Cisco Commerce Express

Guía del usuario del cliente

Febrero de 2024

Contenido

1. Acerca de Cisco Commerce Express (CCE)
2. Aspectos básicos de CCE
3. Exención impositiva
4. Administrar cotizaciones desde el tablero de mandos
5. Administrar una cotización y realizar un pedido
6. Crear nuevo contacto comercial
7. Agregar contacto de facturación secundario
8. Administrar n.º de pedido de orden de compra
9. Crear una cuenta de Cisco.com
10. Ver, descargar e imprimir facturas
11. Ver y administrar suscripciones desde el tablero de mandos
12. Descargar su contrato firmado
13. Pago con tarjeta de crédito
14. Pago único
15. Pago de débito directo
16. Pago automático y Reflejar automáticamente pagos
17. Ver y administrar todas las notificaciones
18. Modificar suscripción
19. Administración de la renovación automática para las suscripciones
20. Cancelar una suscripción
21. Crear una disputa
22. Administración de la factura
23. Soporte
24. Recursos

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

Acerca de Cisco Commerce Express (CCE)

Cisco Commerce Express (CCE)

Para satisfacer las necesidades de los clientes y proporcionar una experiencia mejorada y más rápida a los clientes, Cisco diseñó y desarrolló una plataforma Cisco Commerce Express (CCE) que permite que Cisco y los clientes colaboren mientras revisan y adquieren algunas ofertas de la cartera de colaboración de Cisco.

La plataforma ofrece a los clientes un fácil acceso a las cotizaciones de Webex y Webex Teams creadas por Cisco, da la posibilidad de revisar las cotizaciones y enviar los pedidos directamente a Cisco Systems, Inc.

También permite a los clientes administrar cotizaciones y pedidos, revisar e imprimir facturas, así como ver y administrar suscripciones.

Este documento es para guiar a los clientes de Cisco a través de la plataforma Cisco Commerce Express y mostrar sus beneficios sobre cómo usarla.

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

Aspectos básicos de CCE

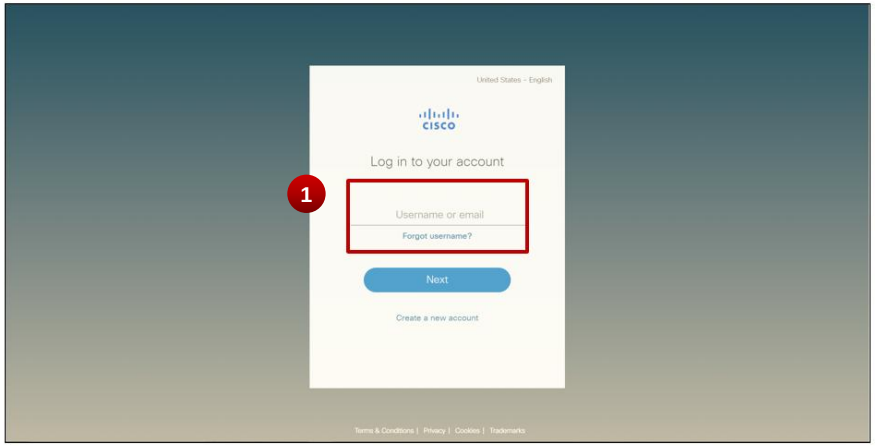
Aspectos básicos de CCE

Descripción general:
Los clientes ahora pueden utilizar la plataforma Cisco Commerce Express para administrar las cotizaciones y realizar pedidos.

1. Para **conectarse** a la página de inicio de Cisco Commerce Express, haga clic aquí

Nota: Para conectarse a la herramienta, debe utilizar su cuenta de Cisco.com (ID de CCO) y contraseña.

Si aún no tiene el ID de CCO del usuario de Cisco, junto con el correo electrónico “Cotización compartida”, recibió un correo electrónico de “inscribirse para una nueva cuenta”. Siga los pasos descritos en ese correo electrónico para inscribir su cuenta de ID de CCO. El contacto de facturación principal también puede agregar contactos secundarios y de soporte. Una vez agregado, siga el correo electrónico Activar para configurar el ID de CCO.

