Cisco Commerce Express

Kundenbenutzerhandbuch

Februar 2024

Inhalt

1. Über Cisco Commerce Express (CCE)
2. CCE-Grundlagen
3. Steuerbefreiung
4. Anführungszeichen über das Dashboard verwalten
5. Angebot verwalten und Bestellung aufgeben
6. Neuen Geschäftskontakt erstellen
7. Sekundären Rechnungskontakt hinzufügen
8. Bestellnummer verwalten
9. Cisco.com-Konto erstellen
10. Rechnungen anzeigen, herunterladen und drucken
11. Abonnements über das Dashboard anzeigen und verwalten
12. Unterschriebenen Vertrag herunterladen
13. Zahlung mit Kreditkarte
14. Einmalige Zahlung
15. Lastschriftzahlung
16. Automatische Bezahlung und automatische Anpassung von Zahlungen
17. Alle Benachrichtigungen anzeigen und verwalten
18. Abonnement ändern
19. Verwalten der automatischen Verlängerung für Abonnements
20. Abonnement kündigen
21. Anfechtung erstellen
22. Rechnungsverwaltung
23. Support
24. Ressourcen

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

Über Cisco Commerce Express (CCE)

Cisco Commerce Express (CCE)

Um die Kundenanforderungen zu erfüllen und den Kunden ein verbessertes und schnelleres Erlebnis zu bieten, hat Cisco eine Cisco Commerce Express (CCE)-Plattform entwickelt und entwickelt, mit der Cisco und Kunden zusammenarbeiten können, während sie einige Angebote aus dem Cisco Collaboration-Portfolio prüfen und erwerben.

Die Plattform bietet Kunden einfachen Zugriff auf von Cisco erstellte Webex- und Webex Teams-Angebote, bietet die Möglichkeit, die Angebote zu prüfen und Aufträge direkt an Cisco Systems, Inc. zu senden.

Kunden können Angebote und Bestellungen verwalten, Rechnungen prüfen und drucken sowie Abonnements anzeigen und verwalten.

Dieses Dokument soll Cisco-Kunden durch die Cisco Commerce Express-Plattform führen und ihre Vorteile bei ihrer Verwendung aufzeigen.

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

CCE-Grundlagen

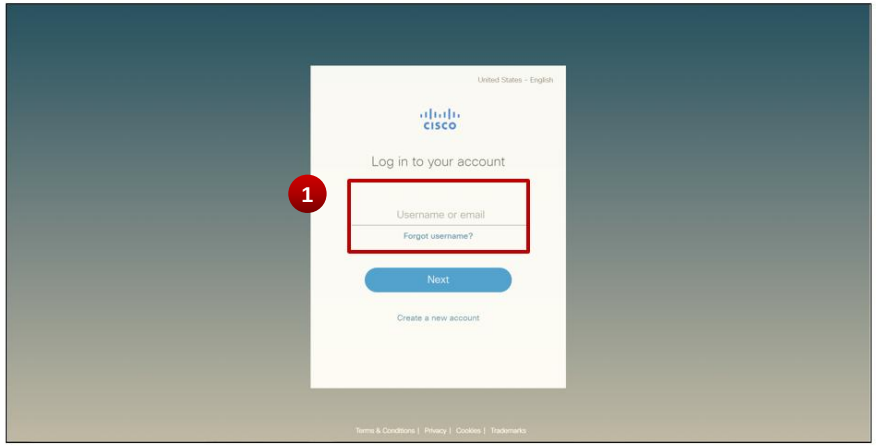
CCE-Grundlagen

Übersicht:
Kunden können jetzt die Cisco Commerce Express-Plattform verwenden, um Angebote zu verwalten und Bestellungen zu tätigen.

1. Um sich bei der Cisco Commerce Express-Startseite **anzumelden** , klicken Sie hier.

Hinweis: Um sich beim Tool anzumelden, müssen Sie Ihr Konto bei Cisco.com (CCO-ID) und Ihr Passwort verwenden.

Wenn Sie noch keine Cisco Benutzer-CCO-ID haben, haben Sie zusammen mit der E-Mail „Geteiltes Angebot“ die E-Mail „Neues Konto registrieren“ erhalten. Befolgen Sie die in dieser E-Mail beschriebenen Schritte, um Ihr CCO-ID-Konto zu registrieren. Der primäre Rechnungskontakt kann auch sekundäre und Support-Kontakte hinzufügen. Folgen Sie nach dem Hinzufügen der Aktivierungs-E-Mail, um die CCO-ID einzurichten.



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

CCE-Grundlagen

Konfigurieren Sie auf der Cisco Commerce Express-Startseite Ihr Profil, indem Sie auf den Pfeil rechts neben Ihrem Namen klicken und anschließend auf **Mein Konto und Einstellungen** klicken.

1. Wählen Sie auf Ihrem Profil auf der rechten Seite des Bildschirms **Meine Account-Einstellungen**

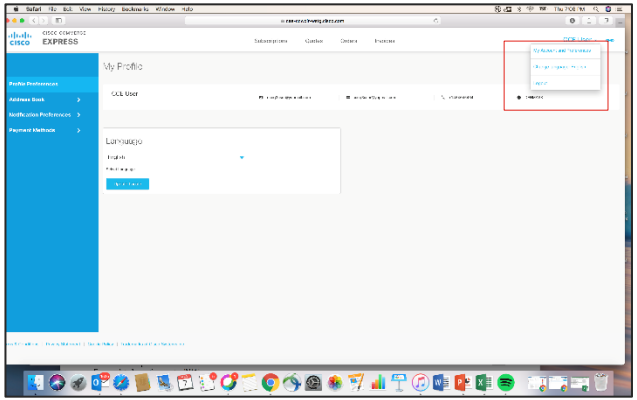
2. Wählen Sie „Sprache ändern“ aus, um eine Liste **der16 unterstützten Sprachen** anzuzeigen, um Abonnements, Angebote, Bestellungen und Rechnungen anzuzeigen.

3. Sie können die Adressen **Rechnung an** oder **Dienst an** hinzufügen. *Die An Adresse Gerichtete Rechnung speichert die bevorzugte Währung. Dies wird vom Vertrieb festgelegt.*

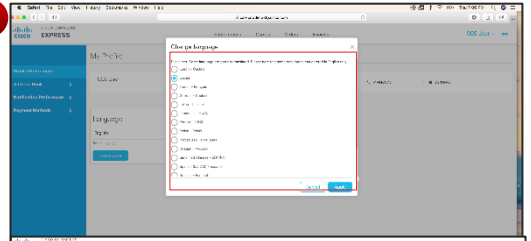
4. Zum **Festlegen der Angebots- und Bestellbenachrichtigung** den Umschalter auswählen

5. Fügen Sie Zahlungsmethoden hinzu (Ach/Scheck/Überweisung oder Kreditkarte), **bevorzugte Zahlungen** oder Änderungsmethoden.

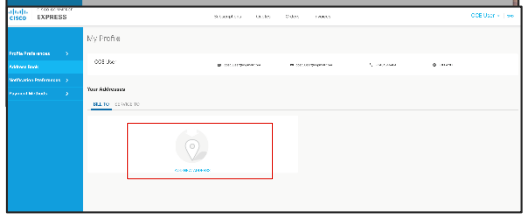
1



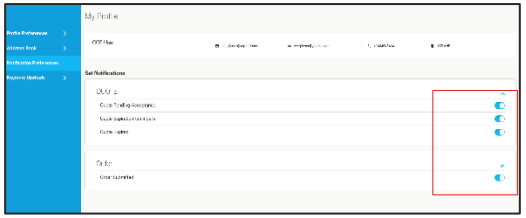
2



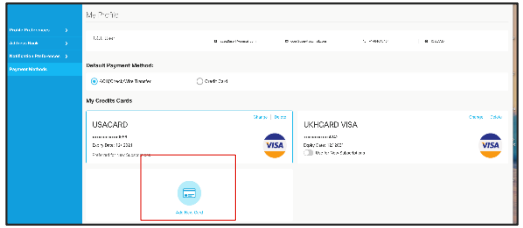
3



4



5



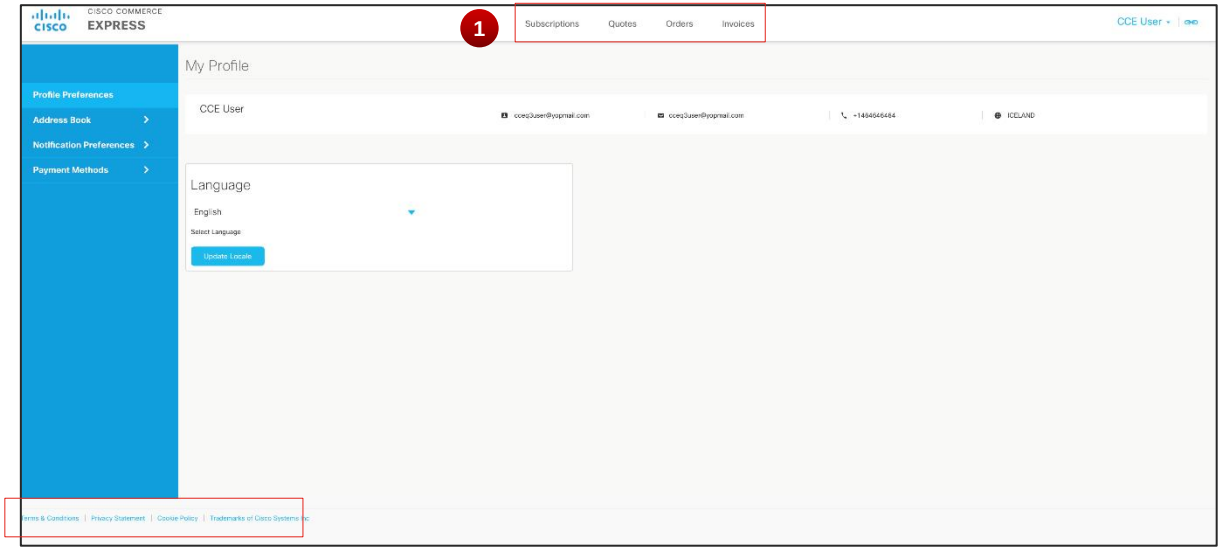
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

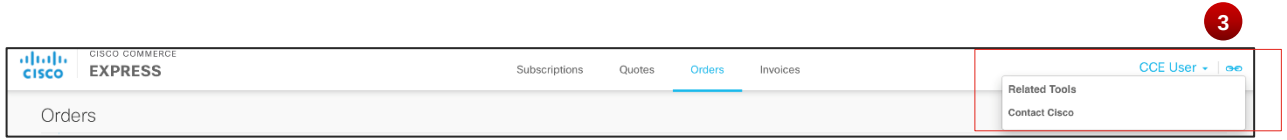
CCE-Grundlagen

1. Die Kopfzeile enthält vier Registerkarten: **Abonnements, Angebote, Bestellungen und Rechnungen**. Klicken Sie auf eine Registerkarte, um eine Verbindung mit dem zugehörigen Dashboard herzustellen.

2. Klicken Sie auf die **Links** in der Symbolleiste, um Kontakte, Site Map, Nutzungsbedingungen, Datenschutzerklärung, Cookie-Richtlinien und Marken von Cisco anzuzeigen, Kontakte anzuzeigen, Feedback zu senden und Hilfe zu erhalten.

3. Klicken Sie auf , um zugehörige Tools anzuzeigen oder sich an Cisco zu wenden.

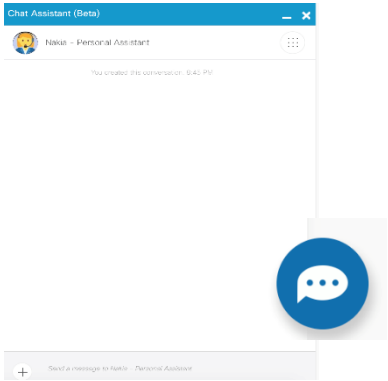




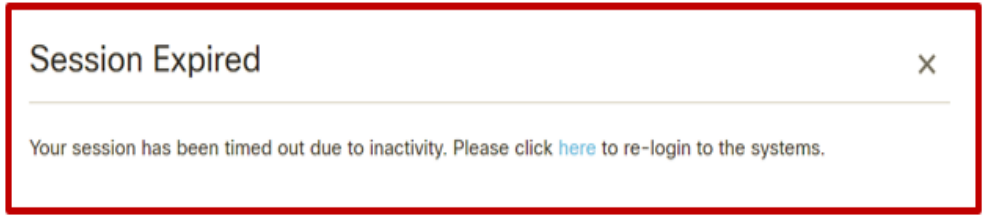
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

CCE-Grundlagen

Hinweis: Klicken Sie auf die Schaltfläche minimieren, um den Chat-Assistenten zu minimieren.



Nach 10 Minuten Inaktivität läuft Ihre Sitzung ab und CCE meldet Sie automatisch ab. Klicken Sie auf die Schaltfläche here , um sich erneut bei CCE anzumelden.



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

Überprüfen des Angebots im CCE-Dashboard

Der Vertrieb teilt mit den Kunden ein Angebot in CCE.

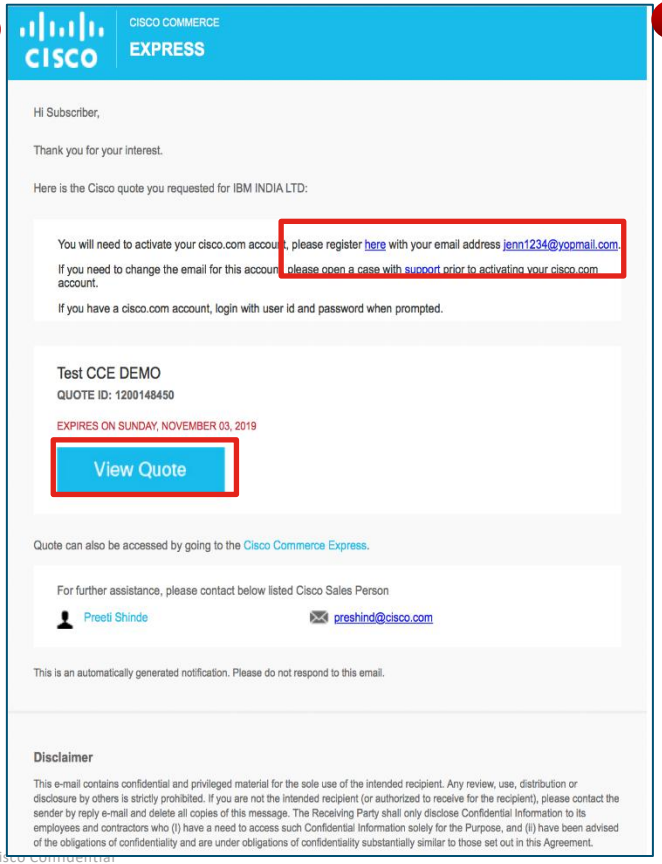
Diagramm A
Wenn ein Benutzer ein **Neuer Benutzer in CCE** ist, muss er sich für ein Konto bei Cisco.com registrieren.

Kehren Sie zur E-Mail „Angebot“ zurück und klicken Sie auf Angebot anzeigen. Geben Sie Ihre Cisco.com-Kontoinformationen ein.

**Bitte Speichern Sie diese Informationen, da sie am

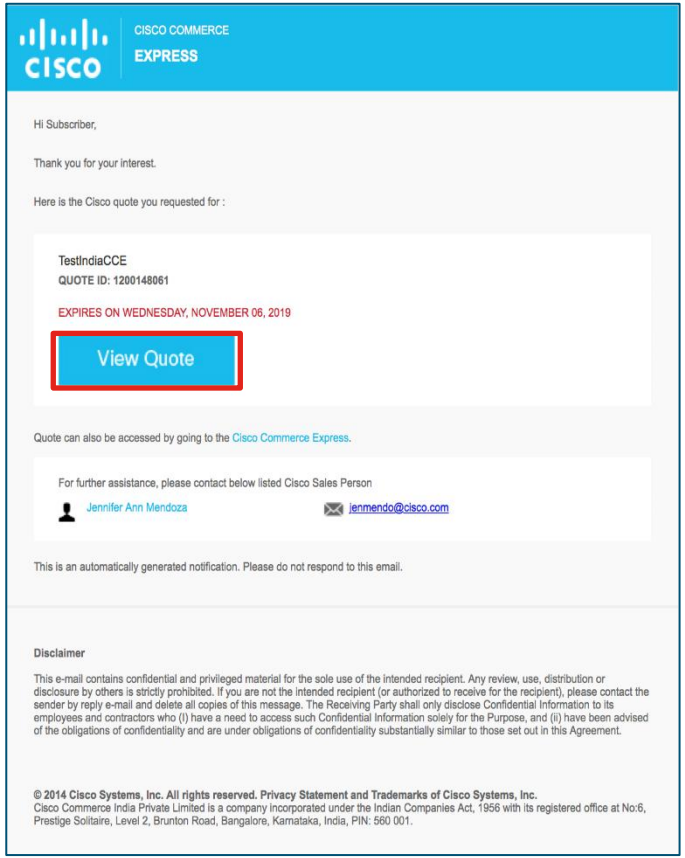
Diagramm B
Für **zurückkehrende Benutzer** klicken Sie bitte auf **Angebot anzeigen**. Geben Sie nun Ihre Cisco.com-Kontoinformationen ein.

A



Neu

B



Wird zurückgeleitet

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

Steuerbefreiung (USA)

Steuerbefreiung

Übersicht:

- Die gekauften Produkte und Dienstleistungen unterliegen der geltenden Umsatzsteuer am/an den Warenempfängerstandort(en).
- Ab dem 13. September 2020 wendet Cisco alle erforderlichen Steuern auf die Rechnungen an, wenn ein Rechnungsstellungs-Kundenunternehmen keine Steuerbefreiungsbescheinigungen für **Cisco Systems Inc. und/oder Broadsoft Adaption LLC** an den steuerpflichtigen Standorten vorliegen.
- Wenn Sie Anspruch auf Steuerbefreiung haben und nicht möchten, dass Cisco Steuern auf Ihre Rechnungen erhebt, senden Sie uns bitte Ihre Wiederverkaufsbescheinigungen oder andere Steuerbefreiungsbescheinigungen, bevor Sie Ihre erste Bestellung über die Cisco Commerce Express-Plattform aufgeben.
- Dies ist eine einmalige Anforderung. Steuerbefreiungsbescheinigungen sind für das/die angegebene(n) Bundesland(e) bis zum Ablauf oder bis zum Widerruf gültig.
    - Staaten, in denen **Broadsoft Adaption LLC** registriert ist, um Steuern zu erheben: Arizona, Arkansas, Connecticut, Georgia, 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
- Bitte geben Sie auf der Freistellungsbescheinigung im Feld „Computer- oder Netzwerkgeräte und damit verbundene Dienstleistungen“ für die Beschreibung der Elemente ein, die für eine Freistellung in Betracht kommen.

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

Steuerbefreiung

Mit Wirkung vom 13. September 2020 müssen Sie Cisco zwei Pakete mit Zertifikaten bereitstellen, jeweils eines für:

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

Ihre Steuerbefreiungsbescheinigungen müssen an Ihren Cisco-Vertriebsmitarbeiter oder das Cisco Collections Team mit derselben Kunden-ID (Customer ID, CID) für jede Eingabe gesendet werden. Die Bescheinigungen werden zur Validierung intern an das Sales Tax Team von Cisco weitergeleitet.

Wenn Sie Ihre Kunden-ID-Nummer nicht kennen, wenden Sie sich bitte an Ihr Cisco-Vertriebsteam, damit diese Ihre Kunden-ID-Nummer für Sie finden können.

Weitere Informationen finden Sie auf der Cisco Sales Tax Customer Support-Seite (https://www.cisco.com/c/en/us/buy/customer-support-information/united-states-sales-tax.html), einschließlich Verweise auf die Steuerbefreiungsformulare für einzelne Staaten.

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

Zitate über das Dashboard verwalten

Zitate über das Dashboard verwalten

Übersicht:

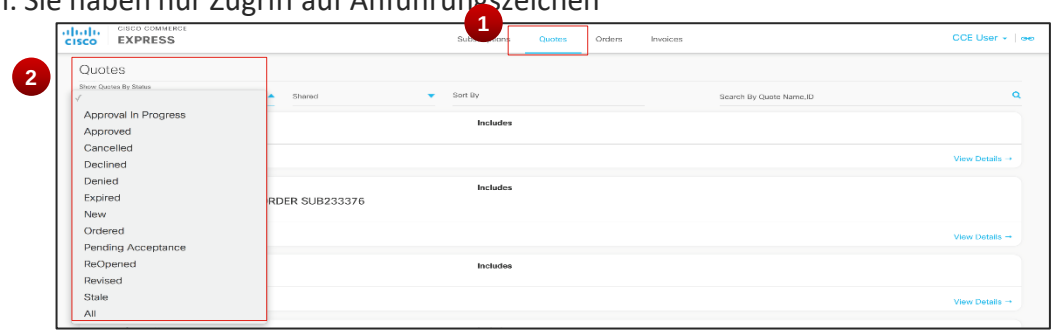
Kunden können jetzt von Cisco erstellte **Angebote** direkt in der Cisco Commerce Express-Plattform verwalten. Nachdem ein Angebot für Sie freigegeben wurde, wird es im Cisco Commerce Express-Dashboard für Angebote angezeigt. Sie können jetzt alle Ihre Anführungszeichen sortieren, filtern, suchen und anzeigen. Sie haben nur Zugriff auf Anführungszeichen die mit Ihnen geteilt wurden.

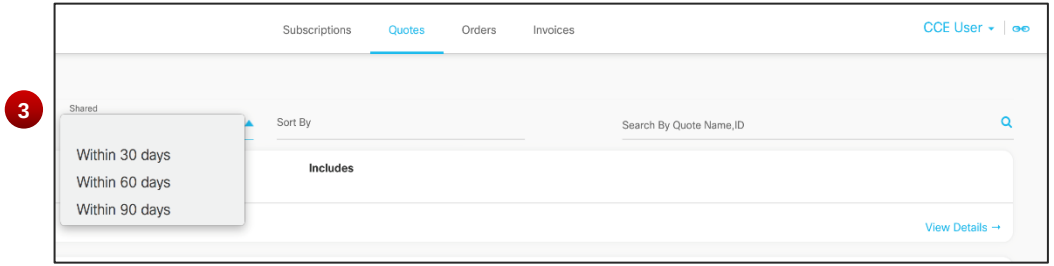
1. Klicken Sie auf der Cisco Commerce Express-Startseite auf **Angebote** , um alle Angebote mit wichtigen Details anzuzeigen.

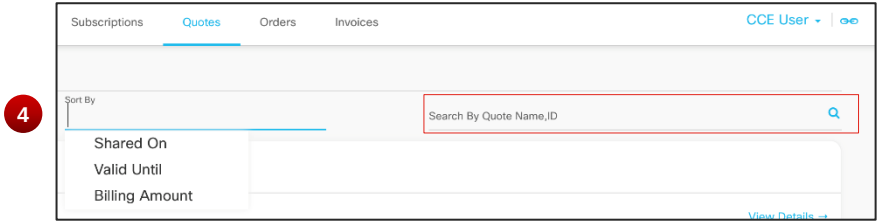
2. Um **nach Status zu filtern**, klicken Sie auf die Dropdown-Liste und alle entsprechenden Angebotsstatus im Statusabschnitt.

3. Verwenden Sie die Dropdownliste, um **Freigegebene Anführungszeichen** innerhalb der letzten 30, 60 oder 90 Tage zu prüfen

4. Sie können nach Datum sortieren, einschließlich des Datums, an dem ein Angebot *Freigegeben am, Gültig bis oder Rechnungsbetrag.*







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

Angebot verwalten und Bestellung aufgeben

Angebot verwalten und Bestellung aufgeben

Übersicht:
Kunden können jetzt über ihr Dashboard in Cisco Commerce Express (CCE) Angebote verwalten und Bestellungen aufgeben.

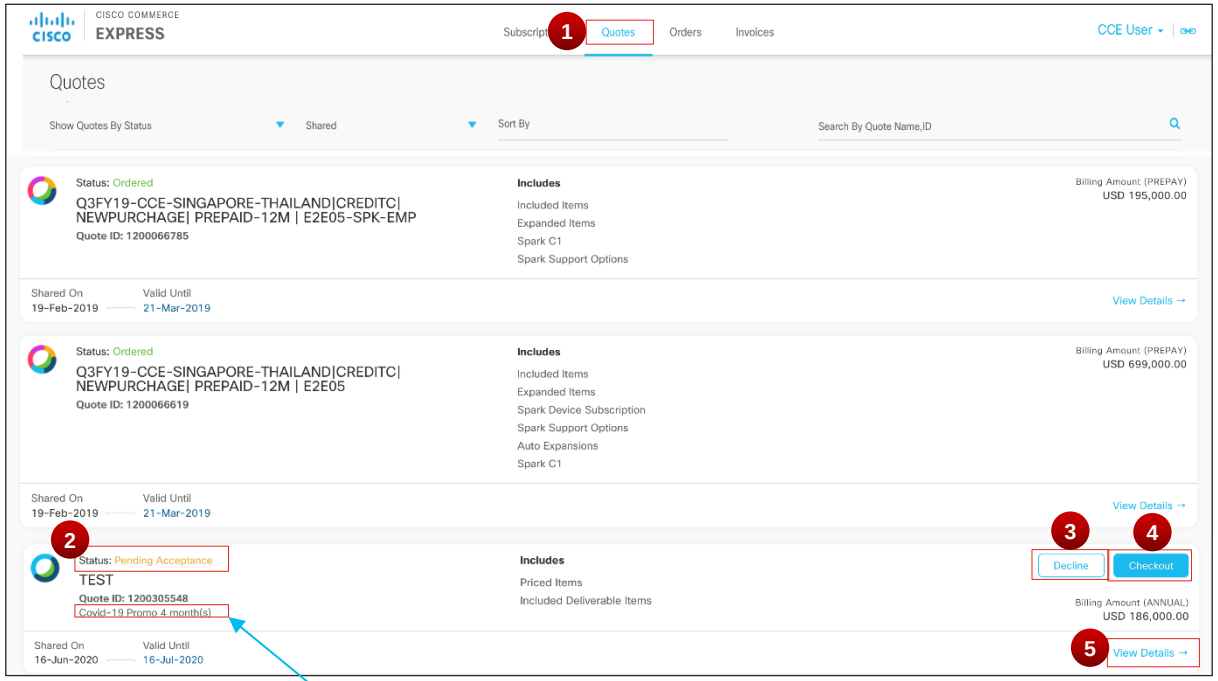
1. Klicken Sie auf der Cisco Commerce Express-Startseite auf „Angebote“, um das Dashboard **Angebot** anzuzeigen.

2. Für neue Angebote mit ausstehender Annahme wird „***Ausstehende Annahme***“ im Statusfeld angezeigt.

3. Um das Zitat abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

4. Klicken Sie zum Checkout auf **Checkout**.

5. Um die Angebotsdetails anzuzeigen, klicken Sie auf **Details anzeigen**.



Hinweis: Wenn eine Aktion auf das Angebot angewendet wird, wird diese hier angezeigt.

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

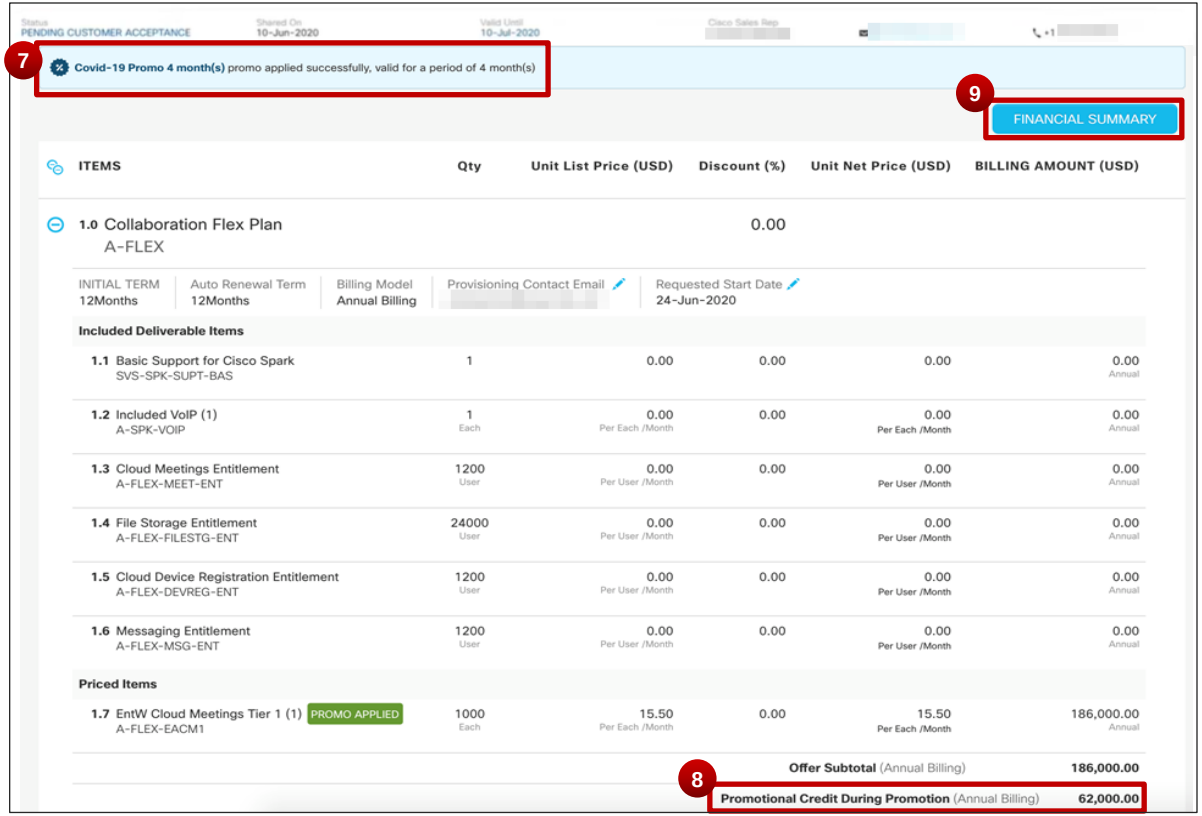
Angebot verwalten und Bestellung aufgeben

6. Nachdem Sie im Dashboard auf **Details anzeigen** geklickt haben, werden auf der Seite „Elemente“ die Details im Angebot angezeigt.

7. Wenn eine Aktion auf das Angebot angewendet wurde, wird oben eine Meldung mit dem Namen und der Dauer der Aktion angezeigt.

8. Darüber hinaus wird am unteren Rand des Angebots die **Zwischensumme für Werbeguthaben** angezeigt, um die Benutzer über die Rabatte zu informieren, die sie erhalten.

9. Klicken Sie auf **Finanzübersicht**, um weitere Details zu den Preisen des Angebots anzuzeigen.



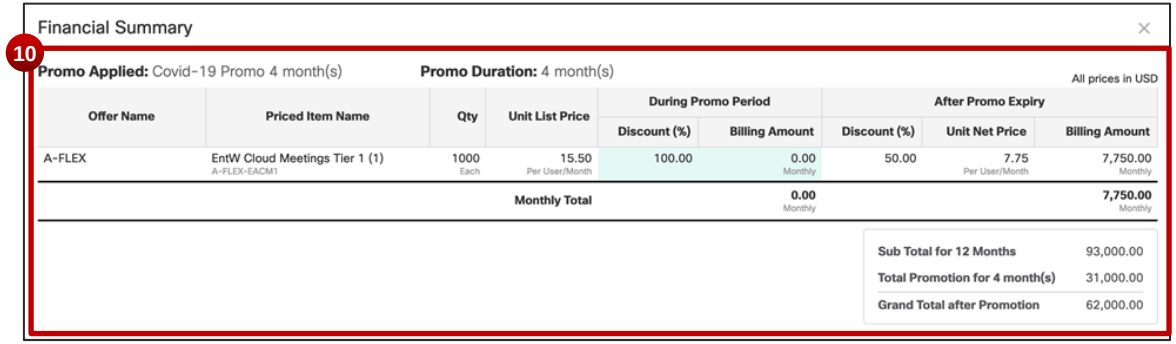
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Angebot verwalten und Bestellung aufgeben

10. Das Popup-Fenster **Finanzübersicht** wird angezeigt und enthält die detaillierte Aufschlüsselung der Aktion für die einzelnen Posten. Den Benutzern werden der Name der angewendeten Promotion und die Dauer der Promotion angezeigt. Jeder Posten mit der angewendeten Aktion wird in der Tabelle der Finanzübersicht angezeigt. Benutzer können den Rabatt und den Rechnungsbetrag während des Aktionszeitraums sowie den Rabatt, den Nettoeinheitspreis und den Rechnungsbetrag nach Ablauf der Aktion sehen. Hinweis: Alle gepreisten Artikel im Angebot werden in der Tabelle der Finanzübersicht angezeigt, unabhängig davon, ob auf den Artikel eine Werbeaktion angewendet wird.

- Hinweis: Für die jährliche Rechnungsstellung wird die jährliche Rechnungssumme angezeigt.

11. Klicken Sie auf **Kasse** , um mit der Bestellung des Angebots fortzufahren.

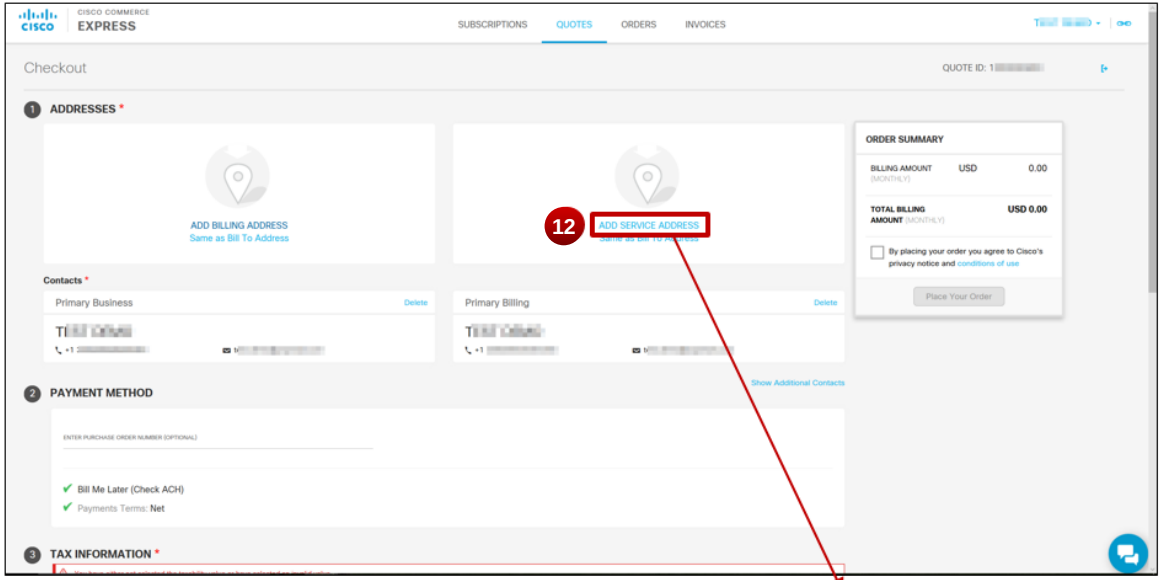


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Angebot verwalten und Bestellung aufgeben

12. Klicken Sie auf der Checkout-Seite auf „Dienstadresse hinzufügen“, falls zutreffend.

13. Klicken Sie auf **Neue Adresse hinzufügen**.



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

Angebot verwalten und Bestellung aufgeben

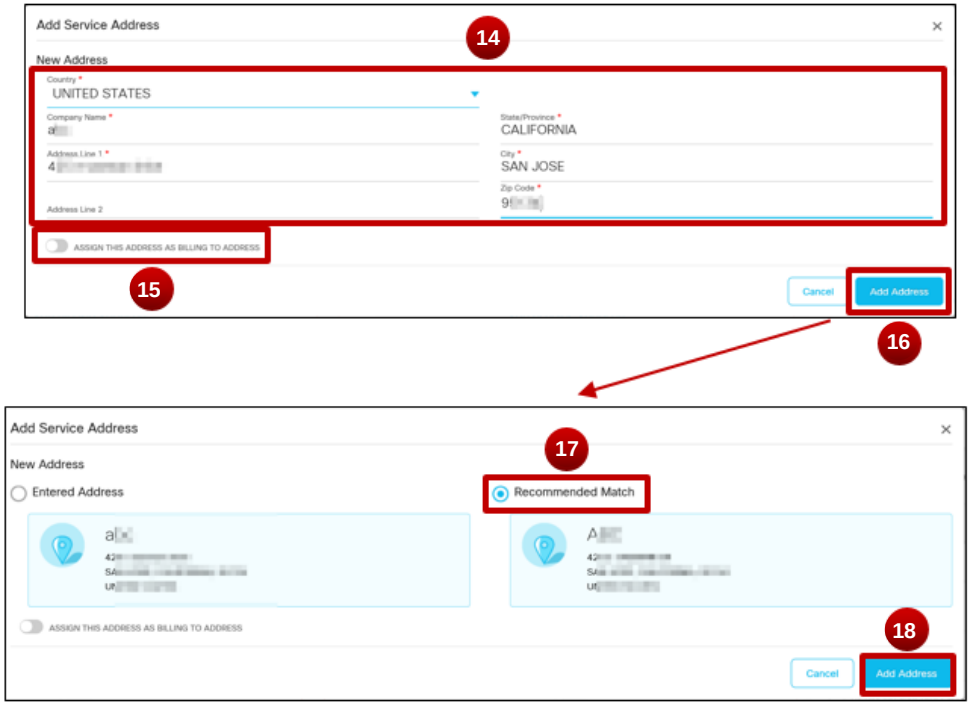
14. Alle Felder im Feld **Dienstadresse hinzufügen** einfügen. Klicken Sie auf der Seite „Kasse“ auf „Dienstadresse hinzufügen“, falls zutreffend.

