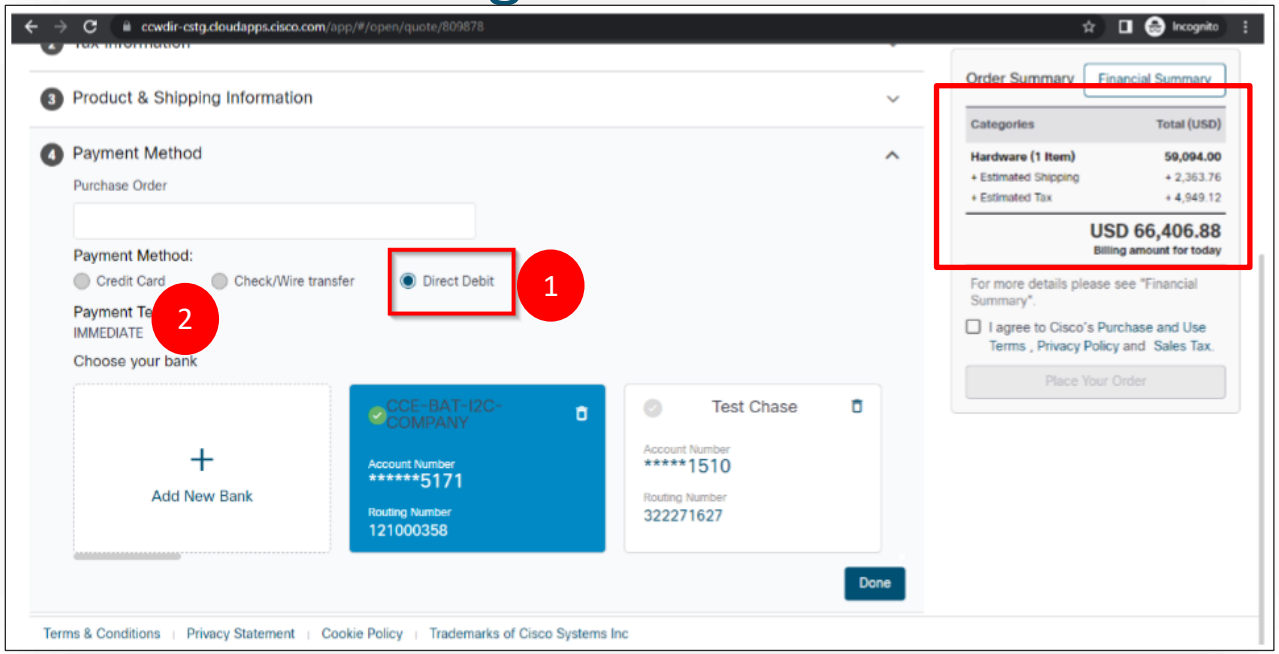


Systemet viser en fejlmeddelelse i følgende scenarier:

1. Når dirigeringsnummeret er ugyldigt *(angiv et gyldigt ABA-dirigeringsnummer)*
2. Når kontonummeret er ugyldigt *(angiv venligst et gyldigt kontonummer for finansiering)*
3. Når det angivne kontonavn er ugyldigt. *(Angiv et gyldigt kontohaverens navn)*

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

Vælg betalingsmetode for **Hardware** -ordre Ordreudbetalingsside



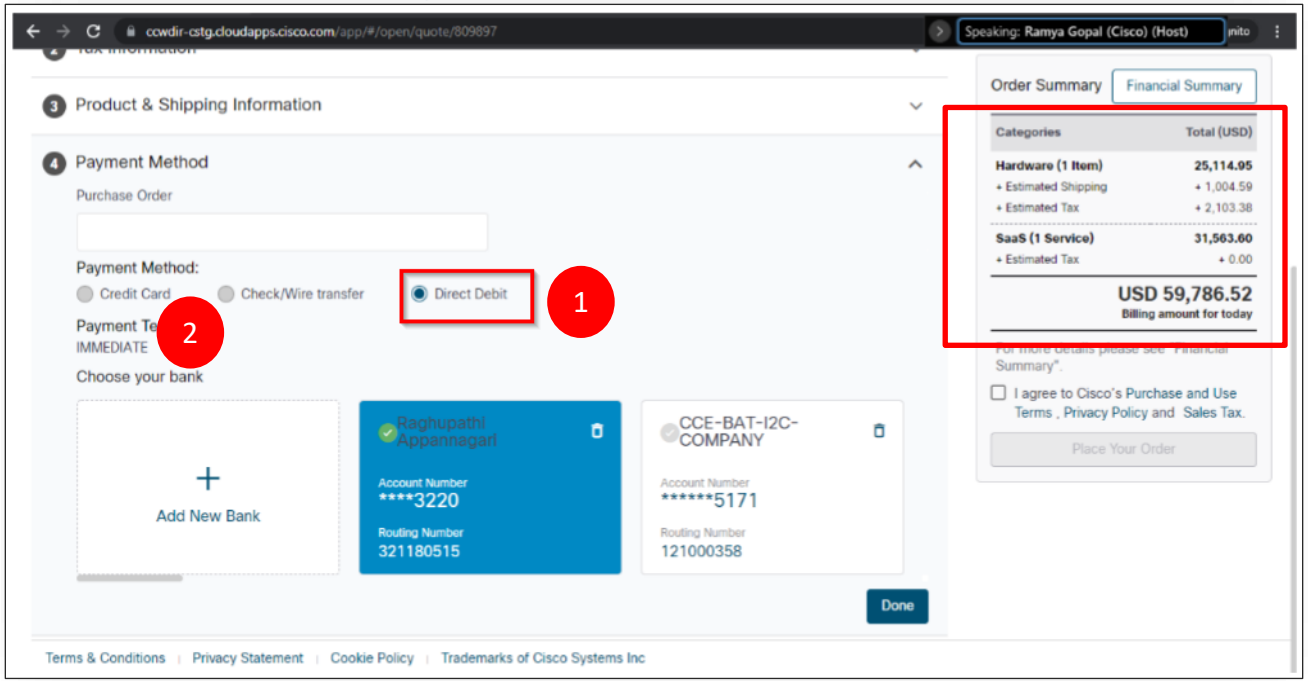
1 For HW SKU'er med en værdi på over $50K aktiveres metoden direkte debitering og vælges som standard.

2 Valgmuligheder for kreditkort og check/wire-overførsel deaktiveres (nedtonet).

Samlet ordreværdi – automatisk aktivering af betalingsmetode:
For nye H/W-ordrer større end $50K, kun mulighed for direkte debitering.
For nye H/W-ordrer på mindre end $50K, kun kreditkortvalgmuligheden

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

Vælg betalingsmetode for **Hybrid** -ordrer (hardware + software) Ordreudbetalingsside



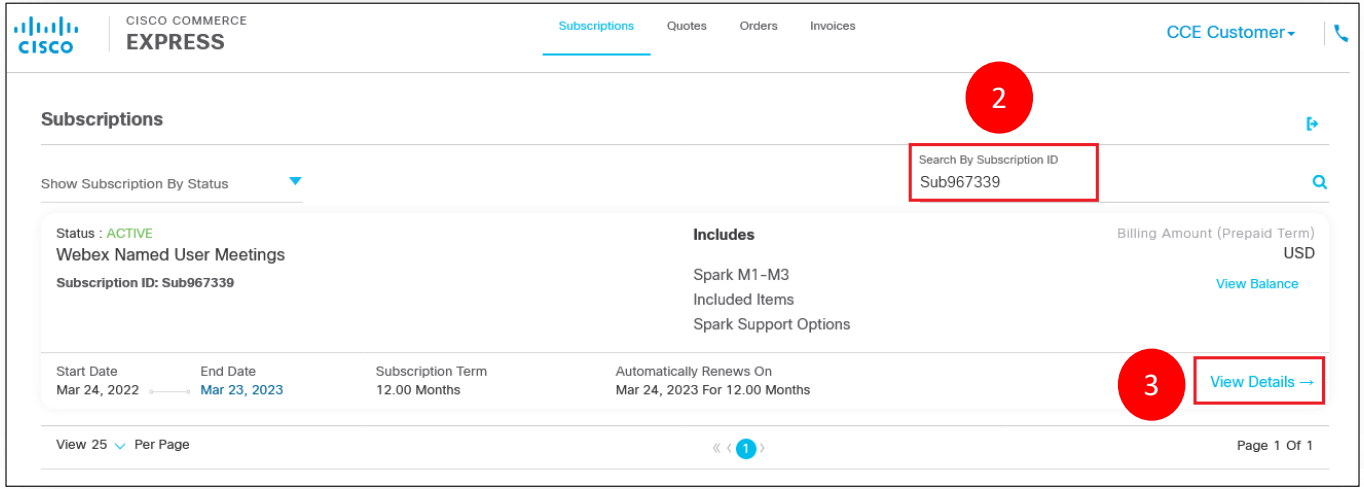
1 For hybrid-SKU'er med en værdi, der er større end $50K, aktiveres metoden med direkte debitering og vælges som standard.

2 Valgmuligheder for kreditkort og check/wire-overførsel deaktiveres (nedtonet).

Samlet ordreværdi – automatisk aktivering af betalingsmetode:
For en ny hybrid-ordre større end $50K, kun indstillingen Direkte debitering
For ny hybrid-ordre mindre end $50K, kun kreditkortsvalgmuligheden

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

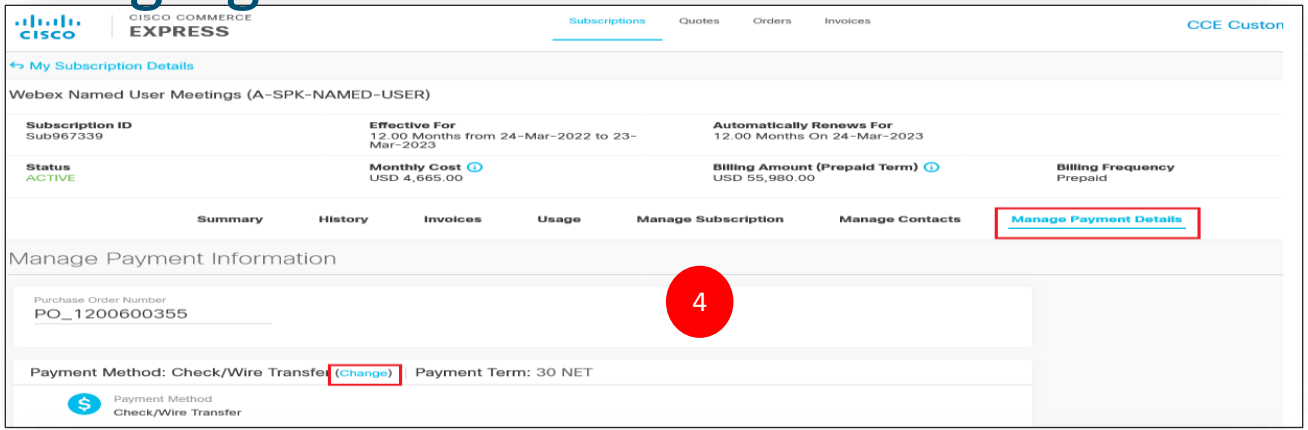
Ændring af betalingsmetoder i abonnementets brugergrænseflade

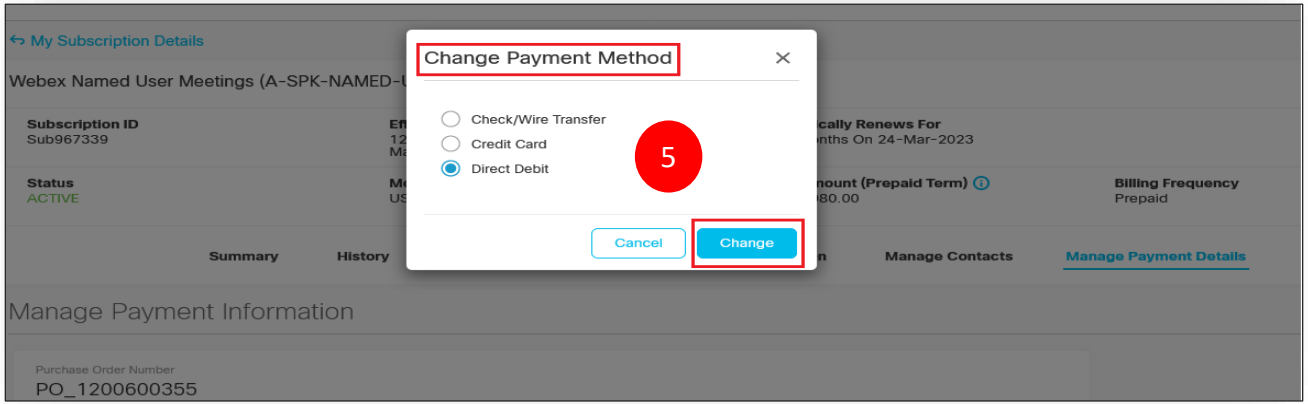


1. Log ind på CCE for at se abonnementet
2. Søg efter *abonnement-ID*
3. Klik på *Vis detaljer* for at få adgang til abonnementet