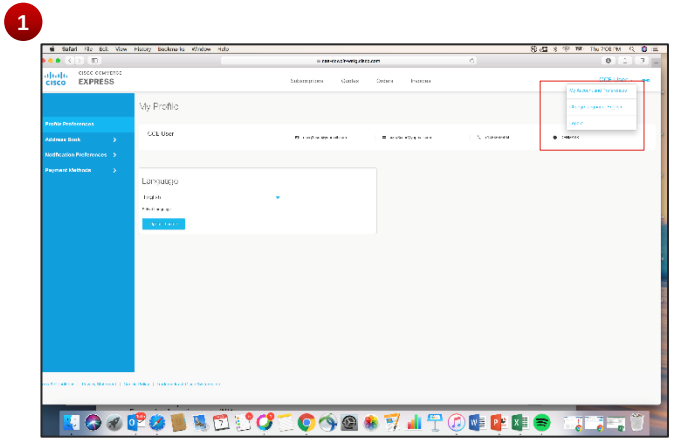


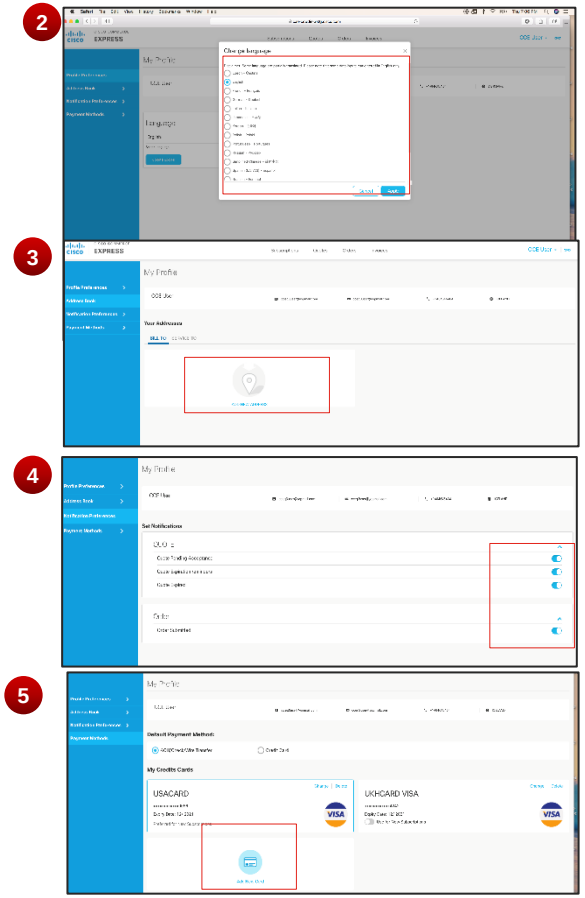
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Aspectos básicos de CCE

En la página de inicio de Cisco Commerce Express, configure su perfil haciendo clic en la flecha a la derecha de su nombre y, a continuación, haga clic en **Mi cuenta y preferencias**.

1. En su perfil, en el lado derecho de la pantalla, seleccione **Preferencias de mi cuenta**.
2. Seleccione Cambiar idioma para ver una lista **de 16 idiomas admitidos** para ver suscripciones, cotizaciones, pedidos y facturas.
3. Puede agregar direcciones de **Factura a** o **Servicio a** . *La dirección de Facturación ahorrará la moneda preferida. Esto lo establece Ventas.*
4. Seleccione el conmutador para **establecer la cotización y la notificación del pedido**
5. Agregue métodos de pago (ach/check/wire transfer o tarjeta de crédito), **pagos preferidos** o cambie los métodos.





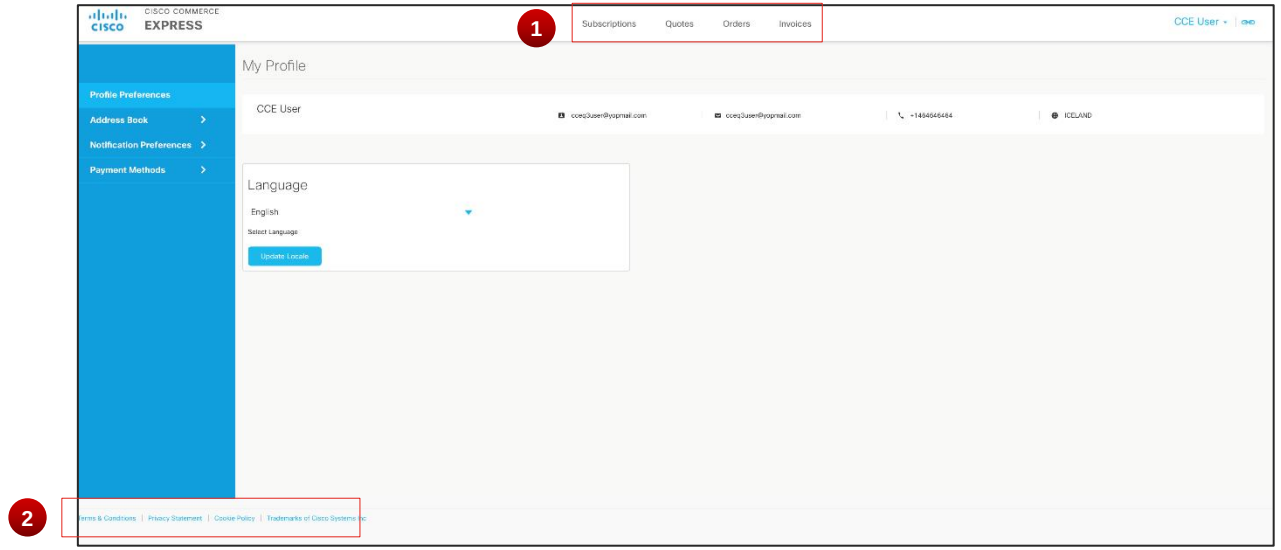
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