15. Klicken Sie ggf. auf „Diese Adresse Als Rechnungsadresse zuweisen“.

16. Klicken Sie auf „Adresse hinzufügen“.

17. Klicken Sie auf **Empfohlen** Übereinstimmung.

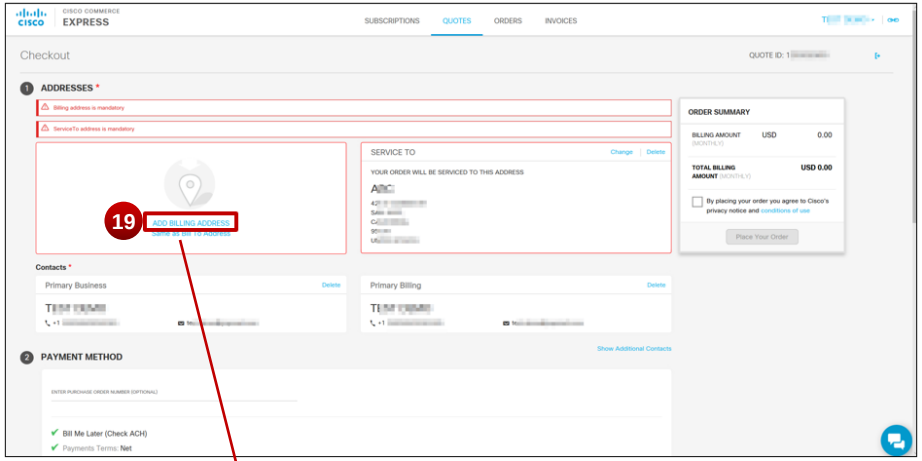
18. Klicken Sie auf „Adresse hinzufügen“.



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

Angebot verwalten und Bestellung aufgeben

19. Klicken Sie auf **Rechnungsadresse hinzufügen**.

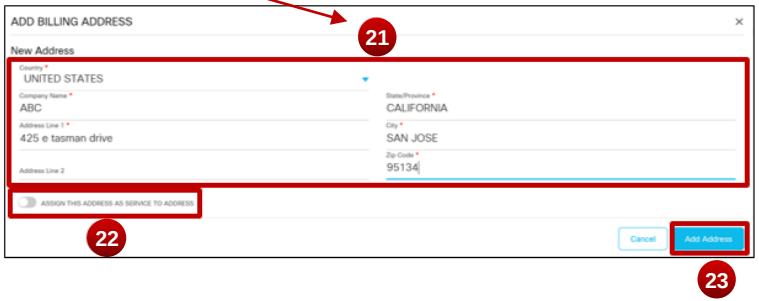


20. Klicken Sie auf Neue Adresse hinzufügen.

21. Füllen Sie alle Felder im Feld „Rechnungsadresse hinzufügen“ aus.

22. Klicken Sie ggf. auf „Diese Adresse als Dienst zur Adresse zuweisen“.

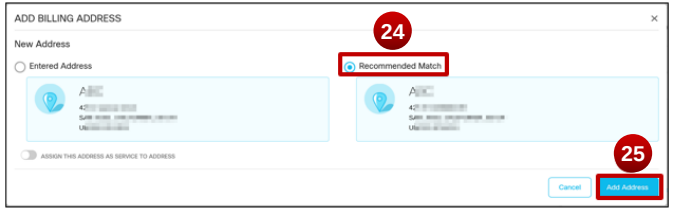
23. Klicken Sie auf „Adresse hinzufügen“.



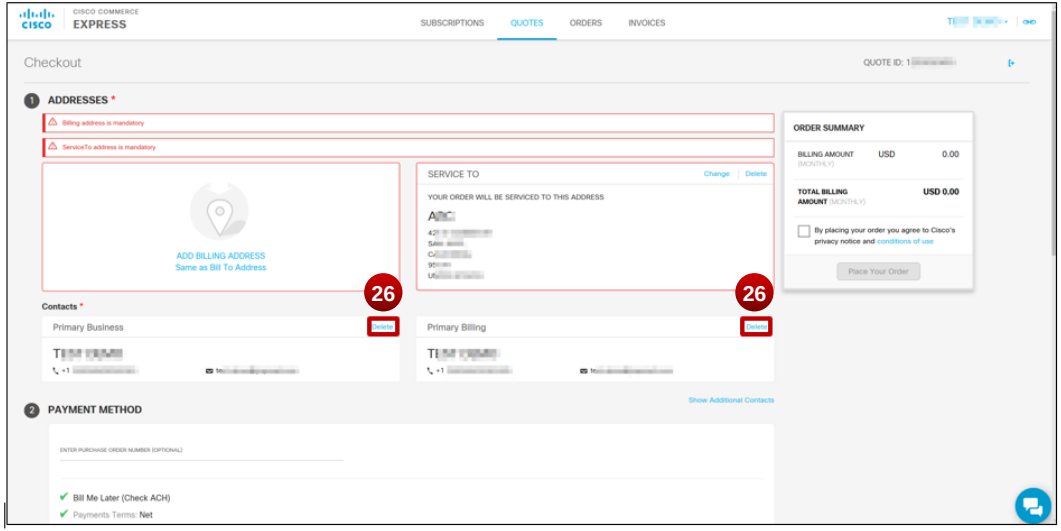
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Angebot verwalten und Bestellung aufgeben

24. Klicken Sie auf Empfohlen Übereinstimmung.
25. Klicken Sie auf „Adresse hinzufügen“.



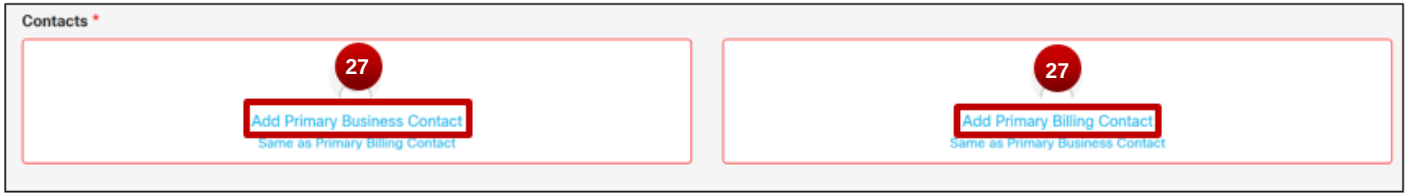
26. Klicken Sie zum Löschen eines vorhandenen primären Unternehmens- oder primären Rechnungskontakts auf „Löschen“.



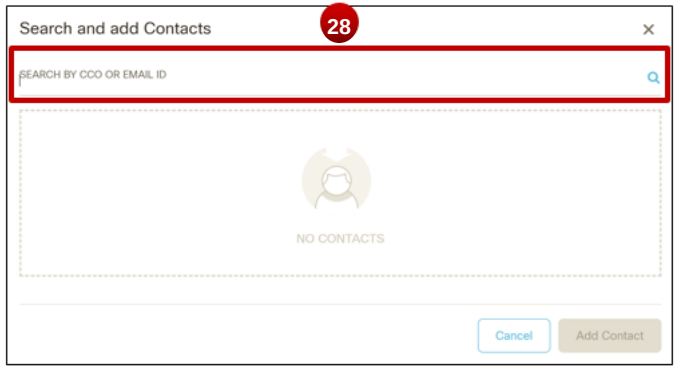
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Angebot verwalten und Bestellung aufgeben

27. Um einen primären Geschäftskontakt oder einen primären Rechnungskontakt hinzuzufügen, klicken Sie auf „Primären Geschäftskontakt hinzufügen“ oder „Primären Rechnungskontakt hinzufügen“.
Hinweis: Sowohl die primären Geschäfts- als auch die primären Rechnungskontakte sind obligatorisch.



28. Wählen Sie Ihren Kontakt aus dem Feld „Suche nach **CCO oder E-Mail-ID**“ aus.
Hinweis: Um einen neuen Geschäftskontakt hinzuzufügen, fahren Sie mit Schritt 24 fort.



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

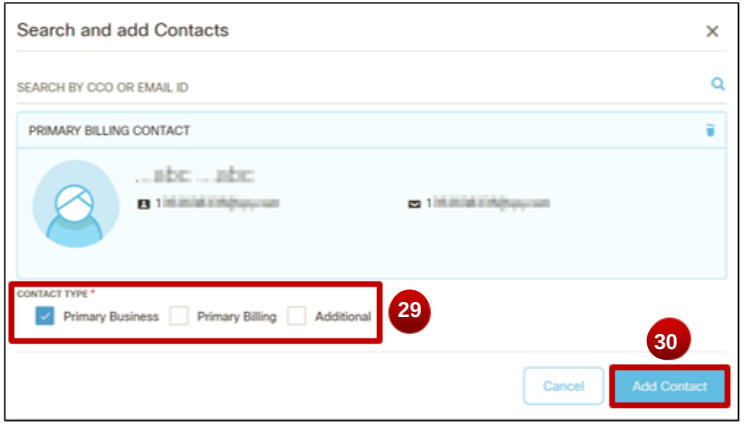
Angebot verwalten und Bestellung aufgeben

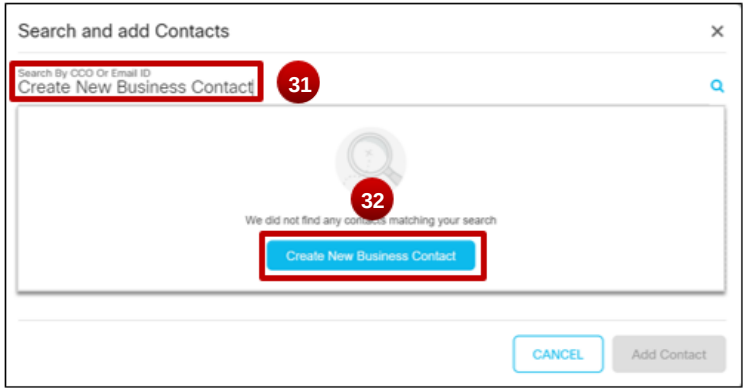
29. Alle zutreffenden Kontakttypen auswählen

30. Klicken Sie auf **Kontakt hinzufügen**.
Hinweis: Sie können die Kontakte nach dem Hinzufügen nicht mehr bearbeiten. Um Änderungen vorzunehmen, löschen Sie den Kontakt und fügen Sie ihn erneut hinzu. Erneut hinzufügen

31. Um einen neuen Geschäftskontakt zu erstellen, geben Sie „Neuen Geschäftskontakt erstellen“ in das Feld „Über Konto bei Cisco.com (CCO-ID) suchen“ oder „E-Mail-ID“ ein.

32. Klicken Sie auf **Neuen Geschäftskontakt erstellen**.





Wenn der Kontakt Ihres Rechnungsstellungsadministrators nicht mehr zum Unternehmen gehört und dieser Kontakt aktualisiert werden muss, reichen Sie hier ein Ticket ein:

Link: https://www.cisco.com/go/cs
Portalpfad: Angebot > Neues Angebot > Cisco Commerce Express

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

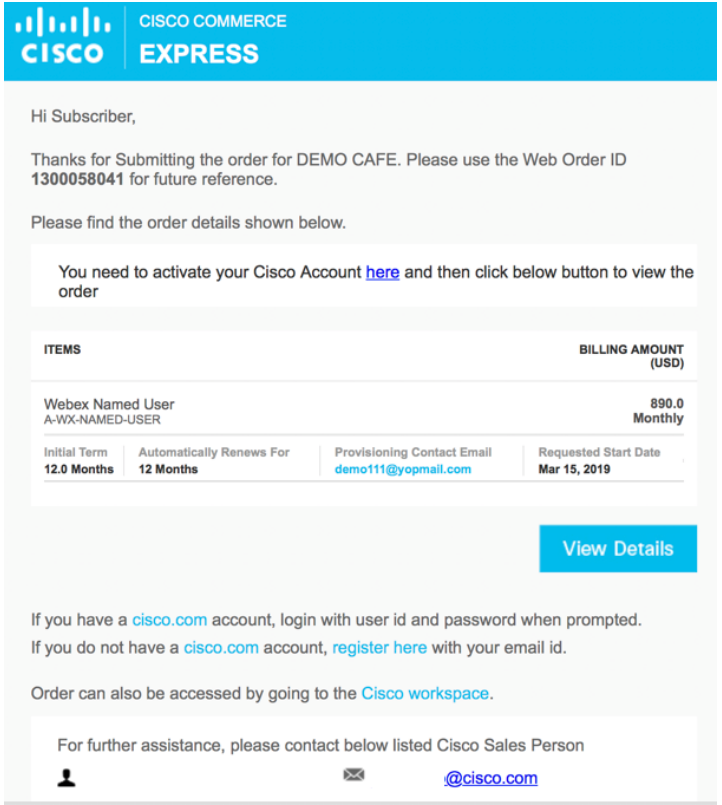
Konto bei Cisco.com (CCO ID)

E-Mail aktivieren und Rechnung anzeigen

Hinweis: Wenn der Kontakt neu ist, erhält der neue Benutzer eine E-Mail mit der Nachricht „Aktivieren“ des CCO-ID-Kontos in der E-Mail zusammen mit der aktuellen Rechnung.

Klicken Sie hier, um das neue CCO-ID-Konto zu aktivieren

Klicken Sie auf „Details anzeigen“, um die Rechnung anzuzeigen



CISCO COMMERCE EXPRESS

Hi Subscriber,

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

Please find the order details shown below.

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

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

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

View Details

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

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

For further assistance, please contact below listed Cisco Sales Person

@cisco.com

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

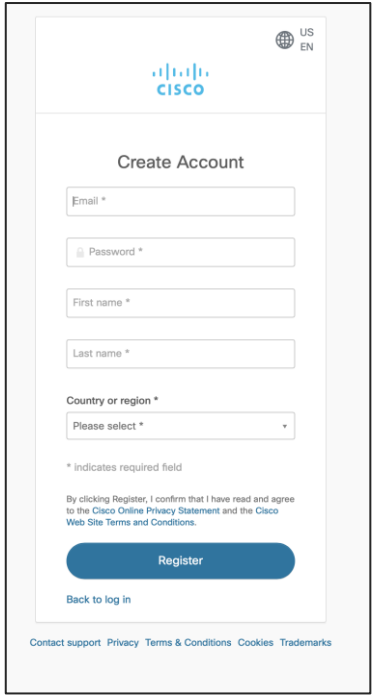
Ein Konto bei Cisco.com (CCO ID) erstellen

Wie richte ich eine Cisco-ID (CCO ID) ein?

1. Gehen Sie zur Registrierungsseite
2. Füllen Sie alle Pflichtfelder aus.
3. Klicken Sie auf Registrieren.

Hinweis:
Um Ihrem Unternehmenskonto, Ihrer Bestellung oder Ihrer Rechnung zugeordnet zu werden, können Sie hier einige Möglichkeiten hinzufügen:

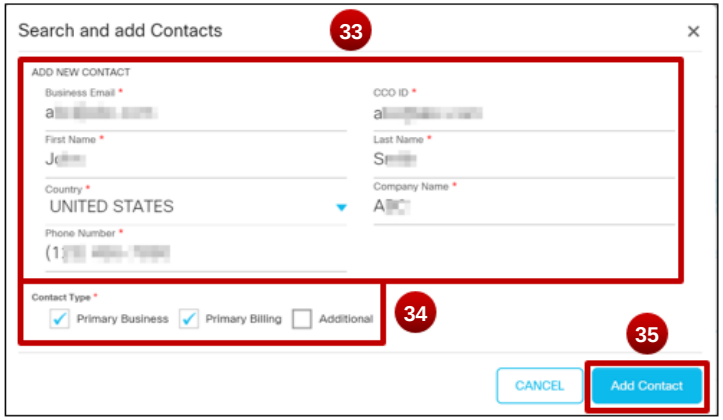
- Der Vertrieb sollte Ihre Bestellung oder Rechnung mit Ihnen teilen und Sie als Kontakt zum Konto hinzufügen.
- Ihr interner Geschäftskontakt kann Sie als Rechnungs-, sekundären oder Support-Kontakt dem Konto direkt in CCE hinzufügen.
- Sie können ein Ticket erstellen, um das Hinzufügen anzufordern: www.cisco.com/go/cs



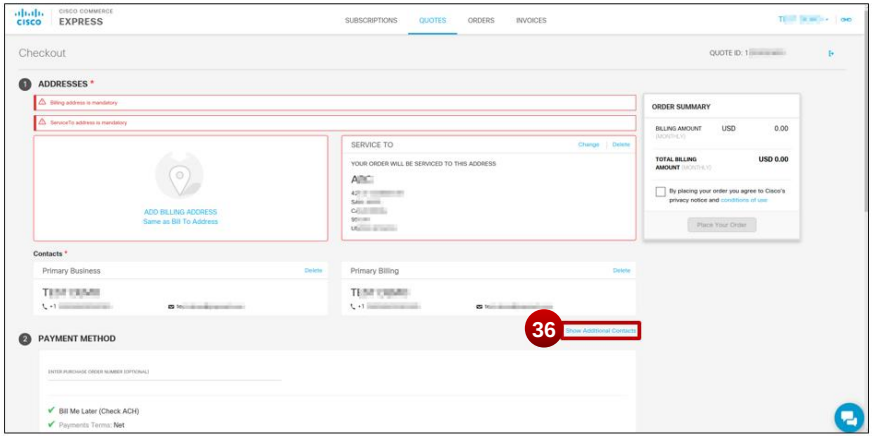
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Angebot verwalten und Bestellung aufgeben

33. Vervollständigen Sie die „Neuen Kontakt hinzufügen“-Details
34. Alle zutreffenden Kontakttypen auswählen
35. Klicken Sie auf „Kontakt hinzufügen“.



36. Klicken Sie auf „Zusätzliche Kontakte anzeigen“, um zusätzliche Kontakte anzuzeigen.

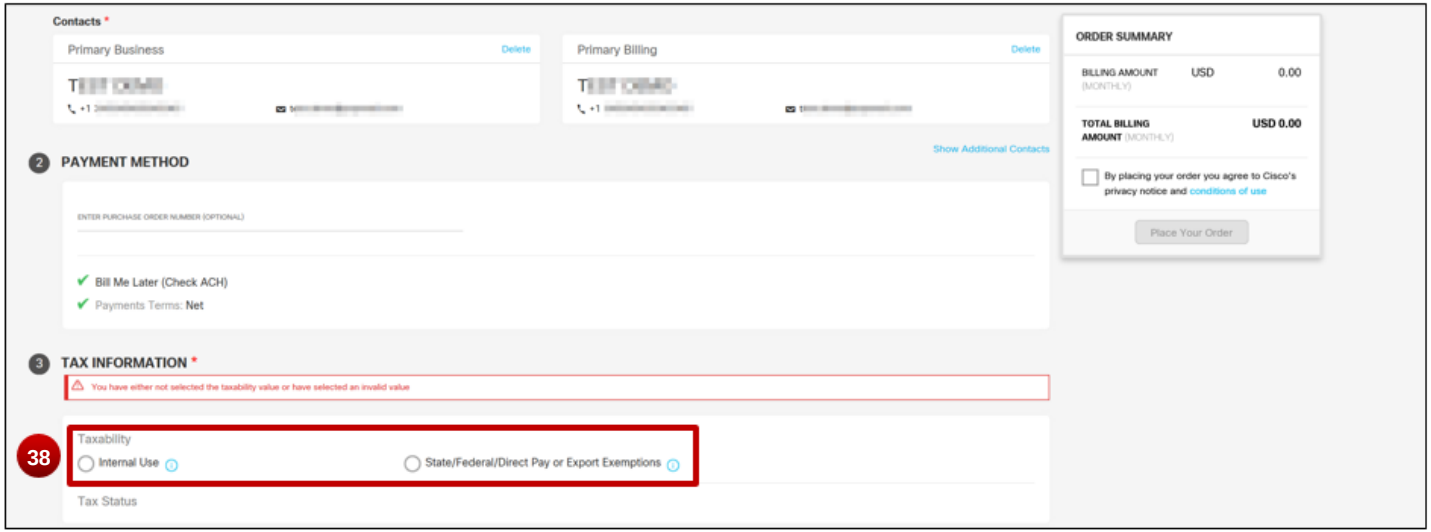


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Angebot verwalten und Bestellung aufgeben

37. Um weitere Kontakte hinzuzufügen, klicken Sie auf *Klicken Sie auf Weitere Kontakte.*

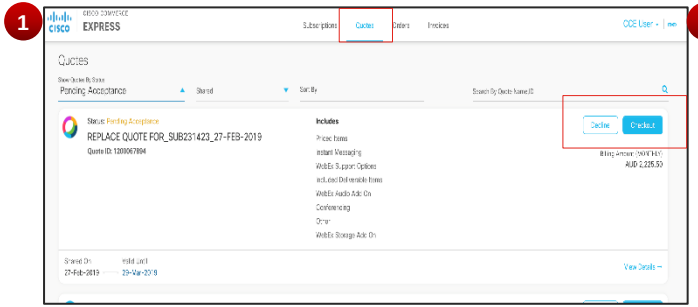
38. Klicken Sie im Feld „Steuerinformationen“ auf die entsprechende Steueroption.

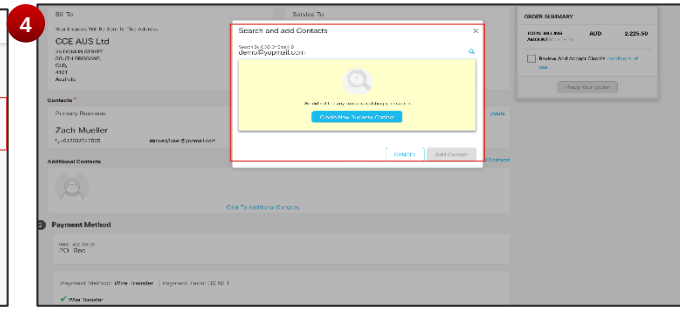


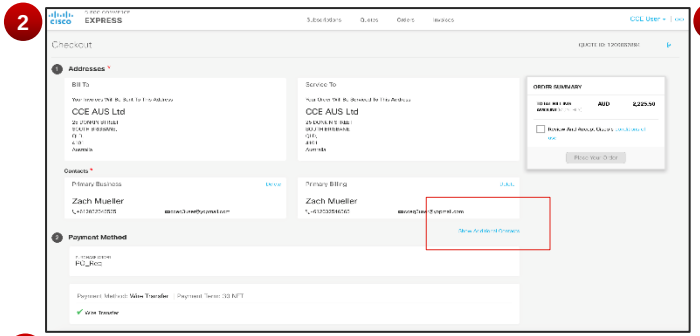
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

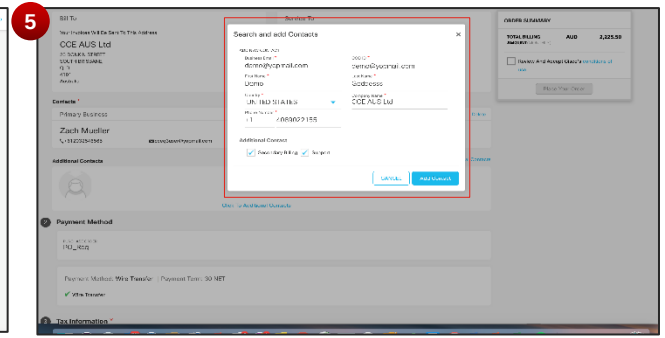
Sekundären Rechnungskontakt hinzufügen

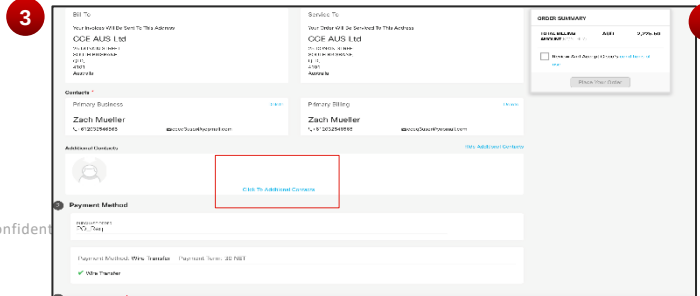
1. Zum Hinzufügen eines sekundären Kontakt-Select - Angebots
2. Zur Kasse gehen
3. Zusätzliche Kontakte anzeigen
4. Klicken, um weitere Kontakte hinzuzufügen .
5. Suchen Sie, um einen Benutzer zuzuweisen, oder klicken Sie, um einen Neuen Benutzerkontakt Zu Erstellen. Sekundäre Rechnungs- oder Support-Rolle auswählen
6. Prüfung des sekundären Kontakts wurde hinzugefügt

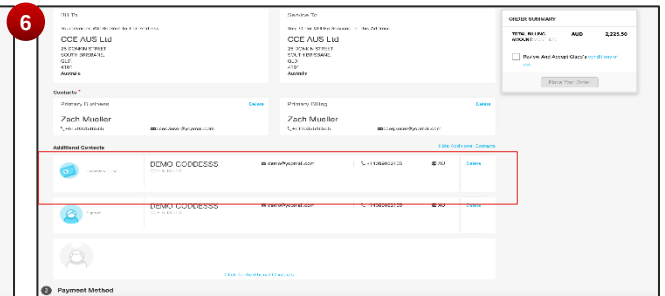












© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confident

Angebot verwalten und Bestellung aufgeben

39. Um die E-Mail-Adresse des Bereitstellungskontakts zu ändern, klicken Sie auf das Bleistiftsymbol.

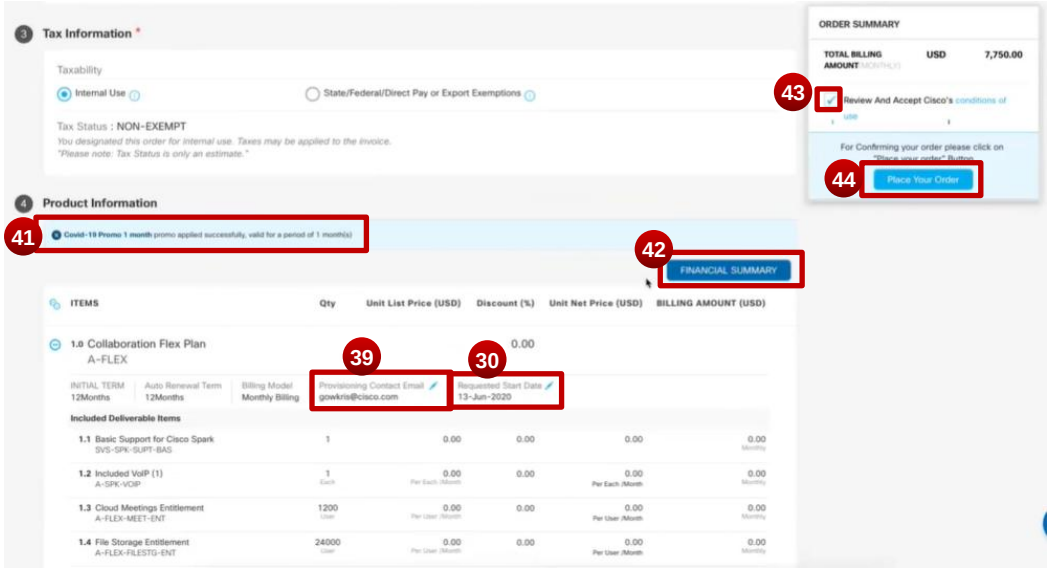
40. Um das angeforderte Startdatum zu ändern, klicken Sie auf das Bleistiftsymbol.

41. Wenn eine Aktion auf das Angebot angewendet wurde, wird eine Meldung mit dem Namen und der Dauer der Aktion angezeigt.

42. Um die Finanzübersicht der gepreisten Artikel auf dem Angebot anzuzeigen, klicken Sie auf „Finanzübersicht“.

43. Aktivieren Sie zum Aufgeben Ihrer Bestellung das Kontrollkästchen ☐ , um den Datenschutzhinweisen von Cisco und den Nutzungsbedingungen von Cisco zuzustimmen.

44. Klicken Sie auf „Bestellung aufgeben“



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

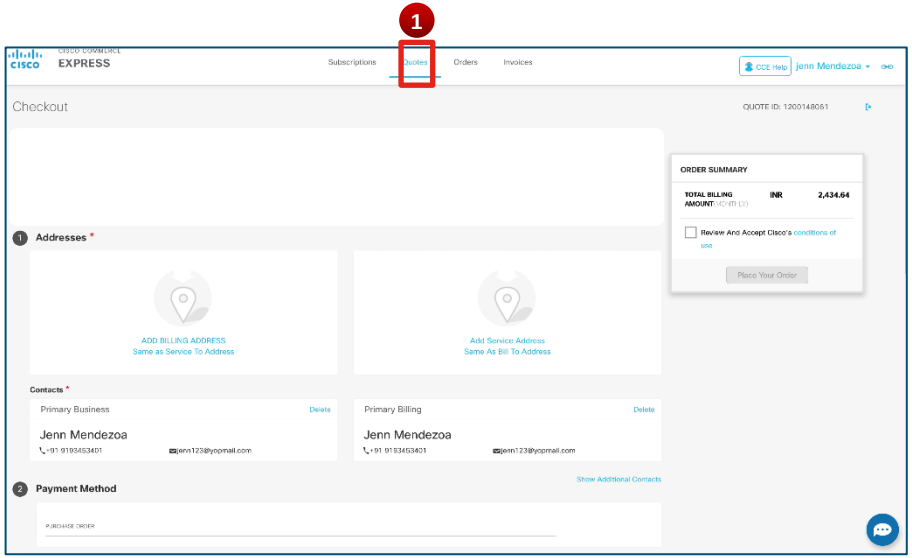
Bestellnummer verwalten

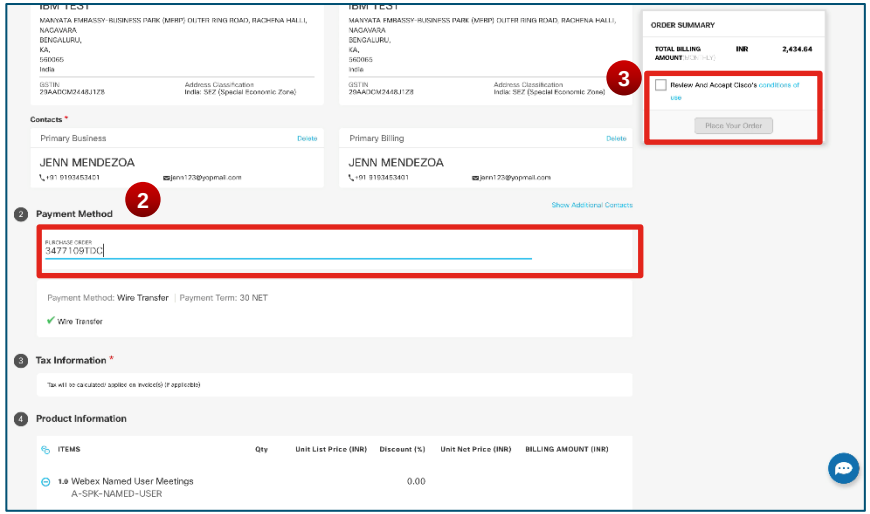
Hinzufügen einer Bestellnummer zu einem neuen Auftrag:

1. Wählen Sie **CCE-Dashboard > Angebot prüfen** aus.
    1. Für neue Benutzer finden Sie hier die Schritte zur Registrierung in Ihrer E-Mail.

2. Scrollen Sie nach unten 2) **Zahlungsmethode** und geben Sie **Bestellnummer > Bestellfeld aktualisieren** ein.

3. Bitte beachten Sie: Bestellnummern für neue Bestellungen müssen vor der Annahme des Angebots von Ihrem Vertriebsmitarbeiter eingegeben werden.



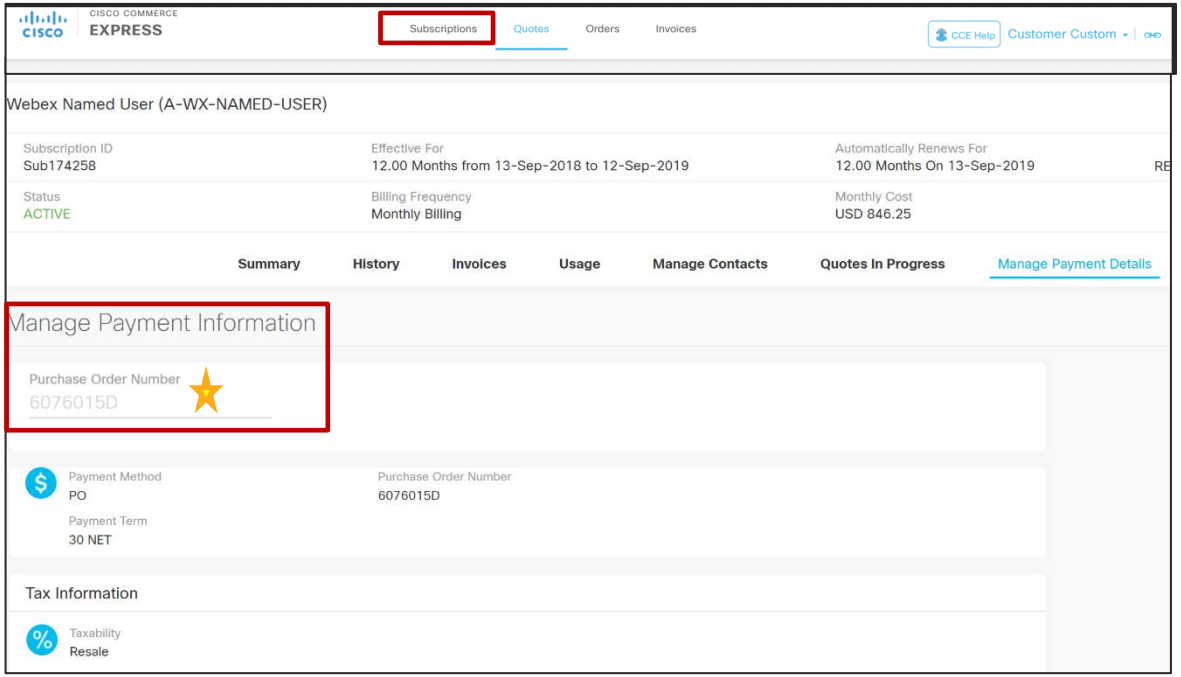


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Verwalten der Bestellnummer (PO)

Aktive Abonnements können nur von Kunden (Rechnungskontakte) geändert werden.

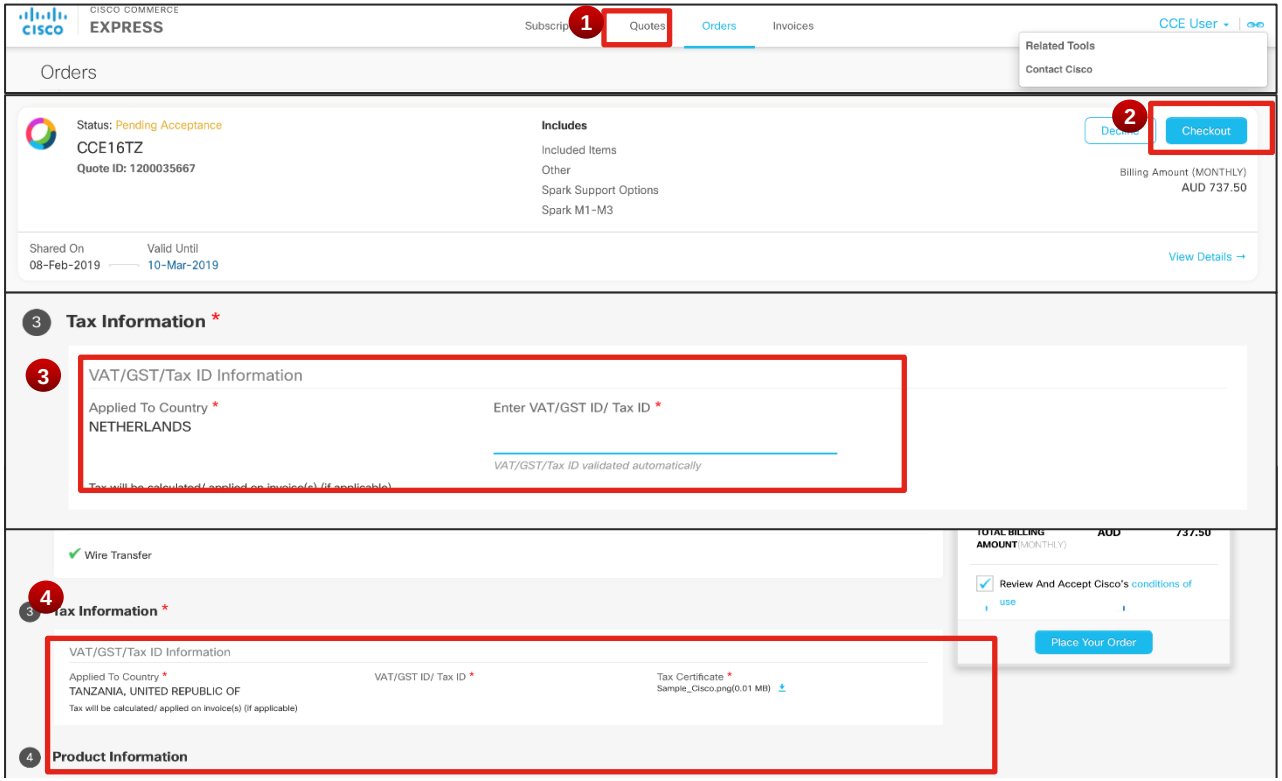
1. Klicken Sie auf die **Benutzeroberfläche des Abonnements** > Zahlungsdetails verwalten > Bestellfeld aktualisieren.



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

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer-Registrierung und Zertifikat-Upload

1. Klicken Sie hier, um die vom Vertrieb geteilten Angebote anzuzeigen.
2. Klicken Sie auf „Auschecken“
3. Kunde oder VSS kann jetzt Umsatzsteuer-Registrierungszertifikat hochladen
4. Für Länder, die über keinen manuellen/automatisierten Link zur Umsatzsteuer-Identifikationsnummer verfügen.