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

Ændring af betalingsmetoder i abonnementets brugergrænseflade



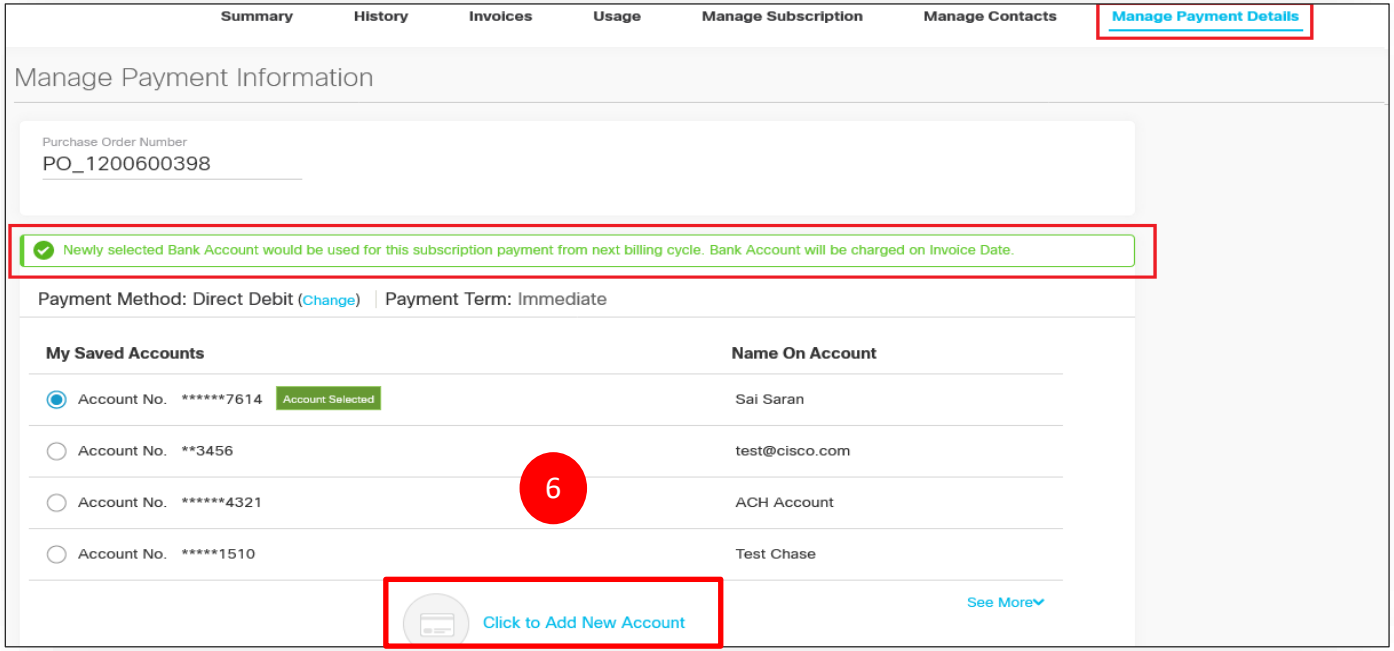


4 Klik på fanen *Administrer betalingsoplysninger* , og klik på *Skift Betalingsmetode*

5 Vælg *Direkte debitering* , og klik på *Skift*.

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

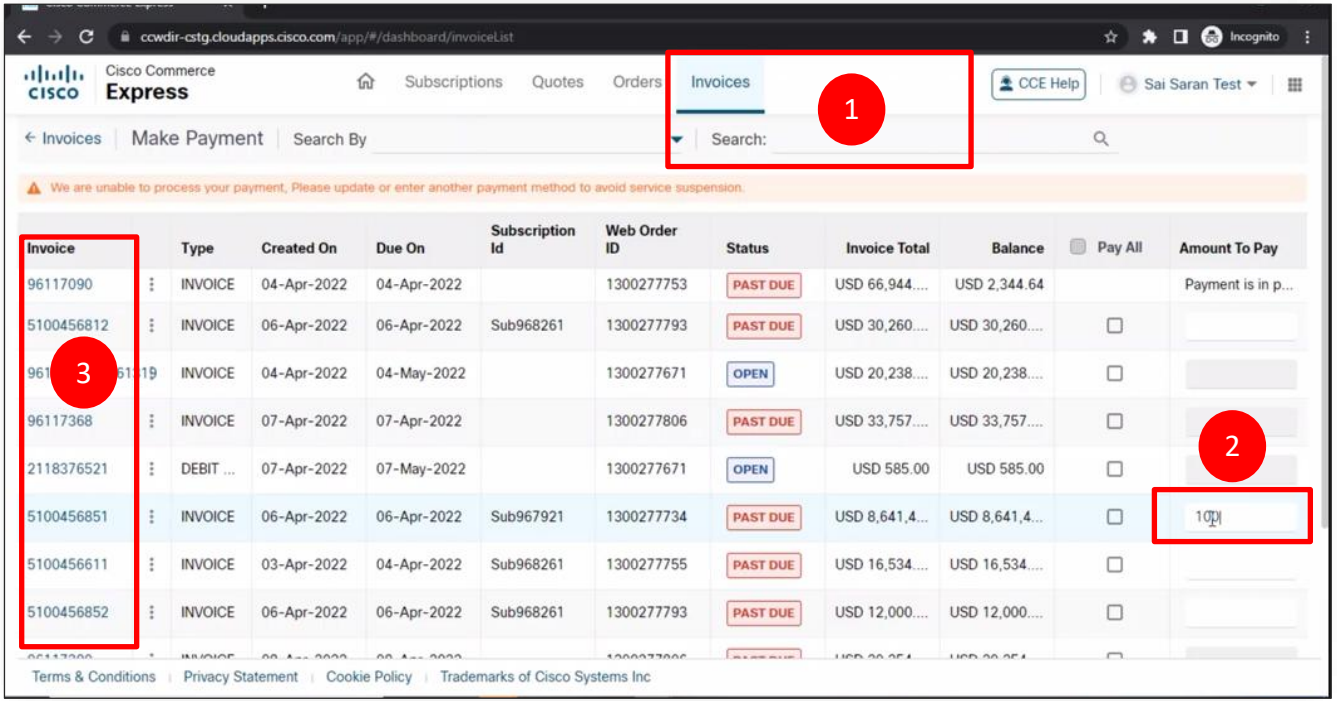
Ændring af betalingsmetoder i abonnementets brugergrænseflade



6 Vælg fra *Mine gemte konti*, eller klik nederst for at tilføje en ny konto

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

Ordre med åben/forfalden faktura Engangsbetaling



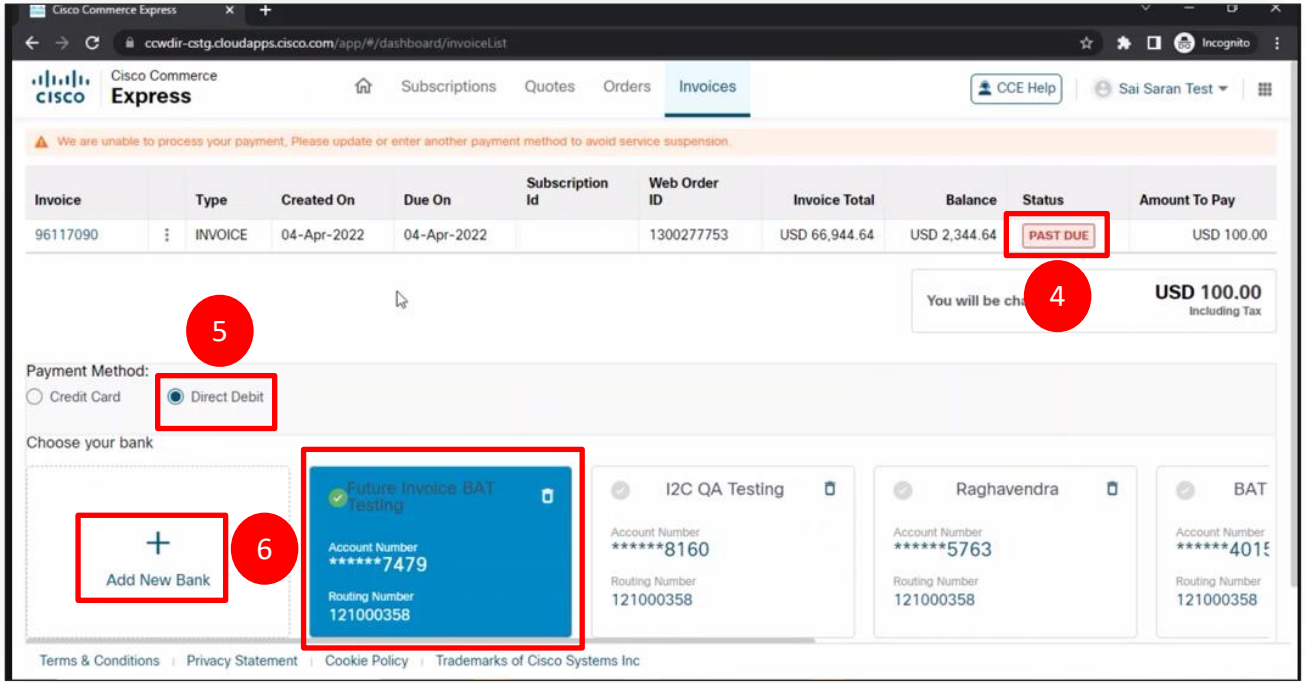
Ordrer med åbne eller forfaldne fakturaer som følge af en transaktionsfejl kræver en engangsbetaling for at korrigere.

For at foretage en engangsdirekte debitering skal du følge disse trin:

1. Klik på fanen *Faktura* , og søg efter enten kundenavn, fakturanummer, PO-nummer, abonnement-ID eller webordre-ID.
2. Indtast betalingsbeløbet i feltet *Beløb, der skal betales* .
3. Hvis du vil se fakturaoplysningerne, skal du klikke på hyperlinket *Faktura* (se trin 4-8).

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

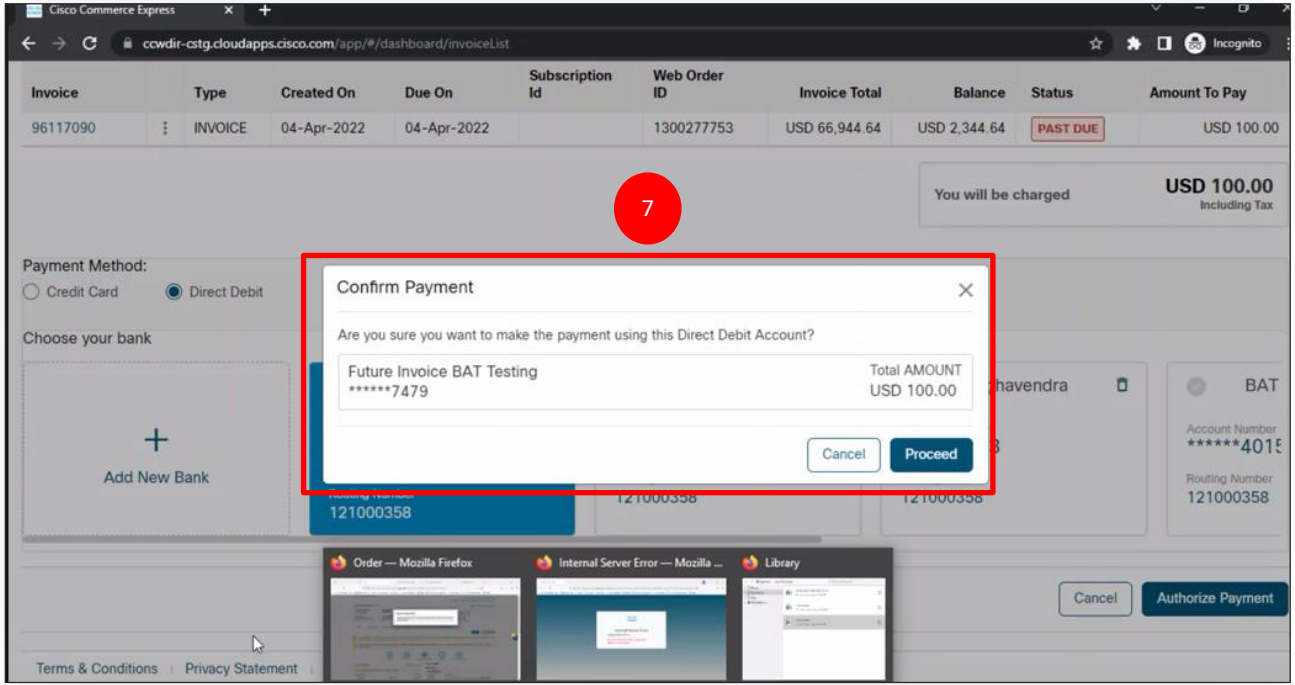
Ordre med åben/forfalden faktura
Engangsbetaling



4. Kontrollér fakturastatussen (statussen vises som forfalden TIDLIGERE)
5. Vælg valgmuligheden *Direkte debitering*
6. Vælg eksisterende konto, eller klik på + for at tilføje ny konto

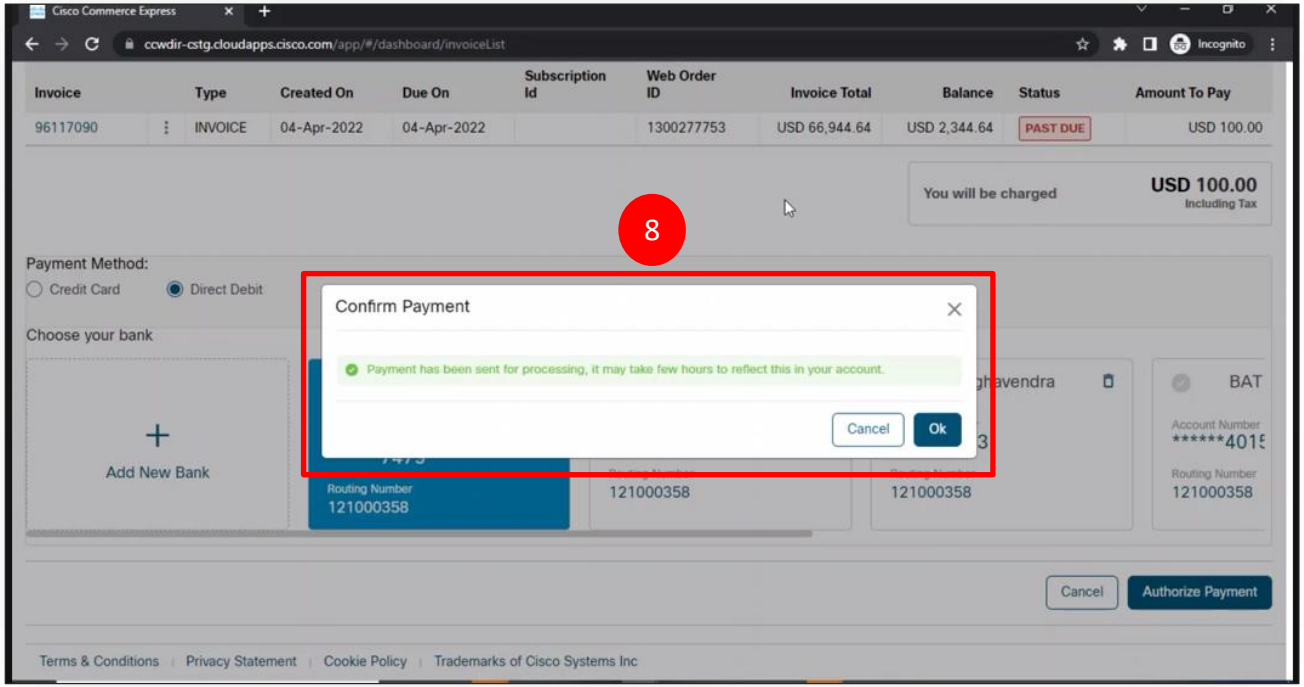
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Ordre med åben/forfalden faktura
Engangsbetaling



7 Bekræft betaling ved at klikke på *Fortsæt*

Ordre med åben/forfalden faktura
Engangsbetaling



8 Systemet viser en meddelelse for at bekræfte betalingen:

"Betaling er sendt til behandling. Det kan tage et par timer at afspejle dette på din konto."

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

cisco Commerce EXPRESS

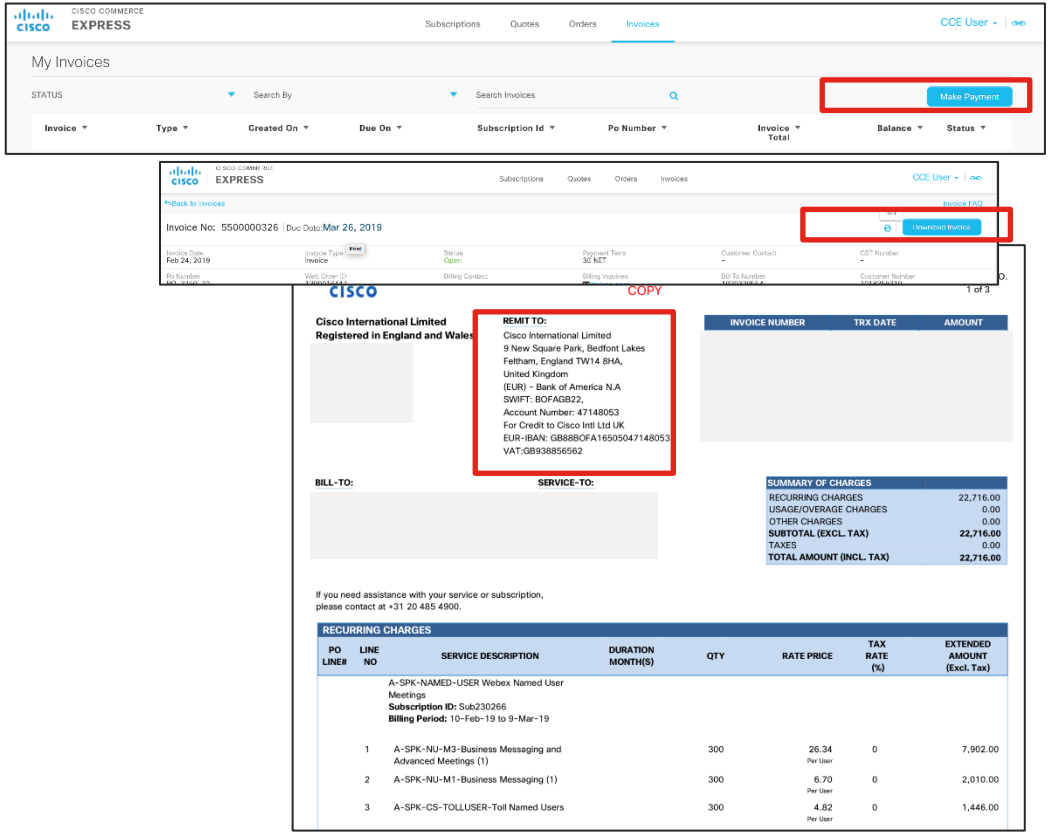
Global bankvæsen

Ny bankoverførsel

Kunder, der for nylig er onboardet i CCE, skal udføre følgende handlinger

1. Opdater **Cisco Webex, LLC** bankoverførsel til **Cisco Systems, Inc.**
2. For at se den nye adgang til oplysninger kan du downloade din seneste **faktura** på CCE.
3. Sørg for, at du indsender dine betalinger til nu Cisco Systems, Inc. Excel-filen herunder indeholder oplysninger om betalingsoverførsler efter område/placering.
4. Opdater, så snart du opretter forbindelse, for at forhindre forsinkede betalinger. Regnearket nedenfor viser oplysninger om bankoverførsel:

Microsoft Excel 97 - 2004 Worksheet



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

Vis og administrer alle meddelelser

Oversigt

Underretning e-mails vil blive udsendt for følgende underretninger:

Et tilbud, der er klar til gennemgang - som sendes til den primære forretningskontakt og den primære faktureringskontakt, og carbon kopieres til den, der opretter tilbud, indsender tilbud og yderligere kvitteringer.