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

Steueroptionen

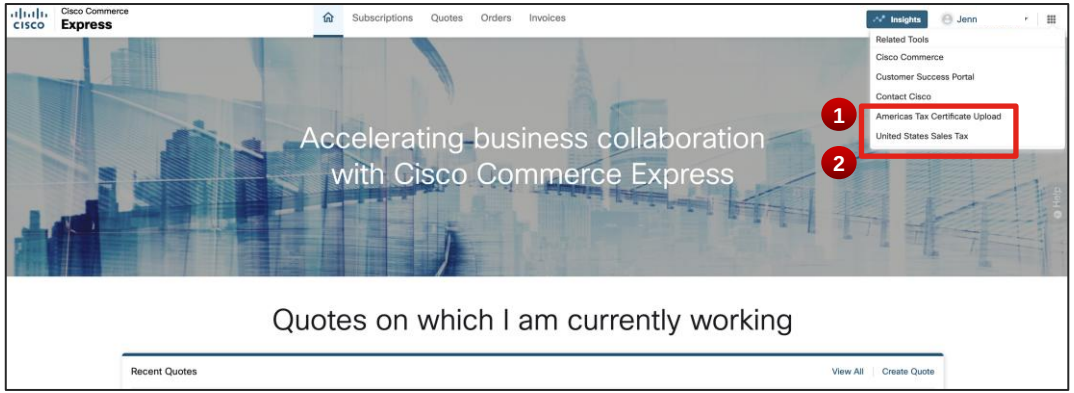
1. **Taxabilitätsoptionen** werden für Kunden angezeigt. Kunden können aus Ausnahmen für den internen Gebrauch (nicht befreit) oder Landes-/Bundes-/Direktzahlungen oder Export wählen.

2. Steuerdefinition wird im Abschnitt „Steuerbarkeit“ angezeigt

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

Steuerwerkzeuge in CCE

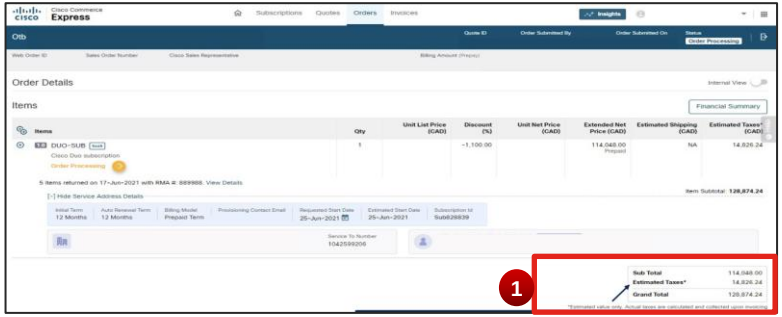
1. Dieser Link ermöglicht es Kunden, zum Customer Service Hub umzuleiten, um ihr Steuerzertifikat hochzuladen.
2. Link zur Cisco Tax-Website für allgemeine Informationen zur Umsatzsteuer



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

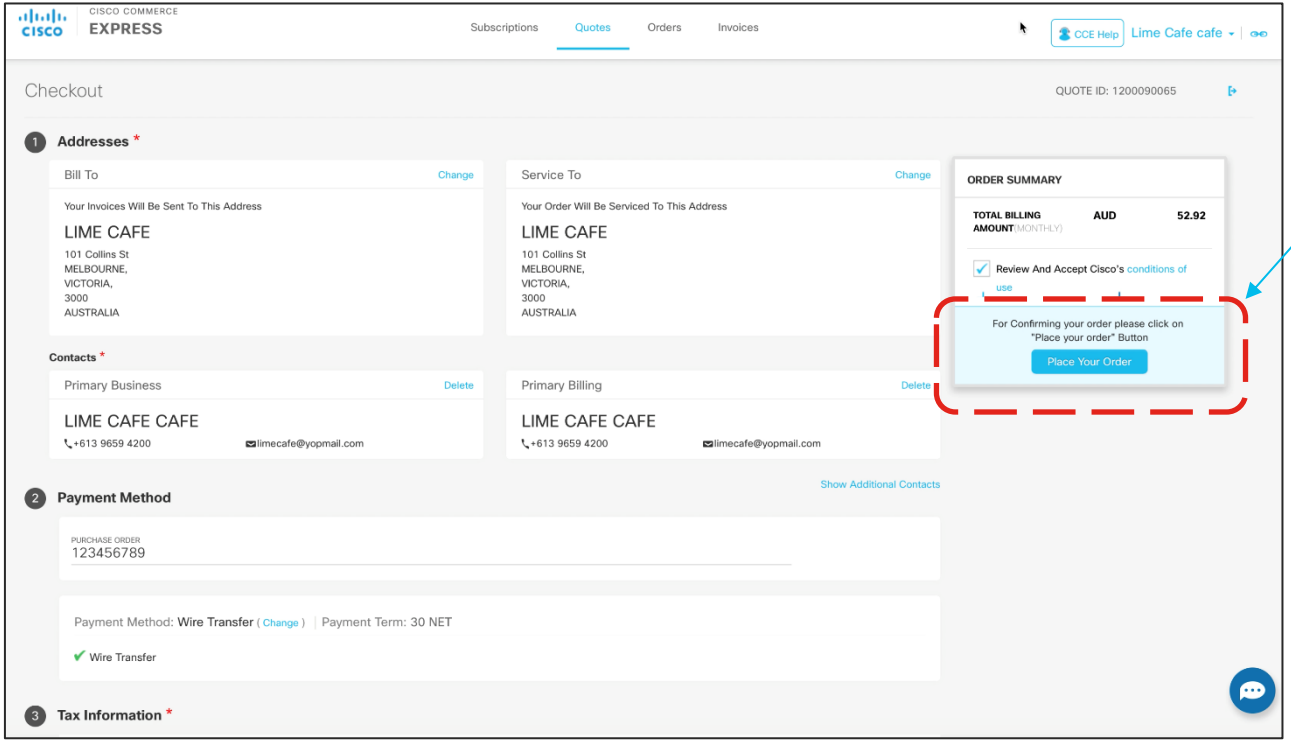
Steueranzeige und -vereinbarung

1. Geschätzte Steuer wird für Kunden angezeigt
2. Kunde muss die geschätzte Umsatzsteuervereinbarung bestätigen



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

Highlight für Bestellung aufgeben



Die Schaltfläche „Bestellung aufgeben“ wird jetzt für Kunden beim Bestätigen und Aufgeben von Bestellungen hervorgehoben.

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

Ihren unterschriebenen Vertrag herunterladen

1. Auf der Anzeige „Aufträge“
2. Klicken Sie links auf „Unterschriebener Vertrag“
3. Die Datei wird heruntergeladen und enthält:
   a) Kopie der unterschriebenen Nutzungsbedingungen
   b) Kopie Ihrer Rechnung.

3. a)

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

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

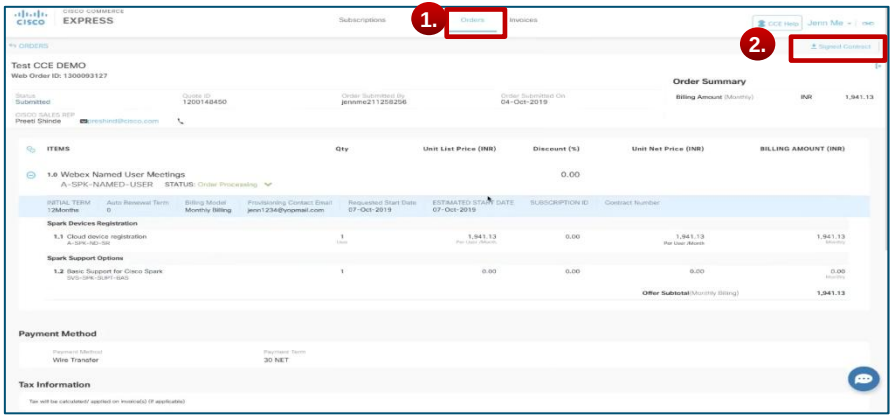
By placing this order, you accept the Cisco Universal Cloud Terms and applicable Offer Description for the Cisco Hosted Cloud offer you are ordering and you agree to be bound by them. Both documents can be found here

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

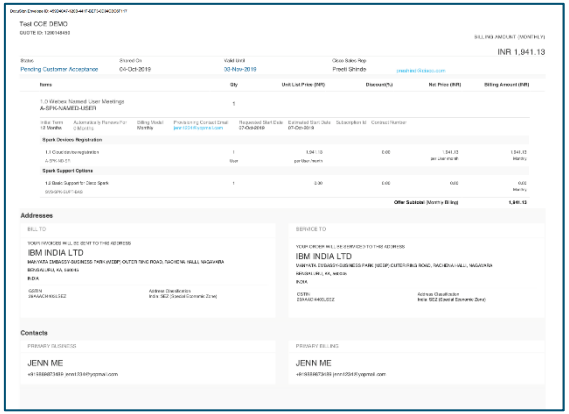
DS Please confirm above is the legal company name and address as registered in the state of incorporation.
If not, please go back to quote and change the Bill to company name or Bill to address.

Signature: DocuSigned by: Jenn Me DC5B6F36B0B140E...

Date: October 4, 2019



3. b)



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

Rechnungen anzeigen, herunterladen und drucken

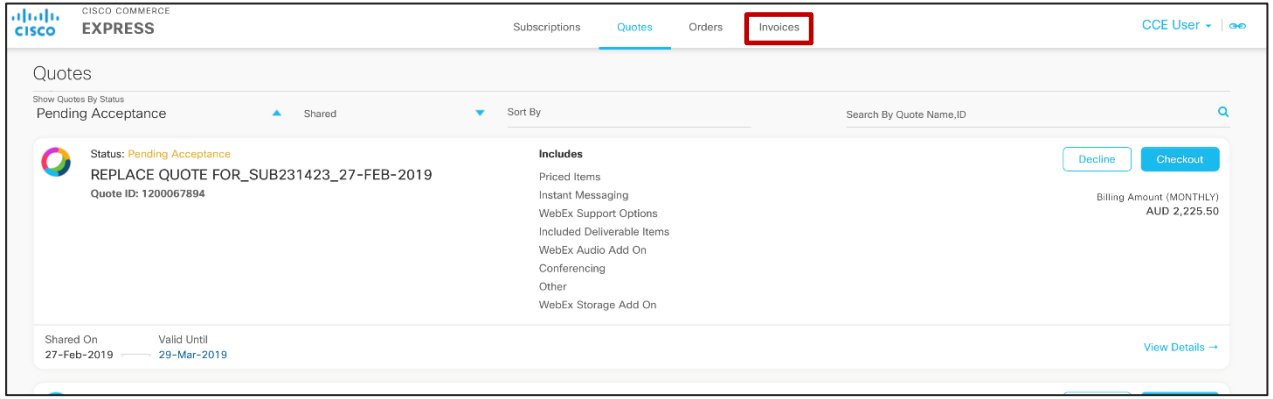
Rechnungen anzeigen, herunterladen und drucken

Übersicht:

Kunden können jetzt zusätzlich zur Steuerbarkeit Rechnungen in Cisco Commerce Express (CCE) anzeigen, herunterladen und drucken.

1. Klicken Sie auf der Cisco Commerce Express-Startseite auf „Rechnungen“, um alle Rechnungen mit wichtigen Details anzuzeigen.

1



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

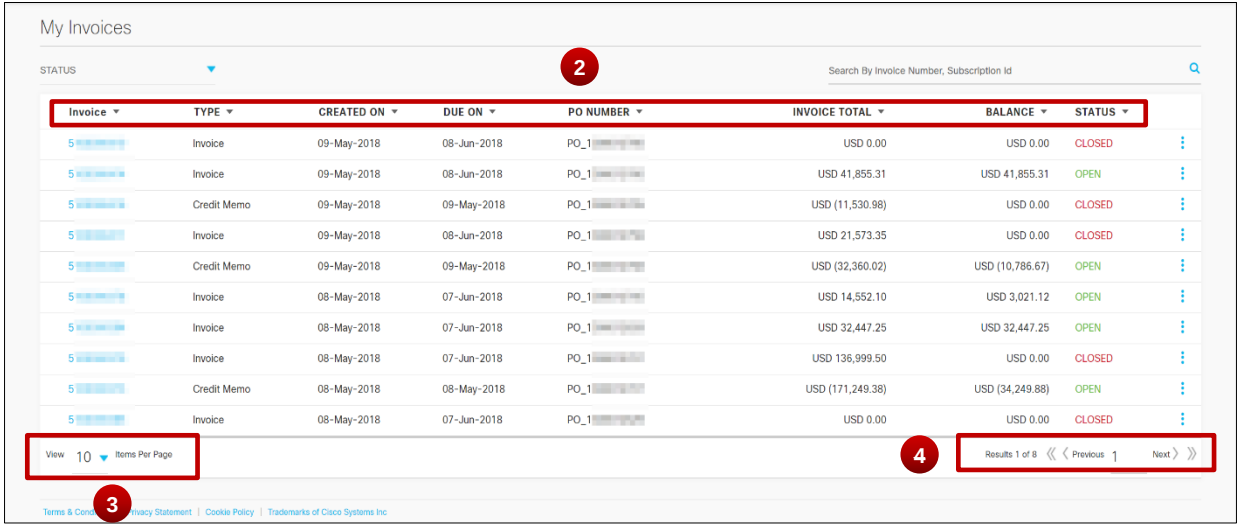
Rechnungen anzeigen, herunterladen und drucken

2. Sortieren Sie sie, indem Sie auf das Aufwärts-/Abwärtspfeil neben den einzelnen Spaltenüberschriften klicken.

3. Verwenden Sie das Dropdown-Menü „Elemente pro Seite“, um mehr oder weniger Rechnungen pro Seite anzuzeigen.

Hinweis: CCE-Rechnungen sind standardmäßig 20 Rechnungen pro Seite.

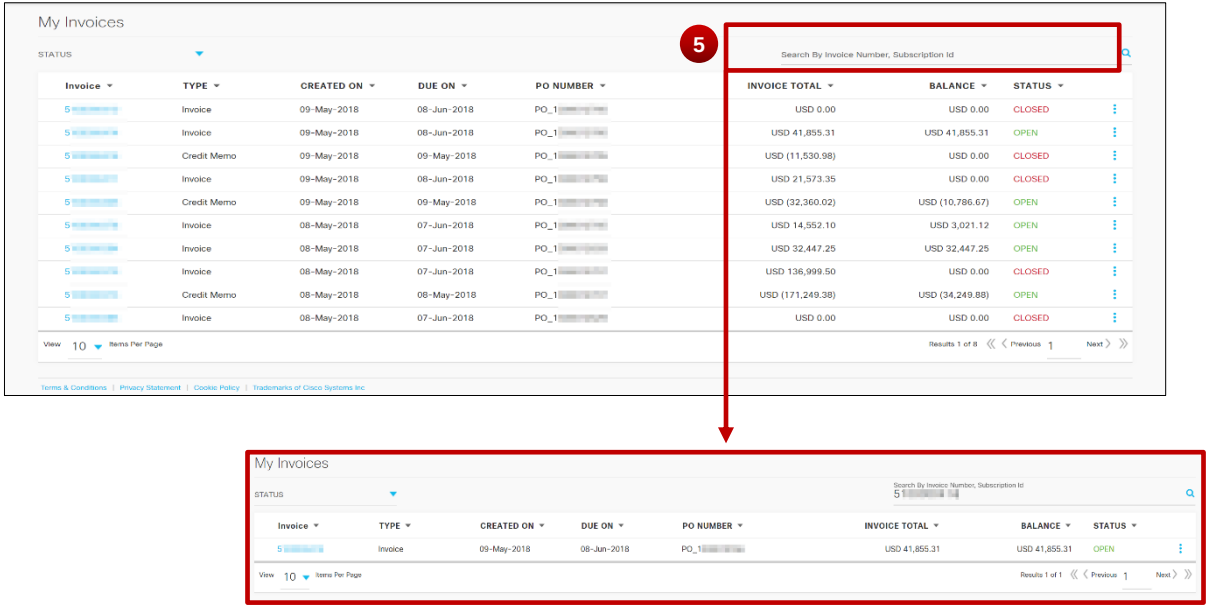
4. Verwenden Sie die einzelnen Pfeile zum Vorrücken bzw. Zurückgeben einer Seite und die doppelten Pfeile zum Vorrücken bzw. Zurückgeben zur letzten bzw. ersten Seite.



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

Rechnungen anzeigen, herunterladen und drucken

5. Klicken Sie im Dashboard auf **Rechnungen** und dann auf **Suche** nach **Rechnungsnummer oder Abonnement-Nummer.**

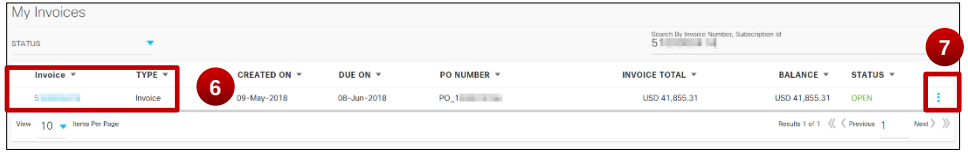


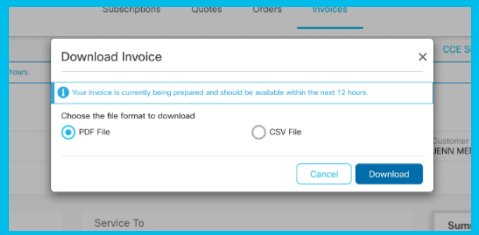
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Rechnungen anzeigen, herunterladen und drucken

6. Um **weitere Details** der Rechnung anzuzeigen, klicken Sie auf die **Rechnungsnummer**.

7. Klicken Sie zum **Herunterladen der Rechnung** auf das ⋮ 3 vertikale Punkte.



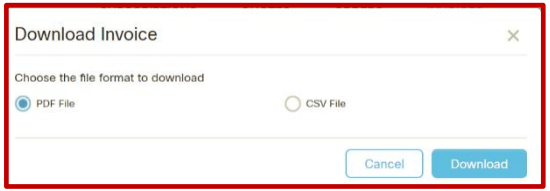


Kundenrechnungen können in den nächsten 12 Stunden oder nach 4:00pm PST von der Angebotsannahme und den allgemeinen Geschäftsbedingungen heruntergeladen werden

8 Download Invoice

9. Klicken Sie auf **Rechnung herunterladen** .

9



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

Rechnungen anzeigen, herunterladen und drucken

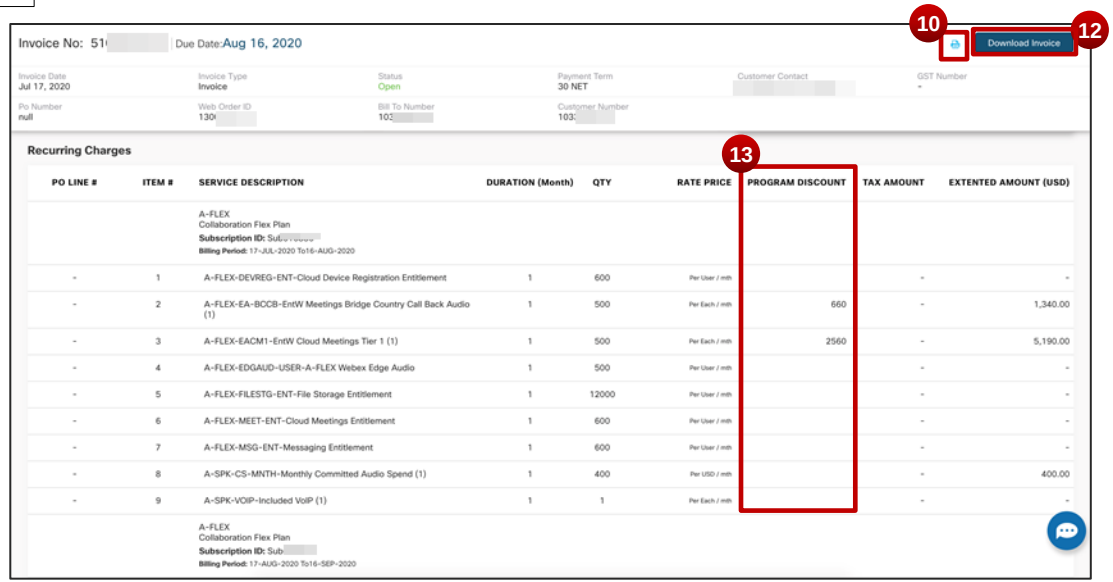
10. Klicken Sie zum **Drucken** der Rechnung auf das Druckersymbol.

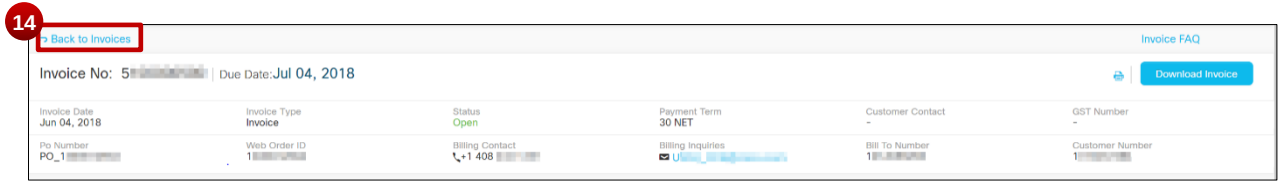
11. Klicken Sie zum Anzeigen der **häufig gestellten Fragen zu Rechnungen** auf „Häufig gestellte Fragen zu Rechnungen“.
Hinweis: Häufig gestellte Fragen zu Rechnungen finden Sie auch unten in der .pdf-Version der Rechnung.

12. Klicken Sie zum Herunterladen der Rechnung auf **Rechnung herunterladen**.

13. Auf der Registerkarte „CCE-Rechnung“ wurde die Spalte **Programm-Rabatt** ab August 2020 hinzugefügt. Sie gibt den Rabattbetrag an, falls Aktionen für die Einzelposten angewendet wurden.

14. Um zur Hauptliste der Rechnungen zurückzukehren, klicken Sie auf **Zurück zu Rechnungen**.





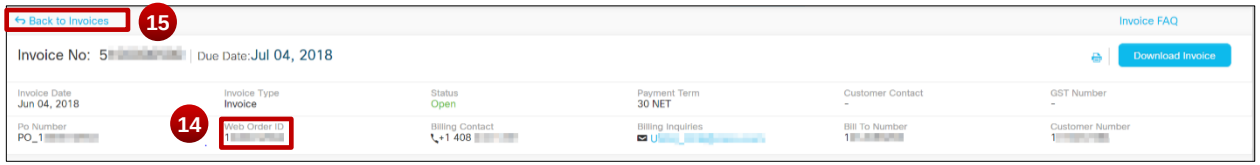
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

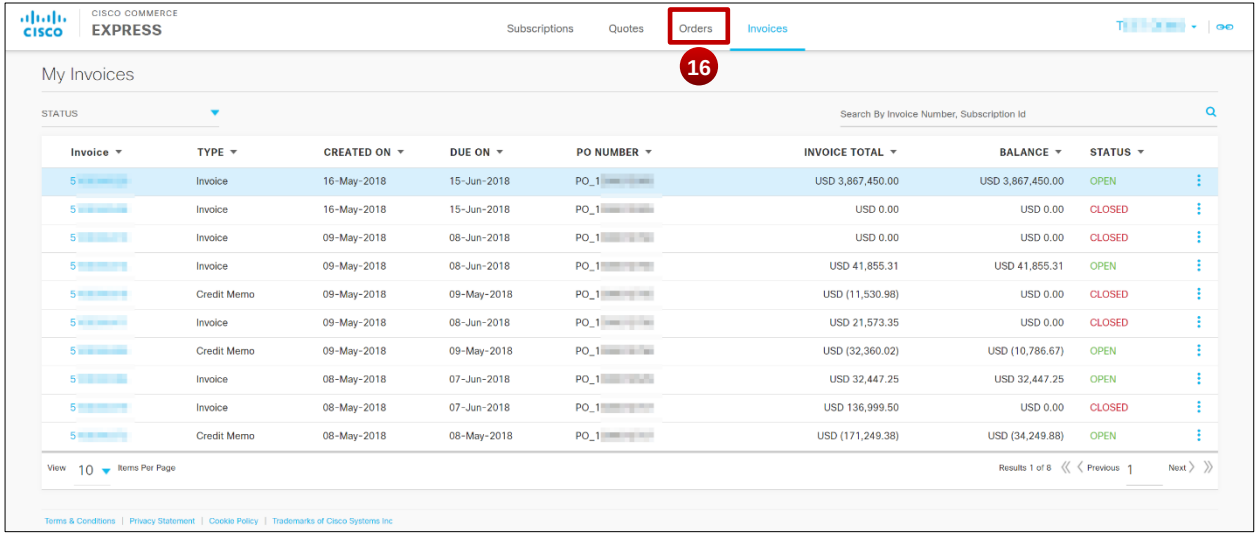
Rechnungen anzeigen, herunterladen und drucken

14. Notieren Sie sich zum Anzeigen der Steuerbarkeit die Web-Bestellnummer auf der Rechnung.

15. Klicken Sie auf „Zurück zu den Rechnungen“.

16. Klicken Sie auf „Bestellungen“.



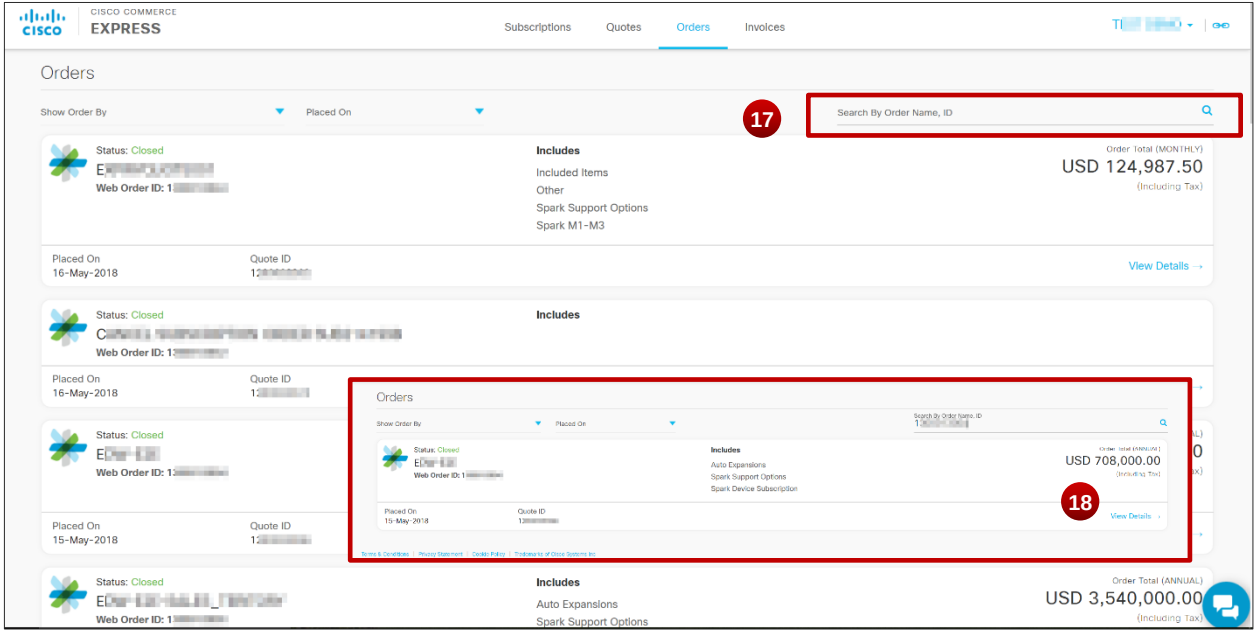


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Rechnungen anzeigen, herunterladen und drucken

17. Geben Sie auf der Registerkarte „Aufträge“ die Web-Auftrags-ID in das Feld „Suche nach Auftragsname, ID“ ein.

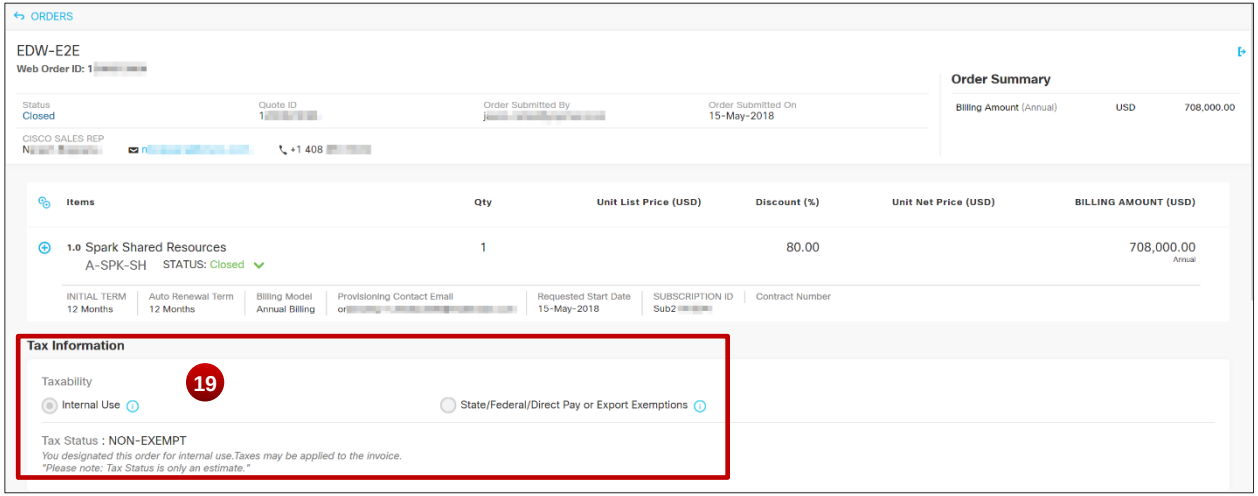
18. Klicken Sie auf „Details anzeigen“.



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

Rechnungen anzeigen, herunterladen und drucken

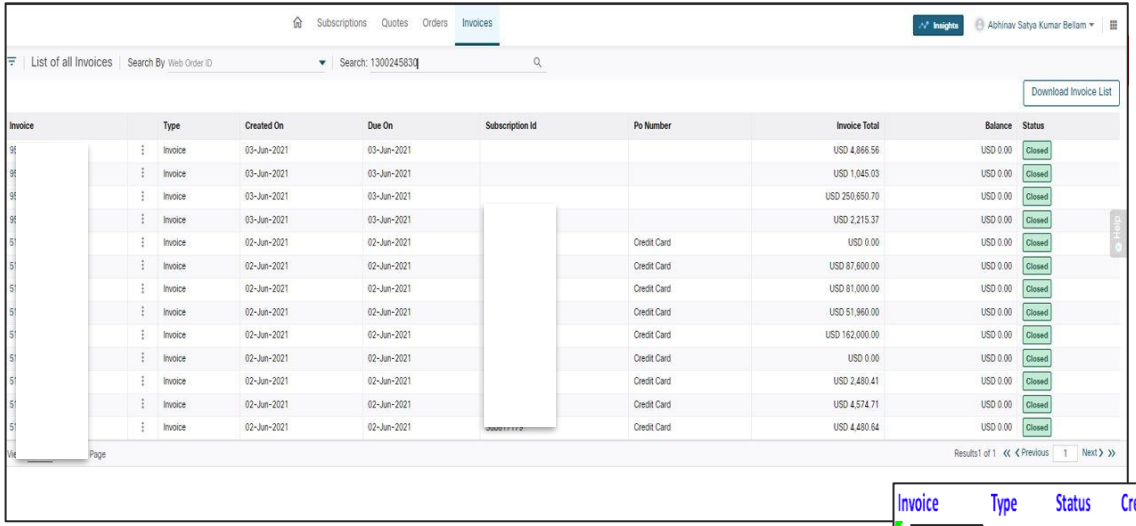
19. Auf der Seite „Bestelldetails“ wird unter dem Abschnitt „Artikel“ der Abschnitt „Steuerbarkeit“ angezeigt.



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

Rechnungsexport

CCE bietet Kunden die Möglichkeit, eine Liste der auf dem Rechnungs-Dashboard angezeigten Rechnungen herunterzuladen.



Kunden können:

- führen Sie eine leere Suche durch und exportieren Sie alle Rechnungen von einem Dashboard.
- nach Abonnement filtern, Rechnungen, die zu diesem Abonnement gehören, werden exportiert
- nach Status der Rechnungen filtern, Excel enthält nur gefilterte Rechnungen

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

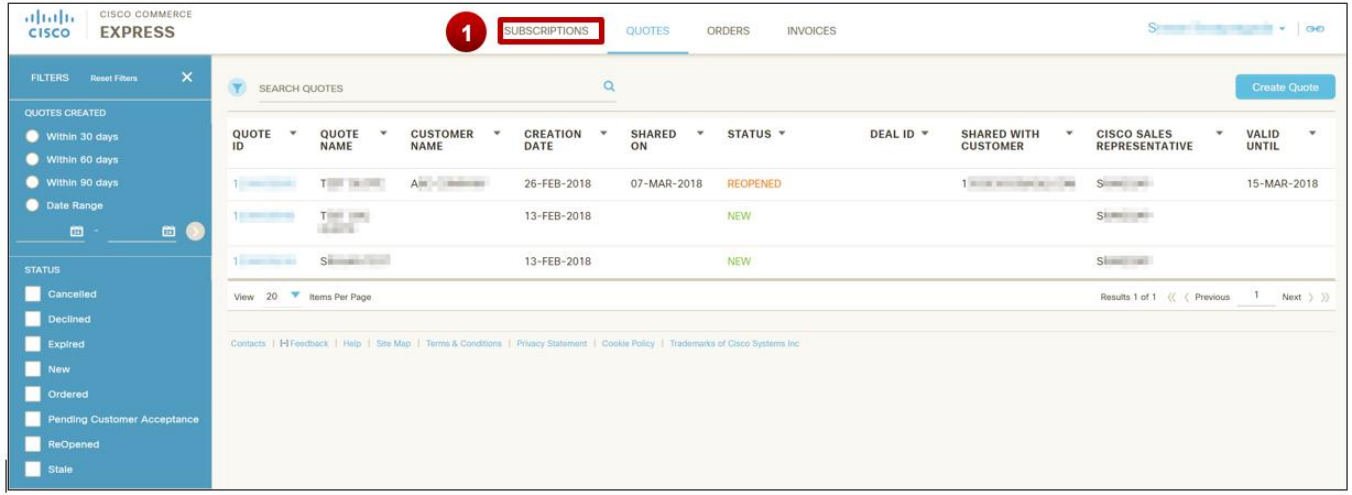
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Abonnements über das Dashboard anzeigen und verwalten

Abonnements über das Dashboard anzeigen und verwalten

Übersicht:
Kunden können jetzt **Abonnements** auf der Cisco Commerce Express (CCE)-Plattform verwalten.

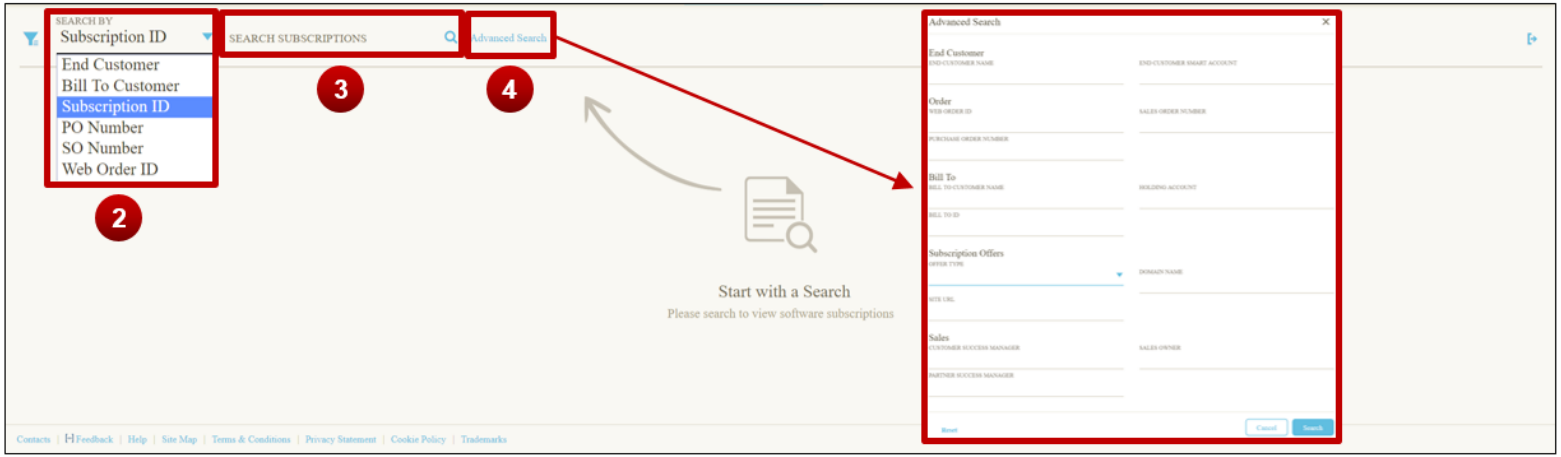
1. Klicken Sie auf der Cisco Commerce Express-Startseite auf **Abonnements**



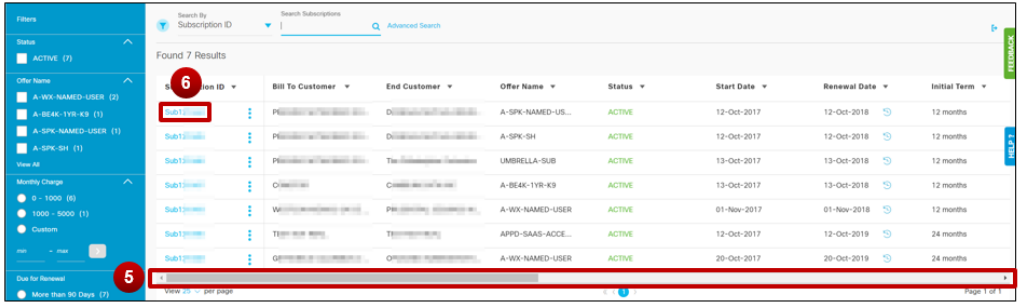
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Abonnements über das Dashboard anzeigen und verwalten

2. Wählen Sie auf der Registerkarte „Abonnement“ im Dropdown-Menü „Suchbereich“ eine Suchoption aus.
3. Geben Sie die zugehörige Suchvariable im Feld „Abonnements suchen“ ein.
4. Alternativ können Sie auf „Erweiterte Suche“ klicken.