Påmindelser om accept af tilbud til kunden, som sendes til den primære forretningskontakt og den primære faktureringskontakt, og carbon kopieres til den, der opretter tilbud. Disse påmindelser udløses automatisk 14 dage, 7 dage og 2 dage før udløb.

Et tilbud, der udløber nu, som sendes til den primære forretningskontakt og den primære faktureringskontakt, og carbon kopieres til den, der opretter tilbud. Dette udløses automatisk, når tilbuddet udløber.

Når en kunde accepterer et tilbud og afgiver ordren, som sendes til den primære forretningskontakt og den primære faktureringskontakt, og carbon kopieres til den, der opretter tilbud, indsender tilbud og yderligere modtagere.

Når en **kunde afviser et tilbud**, som sendes til tilbudsskaberen og tilbudsgiveren

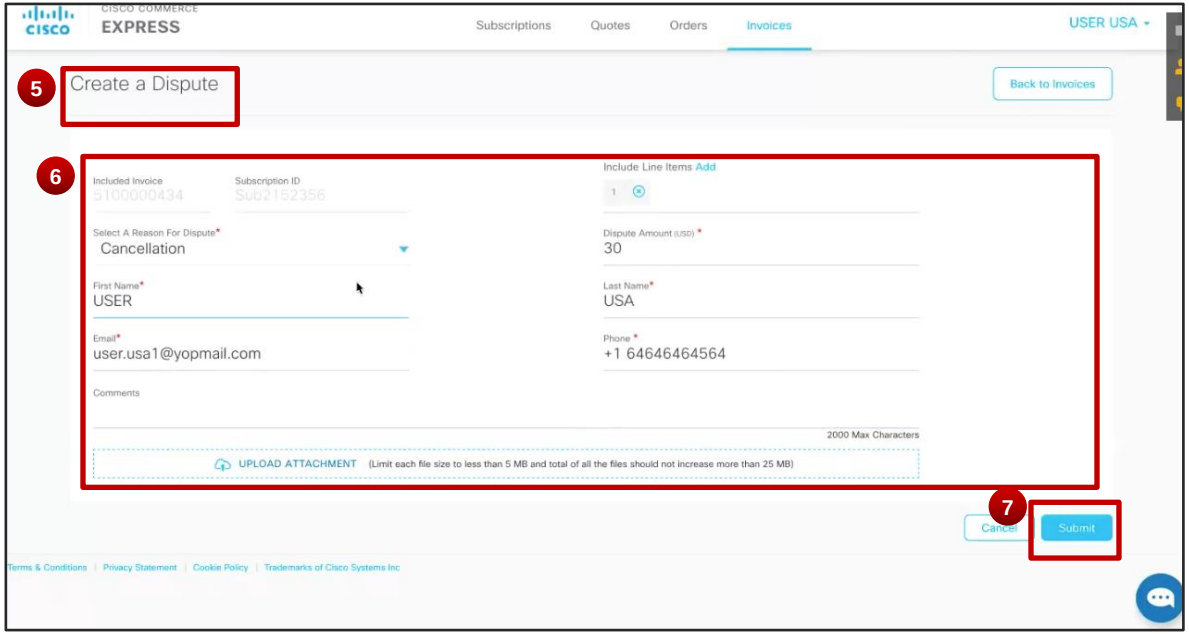
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Opret en tvist

5.De påkrævede oplysninger er nødvendige for at **oprette en tvist.**

6. Udfyld venligst * for at inkludere faktura#, sub-id, brugerinfo, tvistbeløb, og vælg det linjeelement, du bestrider.

7. Klik på **Indsend.**

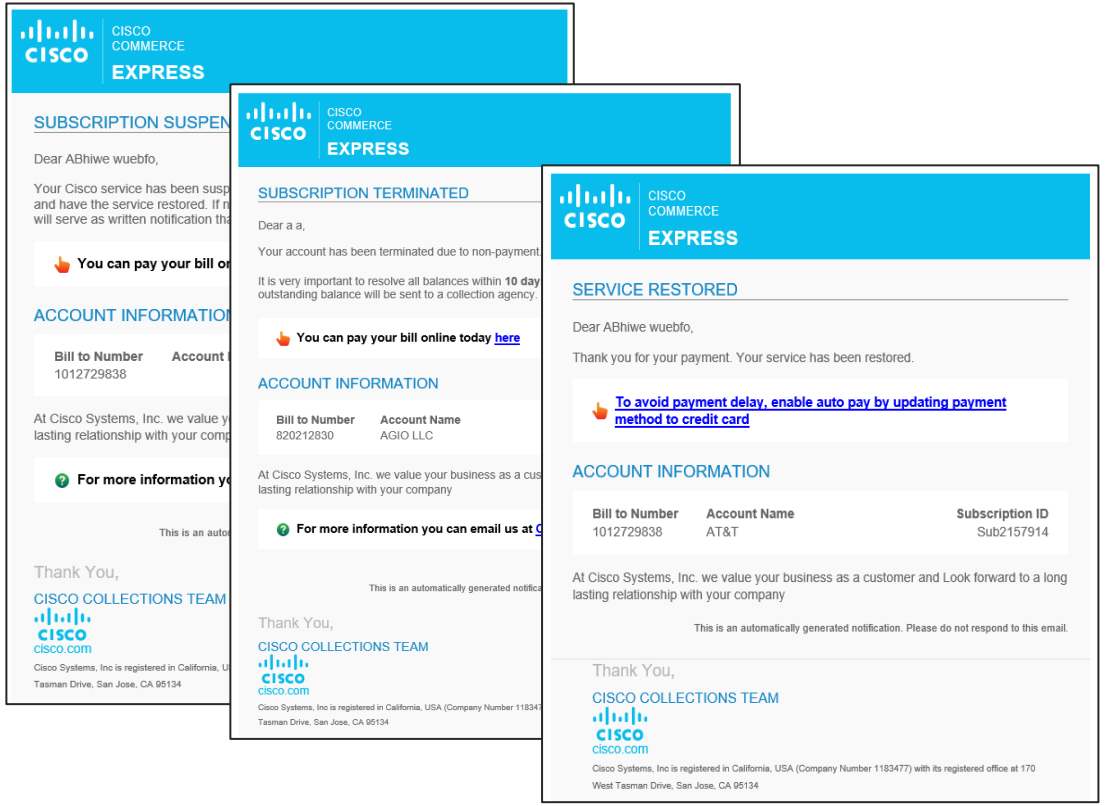


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Suspenderede, gendannede og afsluttede underretninger

I det usandsynlige tilfælde, at en konto har forfaldne fakturaer, vil din konto modtage meddelelser om suspendering, opsigelse og gendannelse baseret på din kontos aktuelle aktivitet og status.

For at undgå suspension og i sidste ende opsigelse skal du bruge linket i den e-mailmeddelelse, du modtager, for at gennemføre betalingen.



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

Suspenderede, gendannede og afsluttede underretninger

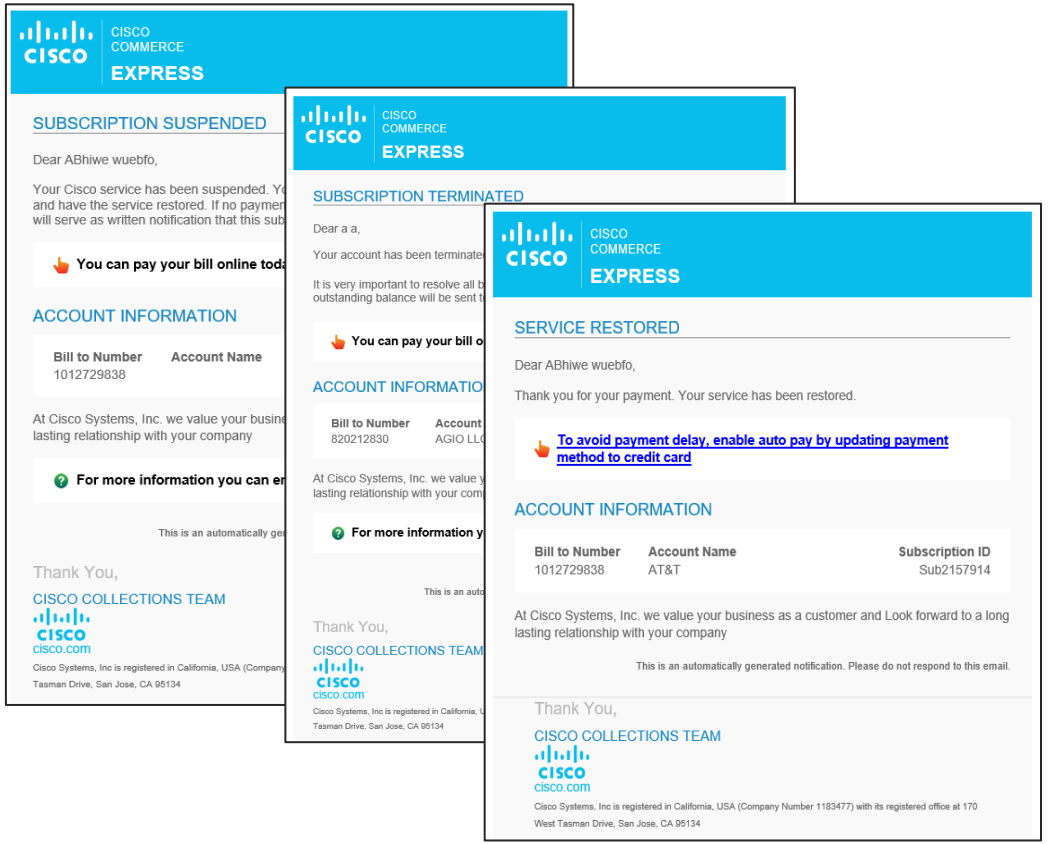
Underretninger vil blive sendt:

- Sen underretning – 10 dage forfalden underretning
- Sen underretning – 25 dage forfalden underretning
- Præ-suspension – 45 dage forfalden meddelelse

- Meddelelse om suspension
  - 60 dage

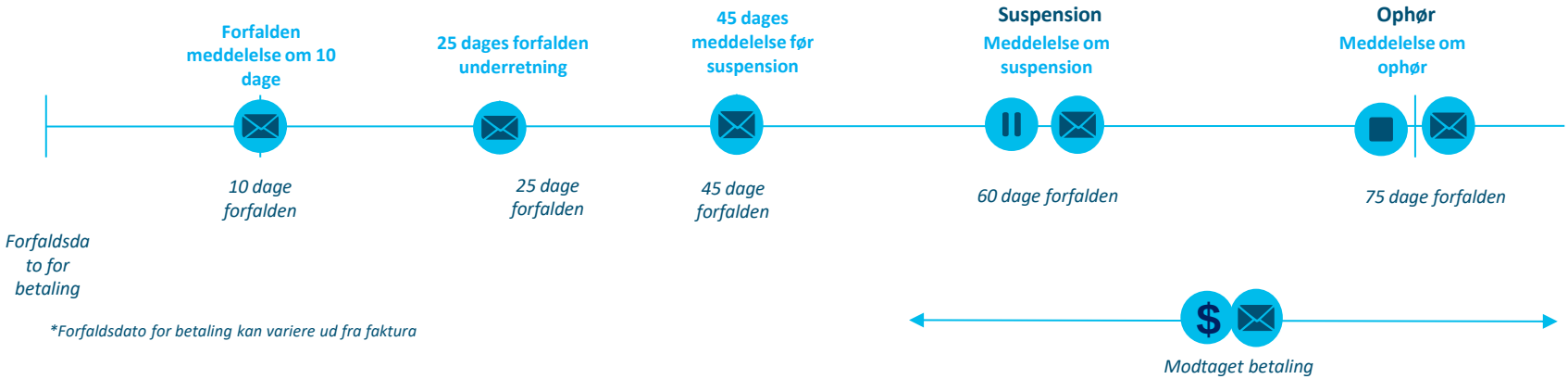
- Meddelelse om ophør
  - 75 dage

- Hvis **betalingen modtages** før opsigelse, sendes en automatisk meddelelse om **genoptagelse** til kunden



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

SRT-politik: Kommunikationsproces



Attributter		Automatiseret kommunikationsproces
✉	**E-mailkommunikation**	E-mailunderretning om lovovertræderens betalingsstatus: • 10 dages forfald får kunden besked om, at betalingen forfalder • 25 dage forfalden kunde vil blive underrettet om, at betalingen stadig forfalder • Efter 45 dage vil forfalden kunde blive sendt meddelelse om forudgående suspension
⏸	**Meddelelse om suspension**	E-mailunderretning vil blive sendt til kunden , når suspenderingen finder sted.
■	**Meddelelse om ophør**	E-mail vil blive sendt til kunden, når tjenesten afsluttes
$	**Modtaget betaling**	Når betaling modtages: Tjenesterne genoptages, og meddelelse til kunden sendes

Modificer abonnement

Modificer abonnement

Overblik

Kunder har fået mulighed for at ændre deres indstillinger for automatisk fornyelse inden for brugergrænsefladen for abonnementet senest 30 dage efter abonnementets udløb. Få mere at vide i afsnittet Administration af automatisk fornyelse af abonnementer i denne vejledning. Bemærk: For CCE-abonnementer, der har en månedlig omkostning på 0 USD, vil kunden ikke være i stand til at slå automatisk fornyelse til via brugergrænsefladen for abonnementet. I stedet skal de arbejde sammen med iSales for at få automatisk fornyelse AKTIVERET.

Hvis du ønsker at ændre dit abonnement i en allerede afgivet ordre, skal du kontakte din Cisco-salgsrepræsentant, så han/hun kan hjælpe.

Kunder har ikke mulighed for at ændre en ordre efter ordreafgivelse.

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

Administration af automatisk fornyelse af abonnementer

Slå automatisk FORNYELSE fra

via brugergrænseflade til abonnement

Overvejelser ved deaktivering af automatisk fornyelse via brugergrænseflade til abonnement:

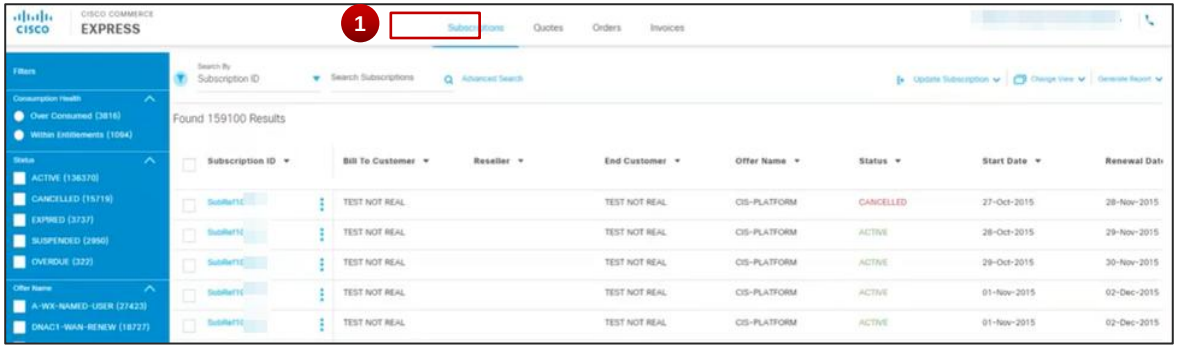
- Når du deaktiverer automatisk fornyelse VIA brugergrænsefladen Abonnement, skal den fuldføres **mindst 30 dage fra periodens udløb.**
- Deaktivering af automatisk fornyelse kan ikke fuldføres mindre end 30 dage fra periodens afslutning. Hvis der er mindre end 30 dage fra periodens udløb, skal kunderne åbne en sag i Customer Service Hub, og en annullering af periodens udløb vil blive gennemført og kræver godkendelse fra salg og kommerciel finansiering.
- Når du deaktiverer automatisk fornyelse via brugergrænsefladen for abonnement, skal brugeren vælge en årsagskode til at deaktivere automatisk fornyelse.
- Deaktivering af automatisk fornyelse kræver ikke godkendelse fra salg eller kommerciel finansiering, når dette sker mindst 30 dage fra periodens udløb.

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

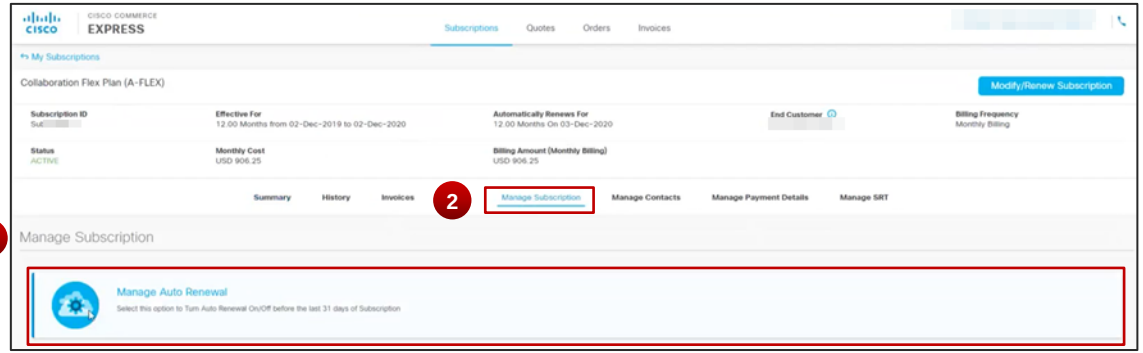
Slå automatisk FORNYELSE fra

via brugergrænseflade til abonnement

1. Fra fanen **Abonnementer** skal du rulle og søge efter abonnement, eller søge efter værdi for at vælge abonnement.



2. Under den nye fane, **Administrer abonnement**, vises knappen **Administrer automatisk fornyelse**, når det er relevant.

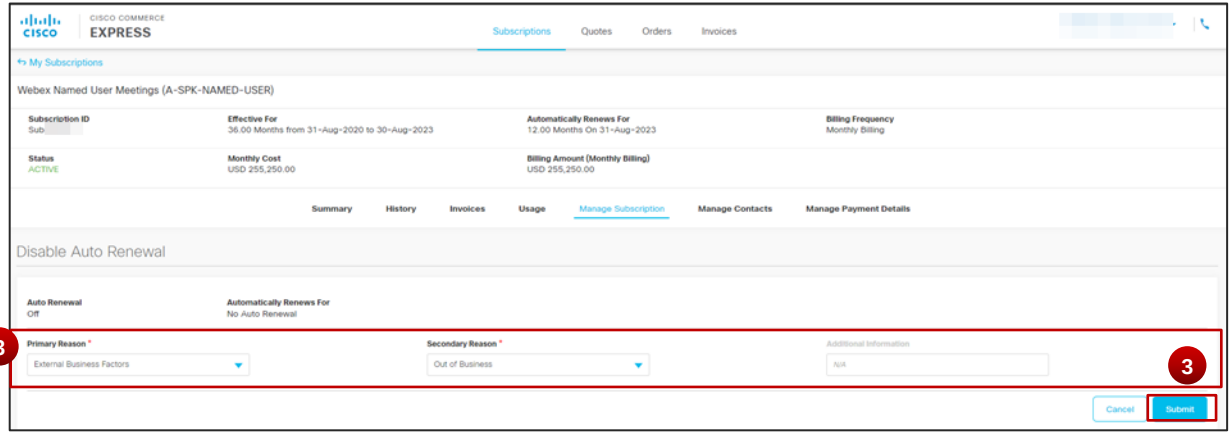


TIP Når du klikker på **Administrer automatisk fornyelse**, vil systemet enten deaktivere eller aktivere automatisk fornyelse baseret på den aktuelle indstilling.

TIP Abonnementet skal være i aktiv status, for at knappen **Administrer automatisk fornyelse** kan aktiveres.

Slå automatisk FORNYELSE fra
via brugergrænseflade til abonnement

3 Når du deaktiverer automatisk fornyelse, skal brugeren vælge den påkrævede **primære årsagskode** og, hvis det er relevant, den påkrævede **sekundære årsagskode** og **yderligere kommentarer**. Klik derefter på **Indsend**.



TIP Hvis anmodningen om deaktivering af automatisk fornyelse ikke kan behandles, vises en passende fejlmeddelelse og informerer brugeren om hvorfor.

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

Slå automatisk FORNYELSE til
via brugergrænseflade for abonnement

Overvejelser, når du slår automatisk fornyelse TIL via brugergrænsefladen for abonnement:

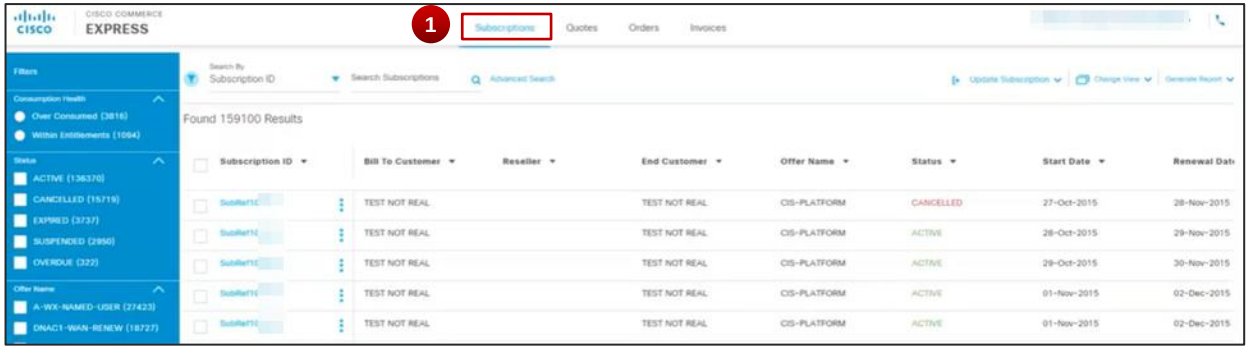
- Når du slår automatisk fornyelse TIL via brugergrænsefladen Abonnement, skal den fuldføres **mindst 30 dage fra periodens udløb.**
- Aktivering af automatisk fornyelse kan ikke fuldføres mindre end 30 dage fra periodens udløb. Hvis der er mindre end 30 dage fra periodens udløb, skal kunderne gennemføre en manuel fornyelse før slutdatoen.
- Når du slår automatisk fornyelse TIL via brugergrænsefladen for abonnement, skal brugeren vælge fornyelsesperioden fra de tilgængelige vilkår på den angivne rulleliste. De tilgængelige vilkår, som brugeren kan vælge, omfatter alle standardvilkårene for fornyelse, som er konfigureret for det pågældende tilbud samt den seneste godkendte fornyelsesperiode for abonnementet.
- Aktivering af automatisk fornyelse TIL kræver ikke godkendelse fra salg eller kommerciel finansiering, når dette gøres mindst 30 dage efter periodens udløb.
- For CCE-abonnementer, der har en månedlig omkostning på 0 USD, vil kunden ikke være i stand til at slå automatisk fornyelse til via brugergrænsefladen for abonnementet. I stedet skal de arbejde sammen med iSales for at få automatisk fornyelse AKTIVERET.
- Fornyelse af et abonnement, når automatisk fornyelse er slået FRA, kræver support fra en Cisco-salgsrepræsentant.

© 2017 Cisco and

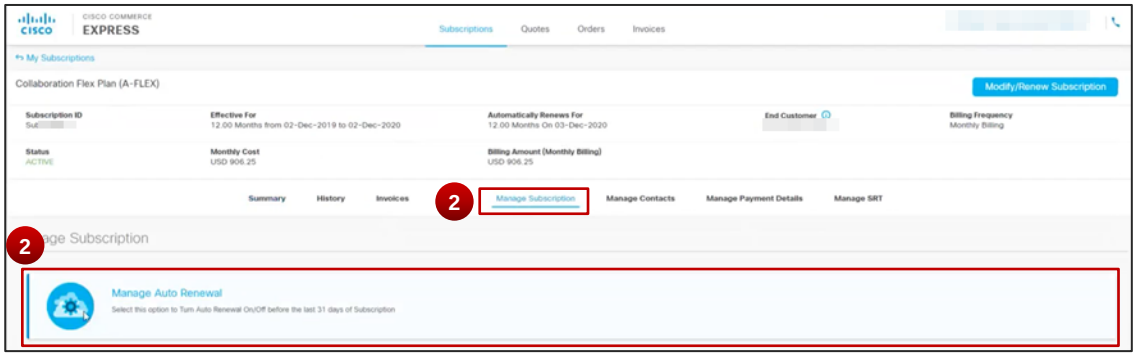
Slå automatisk FORNYELSE til

via brugergrænseflade for abonnement

1. Fra fanen **Abonnementer** skal du rulle og søge efter abonnement, eller søge efter værdi for at vælge abonnement.



2. Under den nye fane, **Administrer abonnement**, vises knappen **Administrer automatisk fornyelse**, når det er relevant.

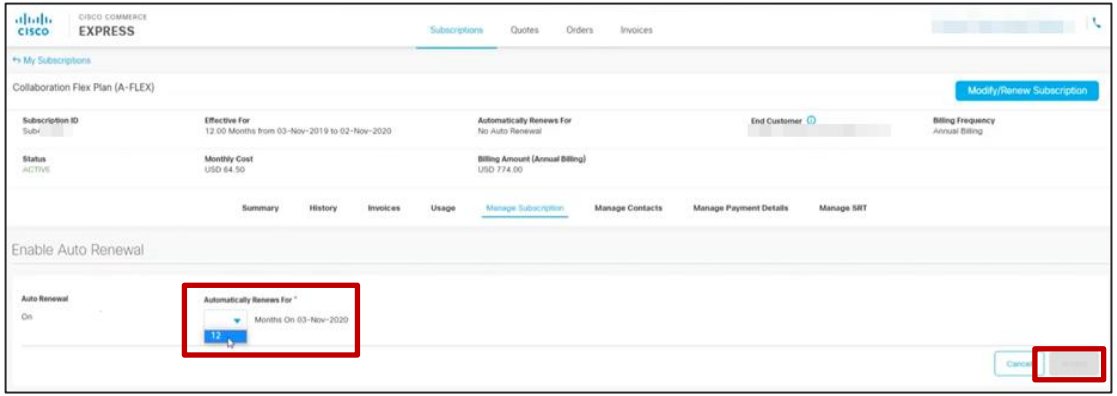


TIP Når du klikker på **Administrer automatisk fornyelse**, vil systemet enten deaktivere eller aktivere automatisk fornyelse baseret på den aktuelle indstilling.

TIP Abonnementet skal være i aktiv status, for at knappen **Administrer automatisk fornyelse** kan aktiveres.

Slå automatisk FORNYELSE til
via brugergrænseflade for abonnement

3 Når automatisk fornyelse aktiveres, skal brugeren vælge **fornyelsesperioden** fra de tilgængelige vilkår på den angivne rulleliste og derefter klikke på **Indsend**.



TIP De tilgængelige vilkår, som brugeren kan vælge, omfatter alle standardvilkårene for fornyelse, som er konfigureret for det pågældende tilbud samt den seneste godkendte fornyelsesperiode for abonnementet.

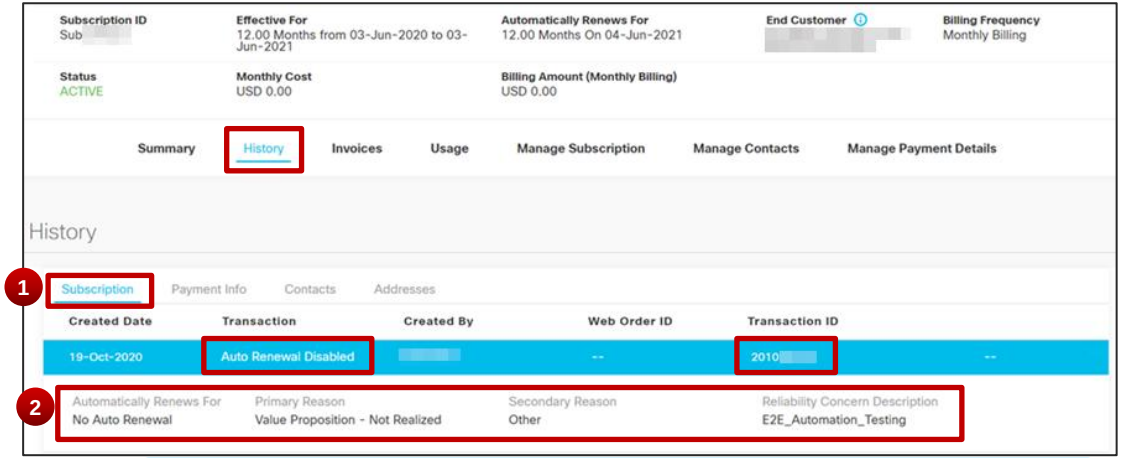
TIP Hvis anmodningen om aktivering af aktivering af automatisk fornyelse ikke kan behandles, vises en passende fejlmeddelelse og informerer brugeren om hvorfor.

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

Visning af ændringer i automatisk fornyelse fra fanen Historik

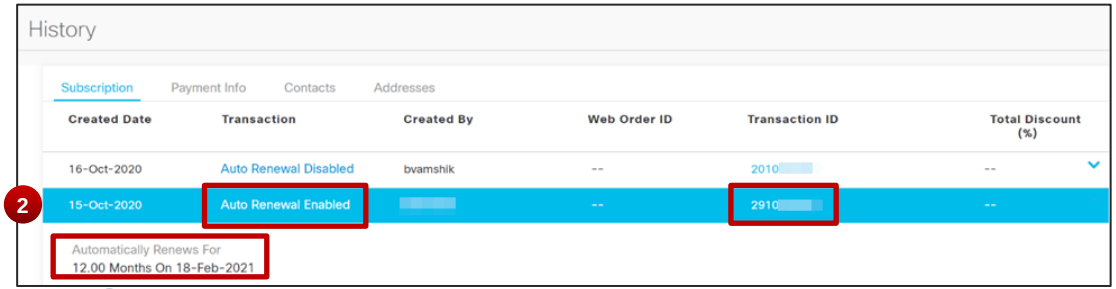
1. Aktivering og deaktivering af automatisk fornyelse vises som en transaktion i fanen **Historik** fra **brugergrænsefladen Abonnement** under fanen **Abonnement**

TIP Når ændringen af automatisk fornyelse udføres fra underbrugergrænsefladen, vil den have et **transaktions-id**, og **transaktionstypen** vil enten være **Automatisk fornyelse deaktiveret** eller **Automatisk fornyelse aktiveret**. Når ændringen af automatisk fornyelse foretages af den interne Cisco-bruger via flowet Skift abonnement, vil den have **Web Order-ID** og en **transaktionstype** for **abonnement ændret.**



TIP Automatisk fornyelse deaktiveret fra brugergrænsefladen for abonnement vises som **Automatisk fornyelse deaktiveret** transaktionstype, har et **transaktions-id** og viser de indtastede **årsagskoder**, når de udvides, for at vise flere oplysninger.