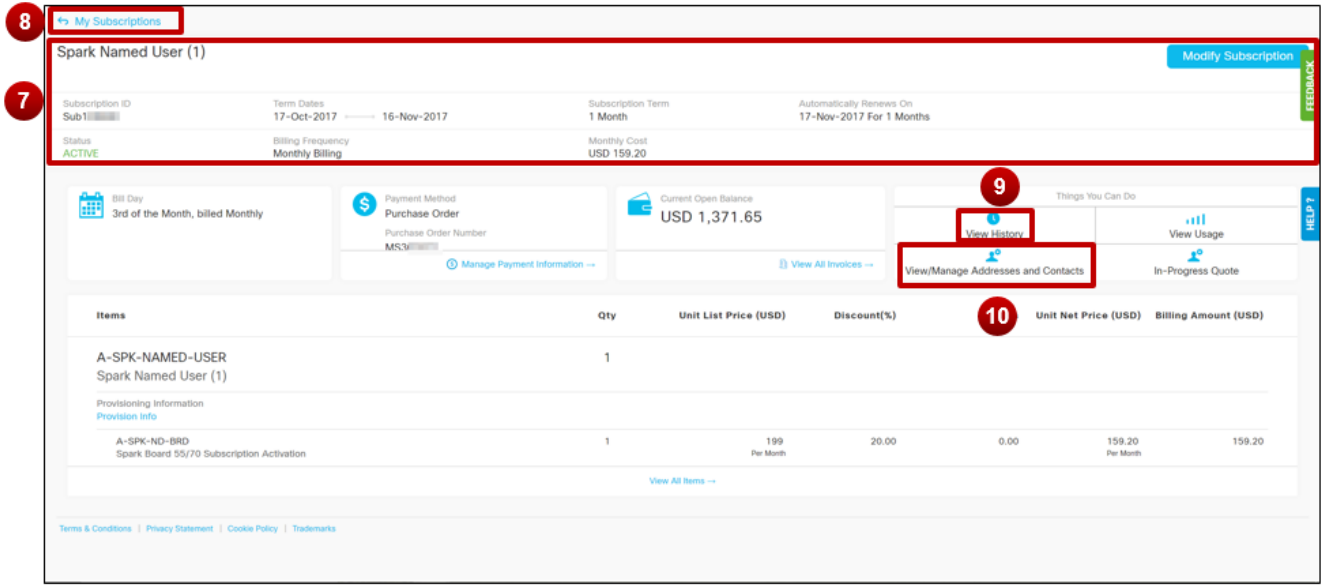
5. Verwenden Sie die Bildlaufleiste, um ausführliche Details des Abonnements anzuzeigen.
6. Um weitere Details zum Abonnement anzuzeigen, klicken Sie auf die Abonnement-ID



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

Abonnements über das Dashboard anzeigen und verwalten

7. **Zeigen Sie die** Abonnementdetails in der Abonnementkopfzeile an.
8. Um zum Abonnement-Menü zurückzukehren, klicken Sie auf **Meine Abonnements**.
9. Klicken Sie zum Anzeigen des Verlaufs auf **Verlauf anzeigen**.
10. Klicken Sie zum **Anzeigen und Verwalten von Adressen und Kontakten** auf Anzeigen/Verwalten von Adressen und Kontakten.



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

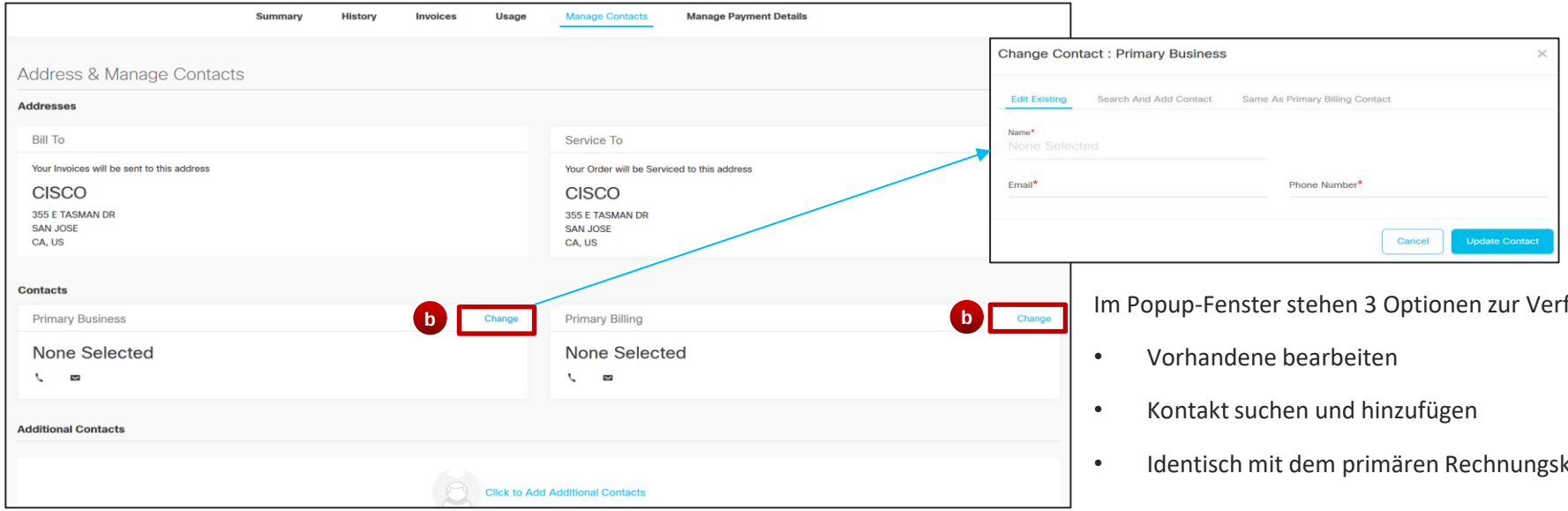
Abonnements über das Dashboard anzeigen und verwalten

10. Klicken Sie zum **Anzeigen und Verwalten von Adressen und Kontakten** auf Anzeigen/Verwalten von Adressen und Kontakten.

a) Um eine Rechnungsadresse zu aktualisieren, müssen sich Kunden an ihren Vertriebsmitarbeiter wenden, damit sie diese ausfüllen können ändern ändern. CCE-Kunden finden ihren Cisco Inside-Vertriebsmitarbeiter unter den Cisco-Kontakten unter „Kontakte verwalten“.

b) Nur der Rechnungsstellungs- oder Geschäftskontakt oder ein interner Cisco-Benutzer kann die primäre Rechnungsstellung oder Geschäftsnummer aktualisieren Kontakt im Abonnement. Um den primären Rechnungskontakt zu aktualisieren, klicken Sie auf **Kontakte verwalten** und dann auf **Ändern**.

unter „Primärer Rechnungskontakt“ unter „Rechnung an Kundenkontakte“, und geben Sie die gewünschten Kontaktinformationen in das Popup-Fenster ein.



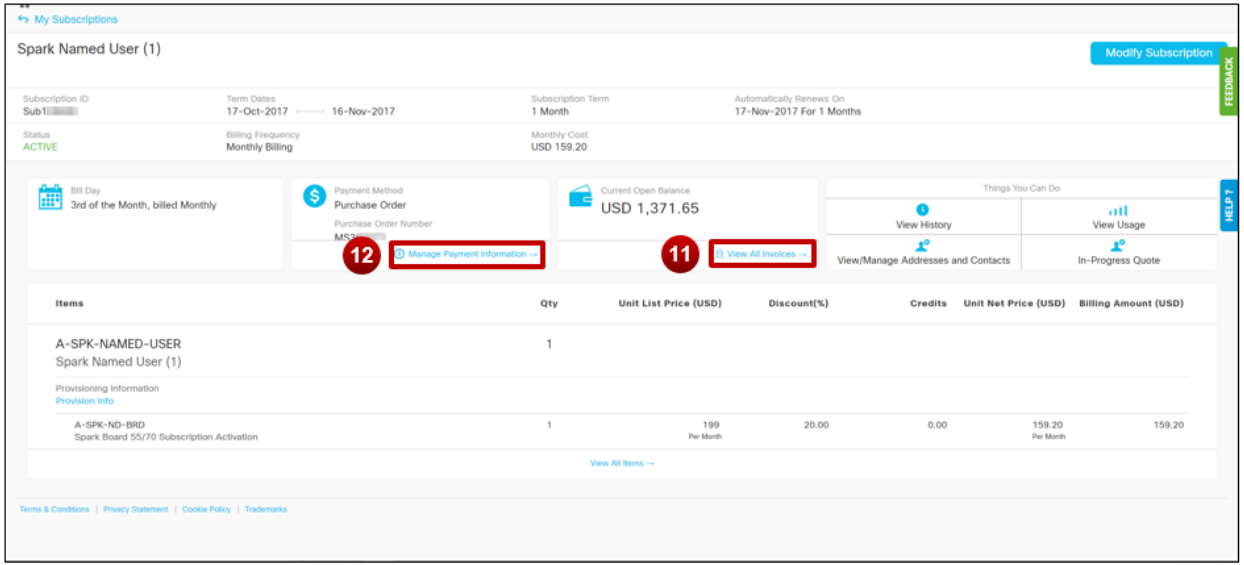
Im Popup-Fenster stehen 3 Optionen zur Verfügung:

- Vorhandene bearbeiten
- Kontakt suchen und hinzufügen
- Identisch mit dem primären Rechnungskontakt

Abonnements über das Dashboard anzeigen und verwalten

11. Um alle Rechnungen anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle Rechnungen anzeigen**.

12. Klicken Sie zum Anzeigen der Zahlungsinformationen auf **Zahlungsinformationen verwalten**.



Bitte beachten Sie: Restguthaben sollten nach Ablauf des Vertrags über Cisco Commerce Express bezahlt werden.

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

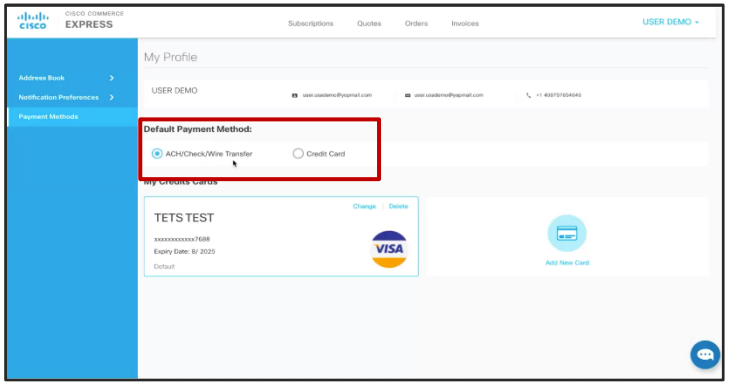
Zahlung mit Kreditkarte

Zahlung mit Kreditkarte

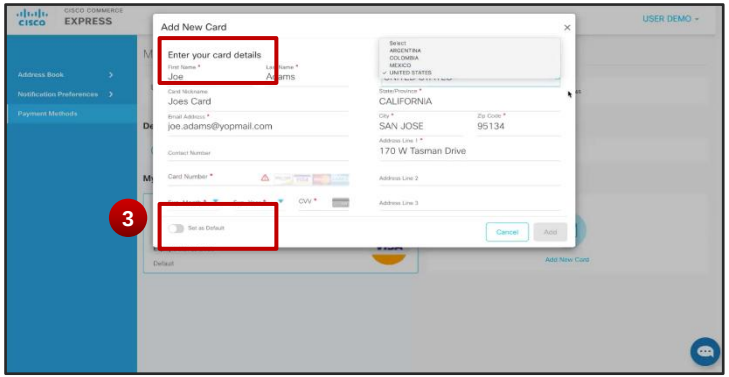
1. Kunden können jetzt eine Kreditkarte **Standardzahlung** verwenden.

2. Sie können die Kreditkarte aktualisieren oder **Neue** hinzufügen, indem Sie die erforderlichen Kreditkarteninformationen eingeben.

1



2



3

3. Verwenden Sie das unten links auf dem Kreditkartenbildschirm, um eine **Standard -Kreditkarte** festzulegen, mit der das Abonnement automatisch bezahlt wird.

Kreditkartenverfügbarkeit ist für den Rest der Welt verfügbar

Albanien	Jungferninseln	Ecuador	Island	Malta	Papua-Neuguinea	Slowakei	Großbritannien
Argentinien	Bulgarien	El Salvador	Indien	Mauritius	Paraguay	Slowenien	Vereinigte Staaten
Aruba	Kanada	Estland	Indonesien	Mexiko	Peru	Südafrika	Uruguay
Australien (Amex)	Cayman-Inseln	Äthiopien	Irland	Moldawien	Philippinen	Spanien	Amerikanische Jungferninseln
Österreich	Chile	Finnland	Israel	Marokko	Polen	Sri Lanka	Venezuela
Bangladesch	Columbia	Frankreich Deutschland	Jamaika	Niederlande	Portugal	Schweden	Vietnam
Barbados	Kongo	Ghana	Kasachstan	Niederländische Antillen	Puerto Rico	Schweiz	Simbabwe
Weißrussland	Costa Rica	Griechenland	Kenia	Neuseeland	Katar	Tansania	*Japan CC ist in Bearbeitung*
Belgien	Kroatien	Guatemala	Lettland	Nicaragua	Rumänien	Thailand	
Benin	Zypern	Guinea	Litauen	Nigeria	Saudi-Arabien	Tunesien	
Bermuda	Tschechische Republik	Honduras	Luxemburg	Norwegen	Senegal	Uganda	
Bolivien	Dänemark	Hongkong	Mazedonien	Pakistan	Serbien	Ukraine	
Bosnien und Herzegowina	Dominikanische Republik	Ungarn	Malaysia	Panama	Singapur	Vereinigte Arabische Emirate	
Britische							

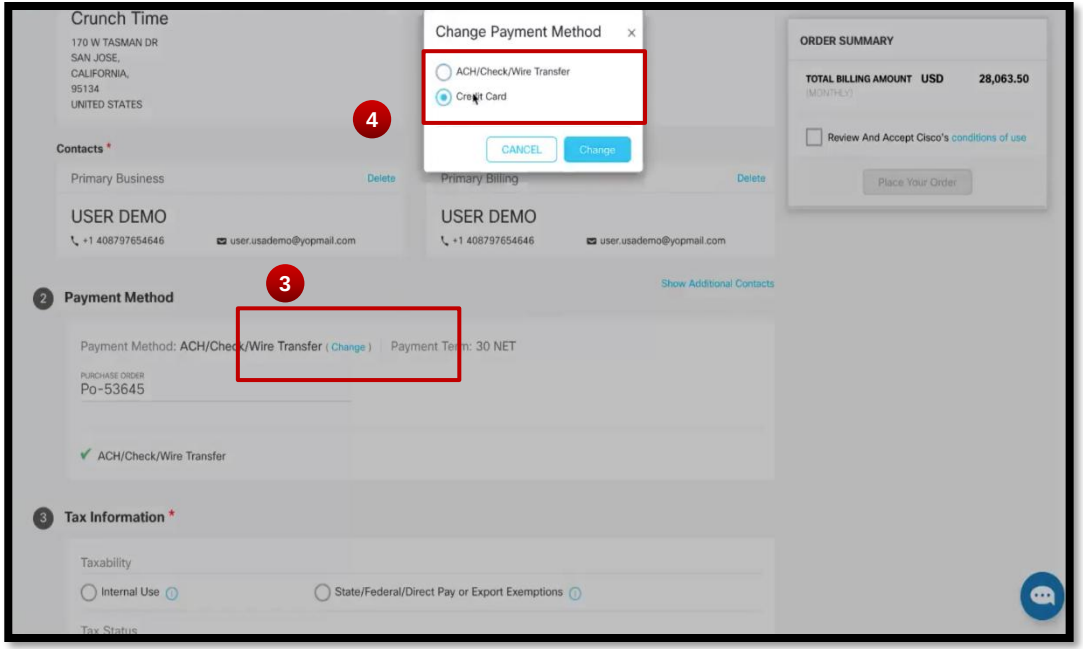
Kreditkartenzahlungsmethoden

3. Kunden können **Zahlungsmethode** auswählen. Klicken Sie auf **Ändern** , um die Kreditkartenzahlungsmethode auszuwählen.

4. Wenn die Zahlungsmethode Kreditkarte ist, wählen Sie bitte (ändern) aus, um die Zahlungsoption Kreditkarte zu aktivieren.

5. Wenn Sie die Zahlungsmethode auf **Standard** festlegen, wird das Abonnement automatisch automatisch aktiviert.

6. Kreditkarten verfügen über die neue Funktion **Auto Reflect**. Kreditkarten laufen ab, wenn Sie Ihr Konto aktualisieren



Bitte beachten Sie:
Die Erinnerung an die Zahlung aller **verbleibenden Guthaben** sollte zum Zeitpunkt der Einrichtung von automatischen Zahlungen bearbeitet werden, um rechtzeitige Zahlungen zu gewährleisten.

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

Einmalige Zahlung

Einmalige Zahlungen können erfolgen, wenn keine standardmäßige Kreditkartenoption ausgewählt ist. In diesem Fall kann der Kunde eine einmalige Zahlung durchführen, indem er auf eine **gespeicherte Karte** klickt, um die Zahlung zu autorisieren.

Hinweis: Wenn eine Kreditkarte ausfällt, wird der Kunde automatisch eine E-Mail-Benachrichtigung erhalten.

5. Um eine einmalige Zahlung auszuwählen, gehen Sie zu **Rechnungen**. Klicken Sie auf **Zahlung leisten**.

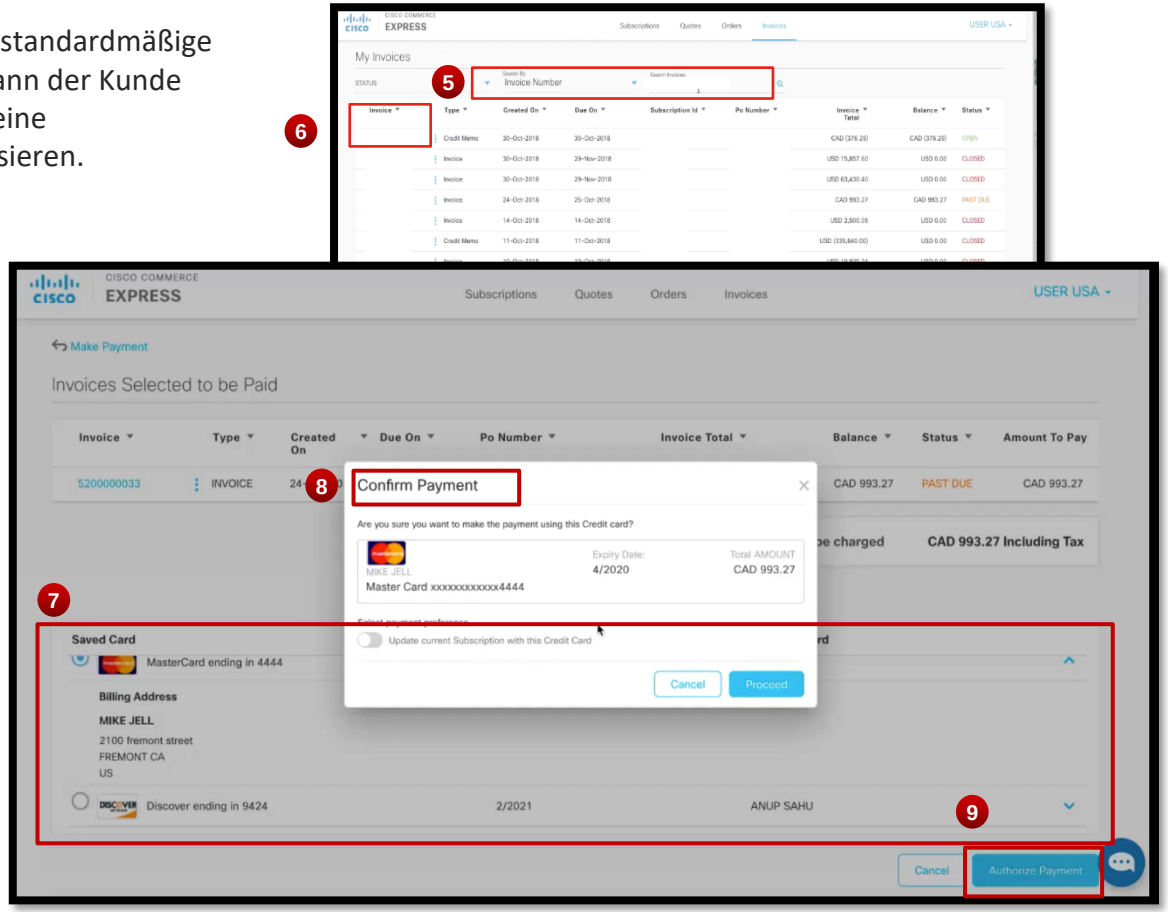
6. Klicken Sie auf die Rechnung

7. Wählen Sie die **gespeicherte Karte** aus, mit der Sie bezahlen möchten.

8. Bestätigen Sie die Zahlung auf der ausgewählten Kreditkarte.

Hinweis: Sie können den Umschalter zum Aktualisieren des aktuellen Abonnements mit dieser Kreditkarte schieben.

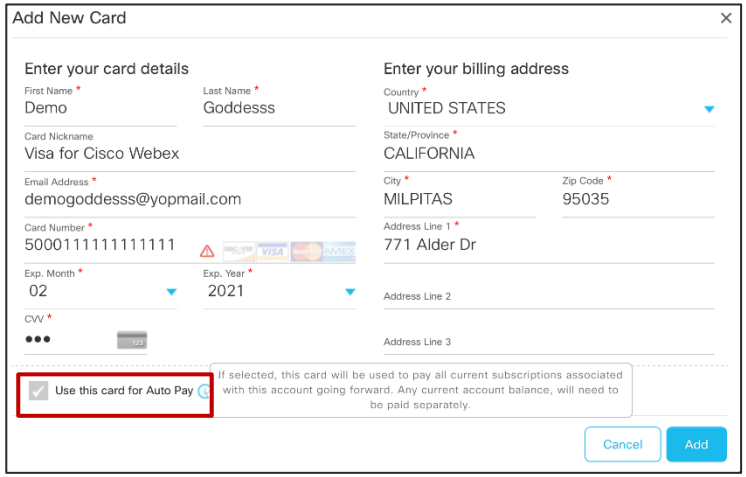
9. Auf „Zahlung autorisieren“ klicken

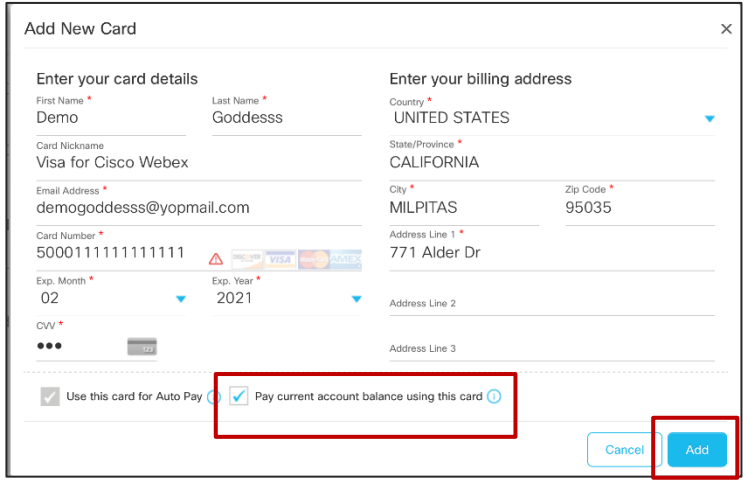


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Verbesserungen bei der automatischen Bezahlung

1. Credit Card **Auto Pay-Verbesserung** umfasst jetzt die Einstellung vorhandener oder neuer Kreditkarten für Auto Pay.
2. **Alle Abonnements** können auf der Profilseite aktualisiert werden, einschließlich aller **ausstehenden Zahlungen,** die Kunden möglicherweise mit derselben Kreditkarte haben.
3. Wenn Sie Automatische Bezahlung auswählen, wird die Karte verwendet, um **in Zukunft alle aktuellen Abonnements zu bezahlen,** die mit dem Konto verknüpft sind.
4. Alle **laufenden Kontostände** müssen **separat bezahlt werden**.
5. Sie können auch das Kontrollkästchen zum **Bezahlen laufender Kontoguthaben** mit der Karte auswählen.





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

Automatisch reflektieren

Wenn Kreditkarten ablaufen oder sich die Rechnungsadresse für die Kreditkarte geändert hat, können Sie mit der neuen Funktion **Automatische Wiedergabe** die Kreditkarteninformationen in Ihrem Profil aktualisieren.

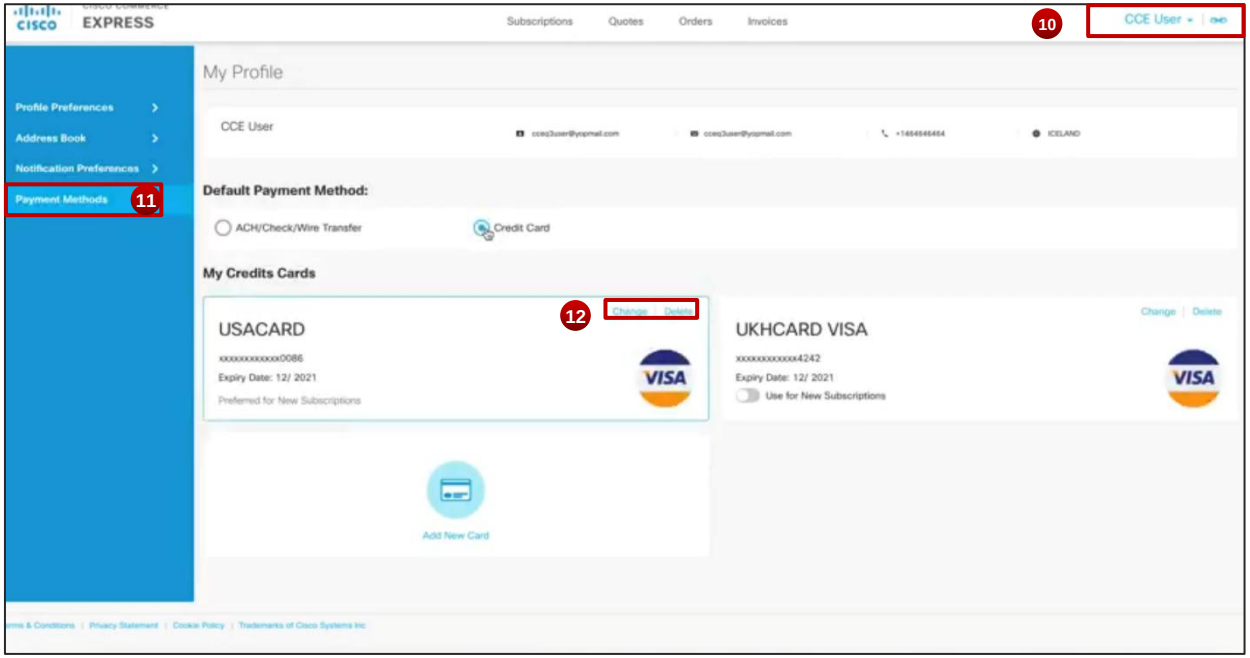
Sobald die CC-Daten aktualisiert wurden, werden sie automatisch auf alle Abonnements und Bestellungen angewendet, bei denen die Karte **als Standard** für die Zahlung festgelegt ist.

10. Rufen Sie Ihr Benutzerprofil auf

11. Klicken Sie auf **Zahlungsmethode**.

12. Aktualisierungen der **Kreditkarte** vornehmen und Änderungen **Speichern**

13. **Tipp!** Überprüfen Sie Ihre Bestellungen und Abonnements, um sicherzustellen, dass die geänderten Informationen überall, wo die Karte verwendet wird, korrekt angezeigt und wiedergegeben werden.

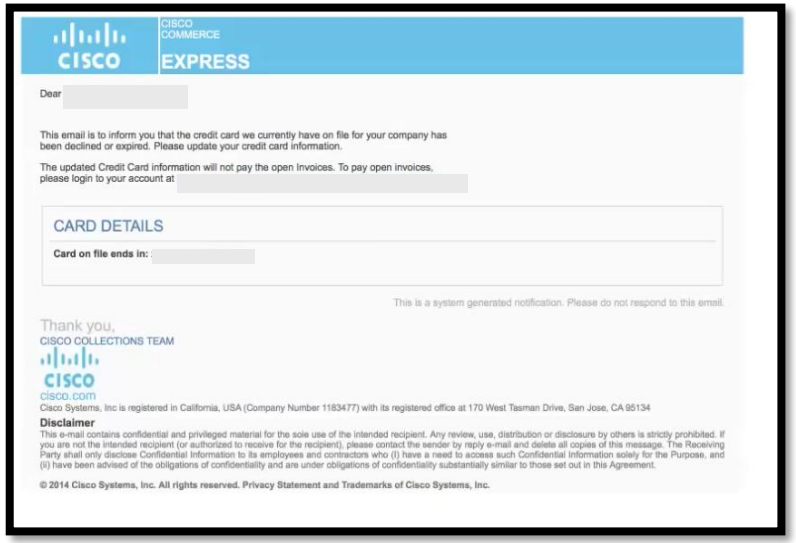


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

E-Mail-Benachrichtigung über das Ablehnen von Kreditkarten

10. Eine E-Mail wird gesendet, um den auf der Rechnung aufgeführten Kunden zu benachrichtigen, wenn eine Kreditkartenablehnung erfolgt.

10



CISCO COMMERCE EXPRESS

Dear

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

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

CARD DETAILS

Card on file ends in:

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

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

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

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

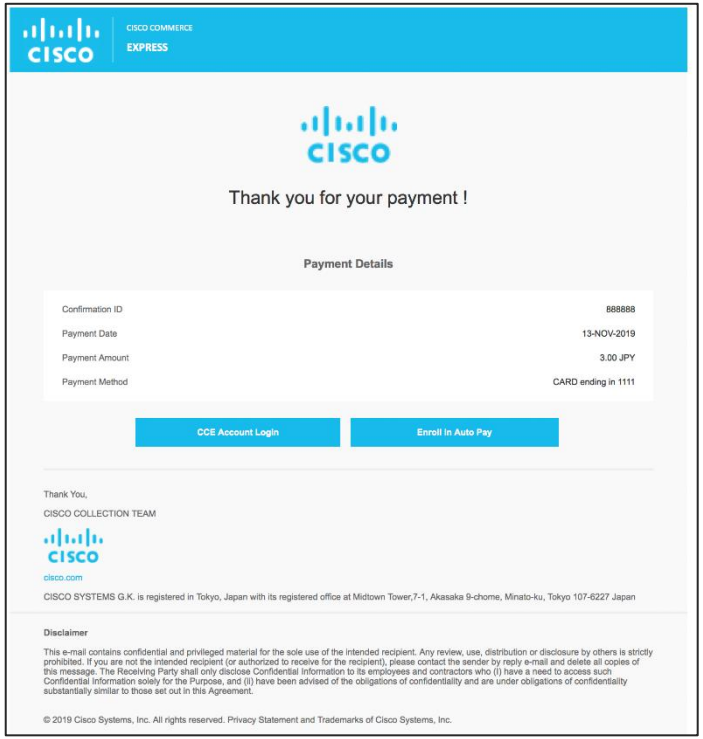
TIP

Manchmal laufen Kreditkarten ab oder die Rechnungsadresse wird geändert. Wir machen es nahtlos mit der Möglichkeit, mehrere Abonnements automatisch mit nur einer Kreditkarte zu bezahlen. So wird die Zahlungsautomatisierung für jede Instanz mit genauen Kreditkartendetails sichergestellt! Speichern Sie einfach Ihre Kreditkartendetails und stellen Sie sicher, dass Ihr CCV-Code enthalten ist.

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

Zahlung einer E-Mail-Benachrichtigung

Kunden erhalten jetzt eine E-Mail-Benachrichtigung, nachdem eine erfolgreiche Zahlung und eine einmalige Kreditkartenzahlung erfolgt ist.



CISCO COMMERCE
EXPRESS

CISCO

Thank you for your payment !

Payment Details

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

CCE Account Login | Enroll In Auto Pay

Thank You,

CISCO COLLECTION TEAM

CISCO

cisco.com

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

Disclaimer

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

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

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

Lastschriftzahlung

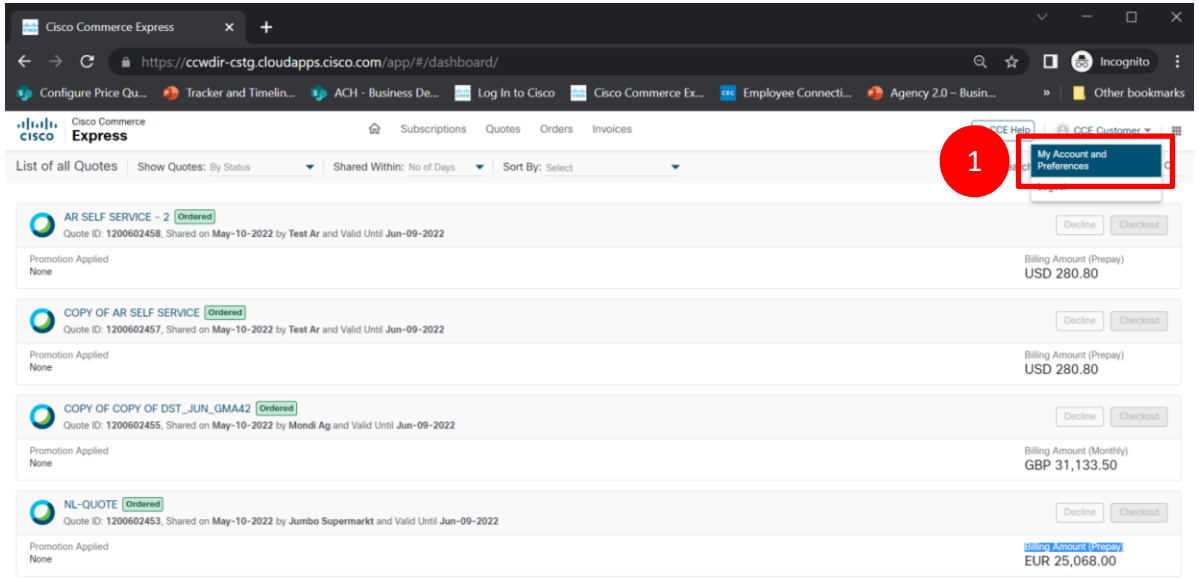
Lastschriftzahlungsmethode

Überlegungen bei der Verwendung der Lastschrift als Zahlungsmethode

- Das ausgewählte Bankkonto wird beim nächsten Abrechnungszyklus für die Zahlung eines Abonnements verwendet.
- Das ausgewählte Bankkonto wird am Rechnungsdatum belastet.
- Stellen Sie sicher, dass die Bankkontodaten korrekt sind, um mögliche Fehler zu vermeiden.
  - Zur Behebung von Fehlern bei der Eingabe von Bankkontodaten siehe Folie 79.
- Wenn die Zahlung aufgrund unzureichender Mittel nicht ordnungsgemäß erfolgt, wählen Sie bitte ein neues Bankkonto oder eine neue Zahlungsmethode aus.

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

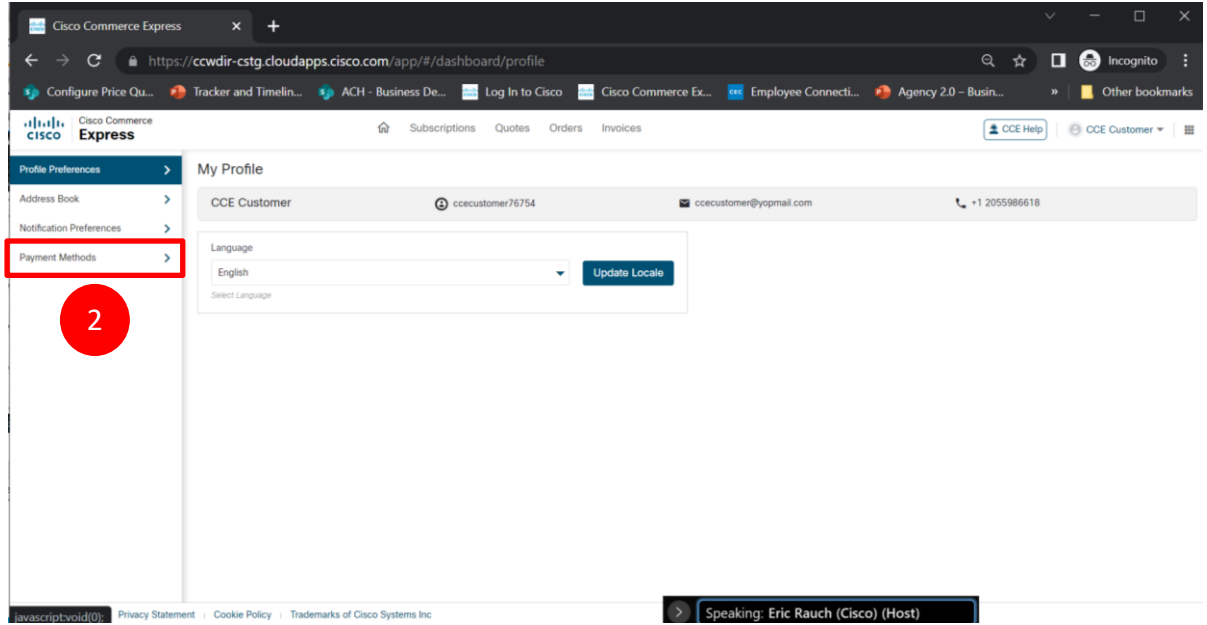
Direktlastschriftzahlungsmethode hinzufügen: Seite „Profil und Präferenzen“



1 Melden Sie sich bei CCE an und wählen Sie *Mein Konto und meine Einstellungen* aus.

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

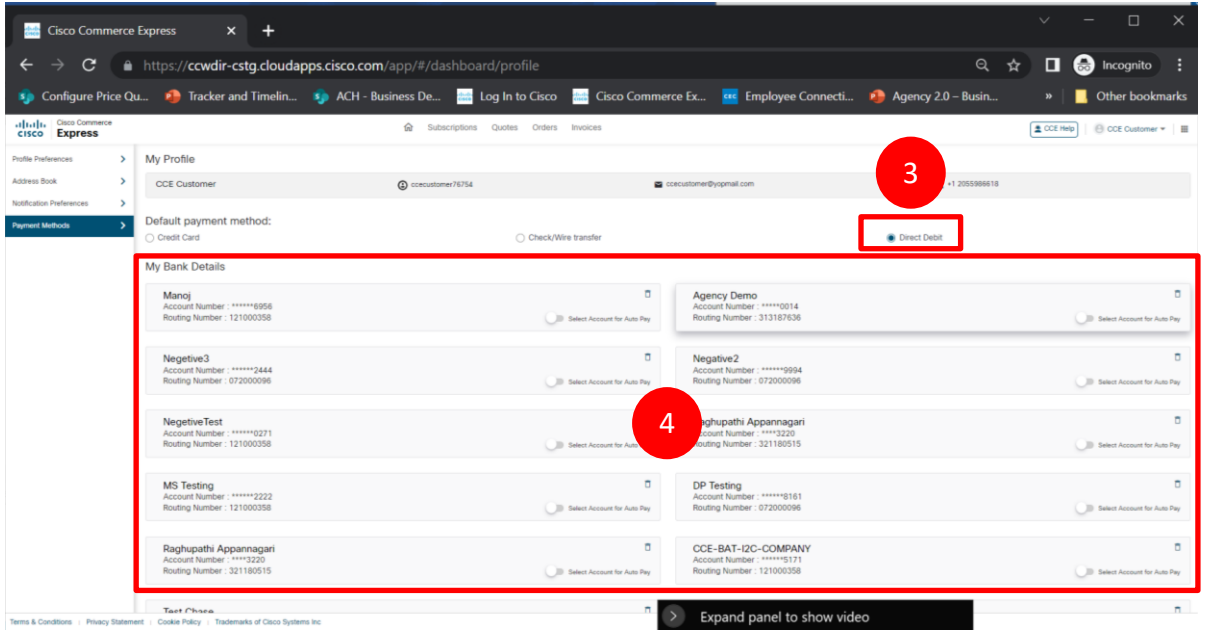
Direktlastschriftzahlungsmethode hinzufügen: Seite „Profil und Präferenzen“



2 Wählen Sie *Zahlungsmethoden* aus.

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

Direktlastschriftzahlungsmethode hinzufügen: Seite „Profil und Präferenzen“

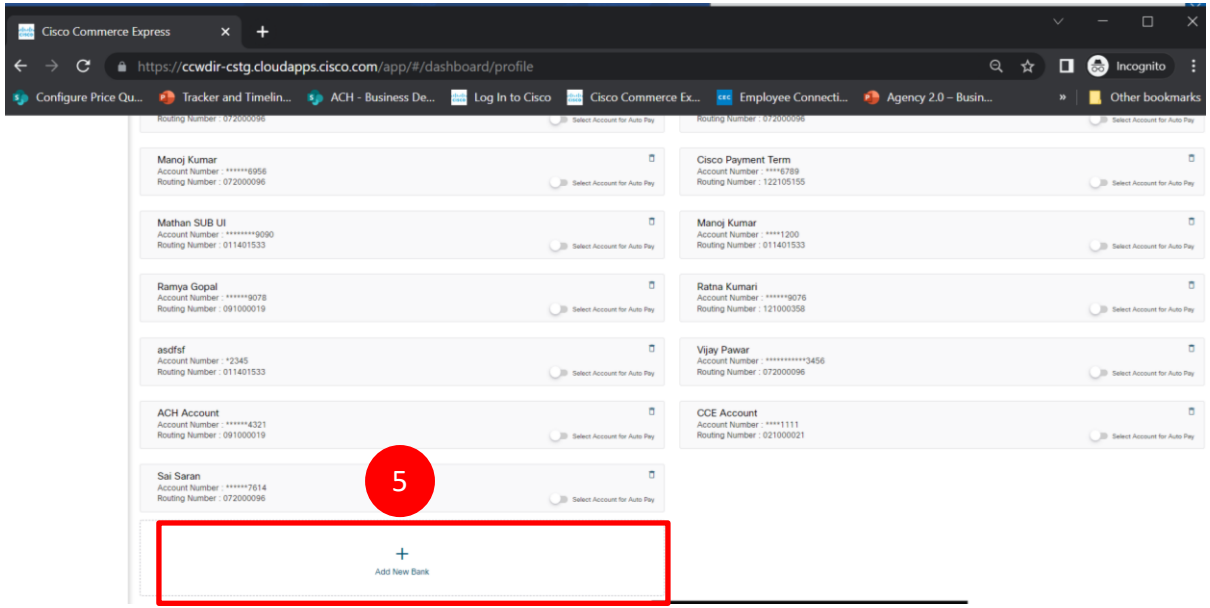


3 Wählt *Lastschrift* aus

4 Aus vorhandenen Konten auswählen oder ein neues Konto hinzufügen (siehe Schritt 5)

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

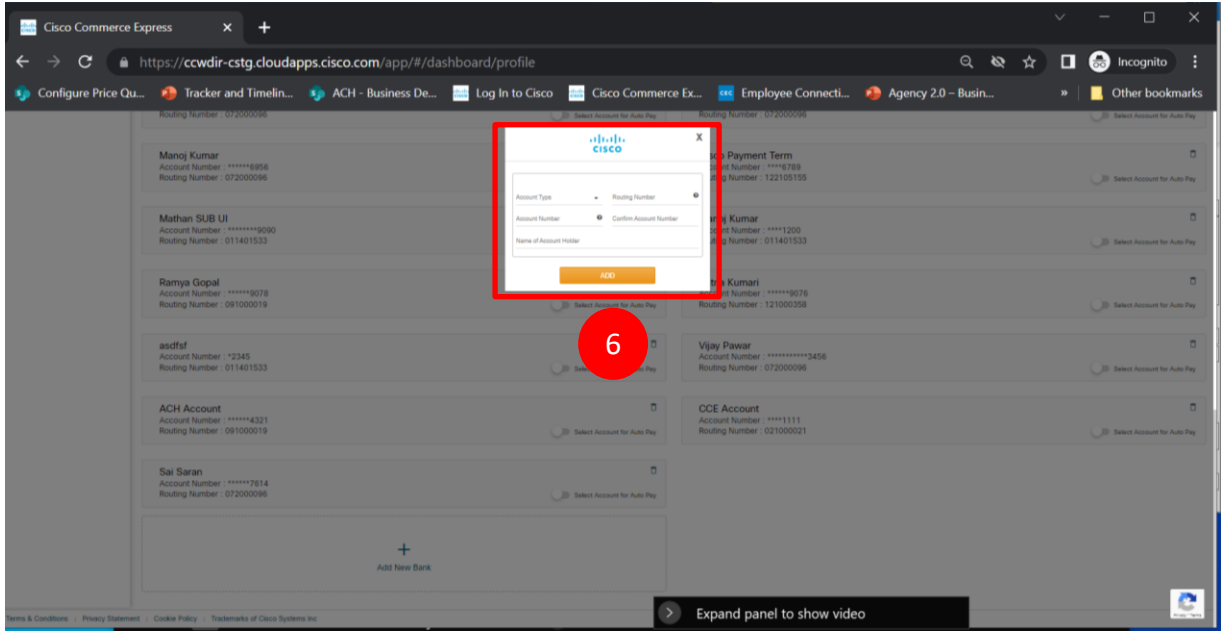
Direktlastschriftzahlungsmethode hinzufügen: Seite „Profil und Präferenzen“



5 Klicken Sie auf das „+“-Zeichen, um ein neues Bankkonto hinzuzufügen

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

Direktlastschriftzahlungsmethode hinzufügen: Seite „Profil und Präferenzen“

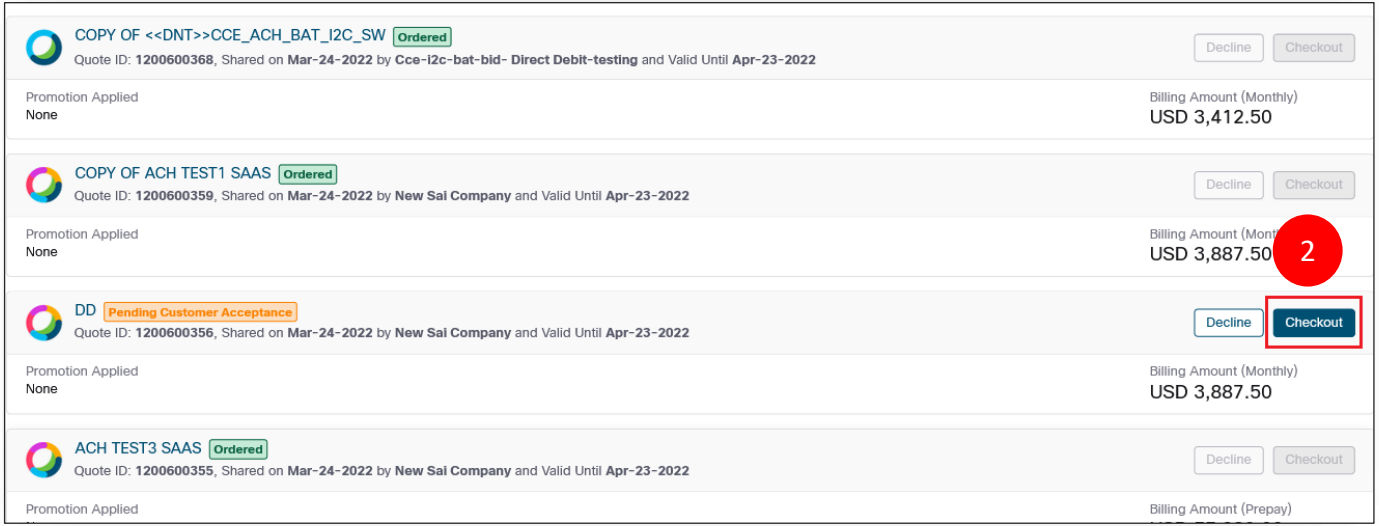


6 Neue Bankkontodetails hinzufügen

Fehlermeldungen beim Versuch, ein neues Bankkonto hinzuzufügen, finden Sie auf Folie 79.

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

Suche und Kasse bei Angeboten
Seite „Kasse bestellen“

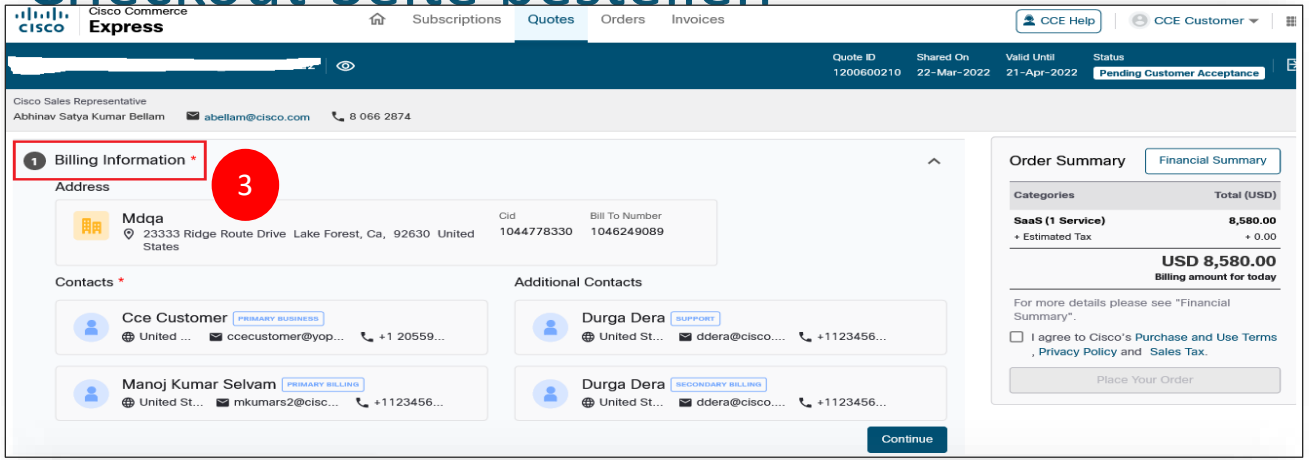


1 Bei CCE anmelden, um das Angebot anzuzeigen

2 Suchen Sie nach genehmigten Angeboten und wählen Sie *Kasse* aus.

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

Rechnungsinformationen überprüfen/Steuerinformationen aktualisieren Checkout-Seite bestellen

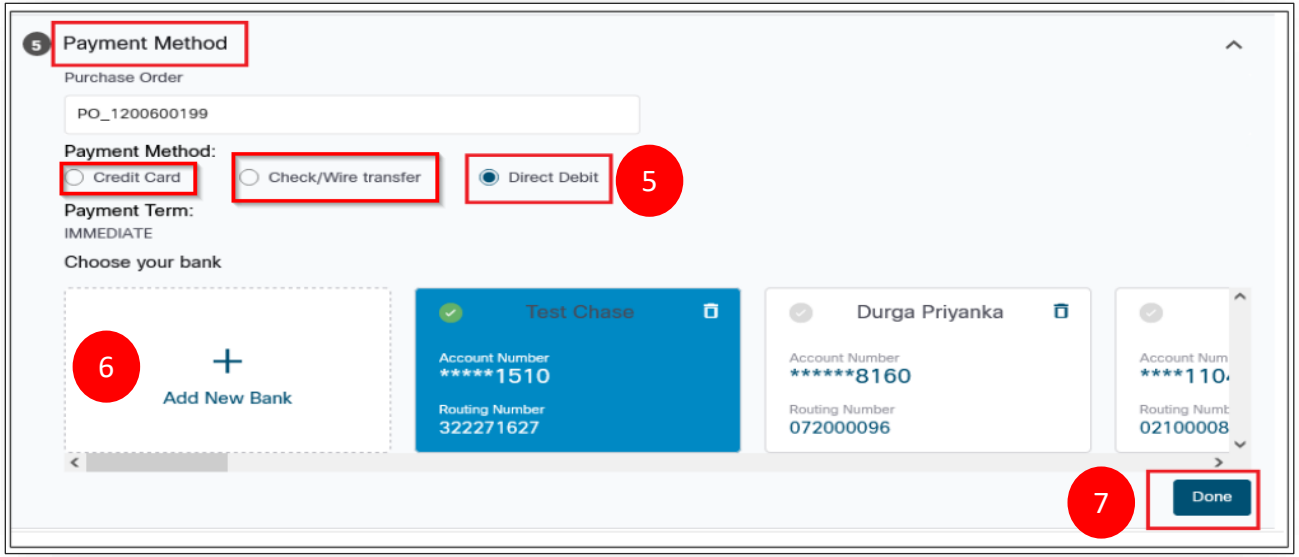


3 Im Angebot werden Abrechnungsinformationen angezeigt. Bitte überprüfen Sie die Rechnungsinformationen.

4 Überprüfen und wählen Sie die entsprechenden Steuerinformationen aus, und klicken Sie dann auf *Weiter*.

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

Zahlungsmethode für SAAS-Bestellungen auswählen Bestellcheckout-Seite



5 Wählen Sie *Lastschrift* und das bevorzugte Bankkonto aus.

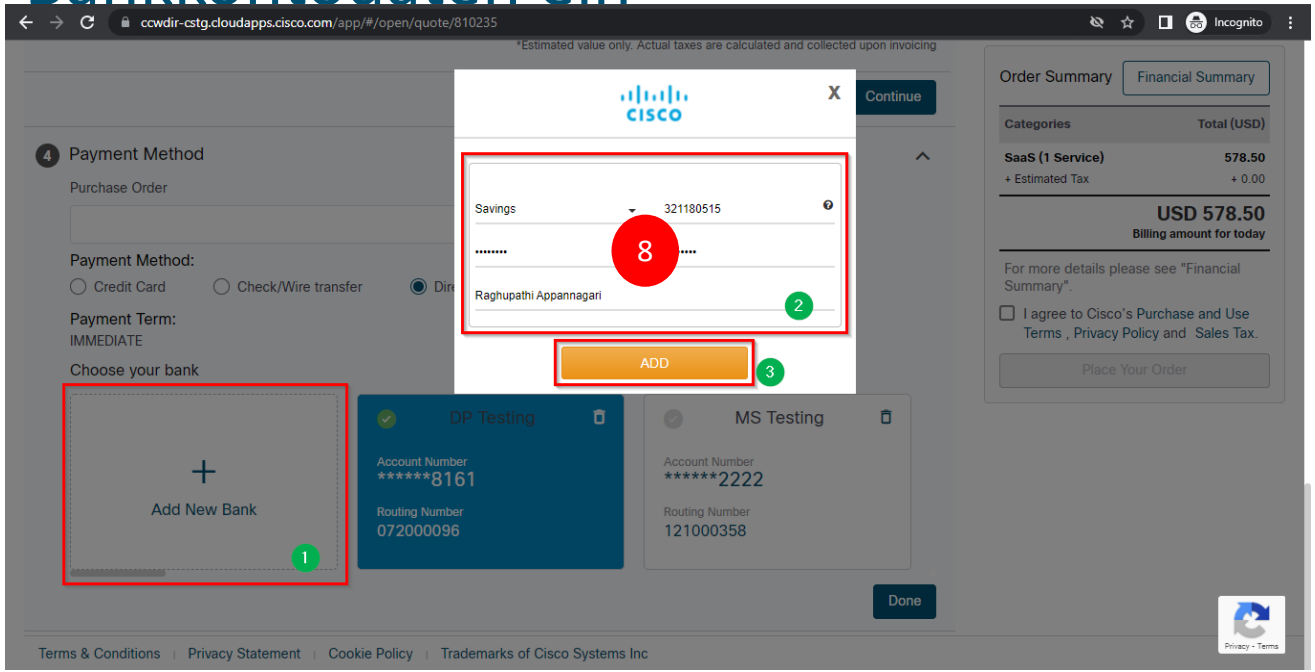
6 Wählen Sie aus vorhandenen Konten aus oder klicken Sie auf das „+“-Zeichen, um ein neues Bankkonto hinzuzufügen (siehe Schritt 8).

7 Klicken Sie auf *Fertig* , wenn Sie fertig sind.

Gesamtbestellwert – automatische Aktivierung der Zahlungsmethode:
Für neue S/W-Bestellung, die größer als $50 K ist, alle 3 Optionen (Lastschrift, Kreditkarte, Überweisung/Prüfung)
Für neue S/W-Bestellung mit weniger als 50 US-Dollar, alle 3 Optionen (Lastschrift, Kreditkarte, Überweisung/Prüfung)
Für neue S/W-Bestellung größer als 0 $, alle 3 Optionen (Lastschrift, Kreditkarte, Überweisung/Prüfung)

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

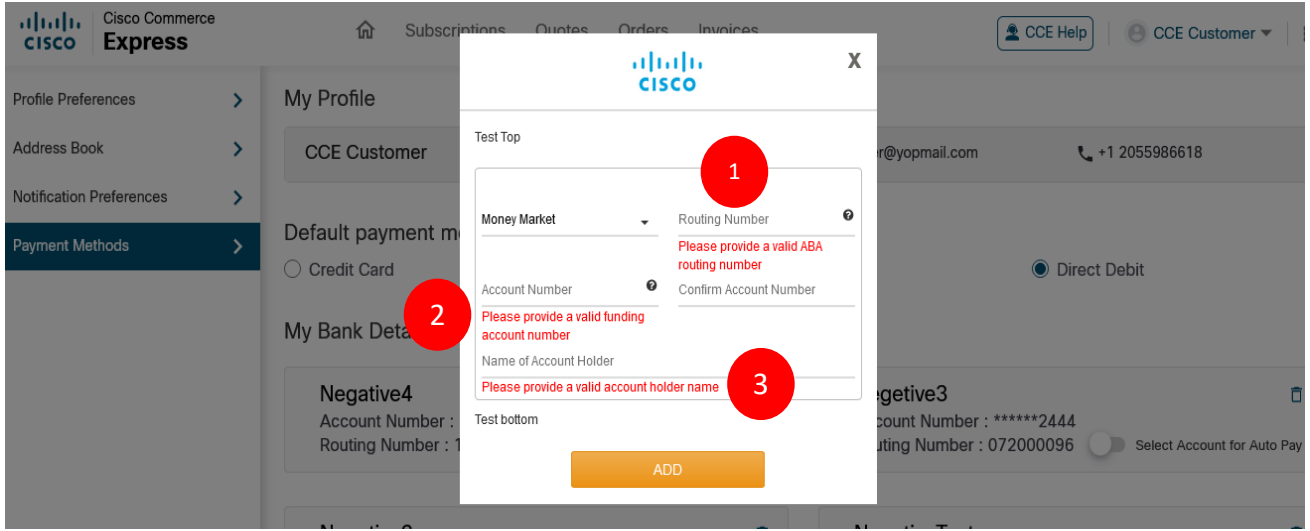
Hinzufügen neuer Bankdaten
Seite zur Kasse bestellen – Geben Sie neue Bankkontodaten ein



8 Geben Sie die neuen Kontodetails ein, und klicken Sie auf *Hinzufügen*.

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

Hinzufügen neuer Bankdetails Fehlermeldungen



Das System zeigt in den folgenden Szenarien eine Fehlermeldung an:

1. Wenn die Routing-Nummer ungültig ist *(Geben Sie eine gültige ABA-Routing-Nummer an)*

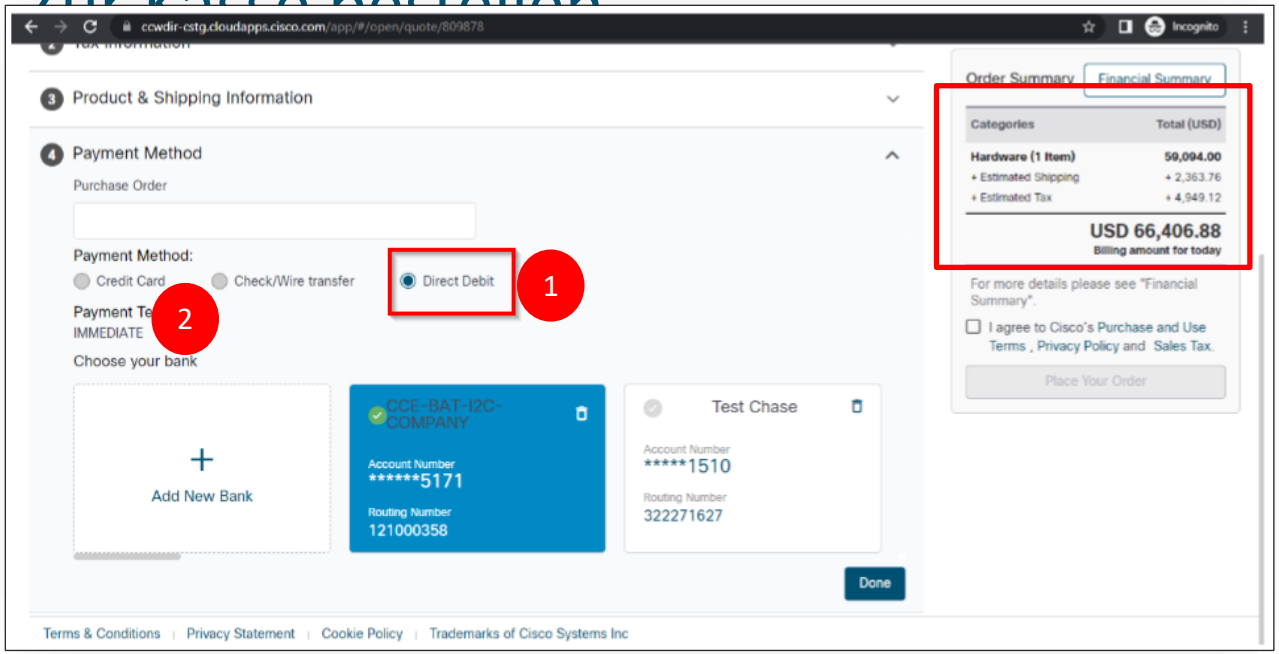
2. Wenn die Kontonummer ungültig ist *(Bitte geben Sie eine gültige Nummer für das Finanzierungskonto an)*

3. Wenn der angegebene Kontoname ungültig ist. *(Geben Sie einen gültigen Namen für den Kontoinhaber an)*

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

Wählen Sie die Zahlungsmethode für **Hardware** - Bestellung

Zur Kasse bestellen



1 Für HW-SKUs mit einem Wert über 50 K wird die Lastschriftmethode aktiviert und standardmäßig ausgewählt.

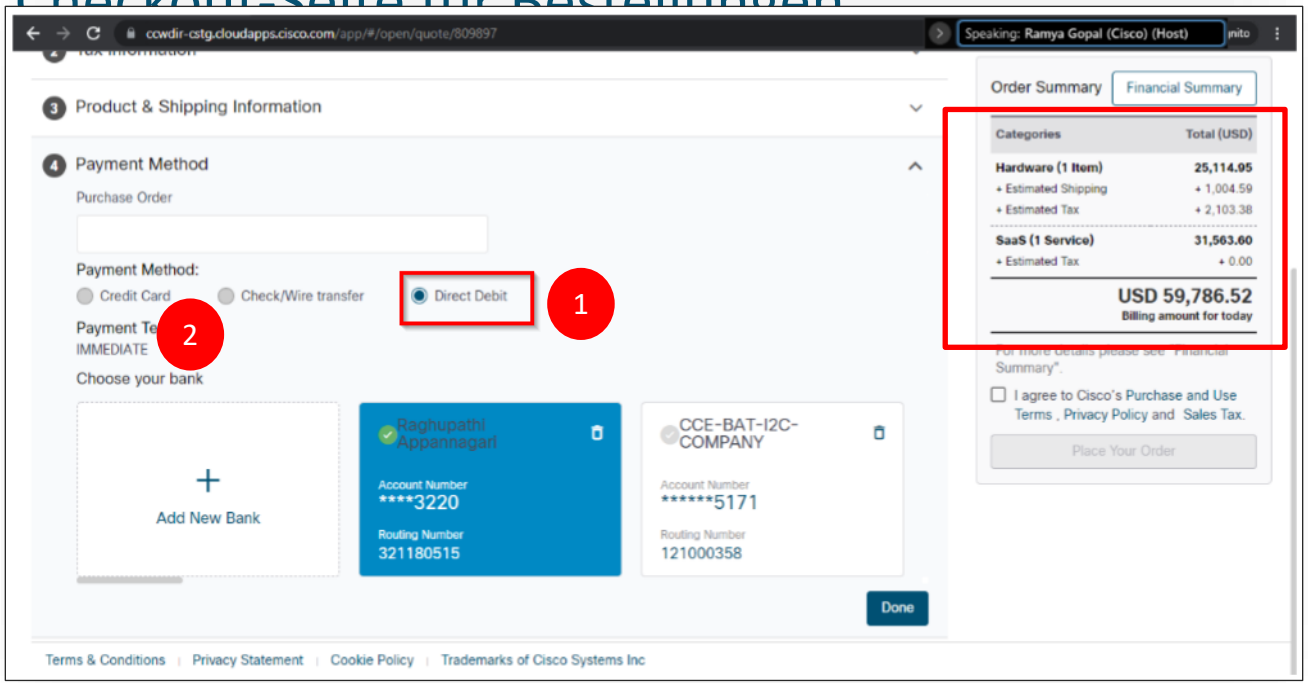
2 Kreditkarten- und Scheck-/Überweisungsoptionen sind deaktiviert (ausgegraut).

Gesamtbestellwert – automatische Aktivierung der Zahlungsmethode:
Für einen neuen H/W-Auftrag über 50 K, nur Lastschriftoption.
Für neue H/W-Bestellung mit weniger als 50 US-Dollar, nur Kreditkartenoption

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

Zahlungsmethode für **Hybrid** -Bestellungen (Hardware + Software) auswählen

Checkout-Seite für Bestellungen



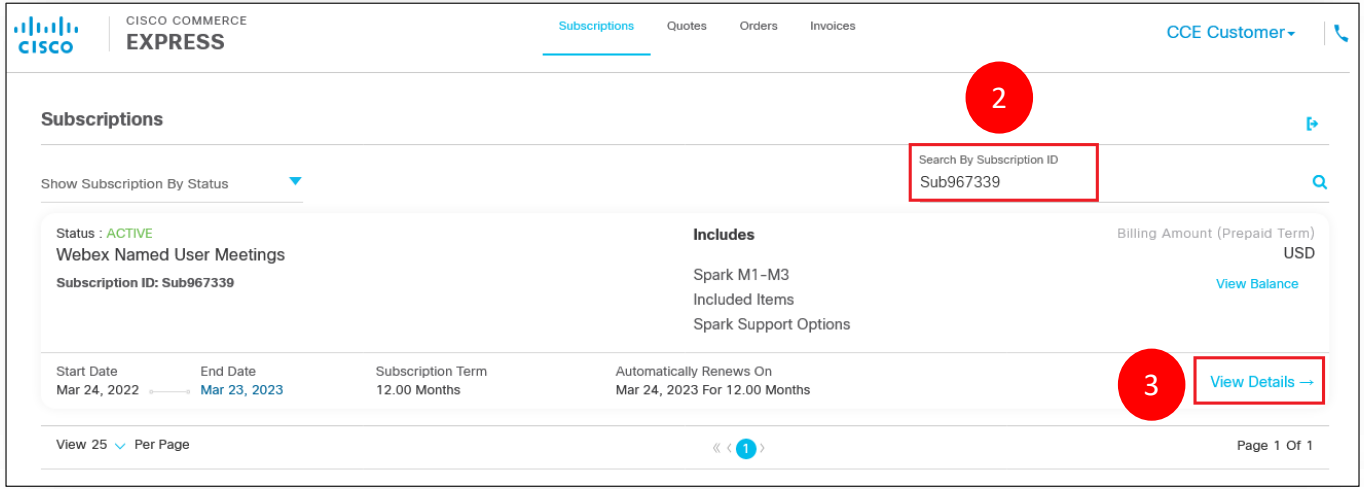
1 Für Hybrid-SKUs mit einem Wert über 50 K wird die Lastschriftmethode aktiviert und standardmäßig ausgewählt.

2 Kreditkarten- und Scheck-/Überweisungsoptionen sind deaktiviert (ausgegraut).

Gesamtbestellwert – automatische Aktivierung der Zahlungsmethode:
Für einen neuen Hybrid-Auftrag über 50 K $, nur Direktlastschriftoption
Für eine neue Hybrid-Bestellung mit weniger als 50 US-Dollar, nur Kreditkartenoption

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

Ändern der Zahlungsmethoden in der Abonnement-Benutzeroberfläche



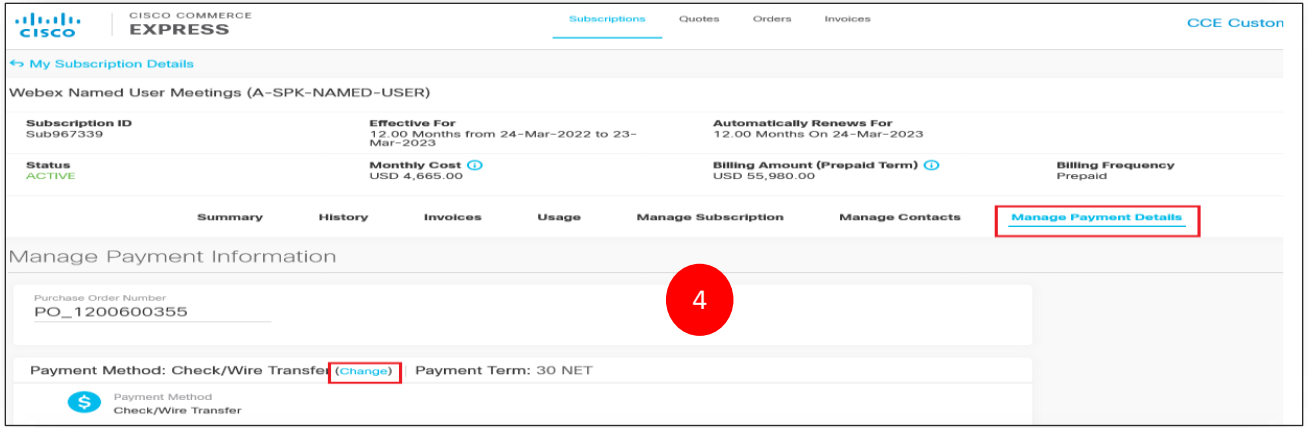
1 Bei CCE anmelden, um das Abonnement anzuzeigen

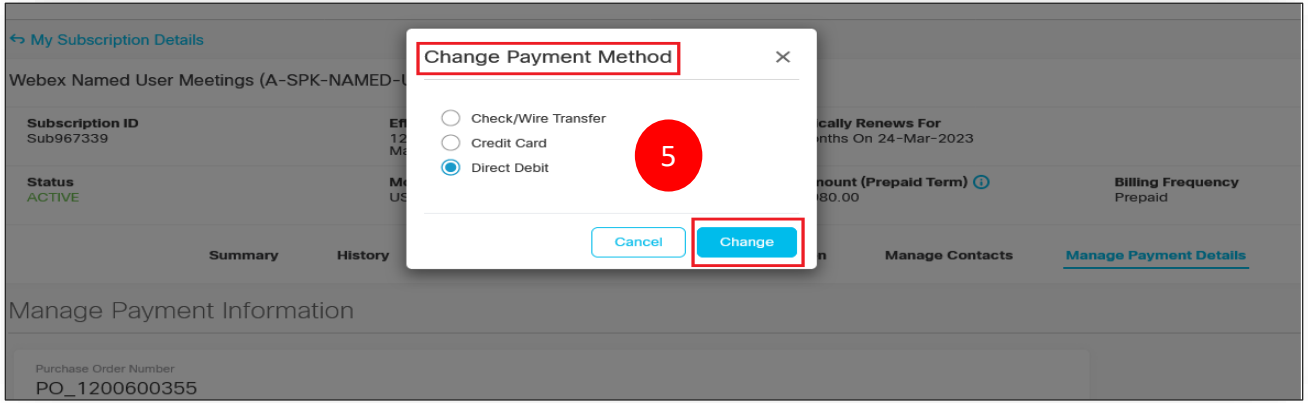
2 Nach *Abonnement-ID* suchen

3 Klicken Sie auf *Details anzeigen* , um auf das Abonnement zuzugreifen

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

Ändern der Zahlungsmethoden in der Abonnement-Benutzeroberfläche



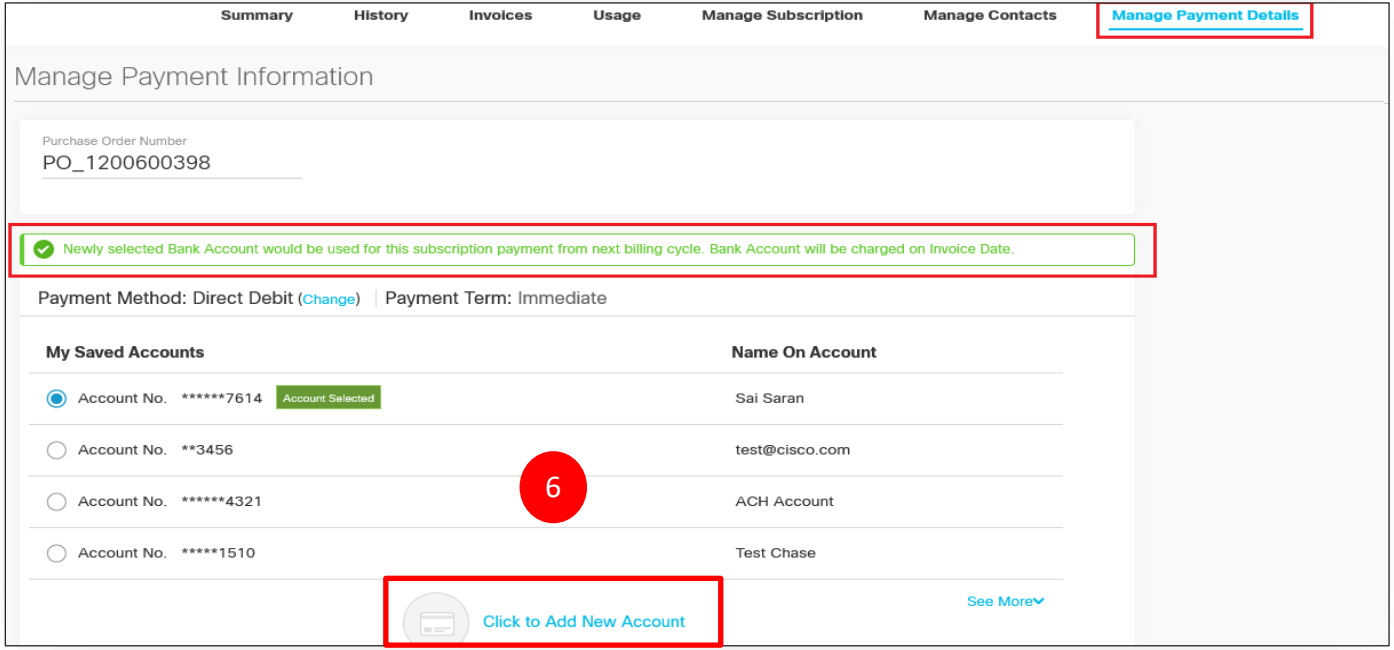


4 Klicken Sie auf die Registerkarte *Zahlungsdetails verwalten* und dann auf *Ändern Zahlungsmethode*.

5 Wählen Sie *Lastschrift* aus und klicken Sie auf *Ändern*.

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

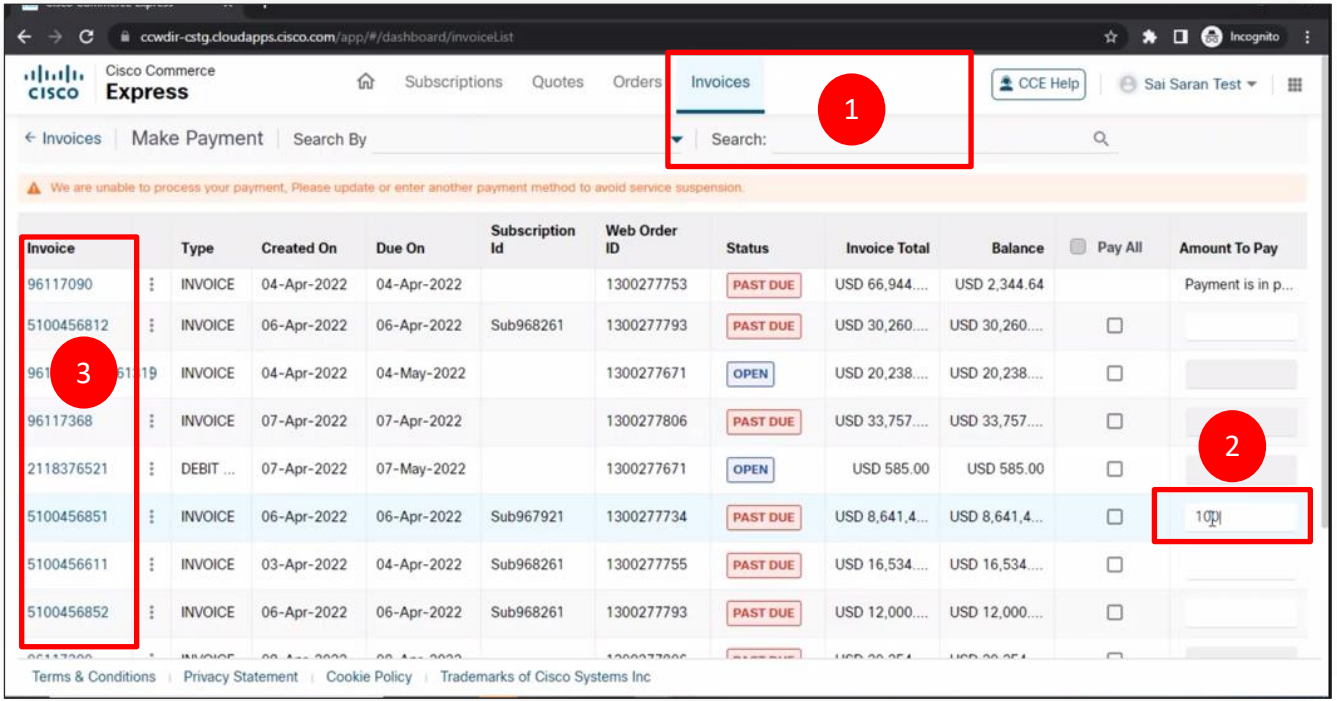
Ändern der Zahlungsmethoden in der Abonnement-Benutzeroberfläche



6 Wählen Sie aus *Meine gespeicherten Konten* aus oder klicken Sie unten, um ein neues Konto hinzuzufügen

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

Bestellung mit offener/überfälliger Rechnung Einmalzahlung



Bestellungen mit offenen oder bereits fälligen Rechnungen, die aufgrund eines Transaktionsfehlers getätigt wurden, erfordern eine einmalige Zahlung, um sie zu korrigieren.