2. Brugere kan klikke på ikonet Udvid for at se flere oplysninger som f.eks. den aktuelle indstilling for automatisk fornyelse og oplysninger som f.eks. årsagskoder.

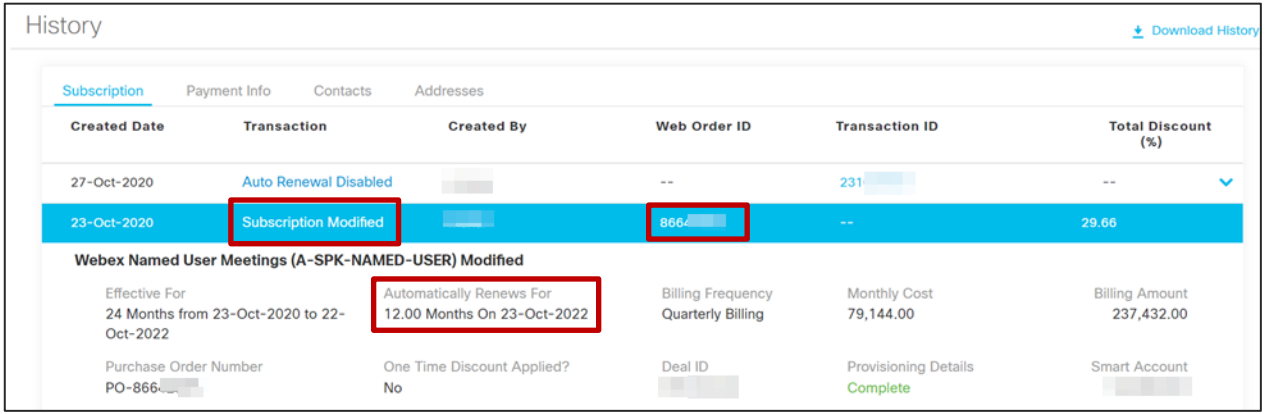


TIP Automatisk fornyelse aktiveret fra brugergrænsefladen Abonnement vises som **Automatisk fornyelse aktiveret** transaktionstype, har et **Transaktions-id** og viser **fornyelsesperioden og -datoen.**

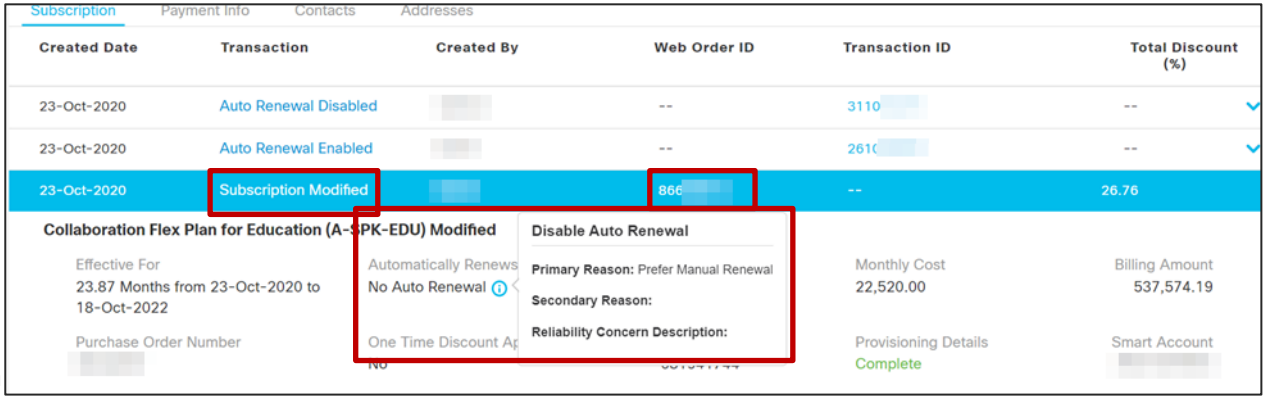
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Visning af ændringer i automatisk fornyelse fra fanen Historik

Hvis en intern Cisco-bruger har slået automatisk fornyelse TIL via **Abonnementsændring** på vegne af kunden, vil den show som en **abonnementsmodificeret** transaktion med et **Webordre-id** og registrere **fornyelsesperioden** samt **fornyelsesdatoen**.



Hvis en intern Cisco-bruger har slået Automatisk fornyelse FRA via **Abonnementsændring** på vegne af kunden, vises den som en **Abonnementsændret** transaktion med et **Webordre-id** og registrerer perioden for automatisk fornyelse som **Ingen automatisk fornyelse.** Hold musemarkøren over informationsikonet ud for Ingen automatisk fornyelse for at få vist årsagskoderne for deaktivering af automatisk fornyelse.



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

Rapport om ændring af automatisk fornyelse

Rapporten om ændring af automatisk fornyelse er en rapport, der kan downloades, og som viser den aktuelle status for automatisk fornyelse på abonnementet/-erne baseret på et valgt datoområde, som brugeren har indtastet. Rapporten inkluderer den aktuelle status for automatisk fornyelse baseret på ændringer, der er startet fra UNDERBRUGERGRÆNSEFLADEN, samt ændringer for automatisk fornyelse, der er startet fra ordrer om ændring og ændring af manuel fornyelse fra ændringsabonnementsflow for CCE.

Bemærk: Rapporten om ændring af automatisk fornyelse er tilgængelig for den direkte kunde med faktureringskontakt og forretningskontakt for CCE-abonnementer.

Rapportens kolonner omfatter:

- Kontotype
- Tilbudsnavn
- Under-id
- Status
- Abonnementets startdato
- Slutdato for abonnement
- Indledende vilkår
- Flag for automatisk fornyelse
- Forfalder til fornyelse
- Faktureringsmodel
- Månedspris/MRR
- PO nummer
- CSM
- E-mail til kundesuccesadministrator
- Salgsejer
- Salgsejer-e-mail
- Partner Success Manager
- E-mail til partnersuccesadministrator
- Regning til ID
- Regning til kundenavn
- Slutkundenavn
- Navn på forhandler
- Handels-id
- Webordre-ID
- Ordretype
- Flag for automatisk fornyelse
- Fornys automatisk for
- Årsagskode Niveau 1
- Årsagskode Tier 2
- Yderligere kommentar
- Startet af

Ændringsrapport for automatisk fornyelse

Oversigt over rapportkolonner

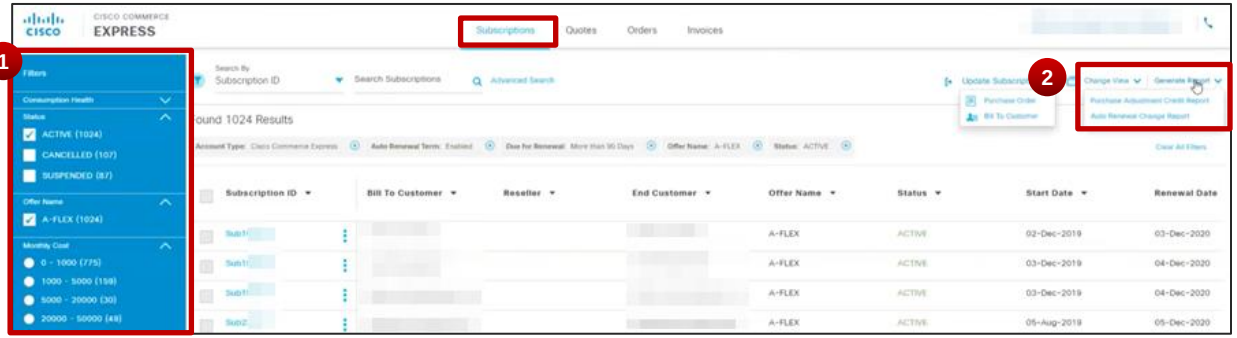
Kolonnenavn	Beskrivelse af kolonne
Kontotype	Annuitet/Cisco Commerce Express
Tilbudsnavn	Tilbudsnavn
Under-id	Under-id
Status	Abonnementsstatus (aktivt, annulleret osv.)
Abonnementets startdato	Abonnementets startdato
Slutdato for abonnement	Slutdato for abonnement
Indledende vilkår	Indledende vilkår
Flag for automatisk fornyelse	Flag for automatisk fornyelse
Forfalder til fornyelse	Forfalder til fornyelse
Faktureringsmodel	Faktureringsmodel
Månedspris/MRR	Månedspris/MRR
PO nummer	PO nummer
CSM	Customer Success Manager
E-mail til kundesuccesadministrator	E-mail til kundesuccesadministrator
Salgsejer	Salgsejer
Salgsejer-e-mail	Salgsejer-e-mail

Kolonnenavn	Beskrivelse af kolonne
Partner Success Manager	Partner Success Manager
E-mail til partnersuccesadministrator	E-mail til partnersuccesadministrator
Regning til ID	Regning til ID
Regning til kundenavn	Regning til kundenavn
Slutkundenavn	Slutkundenavn
Navn på forhandler	Navn på forhandler
Handels-id	Handels-id
Webordre-ID	Webordre-ID
Ordretype	Ordretype (modificer, erstat, forny osv.)
Flag for automatisk fornyelse	Flag for automatisk fornyelse af SUB på eksporttidspunktet (vil altid afspejle fuldført AR-ændring)
Fornys automatisk for	Fornys automatisk for
Årsagskode Niveau 1	Årsagskode Niveau 1
Årsagskode Tier 2	Årsagskode Tier 2
Yderligere kommentar	Yderligere kommentar
Startet af	Bruger-id for den person, der startede AR-ændringen

Rapport om ændring af automatisk fornyelse

1. Fra fanen **Abonnementer** skal du anvende alle tilgængelige søge- og **filterkriterier** for at indsnævre de abonnementer, der er interessante, før du genererer en rapport.

TIP AR-ændringsrapporten genereres kun, når der er mindre end 10.000 SUBID fra landingssiden. Brug derfor filtrene til at indsnævre resultaterne.



2. Vælg **Ændringsrapport for automatisk fornyelse** fra menuvalgmuligheden **Generér rapport**.

3. I pop op-vinduet skal du indtaste **Datointerval,** vælge formatet **Filtype** og klikke på **Eksporter**.

TIP Det indtastede datointerval må ikke være større end en (1) måned.

Hvorfor Slå AUTOMATISK Fornyelse fra:

- Følgende dias ringer AR-scenarier ud, hvor direkte kunder kan vælge at slå automatisk fornyelse fra
  - Ophør af salg/ophør af levetid
  - Listepris ændring 90 dage før fornyelse

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

Hvorfor Slå AUTOMATISK Fornyelse fra: Ophør af salg/ophør af levetid-PID'er ved automatisk fornyelse Meddelelser

Scenarie: AR-slutdato efter LDOS/EOL-dato, og der er ikke opsat et erstatnings-PID

Automatisk fornyelse deaktiveres automatisk for hele abonnementet, og denne meddelelse sendes til kunden 90/60/35 dage før periodens udløb.

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

Scenarie: AR-slutdato efter LDOS/EOL-dato og erstatning-PID er konfigureret i CCW

EOS PID vil blive fjernet og erstattet med erstatnings-PID. Listeprisen vil bruge prisen på det nye erstatnings-PID (i de fleste tilfælde opretholder Cisco den samme listepris for erstatnings-PID'erne). En meddelelse vil blive sendt til kunden, der informerer vedkommende og **spørger, om vedkommende ønsker at fravælge automatisk fornyelse** eller fortsætte med den erstattede PID og den nye pris.

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

Scenarie: AR-slutdato efter LDOS/EOL-dato og erstatning-PID er konfigureret i CCE

EOS PID vil blive fjernet og erstattet med erstatnings-PID. Listeprisen vil bruge prisen på det nye erstatnings-PID (i de fleste tilfælde opretholder Cisco den samme listepris for erstatnings-PID'erne). En meddelelse vil blive sendt til kunden, der informerer vedkommende og **spørger, om vedkommende ønsker at fravælge automatisk fornyelse** eller fortsætte med den erstattede PID og den nye pris.

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>

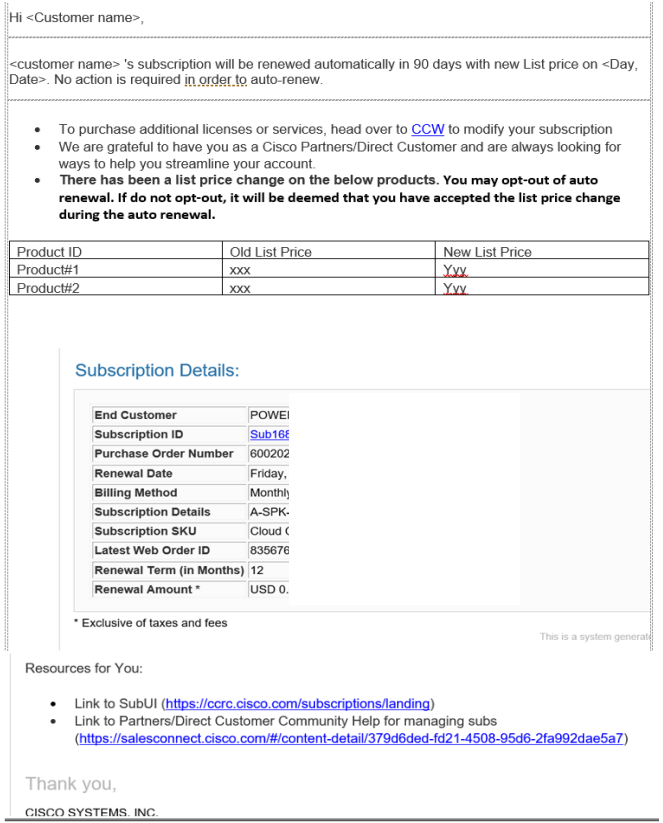
Current EOS/EOL PID	Replacement PID
xxx	Yyy
xxx	Yyy

View Subscription

Hvorfor Slå AUTOMATISK Fornyelse fra: Angiv prisændringer ved meddelelse om automatisk fornyelse

Scenarie: Listepris ændret **90 dage** før automatisk fornyelse

Hvis listeprisen er ændret **90 dage** før automatisk fornyelse, anvender vi den ændrede listepris under automatisk fornyelse. Der sendes underretninger til kunden for at informere dem om denne ændring og spørge, om de ønsker at fravælge automatisk fornyelse eller acceptere den nye pris. Beskeden er standardbeskeden om automatisk fornyelse med yderligere meddelelser om prisændringen.



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	Sub16
Purchase Order Number	600202
Renewal Date	Friday,
Billing Method	Monthl
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

Annuller et abonnement

Annullering af abonnement
Annulleringsanmodninger

- Fra d. 13. september 2020 – hvis en **kunde ønsker at deaktivere automatisk fornyelse**, er vedkommende blevet aktiveret til at **deaktivere automatisk fornyelse via brugergrænsefladen for abonnement i CCE**. Deaktivering af automatisk fornyelse skal ske **mindst 30 dage fra periodens afslutning**. Gennemgå afsnittet Administration af automatisk fornyelse for abonnementer i denne vejledning for at lære, hvordan du deaktiverer automatisk fornyelse. Hvis der er mindre end 30 dage fra periodens udløb, kan kunder anmode om en undtagelseshåndtering af deres fornyelse via Customer Service Hub-annulleringssag for at forhindre automatisk fornyelse af abonnementet.