Um eine einmalige Lastschriftzahlung zu tätigen, führen Sie die folgenden Schritte aus:

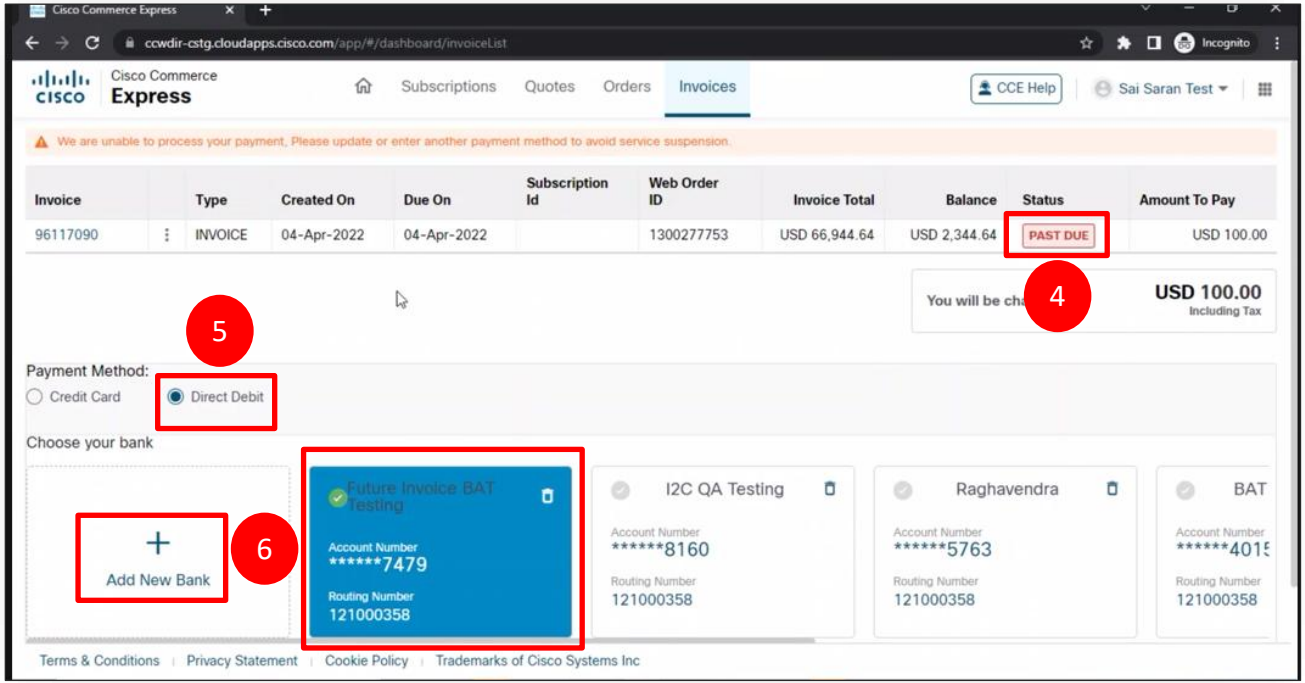
1. Klicken Sie auf die Registerkarte *Rechnung* , und suchen Sie entweder nach Kundenname, Rechnungsnummer, Bestellnummer, Abonnement-ID oder Web-Bestellnummer.

2. Geben Sie den Zahlungsbetrag im Feld *Zu zahlender Betrag* ein.

3. Um die Rechnungsdetails anzuzeigen, klicken Sie auf den Hyperlink *Rechnung* (siehe Schritte 4 bis 8).

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

Bestellung mit offener/überfälliger Rechnung Einmalzahlung



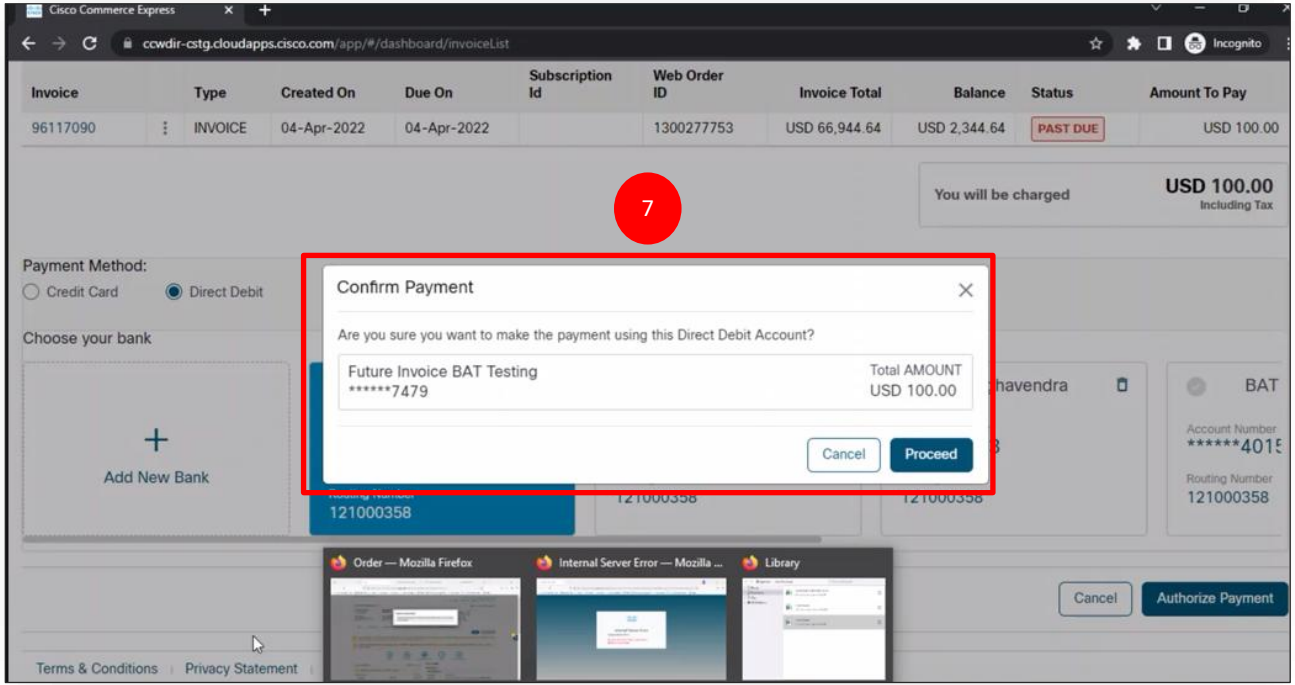
4 Prüfen Sie den Rechnungsstatus (Status wird als FÄLLIG ANGEZEIGT)

5 Option *Lastschrift* auswählen

6 Wählen Sie das vorhandene Konto aus oder klicken Sie auf das „+“-Zeichen, um ein neues Konto hinzuzufügen.

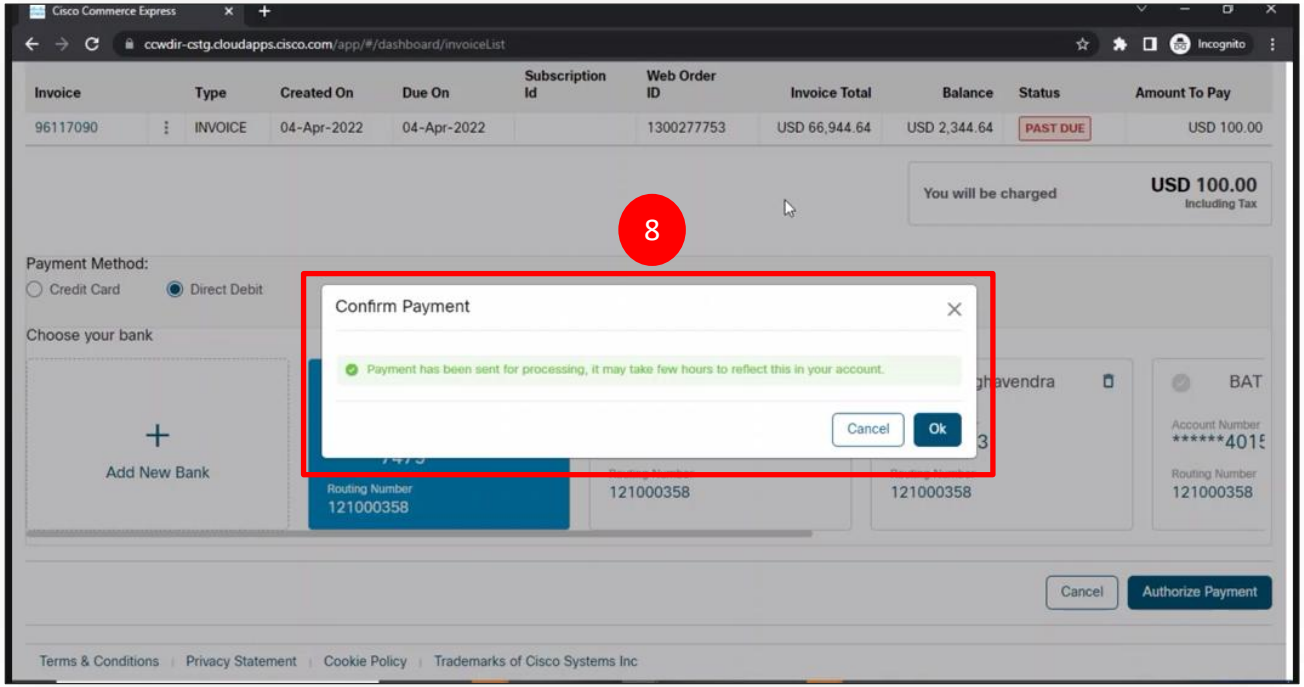
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Bestellung mit offener/überfälliger Rechnung Einmalzahlung



7 Bestätigen Sie die Zahlung, indem Sie auf *Fortfahren* klicken.

Bestellung mit offener/überfälliger Rechnung Einmalzahlung



8 Das System zeigt eine Meldung an, um die Zahlung zu bestätigen:

„Die Zahlung wurde zur Verarbeitung gesendet. Es kann einige Stunden dauern, bis dies in Ihrem Konto widergespiegelt wird.“

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

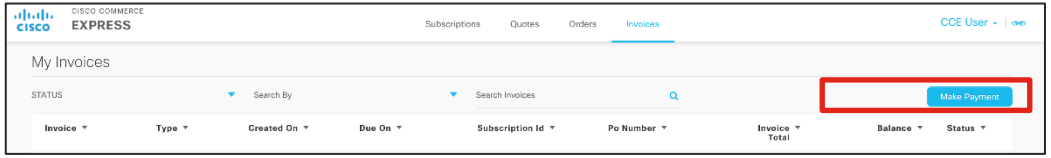
Globaler Bankenauftrag

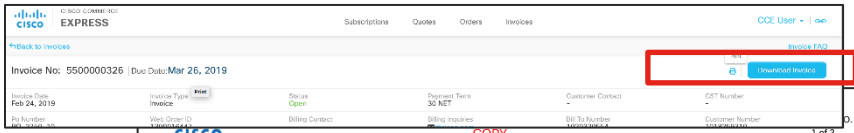
Neue Banküberweisung

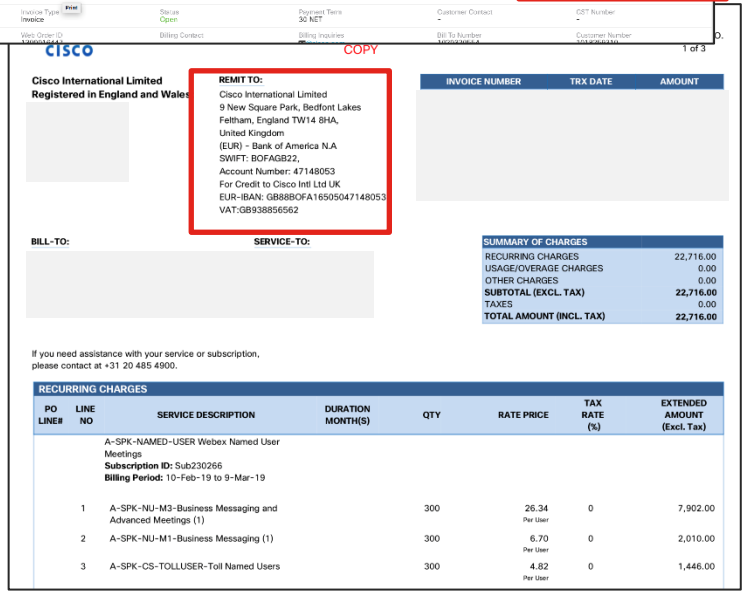
Kunden, die neu in CCE aufgenommen wurden, sollten folgende Maßnahmen ergreifen:

1. Banküberweisung von **Cisco Webex, LLC** an **Cisco Systems, Inc.** aktualisieren
2. Um die Informationen zum neuen Auftrag anzuzeigen, können Sie Ihre neueste **Rechnung** in CCE herunterladen.
3. Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Zahlungen jetzt an Cisco Systems, Inc. senden. Die folgende Excel-Datei enthält Informationen zu Zahlungsüberweisungen nach Region/Standort.
4. Aktualisieren Sie die Aktualisierung, sobald Sie aufgenommen werden, um Zahlungsverzug zu vermeiden. In der folgenden Tabelle sind die Details zur Banküberweisung aufgeführt:

Microsoft Excel 97 - 2004 Worksheet







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

Alle Benachrichtigungen anzeigen und verwalten

Übersicht

Benachrichtigungs e-Mails werden für folgende Benachrichtigungen ausgestellt:

Ein zur Überprüfung bereitstehendes Angebot – dieses wird an den primären Geschäftskontakt und den primären Rechnungskontakt gesendet und in Kopie an den Ersteller des Angebots, den Absender des Angebots und die zusätzlichen Belege kopiert.

Hinweise zur Angebotsannahme an den Kunden, die an den primären Geschäftskontakt und den primären Rechnungskontakt gesendet und an den Anbieter des Angebots kopiert werden. Diese Erinnerungen werden automatisch 14 Tage, 7 Tage und 2 Tage vor Ablauf ausgelöst.

Ein Angebot, das jetzt abläuft. Es wird an den primären Geschäftskontakt und den primären Rechnungskontakt gesendet und an den Ersteller des Angebots kopiert. Dies wird automatisch ausgelöst, wenn das Angebot abläuft.

Wenn ein Kunde ein Angebot annimmt und den Auftrag erteilt, der an den primären Geschäftskontakt und den primären Rechnungskontakt gesendet und in Kopie an den Ersteller des Angebots, den Absender des Angebots und die zusätzlichen Empfänger kopiert wird.

Wenn ein **Kunde ein Angebot ablehnt**, wird dieses an den Ersteller des Angebots und den Absender des Angebots gesendet.

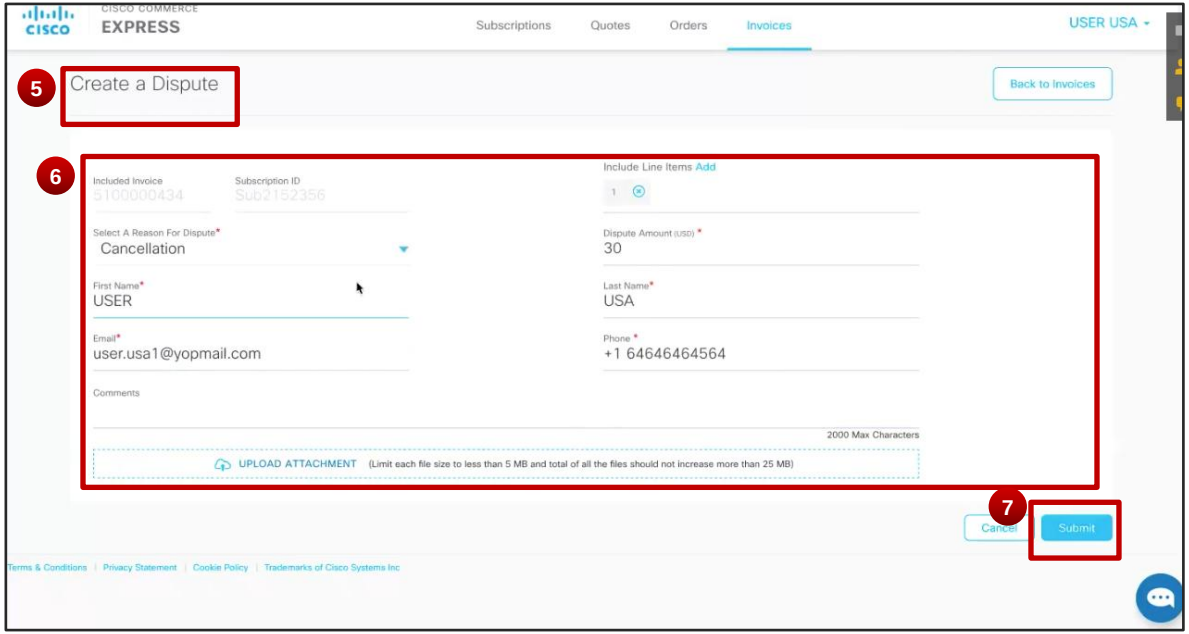
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Anfechtung erstellen

5.Die erforderlichen Details werden zum **Erstellen einer Anfechtung benötigt.**

6. Füllen Sie das * aus, um die Rechnungsnummer, die SubID, die Benutzerinformationen und den Anfechtungsbetrag anzugeben und wählen Sie den Einzelposten aus, den Sie anfechten.

7. Klicken Sie auf **Senden**.

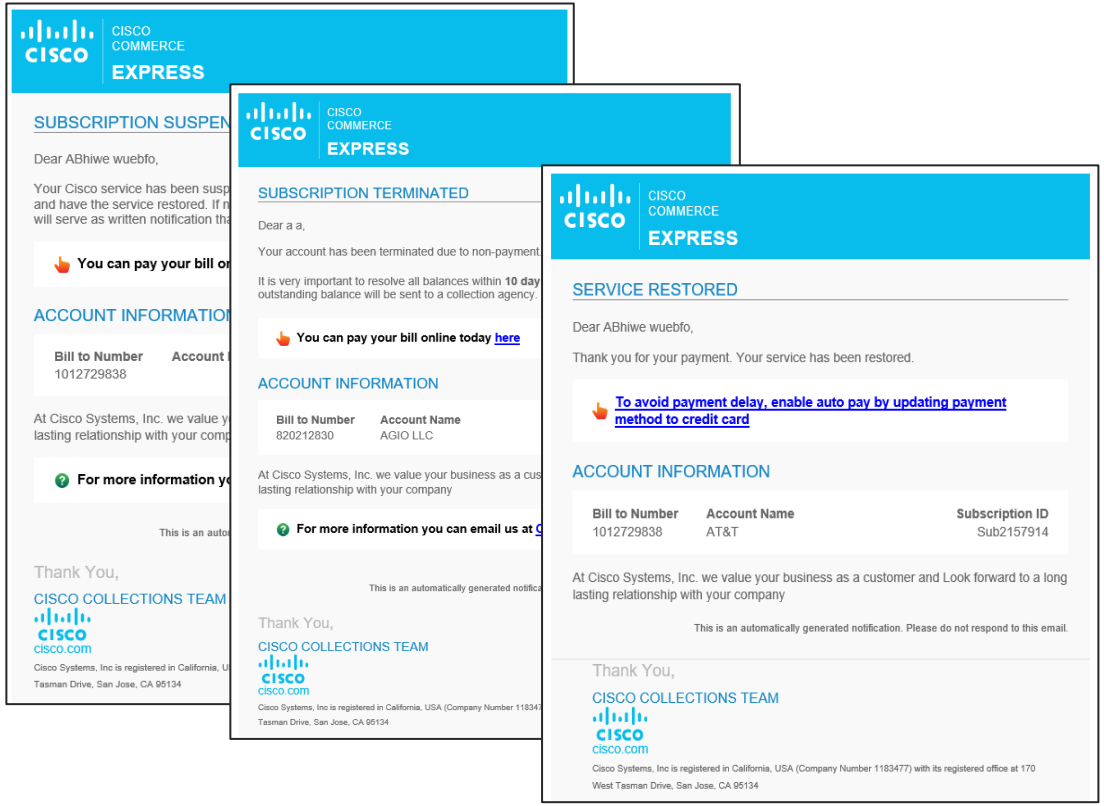


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Benachrichtigungen ausgesetzt, wiederhergestellt und beendet

In dem unwahrscheinlichen Fall, dass ein Konto über überfällige Rechnungen verfügt, erhält Ihr Konto Benachrichtigungen zum Sperren, Beenden und Wiederherstellen basierend auf der aktuellen Aktivität und dem Status Ihres Kontos.

Um eine Aussetzung und letztendlich eine Kündigung zu vermeiden, verwenden Sie bitte den Link in der E-Mail-Benachrichtigung, die Sie erhalten, um die Zahlung abzuschließen.



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

Benachrichtigungen ausgesetzt, wiederhergestellt und beendet

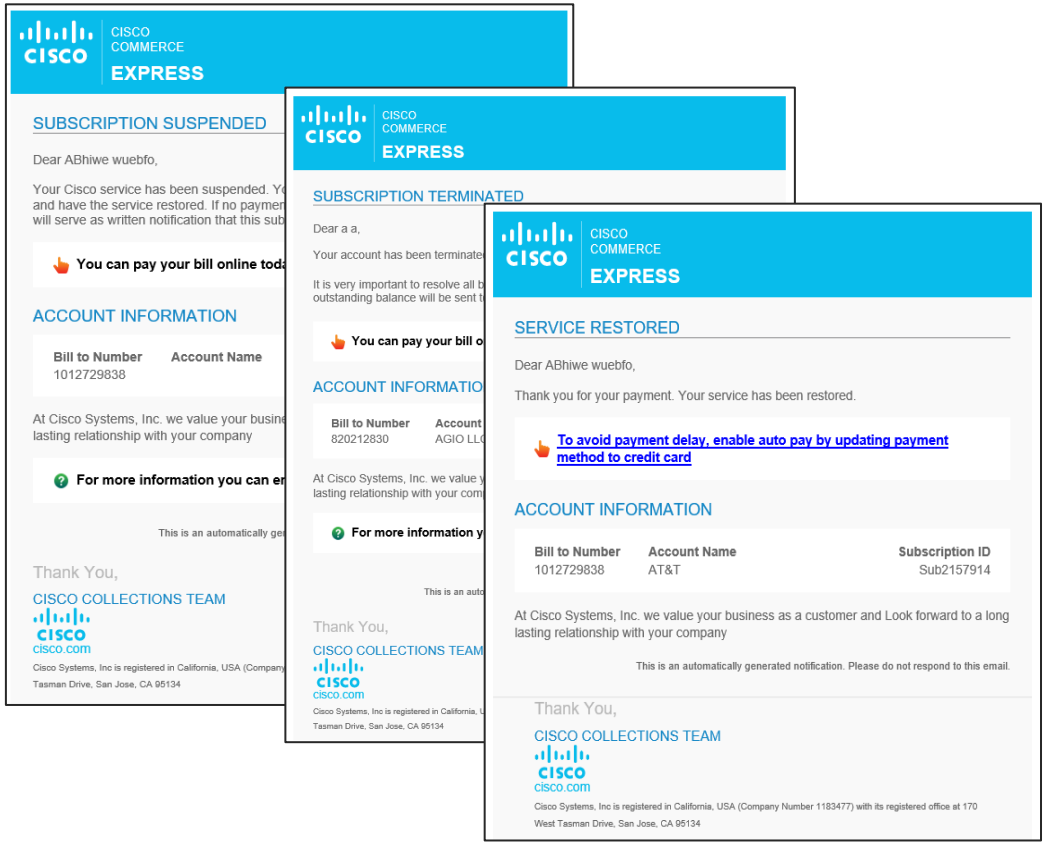
Benachrichtigungen werden gesendet:

- Benachrichtigung zu spät – Benachrichtigung 10 Tage nach Fälligkeit
- Benachrichtigung zu späterer Zeit – Benachrichtigung mit Fälligkeit über 25 Tage
- Voraussetzung – Benachrichtigung über 45 Tage nach Fälligkeit

- Mitteilung über Aussetzung
  - 60 Tage

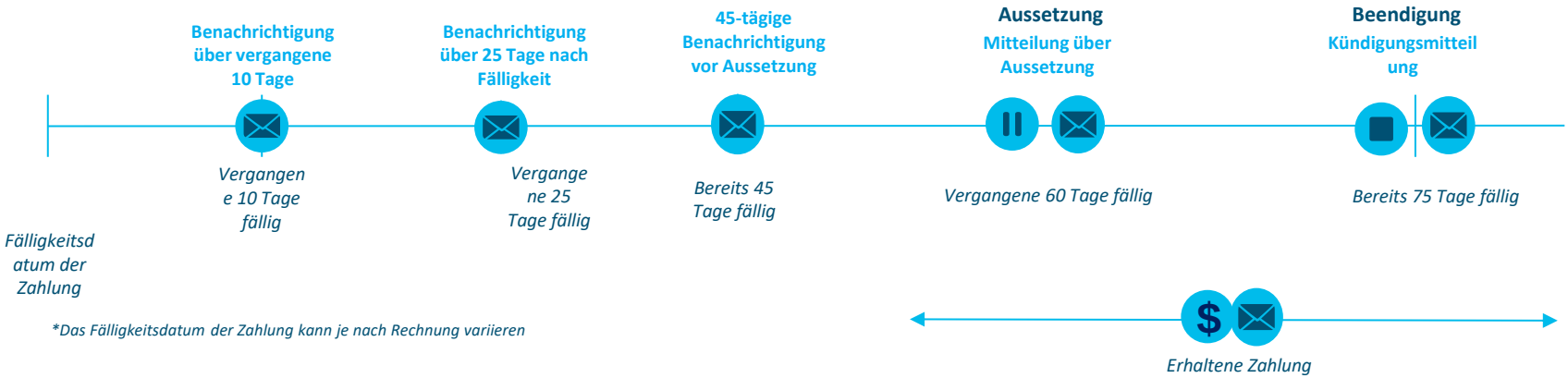
- Kündigungsmitteilung
  - 75 Tage

- Wenn die **Zahlung** vor der Kündigung eingegangen ist, wird eine automatische **Fortsetzung** -Benachrichtigung an den Kunden gesendet.



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

SRT-Richtlinie: Kommunikationsprozess



Attribute		Automatisierter Kommunikationsprozess
✉	**E-Mail-Kommunikation**	E-Mail-Benachrichtigung zum Status der delinquenten Zahlung: • Bei 10 Tagen nach Fälligkeit wird der Kunde darauf hingewiesen, dass die Zahlung bereits fällig ist • Nach 25 Tagen wird der Kunde darüber informiert, dass die Zahlung noch fällig ist • Nach 45 Tagen nach dem Fälligkeitsdatum erhält der Kunde eine Benachrichtigung über die Voraussetzung
⏸	**Mitteilung über Aussetzung**	Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Kunden gesendet , wenn die Aussetzung erfolgt.
■	**Kündigungsmitteilung**	Die E-Mail wird an den Kunden gesendet, wenn der Service beendet wird
$	**Erhaltene Zahlung**	Wenn die Zahlung eingegangen ist: Dienste werden wieder aufgenommen und Benachrichtigung an Kunden gesendet

Abonnement ändern

Abonnement ändern

Übersicht

Kunden haben die Möglichkeit, ihre Einstellungen für die automatische Erneuerung innerhalb der Abonnement-Benutzeroberfläche mindestens 30 Tage nach Ablauf des Abonnements zu ändern. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Verwalten der automatischen Verlängerung für Abonnements dieses Leitfadens. Hinweis: Bei CCE-Abonnements mit monatlichen Kosten von 0 $ kann der Kunde die automatische Erneuerung nicht über die Abonnement-Benutzeroberfläche AKTIVIEREN. Stattdessen müssen sie mit iSales zusammenarbeiten, um die automatische Erneuerung ZU AKTIVIEREN.

Wenn Sie Ihr Abonnement in der bereits gebuchten Reihenfolge ändern möchten, wenden Sie sich an Ihren Cisco-Vertriebsmitarbeiter, der Ihnen behilflich sein kann.

Kunden haben nicht die Möglichkeit, eine Bestellung nach Einreichung der Bestellung zu ändern.

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

Verwalten der automatischen Verlängerung für Abonnements

Automatische Erneuerung
über die Abonnement-Benutzeroberfläche deaktivieren

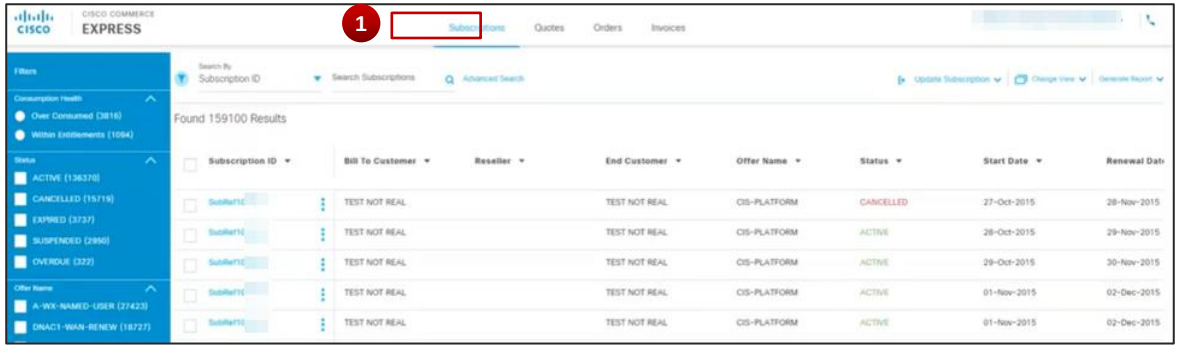
Überlegungen zum Deaktivieren der automatischen Erneuerung über die Abonnement-Benutzeroberfläche:

- Wenn Sie die automatische Erneuerung über die Abonnement-Benutzeroberfläche DEAKTIVIEREN, muss sie **mindestens 30 Tage nach Ende der Laufzeit abgeschlossen sein.**
- Das Deaktivieren der automatischen Erneuerung kann nicht weniger als 30 Tage nach Ende der Laufzeit abgeschlossen werden. Wenn das Ende der Laufzeit weniger als 30 Tage entfernt ist, sollten Kunden einen Fall in Customer Service Hub eröffnen. Eine Stornierung zum Ende der Laufzeit ist abgeschlossen und erfordert die Genehmigung von Sales und Commercial Finance.
- Wenn die automatische Erneuerung über die Abonnement-Benutzeroberfläche deaktiviert wird, muss der Benutzer einen Begründungscode für die automatische Erneuerung auswählen.
- Das Deaktivieren der automatischen Erneuerung erfordert keine Genehmigung der Abteilung Vertrieb oder Commercial Finance, wenn dies mindestens 30 Tage nach Ende der Laufzeit erfolgt.

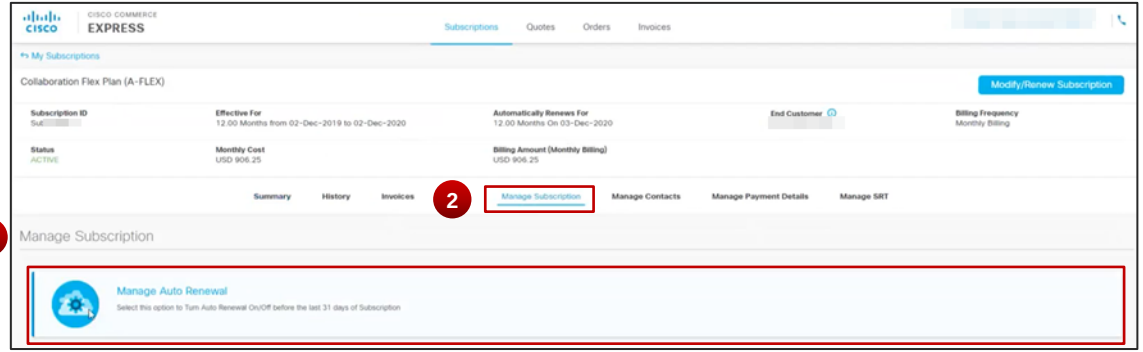
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Automatische Erneuerung
über die Abonnement-Benutzeroberfläche deaktivieren

1. Scrollen Sie auf der Registerkarte **Abonnements** nach Abonnement, und suchen Sie nach Abonnement oder suchen Sie nach Wert, um das Abonnement auszuwählen.



2. Auf der neuen Registerkarte **Abonnement verwalten** wird die Schaltfläche **Automatische Verlängerung verwalten** angezeigt.

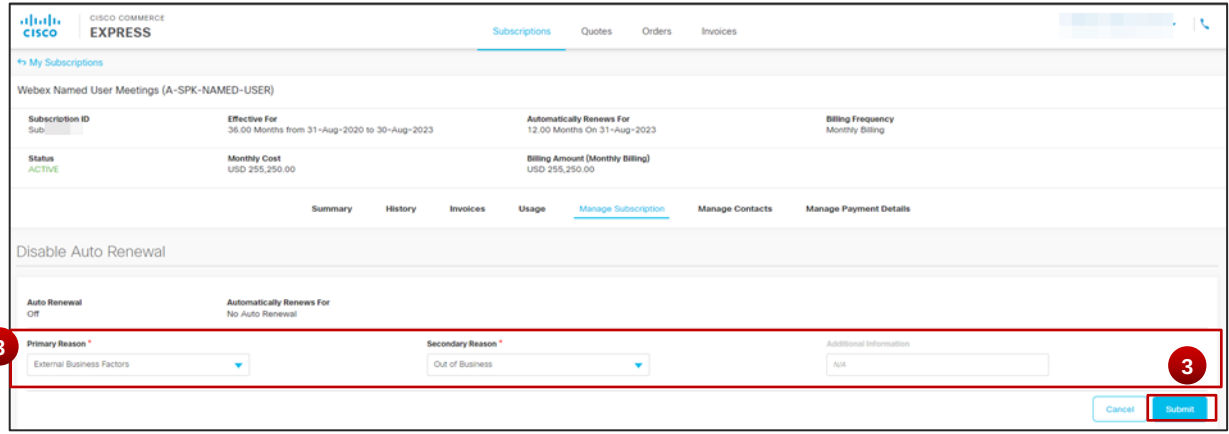


TIP Wenn Sie auf **Automatische Erneuerung verwalten** klicken, wird das System die automatische Erneuerung basierend auf der aktuellen Einstellung entweder deaktivieren oder aktivieren.

TIP Das Abonnement muss sich im aktiven Status befinden, damit die Schaltfläche **Automatische Verlängerung verwalten** aktiviert werden kann.

Automatische Erneuerung
über die Abonnement-Benutzeroberfläche deaktivieren

3 Wenn die automatische Erneuerung deaktiviert wird, muss der Benutzer den erforderlichen **primären Begründungscode** und ggf. den erforderlichen **sekundären Begründungscode** und **Zusätzliche Kommentare** auswählen. Klicken Sie anschließend auf **Senden**.



TIP Wenn die Anforderung zum Deaktivieren der automatischen Erneuerung nicht verarbeitet werden kann, wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt und der Benutzer wird darüber informiert, warum.

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

Automatische VERLÄNGERUNG

über die Abonnement-Benutzeroberfläche aktivieren

Überlegungen zum Aktivieren der automatischen Erneuerung über die Abonnement-Benutzeroberfläche:

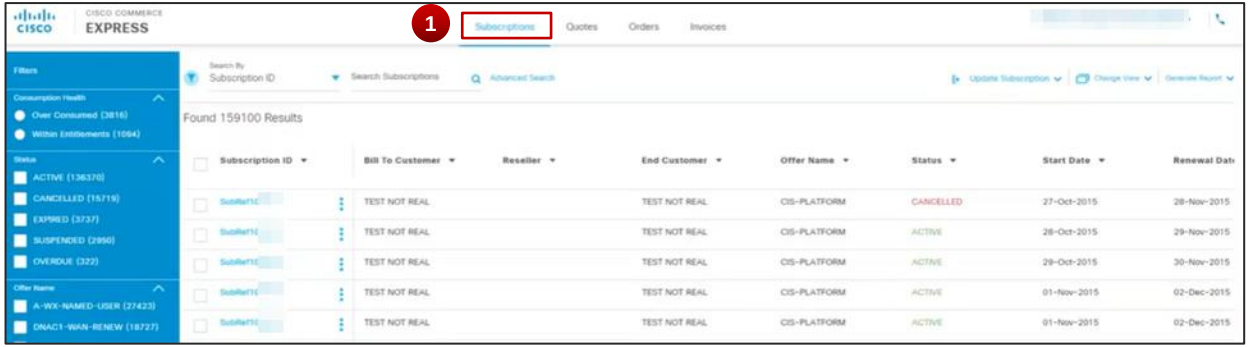
- Wenn die automatische Erneuerung über die Abonnement-Benutzeroberfläche aktiviert wird, muss sie **mindestens 30 Tage nach Ende der Laufzeit abgeschlossen sein.**
- Das Aktivieren der automatischen Erneuerung kann nicht weniger als 30 Tage nach Ende der Laufzeit abgeschlossen werden. Wenn das Ende der Laufzeit noch weniger als 30 Tage entfernt ist, sollten Kunden vor dem Enddatum eine manuelle Verlängerung abschließen.
- Wenn die automatische Verlängerung über die Abonnement-Benutzeroberfläche aktiviert wird, muss der Benutzer den Verlängerungszeitraum aus den verfügbaren Bedingungen in der bereitgestellten Dropdown-Liste auswählen. Die verfügbaren Bedingungen, die der Benutzer auswählen kann, umfassen alle Standard-Verlängerungsbedingungen, die für dieses Angebot eingerichtet wurden, sowie den zuletzt genehmigten Verlängerungszeitraum für das Abonnement.
- Die automatische Erneuerung EIN erfordert keine Genehmigung von Vertrieb oder Commercial Finance, wenn dies mindestens 30 Tage nach Ende der Laufzeit erfolgt.
- Bei CCE-Abonnements mit monatlichen Kosten von 0 $ kann der Kunde die automatische Erneuerung nicht über die Abonnement-Benutzeroberfläche AKTIVIEREN. Stattdessen müssen sie mit iSales zusammenarbeiten, um die automatische Erneuerung ZU AKTIVIEREN.
- Für die Verlängerung eines Abonnements, nachdem die automatische Verlängerung DEAKTIVIERT wurde, ist Unterstützung von einem Cisco-Vertriebsmitarbeiter erforderlich.
- Nach Ablauf der Laufzeit erfordert die manuelle Verlängerung eines Abonnements die Unterstützung eines Cisco-Vertriebsmitarbeiters.

© 2017

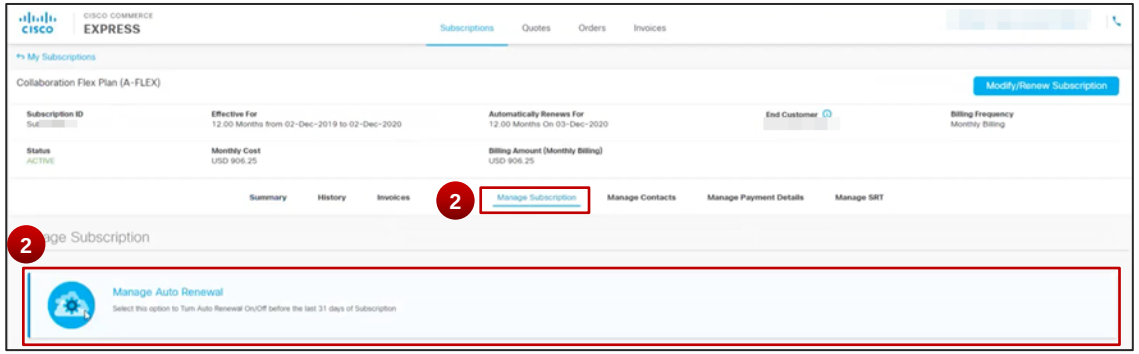
Automatische VERLÄNGERUNG

über die Abonnement-Benutzeroberfläche aktivieren

1. Scrollen Sie auf der Registerkarte **Abonnements** nach Abonnement, und suchen Sie nach Abonnement oder suchen Sie nach Wert, um das Abonnement auszuwählen.



2. Auf der neuen Registerkarte **Abonnement verwalten** wird die Schaltfläche **Automatische Verlängerung verwalten** angezeigt.

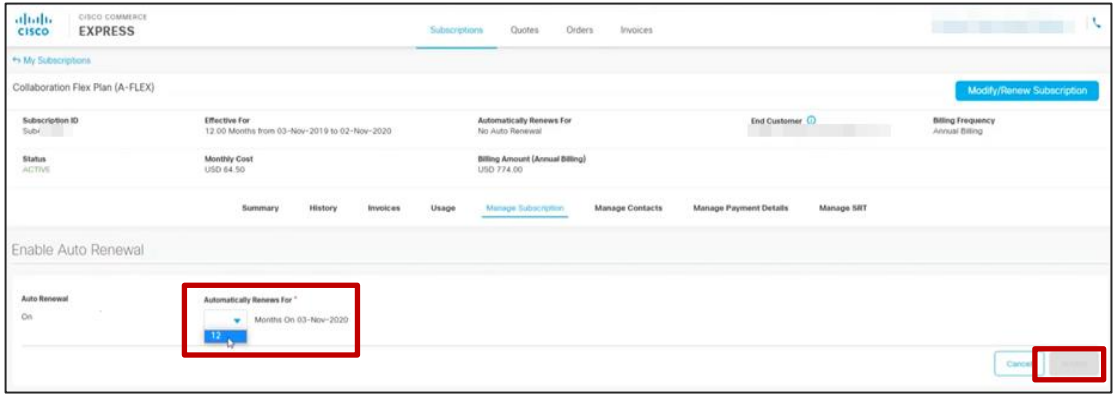


TIP Wenn Sie auf **Automatische Erneuerung verwalten** klicken, wird das System die automatische Erneuerung basierend auf der aktuellen Einstellung entweder deaktivieren oder aktivieren.

TIP Das Abonnement muss sich im aktiven Status befinden, damit die Schaltfläche **Automatische Verlängerung verwalten** aktiviert werden kann.

Automatische VERLÄNGERUNG
über die Abonnement-Benutzeroberfläche aktivieren

3. Wenn die automatische Erneuerung aktiviert wird, muss der Benutzer den **Verlängerungsbegriff** aus den verfügbaren Begriffen in der bereitgestellten Dropdown-Liste auswählen und dann auf **Senden** klicken.



TIP Die verfügbaren Bedingungen, die der Benutzer auswählen kann, umfassen alle Standard-Verlängerungsbedingungen, die für dieses Angebot eingerichtet wurden, sowie den zuletzt genehmigten Verlängerungszeitraum für das Abonnement.

TIP Wenn die Anfrage für die automatische Erneuerung nicht verarbeitet werden kann, wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt und der Benutzer wird darüber informiert, warum.

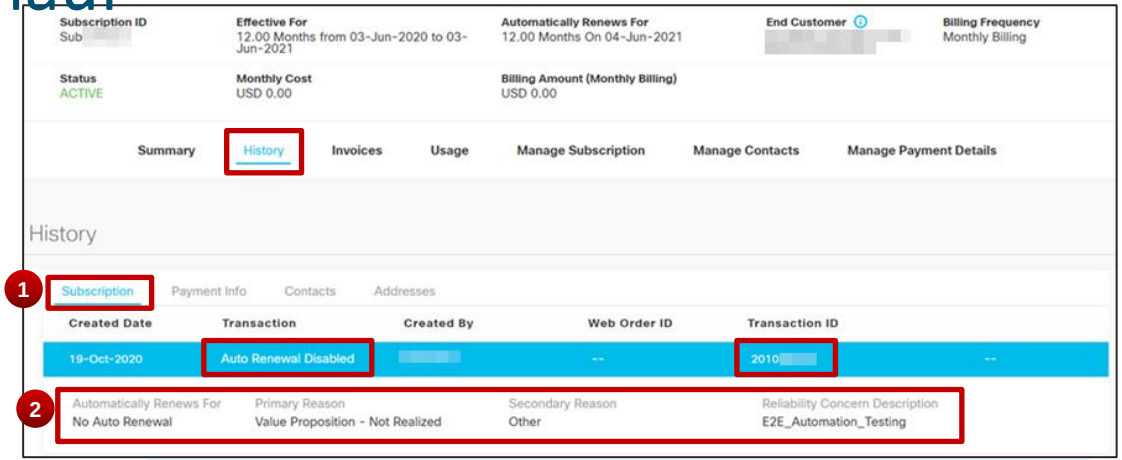
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Anzeigen der Änderungen für die automatische Erneuerung auf der Registerkarte „Verlauf“

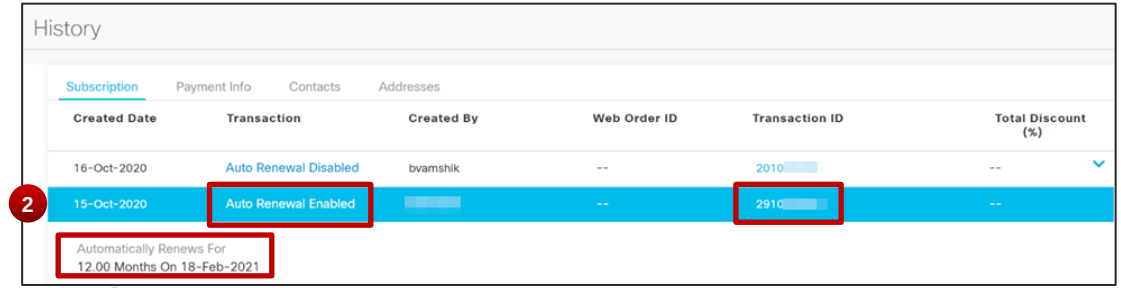
1. Das Aktivieren und Deaktivieren der automatischen Erneuerung wird als Transaktion auf der Registerkarte **Verlauf** in der **Abonnement-Benutzeroberfläche** unter der Registerkarte **Abonnement** angezeigt.

TIP: Wenn die automatische Erneuerung über die Sub-Benutzeroberfläche vorgenommen wird, wird eine **Transaktions-ID** angezeigt, und der **Transaktionstyp** ist entweder **Automatische Erneuerung deaktiviert** oder **Automatische Erneuerung aktiviert**. Wenn die Änderung der automatischen Erneuerung von einem internen Cisco-Benutzer über den Ablauf „Abonnement ändern“ vorgenommen wird, werden die **Web-Auftrags-ID** und der **Transaktionstyp** des **Abonnements geändert.**

2. Benutzer können auf das Symbol „Erweitern“ klicken, um weitere Details wie die aktuelle Einstellung für den Zeitraum für die automatische Erneuerung und Informationen wie Begründungscodes anzuzeigen.



TIP: Automatische Erneuerung, die über die Abonnement-Benutzeroberfläche deaktiviert ist, wird als Transaktionstyp **Automatische Erneuerung deaktiviert** angezeigt, hat eine **Transaktions-ID** und die eingegebenen **Begründungscodes** angezeigt, wenn sie erweitert werden, um weitere Details anzuzeigen.



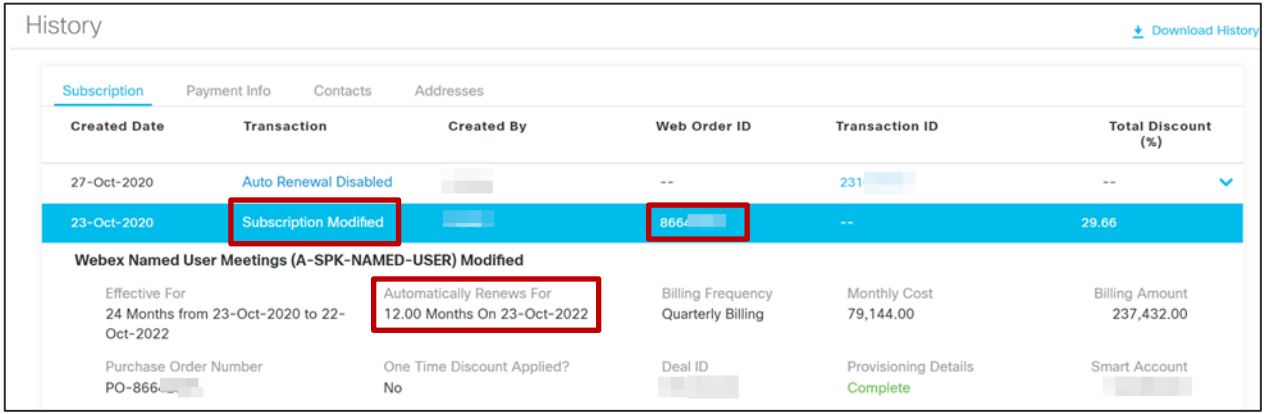
TIP: Die über die Abonnement-Benutzeroberfläche aktivierte automatische Erneuerung wird als Transaktionstyp **Automatische Erneuerung aktiviert** angezeigt, haben eine **Transaktions-ID** und zeigen den **Verlängerungszeitraum und das Datum an.**

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

Anzeigen der Änderungen für die automatische Erneuerung auf der Registerkarte „Verlauf“

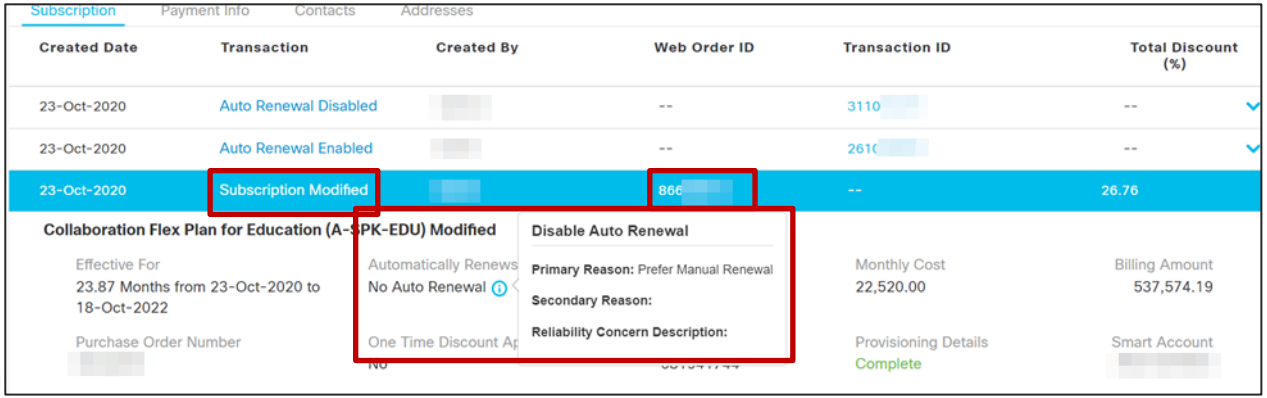
TIP

Wenn ein interner Cisco-Benutzer die automatische Erneuerung über **Abonnementänderung** im Namen des Kunden aktiviert hat, wird diese als**Abonnement geändert**Transaktion mit einer **Web-Auftrags-ID** angezeigt und der **Verlängerungszeitraum** sowie das **Verlängerungsdatum** erfasst.



TIP

Wenn ein interner Cisco-Benutzer die automatische Verlängerung über **Abonnementänderung** im Namen des Kunden deaktiviert hat, wird sie als **Abonnement geändert**-Transaktion mit einer **Web-Auftrags-ID angezeigt** und die automatische Verlängerung wird als **Keine automatische Verlängerung erfasst.** Um die Begründungscodes für das Deaktivieren der automatischen Erneuerung anzuzeigen, bewegen Sie den Mauszeiger über das Informationssymbol neben „Keine automatische Erneuerung“.



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

Änderungsbericht zur automatischen Verlängerung

Der Änderungsbericht zur automatischen Verlängerung ist ein herunterladbarer Bericht, um den aktuellen Status der automatischen Verlängerung für das/die Abonnement(e) basierend auf einem ausgewählten, vom Benutzer eingegebenen Datumsbereich anzuzeigen. Der Bericht enthält den aktuellen Status der automatischen Verlängerung, der auf Änderungen basiert, die über die untergeordnete Benutzeroberfläche initiiert wurden, sowie Änderungen der automatischen Verlängerung, die über Änderungsaufträge für Änderungen und manuelle Verlängerungen aus dem Ablauf der Änderung des Abonnements für CCE eingeleitet wurden.

Hinweis: Der Änderungsbericht zur automatischen Verlängerung steht Direktkunden mit Rechnungskontakt und Geschäftskontakt der CCE-Abonnements zur Verfügung.

Die Berichtsspalten umfassen:

- Kontotyp
- Angebotsname
- Untergeordnete ID
- Status
- Abonnementstartdatum
- Abonnementenddatum
- Ursprüngliche Bedingungen
- Markierung für automatische Erneuerung
- Fällig für Verlängerung
- Abrechnungsmodell
- Monatliche Kosten/MRR
- Bestellungsnummer
- CSM
- Customer Success Manager-E-Mail
- Vertriebsleiter
- E-Mail-Adresse des Vertriebsinhabers
- Partner Success Manager
- Partner Success Manager-E-Mail
- Rechnung an ID
- Endkundenname
- Name des Wiederverkäufers
- Vertrags-ID
- Web-Auftrags-ID
- Auftragstyp
- Markierung für automatische Erneuerung
- Automatische Verlängerung für
- Begründungscode Stufe 1
- Begründungscode Stufe 2
- Zusätzlicher Kommentar
- Initiiert von

Änderungsbericht zur automatischen Erneuerung

Aufschlüsselung der Berichtsspalten

Spaltenname	Beschreibung der Spalte
Kontotyp	Annuity/Cisco Commerce Express
Angebotsname	Angebotsname
Untergeordnete ID	Untergeordnete ID
Status	Status des Abonnements (aktiv, storniert usw.)
Abonnementstartdatum	Abonnementstartdatum
Abonnementenddatum	Abonnementenddatum
Ursprüngliche Bedingungen	Ursprüngliche Bedingungen
Markierung für automatische Erneuerung	Markierung für automatische Erneuerung
Fällig für Verlängerung	Fällig für Verlängerung
Abrechnungsmodell	Abrechnungsmodell
Monatliche Kosten/MRR	Monatliche Kosten/MRR
Bestellungsnummer	Bestellungsnummer
CSM	Customer Success Manager
Customer Success Manager-E-Mail	Customer Success Manager-E-Mail
Vertriebsleiter	Vertriebsleiter
E-Mail-Adresse des Vertriebsinhabers	E-Mail-Adresse des Vertriebsinhabers

Spaltenname	Beschreibung der Spalte
Partner Success Manager	Partner Success Manager
Partner Success Manager-E-Mail	Partner Success Manager-E-Mail
Rechnung an ID	Rechnung an ID
Rechnung an Kundennamen	Rechnung an Kundennamen
Endkundenname	Endkundenname
Name des Wiederverkäufers	Name des Wiederverkäufers
Vertrags-ID	Vertrags-ID
Web-Auftrags-ID	Web-Auftrags-ID
Auftragstyp	Auftragsart (Ändern, Ersetzen, Verlängern usw.)
Markierung für automatische Erneuerung	Flag für automatische Erneuerung von SUB zum Zeitpunkt des Exports (spiegelt immer die abgeschlossene AR-Änderung wider)
Automatische Verlängerung für	Automatische Verlängerung für
Begründungscode Stufe 1	Begründungscode Stufe 1
Begründungscode Stufe 2	Begründungscode Stufe 2
Zusätzlicher Kommentar	Zusätzlicher Kommentar
Initiiert von	Benutzer-ID der Person, die die AR-Änderung initiiert hat

Änderungsbericht zur automatischen Verlängerung

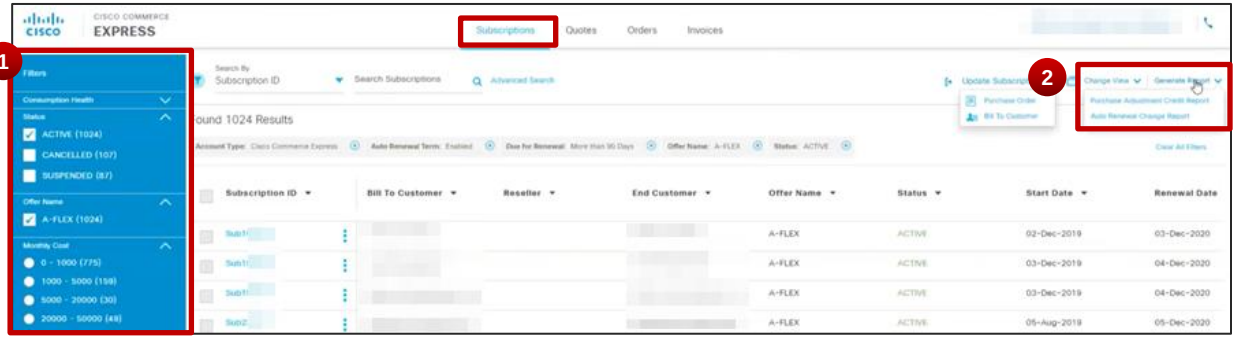
1. Wenden Sie auf der Registerkarte **Abonnements** alle verfügbaren Such- und **Filterkriterien** an, um die interessierenden Abonnements einzugrenzen, bevor Sie den Bericht erstellen.

TIP Der AR-Änderungsbericht wird nur generiert, wenn weniger als 10.000 SUBID auf der Startseite vorhanden sind. Verwenden Sie daher die Filter, um die Ergebnisse einzugrenzen.

2. Wählen Sie **Bericht zur automatischen Verlängerung ändern** im Menü **Bericht generieren** aus.

3. Geben Sie im Popup-Fenster den **Datumsbereich** ein, wählen Sie das Format **Dateityp** aus, und klicken Sie auf **Exportieren**.

TIP Der vom Benutzer eingegebene Datumsbereich darf nicht größer als ein (1) Monat sein.



Warum Deaktivieren Sie die automatische Erneuerung:

- Die folgenden Folien zeigen AR-Szenarien auf, bei denen Direktkunden die automatische Erneuerung deaktivieren können
  - Verkaufs-/Lebenszyklus-PIDs
  - Änderung des Listenpreises 90 Tage vor Verlängerung

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

Warum Deaktivieren Sie die automatische Erneuerung: End-of-Sale/End-of-Life-PIDs bei automatischer Erneuerung Benachrichtigungen

Szenario: AR-Enddatum nach LDOS/EOL-Datum und keine Ersatz-PID eingerichtet

Die automatische Verlängerung wird für das gesamte Abonnement automatisch deaktiviert und diese Benachrichtigung wird 90/60/35 Tage vor Ende der Laufzeit an den Kunden gesendet.

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

Szenario: AR-Enddatum nach LDOS/EOL-Datum und Ersatz-PID ist in CCW eingerichtet

EOS PID wird entfernt und durch die Ersatz-PID ersetzt. Für den Listenpreis wird der Preis der neuen Ersatz-PID verwendet (in den meisten Fällen behält Cisco den gleichen Listenpreis für die Ersatz-PIDs bei). Der Kunde erhält eine Benachrichtigung, in der er informiert wird und **gefragt wird, ob er sich von der automatischen Verlängerung abmelden möchte** oder mit der ersetzten PID und dem neuen Preis fortfahren möchte.

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

Szenario: AR-Enddatum nach LDOS/EOL-Datum und Ersatz-PID ist in CCE eingerichtet

EOS PID wird entfernt und durch die Ersatz-PID ersetzt. Für den Listenpreis wird der Preis der neuen Ersatz-PID verwendet (in den meisten Fällen behält Cisco den gleichen Listenpreis für die Ersatz-PIDs bei). Der Kunde erhält eine Benachrichtigung, in der er informiert wird und **gefragt wird, ob er sich von der automatischen Verlängerung abmelden möchte** oder mit der ersetzten PID und dem neuen Preis fortfahren möchte.

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

Warum Deaktivieren Sie die automatische Erneuerung: Listenpreisänderungen bei Benachrichtigung über automatische Verlängerung

Szenario: Listenpreis **90 Tage** vor der automatischen Verlängerung geändert

Wenn sich der Listenpreis **90 Tage** vor der automatischen Verlängerung geändert hat, würden wir den geänderten Listenpreis während der automatischen Verlängerung anwenden. Der Kunde wird benachrichtigt, um ihn über diese Änderung zu informieren und zu fragen, ob er die automatische Erneuerung abbestellen oder den neuen Preis annehmen möchte. Die Benachrichtigung ist die Standard-Benachrichtigung über die automatische Verlängerung mit zusätzlichen Hinweisen zur Preisänderung.

Hi <Customer name>,

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

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

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

Subscription Details:

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

* Exclusive of taxes and fees

This is a system generat

Resources for You:

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

Thank you,

CISCO SYSTEMS, INC.

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

Abonnement kündigen

Abonnementstornierungen

Stornierungsanfragen

- Mit Wirkung vom 13. September 2020 – Wenn ein **Kunde die automatische Erneuerung deaktivieren möchte**, wurde ihm die **automatische Erneuerung über die Abonnement-Benutzeroberfläche in CCE ermöglicht**. Das Deaktivieren der automatischen Erneuerung muss **mindestens 30 Tage nach Ende der Laufzeit** erfolgen. Lesen Sie den Abschnitt Automatische Verlängerung für Abonnements verwalten in diesem Handbuch, um zu erfahren, wie Sie die automatische Verlängerung deaktivieren. Wenn das Ablaufdatum weniger als 30 Tage entfernt ist, können Kunden über den Stornierungsfall des Customer Service Hub eine Ausnahme für die Bearbeitung ihrer Verlängerung anfordern, um zu verhindern, dass das Abonnement automatisch verlängert wird.

- Gültig ab 13. September 2020 – Bei **Halbzeit- und/oder Ablaufstornierungen für alle CCE-Abonnements** sollten Kunden über **Customer Service Hub (CSH) einen Fall erstellen.** Wenn das Ablaufdatum weniger als 30 Tage entfernt ist, können Kunden über den Kündigungsfall des Customer Service Hub eine Ausnahme für die Bearbeitung ihrer Verlängerung anfordern, um zu verhindern, dass das Abonnement automatisch verlängert wird. Befolgen Sie die Schritte auf den nächsten Folien, um zu erfahren, wie Sie einen Stornierungsantrag über CSH einreichen.

- Mit Wirkung vom 13. September 2020 – Wenn ein Kunde innerhalb der letzten 30 Tage nach Ende der Laufzeit bereits einen Fall erstellt hat, um die automatische Verlängerung zu beenden und dann seine Meinung ändert, kann der Kunde entweder (1) den ursprünglichen Fall erneut öffnen, falls dieser vorhanden ist und nicht geschlossen ist, oder (2) einen neuen CSH-Stornierungsfall öffnen und **Stornierungsanfrage zurückziehen – kann die automatische Verlängerung** nicht als **Anfragetyp aktivieren.**
  - Hinweis: Der Widerruf einer Stornierung muss **vor dem Datum des Stornierungsvorgangs** erfolgen

Hinweis: Cisco schließt die entsprechenden Maßnahmen in diesem Fall bis zu 15 Werktage für die mittelfristige Stornierung und bis zu 7 Werktage für die Stornierung am Ende der Laufzeit ab, die für Ausnahmefälle bei der automatischen Verlängerung weniger als 30 Tage nach dem Enddatum erhoben wurden.

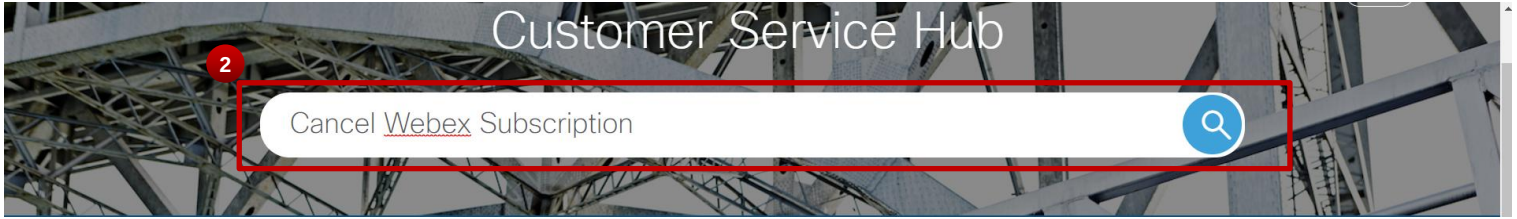
Abonnementstornierungen
Stornierungsanfrage

1. Um einen Antrag auf Kündigung eines Abonnements zur Halbzeit oder zum Ende der Laufzeit für CCE-Abonnements zu beantragen, gehen Sie zu Customer Service Hub, um einen Fall für eine Stornierung zu initiieren.

TIP **Hinweis**: Wenn Sie die automatische Erneuerung deaktivieren möchten, können Sie dies mindestens 30 Tage nach Ende der Laufzeit tun. Kunden können die automatische Erneuerung in der CCE-Abonnement-Benutzeroberfläche selbst deaktivieren. Lesen Sie den Abschnitt utomatische Verlängerung für Abonnements verwalten dieses Leitfadens, um zu erfahren, wie das geht.

Wenn Sie weniger als 30 Tage nach dem Ende der Laufzeit sind, öffnen Sie unter Beachtung dieser Anweisungen einen Fall, um über den Customer Service Hub eine Ausnahmebearbeitung für die Verlängerung anzufordern, um zu verhindern, dass das Abonnement automatisch verlängert wird.

2. Geben Sie das Wort **Webex-Abonnement kündigen** in die Suchleiste ein, und klicken Sie auf das Suchlupe-Symbol.

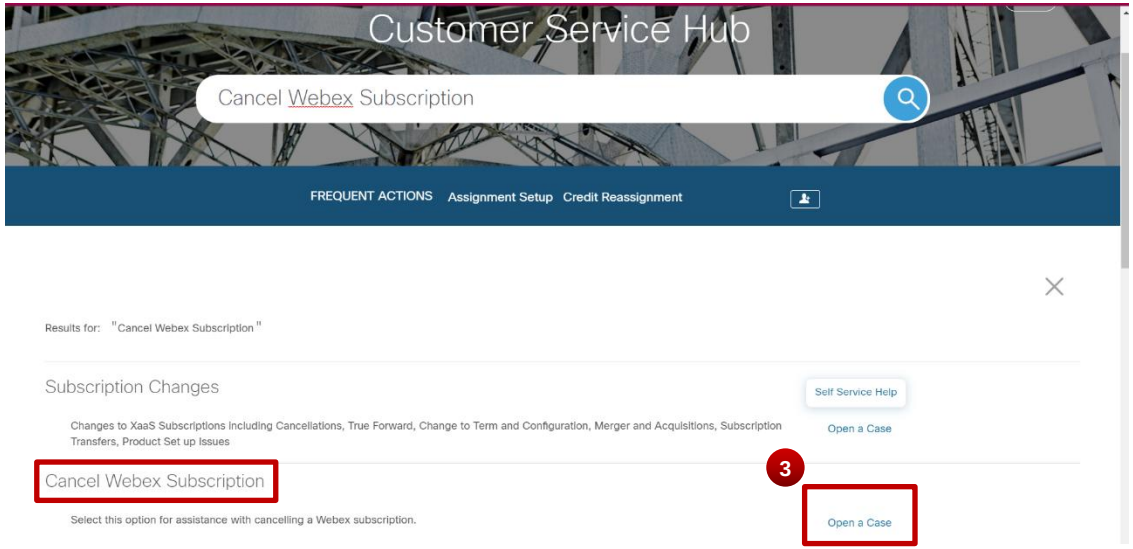


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

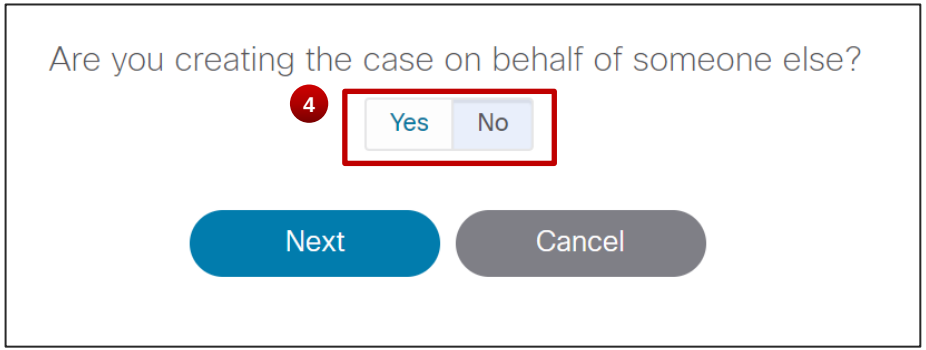
Abonnementstornierungen

Stornierungsanfrage

3 Klicken Sie unter **Webex-Abonnement kündigen** auf **Fall öffnen**.



4 Antworten Sie, wenn Sie den Fall im Namen einer anderen Person erstellen. Klicken Sie dann auf **Weiter**.



TIP

Hinweis: Wenn Sie den Fall im Namen einer anderen Person erstellen, werden Sie aufgefordert, die CCO-ID der betreffenden Person anzugeben.

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

Abonnementstornierungen

Stornierungsanfrage

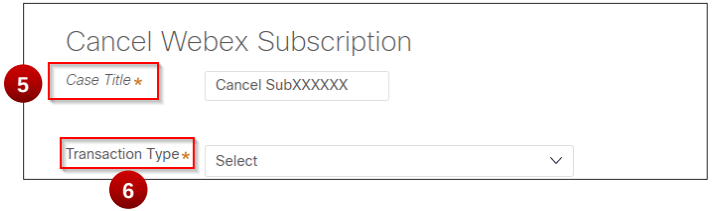
5 Übermitteln Sie unter **Falltitel** einen Titel für Ihren Fall (z. B. Stornieren Sie SubXXXXXX).

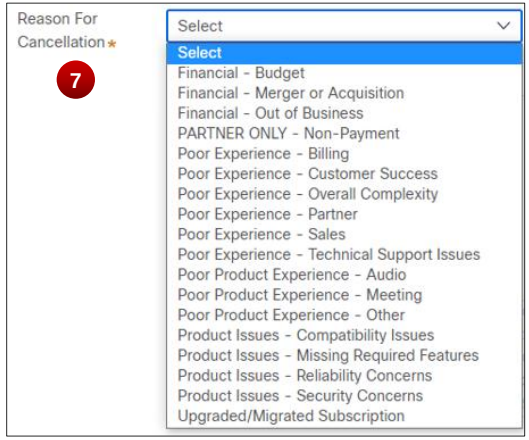
6 Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Transaktionstyp** die Option CCE aus.

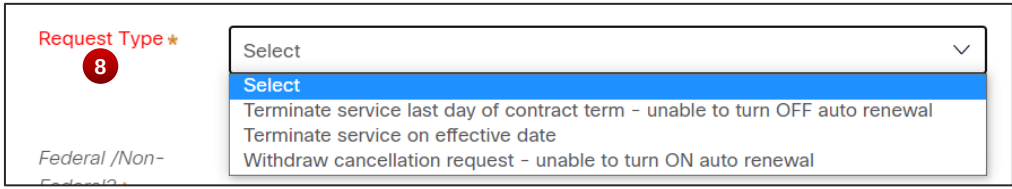
7 Wählen Sie einen **Begründungscode** aus der Dropdown-Liste aus.

8 Wählen Sie einen **Anfragetyp** aus der Dropdown-Liste aus.

- Wählen Sie **Letzten Tag der Vertragslaufzeit des Dienstes beenden – automatische Verlängerung kann nicht deaktiviert werden** , wenn dies innerhalb von 30 Tagen nach Ende der Laufzeit liegt und Sie die automatische Verlängerung nicht mehr selbst über die Abonnement-Benutzeroberfläche deaktivieren können.
- Wählen Sie **Dienst am Stichtag beenden** , wenn Sie eine mittelfristige Kündigung anfordern und am ausgewählten Angeforderten Stichtag erfolgen möchten.
- Wählen Sie **Stornierungsanfrage zurückziehen – Automatische Verlängerung kann nicht AKTIVIERT werden**, wenn Sie bereits innerhalb von 30 Tagen nach Ende der Laufzeit einen Stornierungsfall eröffnet haben und Ihre Meinung geändert haben und sich wünschen, dass das Abonnement verlängert und nicht storniert wird.







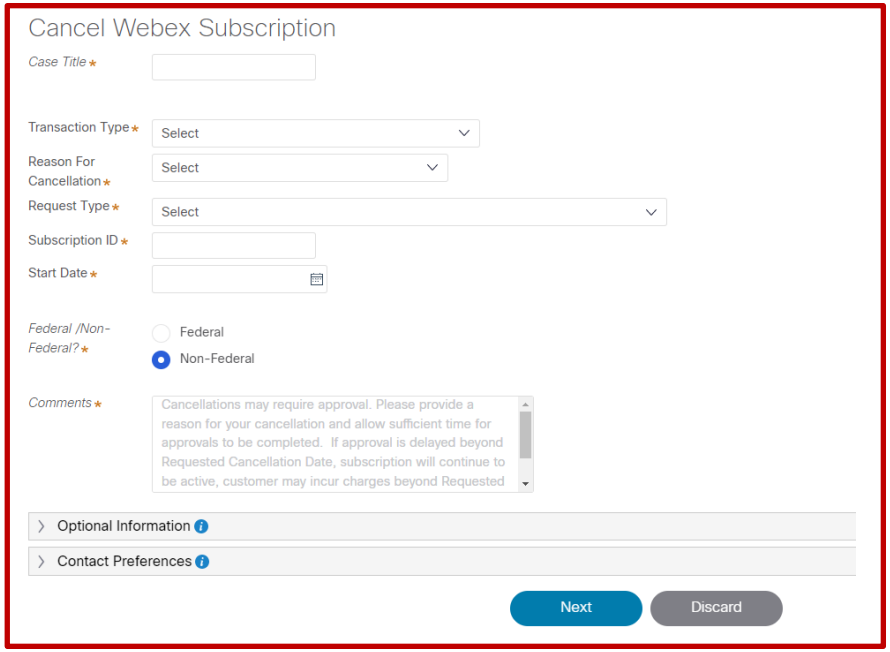
Abonnementstornierungen

Stornierungsanfrage

9 Füllen Sie alle erforderlichen Felder aus, einschließlich **Abonnement-ID**, **Transaktionstyp, Grund für Stornierung**, **Startdatum**, **Anfragetyp**, **Bundes-/Nicht-Bundes** und **Kommentare**.