- Fra d. 13. september 2020 – For **annulleringer mellem- og/eller sluttidspunkt for alle CCE-abonnementer skal** kunder oprette en sag via **Customer Service Hub (CSH).** Når der er mindre end 30 dage fra periodens udløbsdato, kan kunder anmode om en undtagelseshåndtering af deres fornyelse via Customer Service Hub-annulleringssag for at forhindre automatisk fornyelse af abonnementet. Hvis du vil vide, hvordan du indsender en annulleringsanmodning via CSH, skal du følge trinnene i de næste dias.

- Fra og med den 13. september 2020 – Hvis en kunde allerede har oprettet en sag inden for de sidste 30 dage fra periodens udløb for at stoppe automatisk fornyelse og derefter ændrer mening, kan kunden enten (1) genåbne den oprindelige sag, hvis den eksisterer og ikke er lukket, eller (2) kan vedkommende åbne en ny CSH-annulleringssag og vælge **Tilbagetag anmodning om annullering – kan ikke aktivere automatisk fornyelse** som **anmodningstype.**
    - *Bemærk: tilbagetrækning af en annullering skal ske **før datoen for annulleringstransaktionen**

Bemærk: Cisco vil fuldføre sin handling på sagen med 15 arbejdsdage for annulleringer i midten af perioden og 7 arbejdsdage for annulleringer i slutningen af perioden, der blev rejst mindre end 30 dage fra slutdatoen for håndtering af undtagelsessager med automatisk fornyelse.

Annullering af abonnement

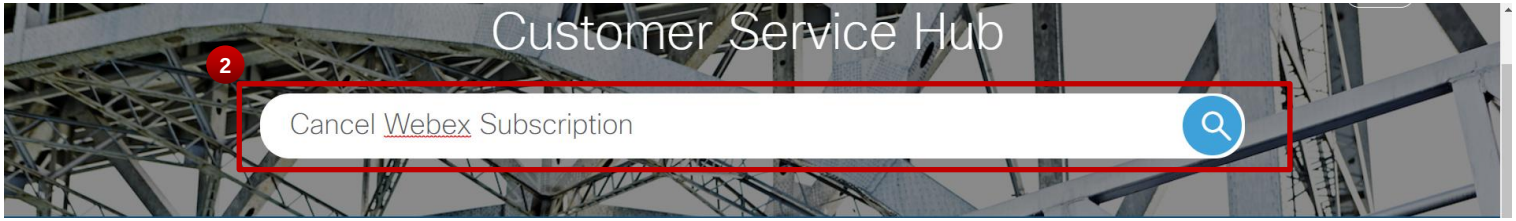
Anmodning om annullering

1. Hvis du vil anmode om en anmodning om annullering af et abonnement i midten eller slutningen af et abonnement for et CCE-abonnement, skal du gå til Customer Service Hub for at starte en sag med anmodning om annullering.

Note: Hvis du ønsker at slå automatisk fornyelse fra, kan dette gøres mindst 30 dage fra udløbet af perioden. Kunder har fået mulighed for at slå automatisk fornyelse fra i brugergrænsefladen for CCE-abonnement. Gennemgå afsnittet automatisk fornyelse for abonnementer i denne vejledning for at lære, hvordan.

Hvis du er mindre end 30 dage fra periodens udløb, skal du åbne en sag ved at følge disse instruktioner for at anmode om en undtagelseshåndtering til fornyelse via Customer Service Hub for at forhindre automatisk fornyelse af abonnementet.

2. Indtast ordet **Annuller Webex-abonnement** i søgelinjen, og klik på søgeforstørrelsesglasikonet.

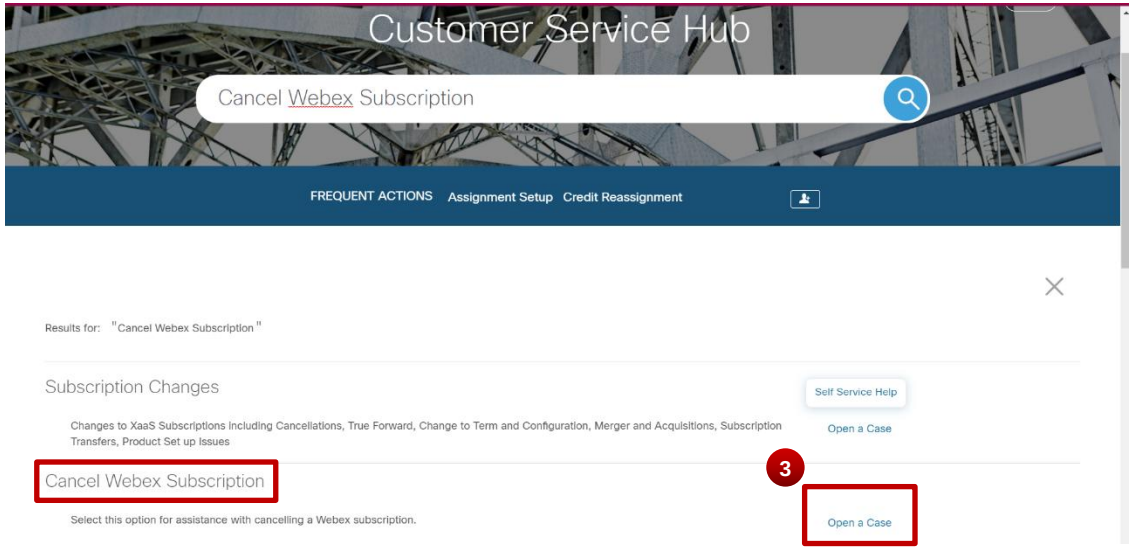


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

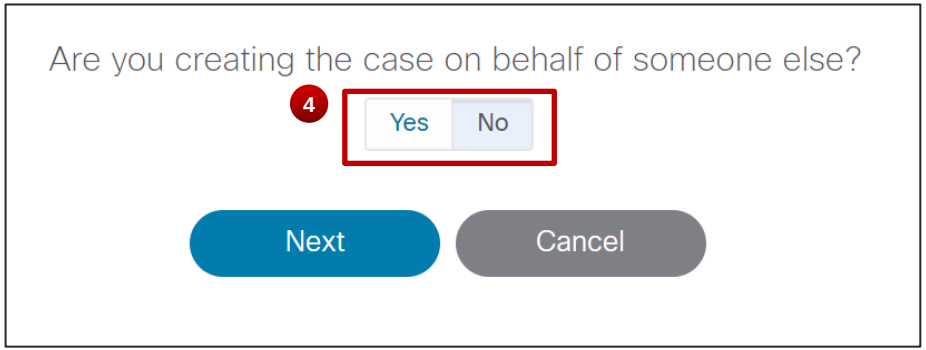
Annullering af abonnement

Anmodning om annullering

3 Klik på **Åbn en sag** under **Annuller Webex-abonnement**.



4 Besvar, hvis du opretter sagen på vegne af en anden. Klik derefter på **Næste**.



TIP

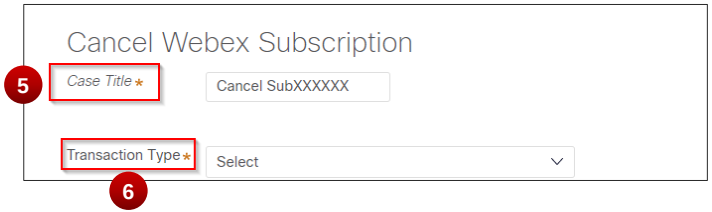
Bemærk: Hvis du opretter sagen på vegne af en anden person, bliver du bedt om at opgive personens CCO-ID.

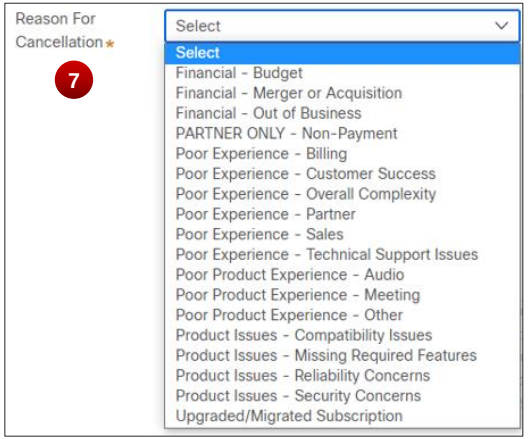
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

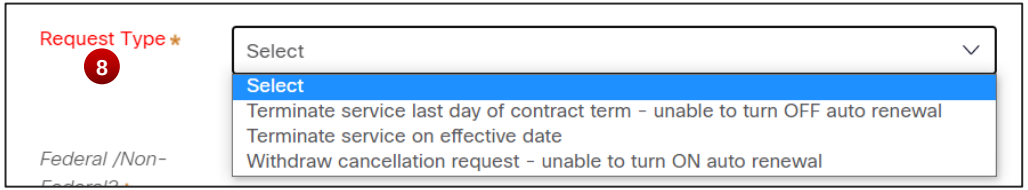
Annullering af abonnement

Anmodning om annullering

5. Under **Sagstitel** skal du indsende en titel til din sag (f.eks. annuller SubXXXXXX)
6. Fra rullemenuen **Transaktionstype** skal du vælge CCE
7. Vælg en **årsagskode** i rullemenuen
8. Vælg en **anmodningstype** fra rullegardinmenuen
   - Vælg **Afslut tjeneste sidste dag i kontraktperioden – automatisk fornyelse kan ikke slås fra** , hvis den er inden for 30 dage efter periodens udløb, og du ikke længere kan slå automatisk fornyelse fra selv via brugergrænsefladen Abonnement
   - Vælg **Afslut tjeneste på ikrafttrædelsesdato** , hvis du anmoder om en aflysning i midten og ønsker, at den skal ske på den valgte anmodede ikrafttrædelsesdato
   - Vælg **Tilbagetag anmodning om annullering – kan ikke slå AUTOMATISK fornyelse til**, hvis du allerede har åbnet en annulleringssag inden for 30 dage efter periodens udløbsdato og har ændret mening og ønsker, at abonnementet fornys og ikke annulleres.







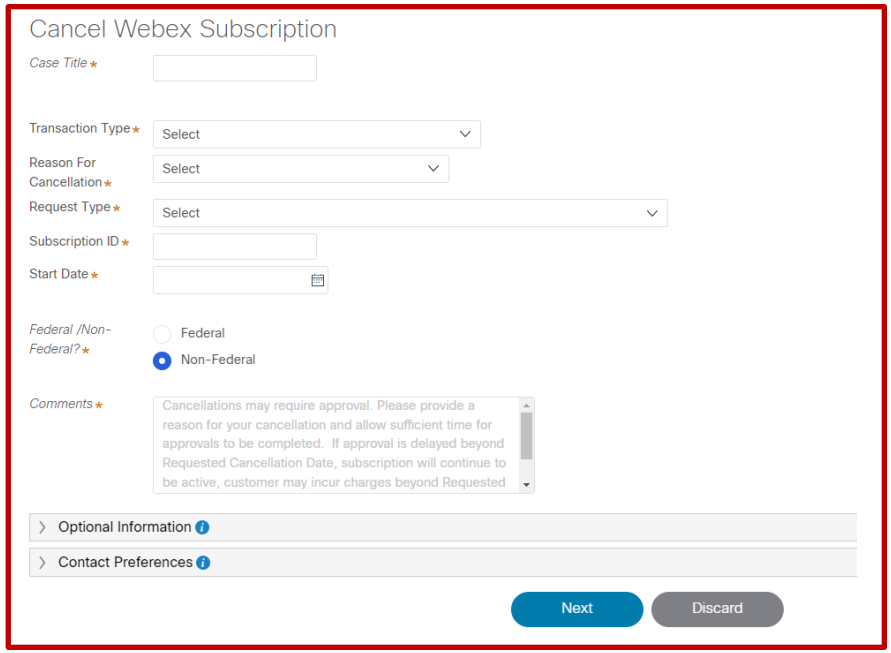
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Annullering af abonnement

Anmodning om annullering

9 Udfyld alle påkrævede felter, herunder **Abonnement-id**, **Transaktionstype, Årsag til annullering**, **Startdato**, **Anmodningstype**, **Føderal/ikke-føderal** og eventuelle **Kommentarer**.

- Bemærk! **Alle aflysninger i midten og i slutningen af perioden er undtagelser, og godkendelse er IKKE garanteret.** Angiv en begrundelse for din annullering, angiv, om du anmoder om annullering i slutningen af perioden eller midt i perioden, og giv tilstrækkelig tid til, at godkendelserne kan fuldføres. Hvis godkendelsen forsinkes ud over den anmodede annulleringsdato, vil abonnementet fortsat være aktivt, og kunden kan pålægges gebyrer ud over den anmodede annulleringsdato.



TIP

Bemærk: Hvis en kunde Allerede har oprettet en sag inden for de sidste 30 dage fra periodens udløb for at stoppe automatisk fornyelse og derefter ændrer mening, kan kunden enten (1) genåbne den oprindelige sag, hvis den findes og ikke er lukket, eller (2) kan vedkommende åbne en ny CSH-annulleringssag og vælge **Træk anmodning om annullering tilbage – kan ikke slå automatisk fornyelse til** som **anmodningstype**.

*Bemærk: tilbagetrækning af en annullering skal ske **før datoen for annulleringstransaktionen**

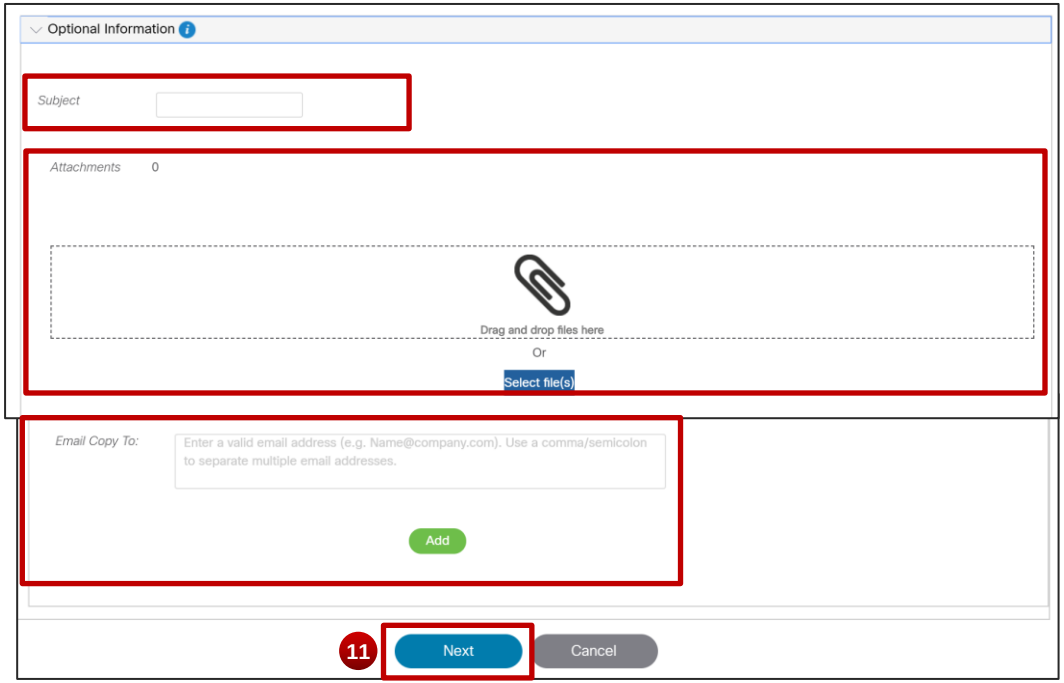
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Annullering af abonnement
Anmodning om annullering

10 Under (flertydig) **valgfri oplysninger,** kan du tilføje en **Emne**3. vedhæft et vilkårligt **Vedhæftet fil** filer til annulleringsanmodningen og/eller tilføj **E-mail** adresser for at modtage en kopi af anmodningen.

11 Når du har fuldført alle påkrævede og valgfri felter, skal du klikke på **Næste**.

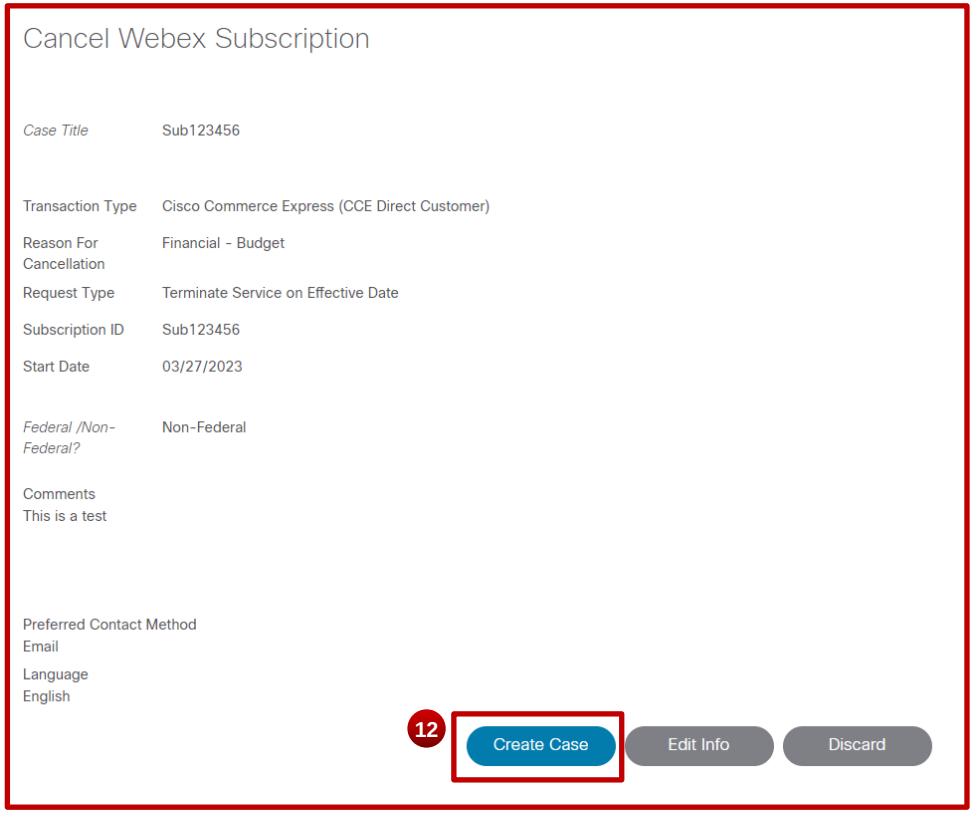
10



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

Annullering af abonnement Anmodning om annullering

12 Gennemse de oplysninger, du har indtastet. Klik på **Rediger oplysninger** , hvis der er nogen ændringer, du skal foretage i anmodningen. Når alle oplysninger er korrekte og korrekte, skal du klikke på **Opret sag.**



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

Hardwareforsendelse og -returnering

Forsendelse af hardware

Forsendelseshastighed	Ordre om at sende	Transittid for forsendelse	Fra ordre til ankomst
Standardforsendelse	4. Arbejdsdage	6 Arbejdsdage	10 Arbejdsdage

Returneringer skal startes i Customer Service Hub

1. Åbn en sag i Customer Service Hub
2. Søg efter "CCE" > Klik på "Åbn en sag" under Support til Cisco Commerce Express (CCE)-tilbudsværktøj.
3. Vælg "Support til agenturforsendelse"

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

Opret en tvist

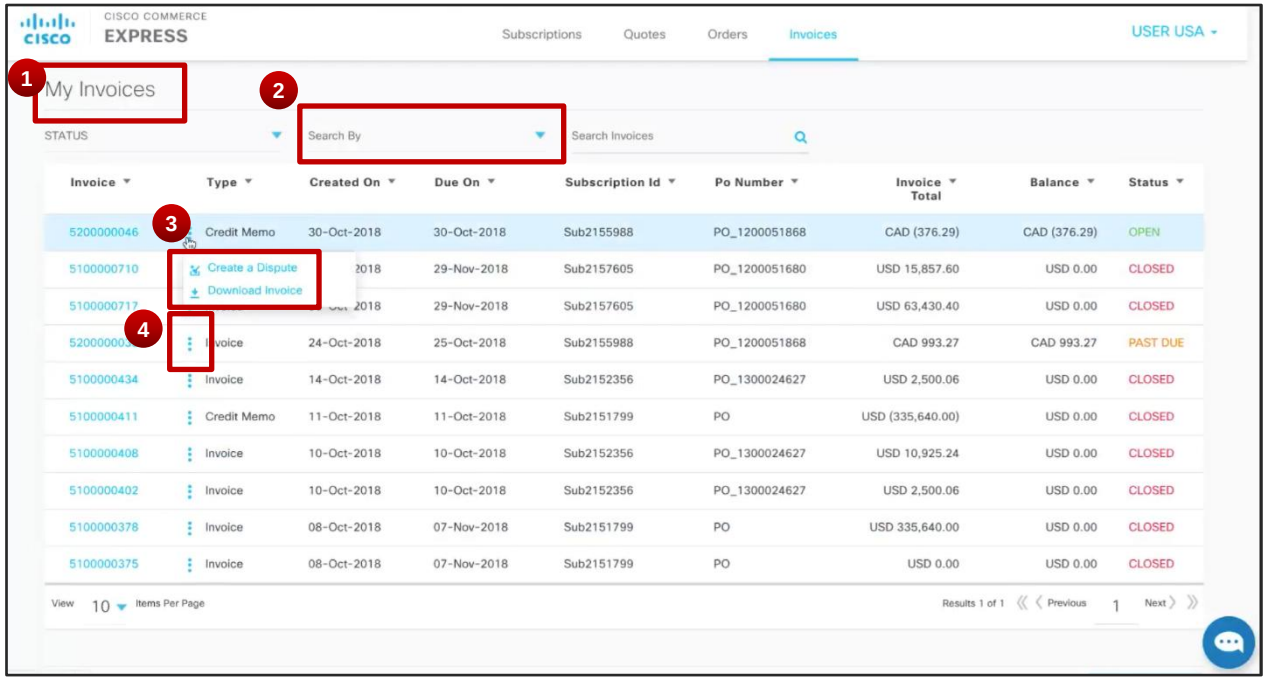
Opret en tvist

1. Gå til fanen **Fakturaer** under **Min faktura**

2. Du kan **søge efter** faktura

3. Klik på de 3 lodrette prikker,

4. og vælg **Opret en tvist.**
   Bemærk: Du kan søge efter tvister eller klikke på de SAF-numre, der indeholder detaljer/noter om tvister.



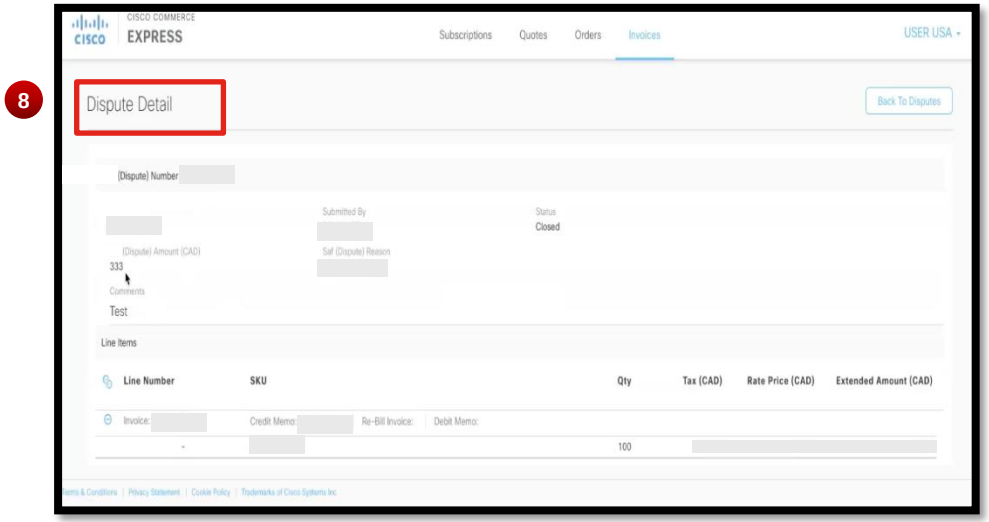
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Administrer fakturaer

Gennemgå fakturatvister

8. Gennemgå **Tvistoplysninger**

Bemærk! Dette er en selvbetjeningsvisning. Kunder kan gennemgå status for tvist og tvistbeløb.



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

Gennemgå dine fakturaer

9. Klik på **Fakturaer**

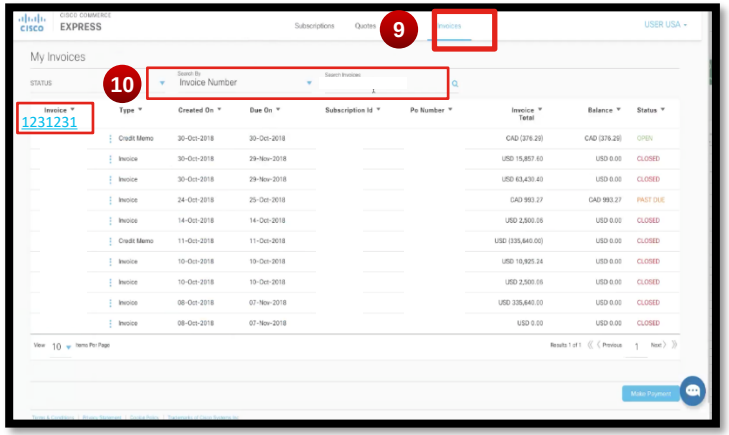
10. Klik på linket **Faktura Nummer** til venstre

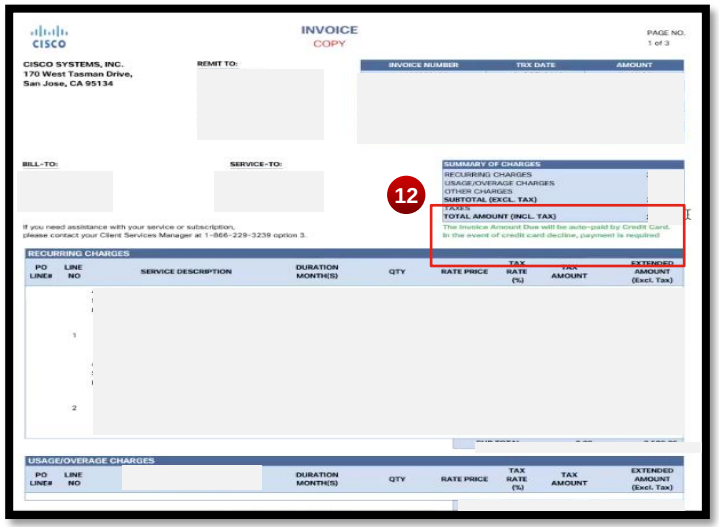
11. Klik på **Download som PDF** for at gennemgå fakturaen

12. **Meddelelsesmeddelelse(r)** vil blive fremhævet i sidehovedet og sidefoden for konti, hvor automatiske betalinger er aktiveret.

Bemærk: Fakturaen viser altid det samlede beløb og betales på transaktionsdatoen.

> Kunder kan **downloade deres faktura samme dag, hvor de blev oprettet, efter 16:00 (4:00 PM PST).** En underretning giver kunderne besked, når fakturaen forberedes.





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

Gennemgå dine fakturaer

13. Hvis en kampagne anvendes på abonnementet for den pågældende måned, vises den som en del af værdien for **PA-programmet** . Det udvidede beløb for linjen vil afspejle kampagnekreditten.

14. Når kampagnen udløber, udløber den af abonnementet og vises ikke længere i PA-programmets rabatværdi.

Bemærk: i bunden af fakturaen er formlen for beregning af det udvidede beløb angivet for klarheden.

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:** [redacted] **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:** [redacted] **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

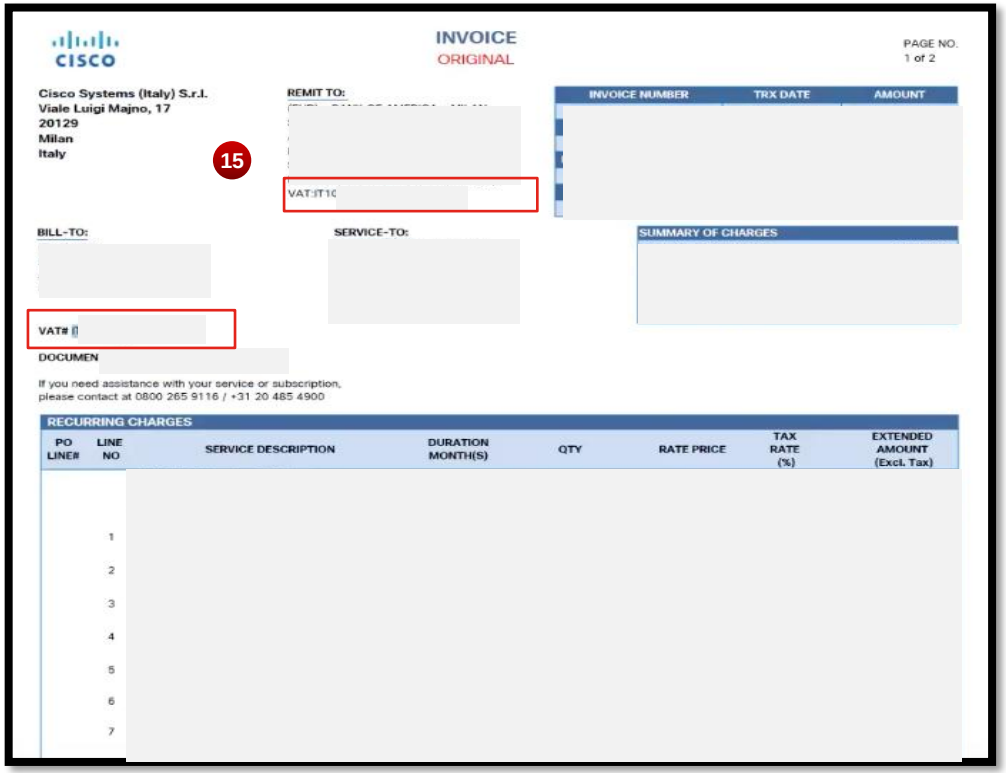
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Gennemgå moms/gst/skat-id

15. På din faktura vil **moms-/skatteid'et** være placeret to steder.

Dette omfatter øverst til højre og midt til venstre på fakturaerne.

Kunder, der kræver en formular W-9 (anmodning om skattebetalers identifikationsnummer og certificering) [Du kan downloade formularen her.]



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

Italiens e-faktura

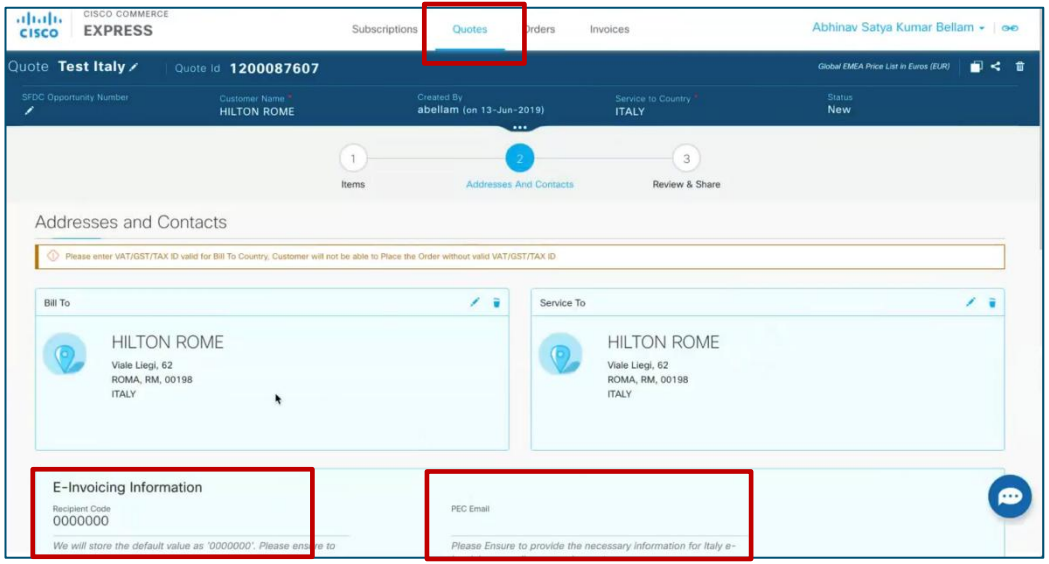
Ekstern kundevisning

For kunder med en ***regning til*** adresse i **Italien.**

1. Åbn **Tilbud** > Vælg **Adresse og kontakter**

2. Når Bill-To er i Italien, skal vi tilføje et e-fakturanummer.
    a) Fakturanummeret vil som standard være syv 0'er (0000000).
    b) Kunden skal opgive PEC-koden (Posta Elettronica Certificata).