- Bitte beachten Sie: **Alle Mid- und End-of-Term-Stornierungen sind Ausnahmen, und die Genehmigung ist NICHT garantiert.** Bitte geben Sie einen Grund für Ihre Kündigung an, geben Sie an, ob Sie eine Ende- oder Halbzeitkündigung beantragen, und lassen Sie ausreichend Zeit für den Abschluss der Genehmigungen zu. Wenn die Genehmigung nach dem Datum der angeforderten Stornierung verzögert wird, bleibt das Abonnement weiterhin aktiv, und dem Kunden können nach dem Datum der angeforderten Stornierung Gebühren entstehen.

9



TIP

Hinweis: Wenn ein Kunde innerhalb der letzten 30 Tage nach Ende der Laufzeit bereits einen Fall erstellt hat, um die automatische Verlängerung zu beenden, und dann seine Meinung ändert, kann der Kunde entweder (1) den ursprünglichen Fall erneut öffnen, wenn dieser vorhanden ist und nicht geschlossen ist, oder (2) einen neuen CSH-Stornierungsfall öffnen und **Stornierungsanfrage zurückziehen – Automatische Verlängerung kann nicht AKTIVIERT werden** als **Anfragetyp** auswählen.

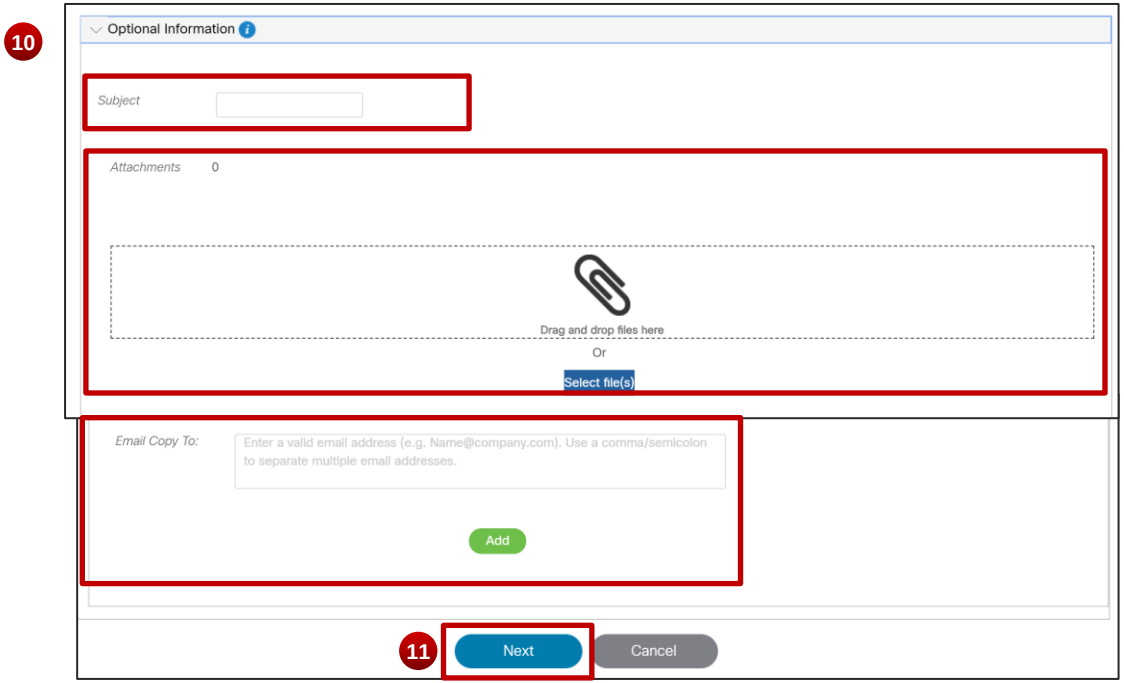
Hinweis: Der Widerruf einer Stornierung muss **vor dem Datum des Stornierungsvorgangs** erfolgen.

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

Abonnementstornierungen
Stornierungsanfrage

10 Unter **Optionale Informationen** können Sie einen **Betreff** hinzufügen, alle **Anhang** -Dateien an die Stornierungsanfrage anhängen und/oder **E-Mail** -Adressen hinzufügen, um eine Kopie der Anfrage zu erhalten.

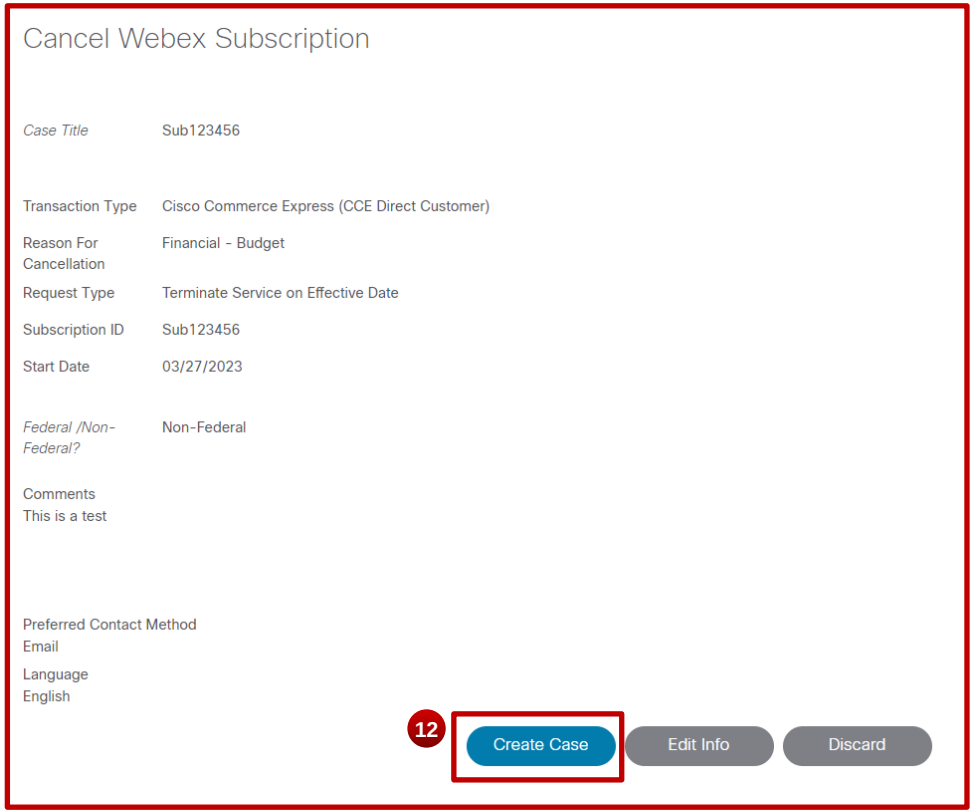
11 Nachdem Sie alle erforderlichen und optionalen Felder ausgefüllt haben, klicken Sie auf **Weiter**.



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

Abonnementstornierungen Stornierungsanfrage

12 Überprüfen Sie die eingegebenen Informationen. Klicken Sie auf **Info bearbeiten** , wenn Sie Änderungen an der Anfrage vornehmen müssen. Wenn alle Informationen korrekt und korrekt sind, klicken Sie auf **Fall erstellen**.



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

Lieferung und Rückgabe von Hardware

Hardware-Versand

Versandgeschwindigkeit	Zu versendende Bestellung	Versandlieferzeit	Von der Bestellung bis zur Ankunft
Standardversand	4 Werktage	6 Werktage	10 Werktage

Rückgaben müssen im Customer Service Hub initiiert werden

1. Öffnen Sie unter Customer Service Hub einen Fall.
2. Suchen Sie nach „CCE“ , und klicken Sie auf „Fall öffnen“ unter Support zum Cisco Commerce Express (CCE)-Tool für Angebote.
3. Wählen Sie „Agentur-Support bei Versand“ aus.

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

Anfechtung erstellen

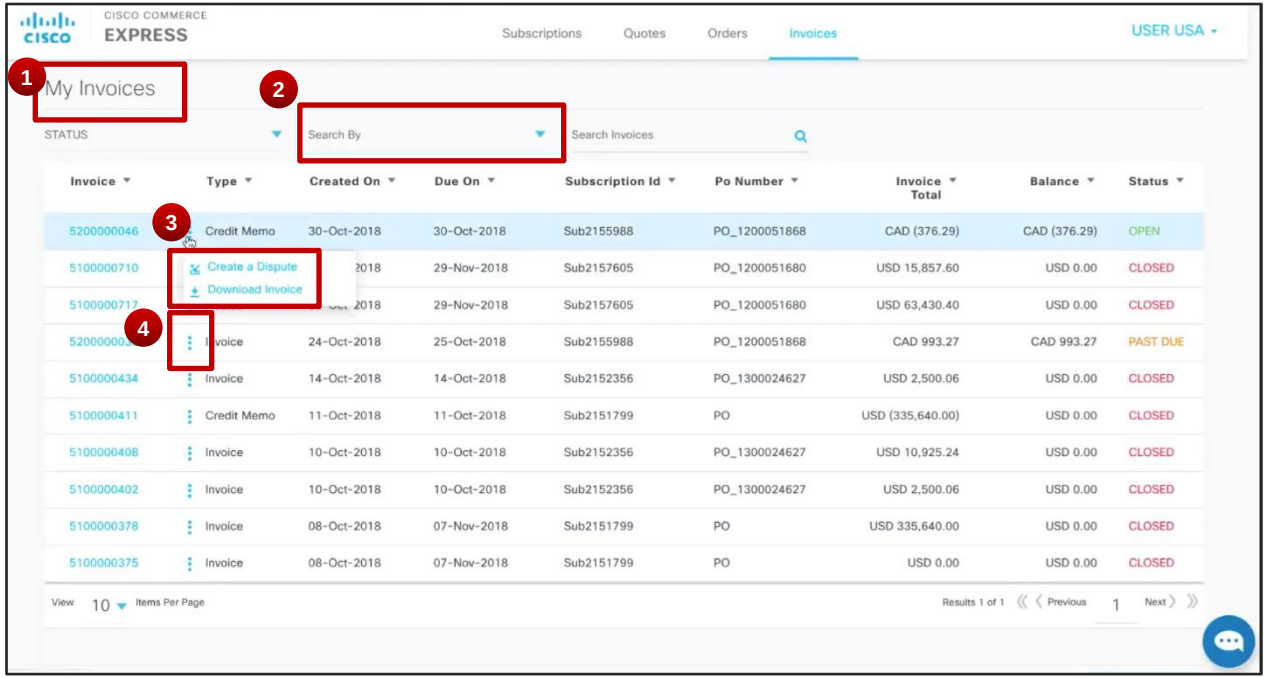
Anfechtung erstellen

1. Gehen Sie zur Registerkarte **Rechnungen** unter **Meine Rechnung**.

2. Sie können **nach** Rechnung suchen

3. Klicken Sie auf die 3 vertikalen Punkte,

4. und wählen Sie **Anfechtung erstellen** aus.
   Hinweis: Sie können nach Anfechtungen suchen oder auf die SAF-Nummern klicken, die Details/Notizen zu Anfechtungen enthalten.



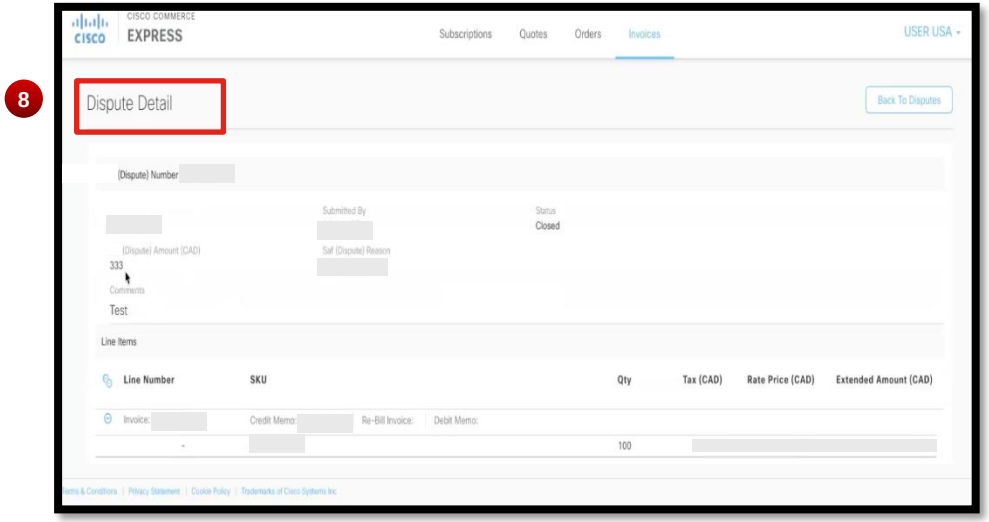
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Rechnungen verwalten

Rechnungsstreitigkeiten prüfen

8. **Anfechtungsdetails** prüfen

Bitte beachten Sie: Dies ist eine Self-Service-Ansicht. Kunden können den Streitstatus und den Streitbetrag überprüfen.



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

Rechnungen prüfen

9. Klicken Sie auf **Rechnungen**.

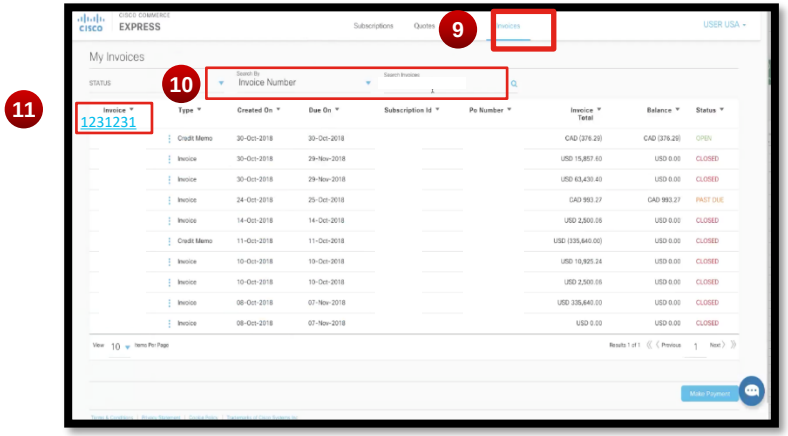
10. Klicken Sie links auf den Link **Rechnungsnummer** .

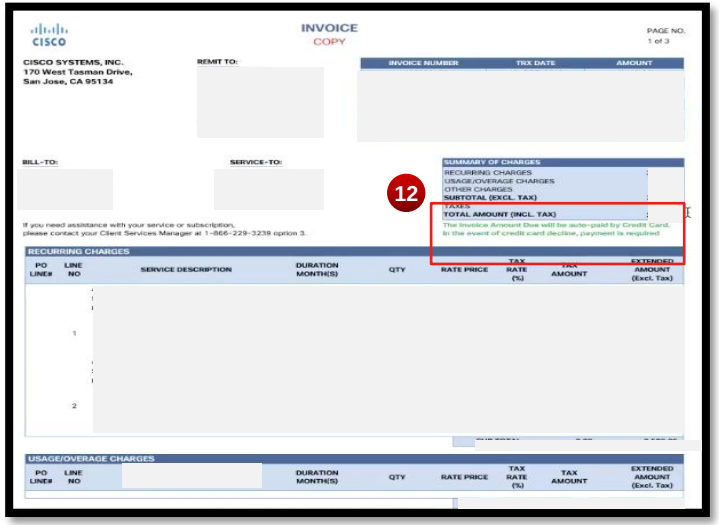
11. Klicken Sie auf **Als PDF herunterladen**, um die Rechnung zu prüfen

12. **Nachrichtenbenachrichtigung(en)** wird/werden in der Kopf- und Fußzeile der Seite für Konten hervorgehoben, auf denen automatische Zahlungen aktiviert sind.

Hinweis: Die Rechnung zeigt immer den Gesamtbetrag an und wird am Transaktionsdatum bezahlt.

Kunden können **ihre Rechnung am selben Tag der Erstellung nach 16:00 Uhr (04:00 Uhr PST) herunterladen.** Eine Benachrichtigung informiert den Kunden, wenn die Rechnung vorbereitet wird.





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

Rechnungen prüfen

13. Wenn auf das Abonnement für diesen Monat eine Aktion angewendet wird, wird diese als Teil des Rabattwerts für das **PA-Programm** angezeigt. Der erweiterte Betrag für die Linie spiegelt das Werbeguthaben wider.

14. Nach Ablauf der Aktion fällt sie aus dem Abonnement und wird nicht mehr im Rabattwert des PA-Programms angezeigt.

Hinweis: am unteren Rand der Rechnung ist die Berechnungsformel für den erweiterten Betrag zur Klarheit angegeben.

RECURRING CHARGES

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

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

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

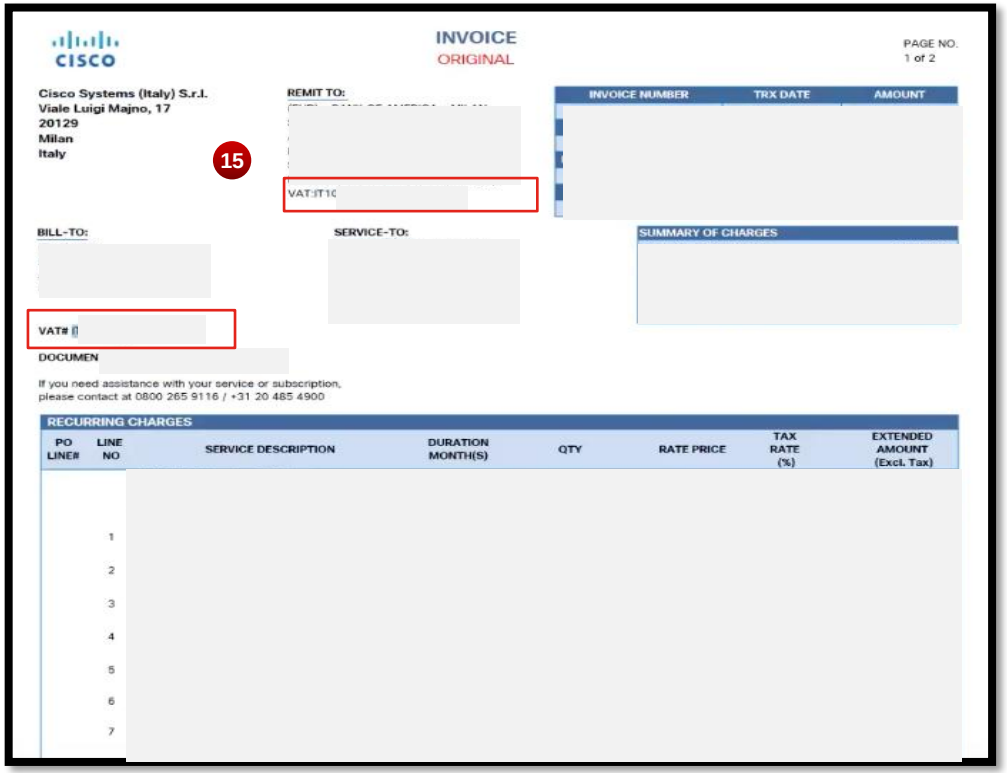
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

MwSt./Gst./Steuernummer prüfen

15. Auf Ihrer Rechnung befindet sich die **MwSt.-/GST- oder STEUERNUMMER** an zwei Orten.

Dies umfasst oben rechts und mitte links auf den Rechnungen.

Kunden, die ein Formular W-9 (Anforderung der Steueridentifikationsnummer und Zertifizierung) benötigen **Sie können das Formular hier herunterladen.**



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

E-Rechnung Italien

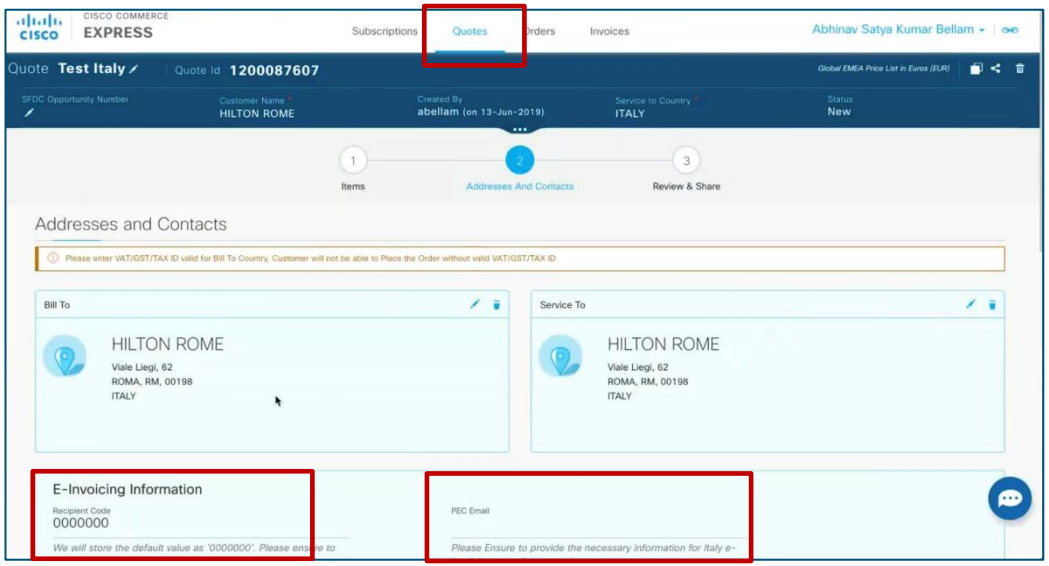
Für Kunden mit einer ***Rechnungsadresse*** in **Italien.**

1. Öffnen Sie **Angebot** > Wählen Sie **Adresse und Kontakte** aus.

2. Wenn sich Bill-To in Italien befindet, müssen wir eine E-Invoice-Nummer hinzufügen.
   a) Die Rechnungsnummer wird standardmäßig auf sieben 0 (0000000) eingestellt.
   b) Der Kunde muss den PEC-Code (Posta Elettronica Certificata) angeben.

3. PEC E-Mail ist erforderlich und wird vom Kunden von der italienischen Regierung zur Verfügung gestellt.
   a) Diese E-Rechnung wird an PEC E-Mail gesendet.

Externe Kundenansicht



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

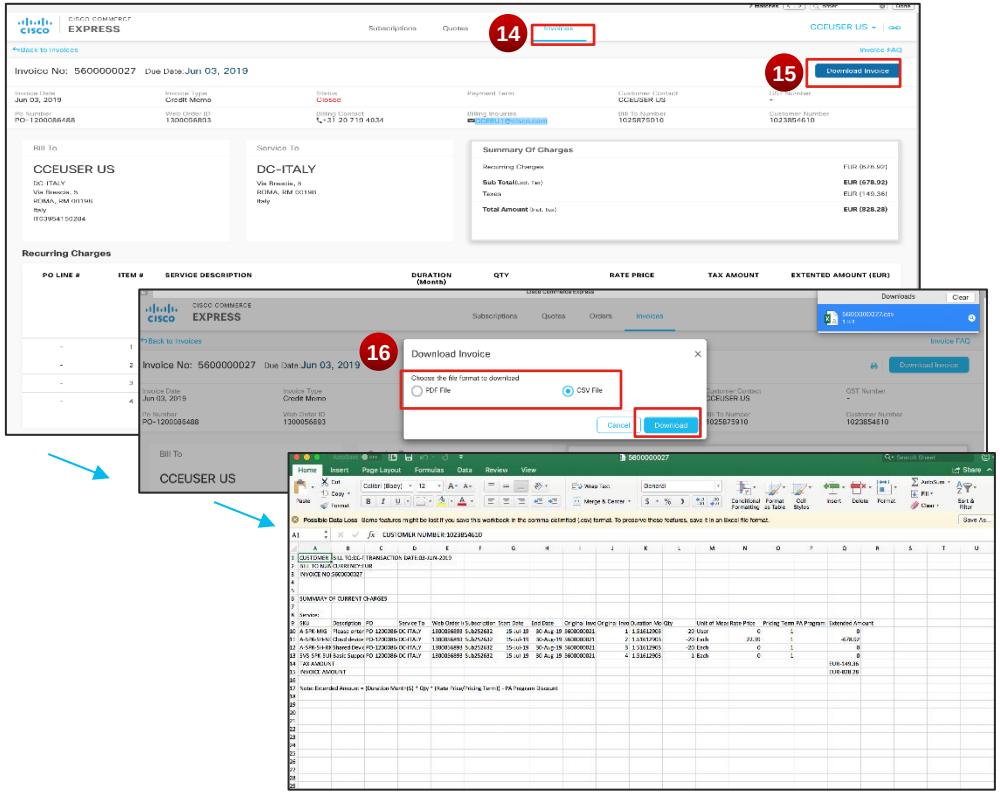
Elektronische Rechnungsstellung Italien

Für Kunden mit einer Rechnungsanschrift und An-Adresse in Italien können Sie jetzt eine Rechnung Herunterladen.

14. Wählen Sie auf der Registerkarte **Rechnungen** die Rechnung aus, die Sie anzeigen möchten.

15. Klicken Sie oben rechts, um **Rechnung herunterzuladen**.

16. Format auswählen: **PDF-Datei oder CSV-Datei.**



Beispiel für CSV-Datei

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

Support

Support

Wie erhalte ich Hilfe bei Cisco Commerce Express (CCE)?

- Öffnen Sie unter Customer Service Hub einen Fall.
- Suchen Sie nach „CCE“.
- Klicken Sie unter Support zum Cisco Commerce Express (CCE)-Tool für Angebote auf „Fall öffnen“ .

Wie erhalte ich Hilfe bei neuen oder vorhandenen Angeboten für die Bereitstellung einer Bestellung über Cisco Commerce Express (CCE)?

- Wenn Sie mit einem Cisco-Vertriebsmitarbeiter arbeiten, werden dessen Kontaktinformationen am unteren Rand der E-Mail von Cisco aufgeführt.

Wie erhalte ich Hilfe bei Rückgaben und Ersatz in Cisco Commerce Express?

- Öffnen Sie unter Customer Service Hub einen Fall.
- Suchen Sie nach „CCE“, und klicken Sie unter Support zum Cisco Commerce Express (CCE)-Tool für Angebote auf „Fall öffnen“.
- Wählen Sie „ „Agentur-Support bei Versand“ aus.

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

Support

Für Austausch eines Geräts in Cisco Commerce Express (CCE):

•Öffnen Sie unter Customer Service Hub einen Fall.

•Suchen Sie nach „CCE“, und klicken Sie unter Support zum Cisco Commerce Express (CCE)-Tool für Angebote auf „Fall öffnen“.

•Wählen Sie „Agentur-Support bei Versand“ aus.

Wie erhalte ich Hilfe zum Status der Bestellung, bei Änderungen oder Stornierungen in Cisco Commerce Express (CCE)?

Für Status:

•Öffnen Sie unter Customer Service Hub einen Fall.

•Suchen Sie nach „CCE“, und klicken Sie auf „Fall öffnen“ unter Support zum Cisco Commerce Express (CCE)-Tool für Angebote.

•Wählen Sie „Agentur-Support bei Bestellung“. und befolgen Sie die Schritte zum Öffnen eines Falls.

Für Änderungen/Stornierungen:

•Öffnen Sie unter Customer Service Hub einen Fall.

•Suchen Sie nach „CCE“, und klicken Sie auf „Fall öffnen“ unter Support zum Cisco Commerce Express (CCE)-Tool für Angebote.

•Wählen Sie „Änderungen/Stornierungen“, und befolgen Sie die Schritte zum Öffnen eines Falls.

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

Support

Hilfe bei der Anmeldung bei CCE erhalten Sie hier

Anfechtung hier einreichen

RECHNUNGSSTELLUNG UND INKASSO

- NORD- UND SÜDAMERIKA: us01_cce@external.cisco.com oder us02_cce@external.cisco.com oder us03_cce@external.cisco.com oder us04_cce@external.cisco.com oder us05_cce@external.cisco.com
- EMEAR: cceeu1@external.cisco.com oder cceeu2@external.cisco.com
- ASIEN: cce_apjc_asia1@external.cisco.com oder cce_apjc_asia2@external.cisco.com oder 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

Ressourcen

1. **Hilfecenter für Cisco Commerce Express**

   Besuchen Sie das Hilfecenter für Cisco Commerce Express, um mehr über CCE zu erfahren, FAQs zu lesen und Hilfe und Support zu erhalten.

   http://cs.co/CiscoCommerceExpressHelpCenter

2. **Bei Cisco Commerce Express anmelden:**

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

3. **Cisco Commerce Express – Kundenleitfaden**

   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

Ressourcen

Versions-Aktualisierungen

Q4F19-Version – 9. Juni 2019	
Kreditkartenzahlungen automatisch widerspiegeln	Die Kreditkartenstammdaten werden bei der Aktualisierung automatisch auf diese Zahlung für alle festgelegten Bestellungen und Abonnements übertragen.
Elektronische Rechnungsstellung Italien	Die Fakturierung wird für Compliance-Standards elektronisch erfolgen. Für die elektronische Rechnungsstellung ist ein per E-Mail zu empfangender Code erforderlich.
Automatische Zahlungen und Restguthaben	Die Erinnerung an die Zahlung des gesamten verbleibenden Restbetrags sollte zum Zeitpunkt der Einrichtung der automatischen Zahlungen bearbeitet werden, um rechtzeitige Zahlungen zu gewährleisten.
Rechnung herunterladen	Kunden können Rechnungen in den nächsten 12 Stunden oder nach 4:00 Uhr PST herunterladen
Benachrichtigung „Unterbrechen“, „Fortsetzen“, „Beenden“	Benachrichtigungen werden an Kunden gesendet, die ab 10 bis 45 Tagen nach der Fälligkeit beginnen.
Verfügbarkeit der CCE-Kreditkarte	Die Verfügbarkeit von CCE und Kreditkarte ist jetzt verfügbar für: Bolivien, Britische Jungferninseln, Kaimaninseln, Honduras, Nicaragua, Paraguay, US-Jungferninseln, Barbados, Bermuda, Aruba
Amex nach Australien	Amex in Australien kann als Zahlung auf CCE verwendet werden.
Hilfecenter auf Webex.com	Häufig gestellte Fragen, Support und Ressourcen hier anzeigen
Q1F20-Version – 6. September 2019	
Bestellung aktualisieren	Bestellfeld aktualisiert für interne und externe Benutzer
CCE-Hilfe	CCE-Hilfe-Schaltfläche auf dem Dashboard

© 2 nfidential

Versions-Aktualisierungen

Q1F20-Version – 6. September 2019	
Highlight für Bestellung aufgeben	Schaltfläche „Bestellung aufgeben“ für Kunden hervorgehoben
Kreditkarte, automatische Zahlung und Verbesserung	Verbesserungen bei der automatischen Kreditkartenzahlung und dem Kontostand
Rechnungsbenachrichtigung	Rechnungsnachricht für die in Vorbereitung befindliche Rechnung
Q1F20-Version – 6. Oktober 2019	
Kreditkarten	CCE – Verbesserte Benachrichtigung für den Autopay-Bildschirm (Verbesserte Autopay-Erfahrung)
Verbesserungen bei der Vereinfachung	Sichtbarkeit der Schaltfläche für die Bestellung (Pop-up-Warnmeldung)
	Support-Kontakt wird dem CCE-Tool direkt angezeigt
	Rechnungsbenachrichtigung für Download in 12 Stunden
Zusätzliche Aktualisierung	Überprüfen des Angebots im CCE-Dashboard
	Bestellung verwalten (Befehlsaktualisierung)
	Länderverfügbarkeitsliste
Version Q2.1 – 19. November 2019	
E-Mail-Benachrichtigung	Benachrichtigung, wenn der Kunde eine CC-Zahlung und einmalige Zahlung leistet
Support-Links	Support-Links zu Support und Hilfe auf der CCE -Startseite

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

Versions-Aktualisierungen

Q4F20-Version - - 21. Juni 2020	
Anzeigen von Aktionen auf einem Angebot	Anzeigen von Werbeaktionen und Finanzzusammenfassungen auf Angeboten
Anzeigen von Aktionen auf der Überprüfungsseite des Angebots	Anzeigen von Werbeaktionen und der Finanzübersicht auf der Überprüfungsseite des Angebots
Rechnungen mit und ohne Werbeaktionen prüfen	Rechnungen prüfen, wenn eine Werbeaktion durchgeführt wird und wenn eine Werbeaktion abgebrochen wird
Version Q1FY21 – 16. August 2020	
Steuerbefreiungsbescheinigungen	Das Agenturmodell von Cisco Webex LLC wurde außer Betrieb genommen und nicht mehr benötigt. Das Agenturmodell Tropo LLC wurde durch Broadsoft Adaption LLC ersetzt.
Abonnements verwalten	Stellen Sie zusätzliche Klarstellungen dazu bereit, wer und wie die primären Rechnungskontakte sowie die Rechnungsadresse aktualisiert werden können
Anzeigen des Rabatts auf Rechnungen in CCE	Anzeigen von Werbe-Rabatten auf Leitungsebene auf Rechnungen
Version Q1FY21 - - 13. September 2020	
Verwalten von automatischen Verlängerungen für Abonnements	Der Kunde kann die Einstellungen für die automatische Erneuerung in der Abonnement-Benutzeroberfläche verwalten und auf der Registerkarte „Verlauf“ aktualisiert werden sowie den Änderungsbericht für die automatische Erneuerung ausführen
Abonnement kündigen	Erstellen eines Falls in Customer Service Hub zum Stornieren eines Abonnements
Version Q2FY21 – 8. November 2020	
Verwalten von automatischen Verlängerungen für Abonnements	Aktualisierung dahingehend, wie Kunden Änderungen an der automatischen Verlängerung über die Registerkarte „Verlauf“ auf der Abonnement-Benutzeroberfläche anzeigen können
Version Q2FY21 – August 2021	
Rückgabe für Hardware	Lieferung von Hardware-Bestellungen. Die Rückgabe der Hardware für Kunden wird im Customer Service Hub platziert
Support-Ressourcen	Support-Ressourcen für Kunden aktualisiert (Folie 112-114)
Aktualisierung der Steuerwerkzeuge	Steueroptionen, Steuerwerkzeuge, Anzeige & Vereinbarung für Kunden (Folie 35-37), Banküberweisung

Versions-Aktualisierungen

Q4F22-Version - - 8. Mai 2022	
Lastschrift	Lastschriftzahlung Neuer Abschnitt für Lastschriftzahlungsanweisungen
Steuerbefreiung	Steuerbefreiung Neuer Aufzählungspunkt re: bewährte Verfahren bei der Eingabe von Angaben in das Feld für die Beschreibung von Gegenständen, die für eine Freistellung in Frage kommen.
Q2FY23 - - 10. Januar 2023	
Abonnementstornierungen	Anfrage für Stornierungen von Abonnements Die Sprache wurde aktualisiert, um zu betonen, dass Genehmigungen erforderlich, aber nicht garantiert sind, für alle Mid- und End-of-Term Stornierungen.
Docusign	Steueranzeige und -vereinbarung Entfernen von Folien mit allen Docusign-Schritten, die nicht mehr erforderlich sind (bisher Folien 38-41).
Steuerbefreiung	Steuerbefreiung Liste der Staaten hinzugefügt, in denen Broadsoft Adaption LLC registriert ist, um Steuern zu erheben.
Q3FY23 - - 1. Februar 2023	
Abonnementstornierungen	Anfrage für Stornierungen von Abonnements Die Sprache wurde aktualisiert, um zu betonen, dass Genehmigungen erforderlich, aber nicht garantiert sind, für alle Mid- und End-of-Term Stornierungen.
Abonnementstornierungen	Stornierungsanfrage für Abonnementstornierungen Aktualisierter Screenshot für CS Hub, der neue Beschriftungen und Optionen zum Stornieren eines Webex-Abonnements enthält.

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

Versions-Aktualisierungen

Q3FY23 - - 9. März 2023	
Erstellen und Verwalten eines Angebots	Ein Konto bei Cisco.com (CCO ID) erstellen Fehlerhafte Links für Registrierungsseite und CCE-Dashboard aktualisiert
Q3FY23 - - 5. April 2023	
Abonnementstornierungen	Anfrage für Stornierungen von Abonnements 111 – 113 Aktualisierte Screenshots für Stornierungen.
Q2FY24 – 7. Februar 2024	
Support	Support Unterstützte Aliase für alle Regionen aktualisiert

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

Länderverfügbarkeitsliste

Cisco Commerce EXPRESS

Ländername

1. Albanien
2. Argentinien
3. Aruba
4. Australien
5. Österreich
6. Bangladesch
7. Barbados
8. Bermuda
9. Weißrussland
10. Belgien
11. Benin
12. Bolivien
13. Bosnien und Herzegowina
14. Britische Jungferninseln
15. Bulgarien
16. Kanada
17. Cayman-Inseln
18. Chile
19. Kolumbien
20. Kongo
21. Costa Rica
22. Kroatien
23. Zypern
24. Tschechische Republik
25. Dänemark
26. Dominikanische Republik
27. Ecuador
28. Ägypten
29. El Salvador
30. Estland
31. Äthiopien
32. Finnland
33. Frankreich
34. Deutschland
35. Ghana
36. Griechenland
37. Guatemala
38. Guinea
39. Hongkong
40. Honduras
41. Ungarn
42. Island
43. Indien
44. Indonesien
45. Israel
46. Italien
47. Jamaika
48. Japan
49. Kasachstan
50. Kenia
51. Lettland
52. Litauen
53. Luxemburg
54. Mazedonien
55. Malaysia
56. Malta
57. Mauritius
58. Mexiko
59. Moldawien
60. Marokko
61. Niederlande
62. Niederländische Antillen
63. Neuseeland
64. Nicaragua
65. Nigeria
66. Norwegen
67. Pakistan
68. Panama
69. Papua-Neuguinea
70. Paraguay
71. Peru
72. Philippinen
73. Polen
74. Portugal
75. Puerto Rico
76. Katar
77. Rumänien
78. Saudi-Arabien
79. Senegal
80. Serbien
81. Singapur
82. Slowakei
83. Slowenien
84. Südafrika
85. Spanien
86. Sri Lanka
87. Schweden
88. Schweiz
89. Tansania
90. Thailand
91. Tunesien
92. Uganda
93. Ukraine
94. Vereinigte Arabische Emirate
95. Großbritannien
96. USA
97. Uruguay
98. Amerikanische Jungferninseln
99. Venezuela
100. Vietnam
101. Simbabwe

CISCO