3. PEC-e-mail er påkrævet og vil blive leveret af kunden fra den italienske regering.
    a) Denne e-faktura sendes til PEC-e-mail.



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

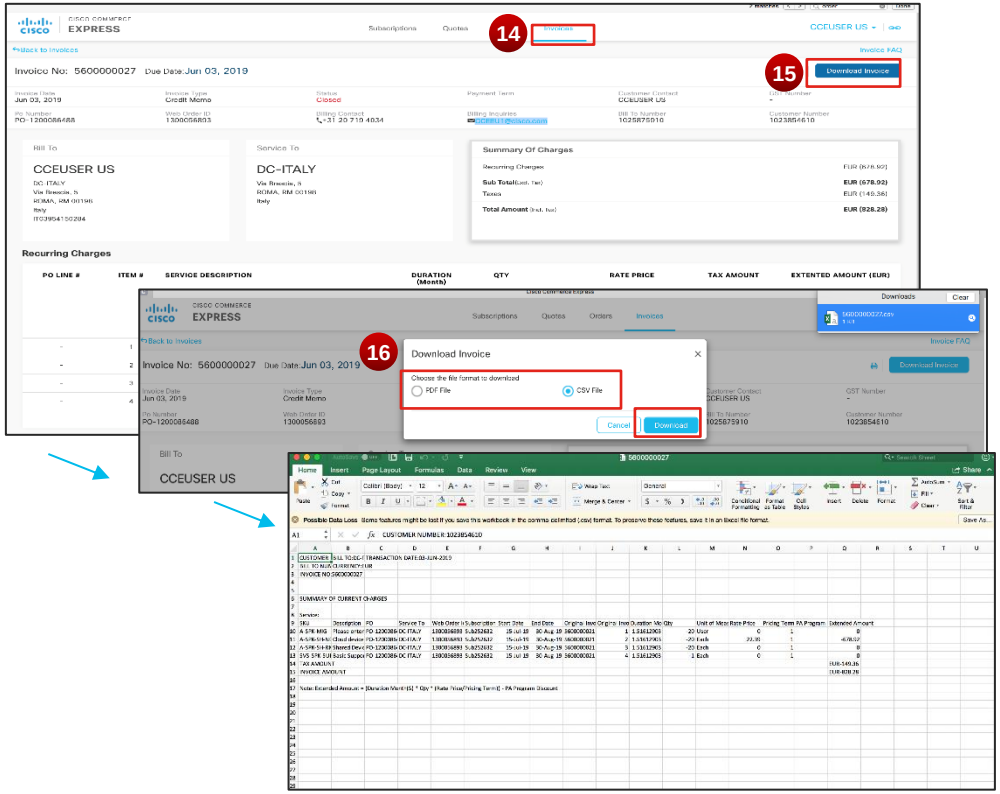
Italiens e-fakturering

For kunder med en Regning til og Tjeneste til adresse i Italien kan du nu downloade en faktura.

14. Fra fanen **Fakturaer** skal du vælge den faktura, du vil se.

15. Klik øverst til højre for at **Download faktura**

16. Vælg format: **PDF-fil eller CSV-fil.**



Eksempel på CSV-fil

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

cisco Commerce EXPRESS

Support

Support

Hvordan får jeg hjælp til Cisco Commerce Express (CCE)

- Åbn en sag på Customer Service Hub
- Søg efter "CCE"
- Klik på "Åbn sag" under Support til Cisco Commerce Express (CCE)-tilbudsværktøj

Hvordan får jeg hjælp til nye eller eksisterende tilbud for at klargøre en ordre fra Cisco Commerce Express (CCE)?

- Hvis du arbejder med en Cisco-salgsagent, vises dennes kontaktoplysninger nederst i e-mailen fra Cisco

Hvordan får jeg hjælp til returneringer og udskiftninger i Cisco Commerce Express?

- Åbn en sag på Customer Service Hub
- Søg efter "CCE" > Klik på "Åbn en sag" under Support til Cisco Commerce Express (CCE)-tilbudsværktøj.
- Vælg " "Support til agenturforsendelse"

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

Support

For ombytning af en enhed, der er placeret på Cisco Commerce Express (CCE):

•Åbn en sag på Customer Service Hub

•Søg efter "CCE" > Klik på "Åbn en sag" under Support til Cisco Commerce Express (CCE)-tilbudsværktøj.

•Vælg "Support til agenturforsendelse".

Hvordan får jeg hjælp til ordrestatus, ændringer eller annulleringer i Cisco Commerce Express (CCE)?

For status:

•Åbn en sag på Customer Service Hub

•Søg efter "CCE" > Klik på "Åbn en sag" under Support til Cisco Commerce Express (CCE)-tilbudsværktøj.

•Vælg "Support til agenturordre". og følg trinnene for at åbne en sag

For ændringer/annulleringer:

•Åbn en sag på Customer Service Hub

•Søg efter "CCE" > Klik på "Åbn en sag" under Support til Cisco Commerce Express (CCE)-tilbudsværktøj.

•Vælg "Ændringer/annulleringer", og følg trinnene for at åbne en sag

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

Support

Få hjælp til at logge ind på CCE her

Indsend en tvist her

Fakturering OG INDSAMLINGER

- NORD-, MELLEM- OG SYDAMERIKA: us01_cce@external.cisco.com eller us02_cce@external.cisco.com eller us03_cce@external.cisco.com eller us04_cce@external.cisco.com eller us05_cce@external.cisco.com
- EMEAR: cceeu1@external.cisco.com eller cceeu2@external.cisco.com
- ASIEN: cce_apjc_asia1@external.cisco.com eller cce_apjc_asia2@external.cisco.com eller cce_apjc_asia3@external.cisco.com
- Japan: cce_apjc_jpn@external.cisco.com
- INDIEN: cce_apjc_ind@external.cisco.com
- ANZ: cce_apjc_anz@external.cisco.com

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

Ressourcer

1. **Cisco Commerce Express-hjælpecenter**

   Besøg Cisco Commerce Express-hjælpecenter for at få mere at vide om CCE, gennemgå ofte stillede spørgsmål og få hjælp og support.

   http://cs.co/CiscoCommerceExpressHelpCenter

2. **Log ind på Cisco Commerce Express**

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

3. **Cisco Commerce Express – Kundevejledning**

   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

cisco Commerce EXPRESS

Ressourcer

Versionsopdateringer

Q4F19 udgivelse - - 9. juni 2019	
Automatisk afspejling af kreditkortbetalinger	Masterdata for kreditkort afspejles automatisk i denne betaling for alle indstillede ordrer og abonnementer, når de opdateres.
Italiensk e-fakturering	Fakturering vil være tilgængelig elektronisk for overholdelsesstandarder. E-fakturering kræver en kode for at modtage via e-mail.
Automatiske betalinger og resterende saldo	Påmindelse om at betale al resterende saldo skal håndteres på tidspunktet for opsætningen af automatiske betalinger for at sikre rettidige betalinger.
Download af faktura	Kunder kan downloade fakturaer i de næste 12 timer eller, efter 4:00pm PST
Suspender, genoptag, afslut underretning	Underretninger vil blive sendt til kunder fra 10-45 dage forfalden.
Tilgængelighed af CCE-kreditkort	CCE- og kreditkorttilgængelighed er nu tilgængelig for: Bolivia, De Britiske Jomfruøer, Caymanøerne, Honduras, Nicaragua, Paraguay, De Amerikanske Jomfruøer, Barbados, Bermuda, Aruba
Amex til Australien	Amex i Australien kan bruges som betaling på CCE.
Hjælpecenter på Webex.com	Se ofte stillede spørgsmål, support og ressourcer her
Q1F20 udgivelse - - 6. september 2019	
PO-opdatering	PO-feltet kan opdateres for interne og eksterne brugere
CCE-hjælp	CCE-hjælpeknap på instrumentpanel

© 2 nfidential

Versionsopdateringer

Q1F20 udgivelse - - 6. september 2019	
Højdepunkt for placeringsordre	Knappen Afsend ordre fremhævet for kunder
Kreditkort, automatisk betaling og forbedring	Forbedringer af automatisk betaling af kreditkort og saldo på løbende konto
Meddelelse om faktura	Fakturameddelelser til faktura, der forberedes
Q1F20-udgivelse - - 6. oktober 2019	
Kreditkort	CCE – forbedring af underretninger for automatisk opay-skærm (Forbedr automatisk oplevelse)
Forenklingsforbedringer	Knappen for visning af placeringsordre (pop op-advarsel)
	Supportkontakt, der vises direkte til CCE-værktøjet
	Fakturaunderretning om download om 12 timer
Yderligere opdatering	Gennemgang af tilbud i CCE-instrumentpanelet
	Administrer PO (instruktionsopdatering)
	Liste over tilgængelige lande
Q2.1 Udgivelse - - 19. november 2019	
Notifikation om e-mail	Underretning, når kunden foretager en cc-betaling og engangsbetaling
Supportlinks	Supportlinks til Support og hjælp på CCE -landingssiden

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

Versionsopdateringer

Q4F20-udgivelse - - 21. juni 2020	
Visning af kampagner på et tilbud	Se oplysninger om kampagner og økonomisk oversigt om tilbud
Se kampagner på anmeldelsessiden for tilbud	Se oplysninger om kampagner og økonomisk oversigt på siden Gennemgang af tilbud
Gennemgang af fakturaer med og uden kampagner	Gennemgang af fakturaer, når der ansøges om en kampagne, og når en kampagne falder af
Q1FY21-udgivelse - - 16. august 2020	
Skattefritagelsesbeviser	Cisco Webex LLC-agentmodellen blev afviklet og er ikke længere nødvendig. Tropo LLC agentmodel blev erstattet af Broadsoft Adaption LLC.
Administrer abonnementer	Giv yderligere præcisering af, hvem og hvordan du opdaterer primære kontaktpersoner til fakturering samt faktureringsadressen
Se kampagnerabat på faktura i CCE	Se kampagnerabatter på linjeniveau på fakturaer
Q1FY21-udgivelse - - 13. september 2020	
Administration af automatiske fornyelser af abonnementer	Kunde er aktiveret til at administrere indstillinger for automatisk fornyelse i brugergrænsefladen for abonnement og se opdateret under fanen Historik samt køre rapporten om ændring af automatisk fornyelse
Annuller et abonnement	Sådan opretter du en sag i Customer Service Hub for at annullere et abonnement
Q2FY21-udgivelse - - 8. november 2020	
Administration af automatiske fornyelser af abonnementer	Opdater til, hvordan kunder kan se ændringer i automatisk fornyelse fra fanen Historik i brugergrænsefladen for abonnement
Q2FY21-udgivelse - - august 2021	
Returnering af hardware	Levering af hardwareordre. Hardwareafkast for kunder vil blive placeret i Customer Service Hub
Supportressourcer	Supportressourcer opdateret for kunder (dias 112-114)
Opdatering af skatteværktøjer	Skattemuligheder, skatteværktøjer, visning og aftale for kunder (dias 35-37), bankoverførsel

d. Cisco Confidential

Versionsopdateringer

Q4F22 Udgivelse - - 8. maj 2022	
Direkte debitering	Direkte debiteringsbetaling Nyt afsnit om betalingsinstruktioner til direkte debitering
Skattefritagelse	Skattefritagelse Ny kugle: bedste praksis for angivelse af detaljer i feltet til beskrivelse af de elementer, der er omfattet af dispensation.
Q2FY23 - - 10. januar 2023	
Annullering af abonnement	Anmodning om annullering af abonnement Opdateret sprog for at understrege, at godkendelser er påkrævede, men ikke garanterede, for alle aflysninger mellem og ved afslutningen af perioden.
Dokumenttegn	Selvangivelse og aftale Fjernede dias med alle Docusign-trin, der ikke længere er nødvendige (tidligere dias 38-41).
Skattefritagelse	Skattefritagelse Tilføjet liste over stater, hvor Broadsoft Adaption LLC er registreret for at opkræve skatter.
Q3FY23 - - 1. februar 2023	
Annullering af abonnement	Anmodning om annullering af abonnement Opdateret sprog for at understrege, at godkendelser er påkrævede, men ikke garanterede, for alle aflysninger mellem og ved afslutningen af perioden.
Annullering af abonnement	Anmodning om annullering af abonnement Opdateret skærmbillede for CS Hub, der indeholder nye etiketter og indstillinger for Annuller Webex-abonnement.

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

Versionsopdateringer

Q3FY23 - - 9. marts 2023	
Opret og administrer et tilbud	Opret en Cisco.com-konto (CCO-ID) Opdaterede ødelagte links til registreringssiden og CCE-instrumentpanelet
Q3FY23 - - 5. april 2023	
Annullering af abonnement	Anmodning om annullering af abonnement 111-113 Opdaterede skærmbilleder til annulleringer.
Q2FY24 – 7. februar 2024	
Support	Support Opdaterede supportaliasser for alle regioner

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

Liste over tilgængelige lande

Landenavn

1. Albanien
2. Argentina
3. Aruba
4. Australien
5. Østrig
6. Bangladesh
7. Barbados
8. Bermudaøerne
9. Hviderusland
10. Belgien
11. Benin
12. Bolivia
13. Bosnien-Hercegovina
14. Den Britiske Jomfruø
15. Bulgarien
16. Canada
17. Caymanøerne
18. Chile
19. Colombia
20. Congo
21. Costa Rica
22. Kroatien
23. Cypern
24. Tjekkiet
25. Danmark
26. Den Dominikanske Republik
27. Ecuador
28. Egypten
29. El Salvador
30. Estland
31. Etiopien
32. Finland
33. Frankrig
34. Tyskland
35. Ghana
36. Grækenland
37. Guatemala
38. Guinea
39. Hongkong
40. Honduras
41. Ungarn
42. Island
43. Indien
44. Indonesien
45. Israel
46. Italien
47. Jamaica
48. Japan
49. Kasakhstan
50. Kenya
51. Letland
52. Litauen
53. Luxembourg
54. Makedonien
55. Malaysia
56. Malta
57. Mauritius
58. Mexico
59. Moldova
60. Marokko
61. Holland
62. Nederlandske Antiller
63. New Zealand
64. Nicaragua
65. Nigeria
66. Norge
67. Pakistan
68. Panama
69. Papua Ny Guinea
70. Paraguay
71. Peru
72. Filippinerne
73. Polen
74. Portugal
75. Puerto Rico
76. Qatar
77. Rumænien
78. Saudi Arabien
79. Senegal
80. Serbien
81. Singapore
82. Slovakiet
83. Slovenien
84. Sydafrika
85. Spanien
86. Sri Lanka
87. Sverige
88. Schweiz
89. Tanzania
90. Thailand
91. Tunesien
92. Uganda
93. Ukraine
94. Forenede Arabiske Emirater
95. Storbritannien
96. USA
97. Uruguay
98. Amerikanske Jomfruøer
99. Venezuela
100. Vietnam
101. Zimbabwe

CISCO