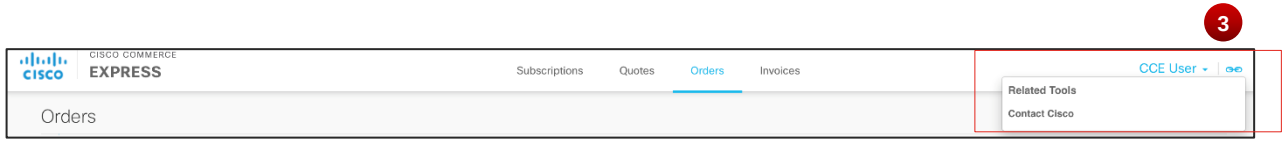
Aspectos básicos de CCE

1. Hay cuatro pestañas en el encabezado: **Suscripciones, cotizaciones, pedidos y facturas**. Haga clic en una ficha para conectarse al tablero de mandos asociado.

2. Haga clic en los **enlaces** de la barra de herramientas para ver los contactos, el mapa del sitio, los términos y condiciones, la declaración de privacidad, la política de cookies y las marcas comerciales de Cisco, ver los contactos, enviar comentarios y recibir ayuda.

3. Haga clic en para ver las herramientas relacionadas o para comunicarse con Cisco.

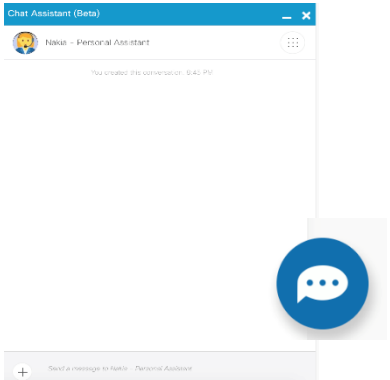




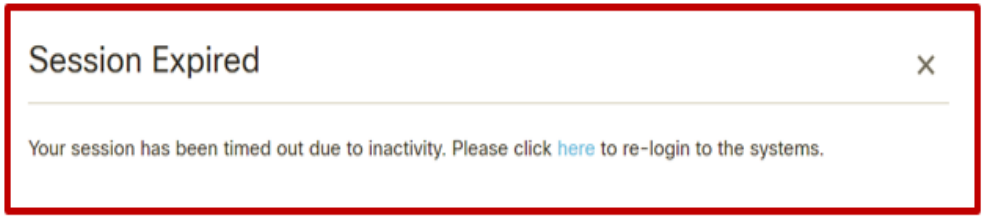
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Aspectos básicos de CCE

Nota: Haga clic en el botón Minimizar para minimizar el Asistente de chat.



Después de 10 minutos de inactividad, su sesión caducará y CCE se lo desconectará automáticamente. Haga clic en el botón here para volver a conectarse a CCE.



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

Revisar la cotización en el tablero de mandos de CCE

Las ventas compartirán con los clientes una cotización en CCE.

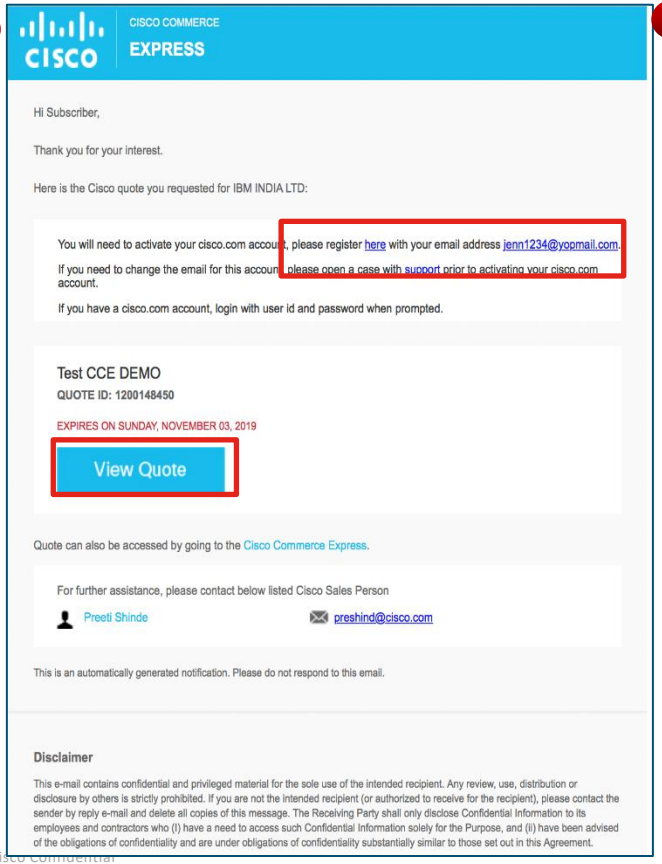
Diagrama A
Si un usuario es un **usuario nuevo en CCE**, debe inscribirse para una cuenta de Cisco.com.

Regrese al correo electrónico de cotización y haga clic para Ver cotización. Introduzca la información de su cuenta de Cisco.com.

**Guarde esta información ya que se utilizará en

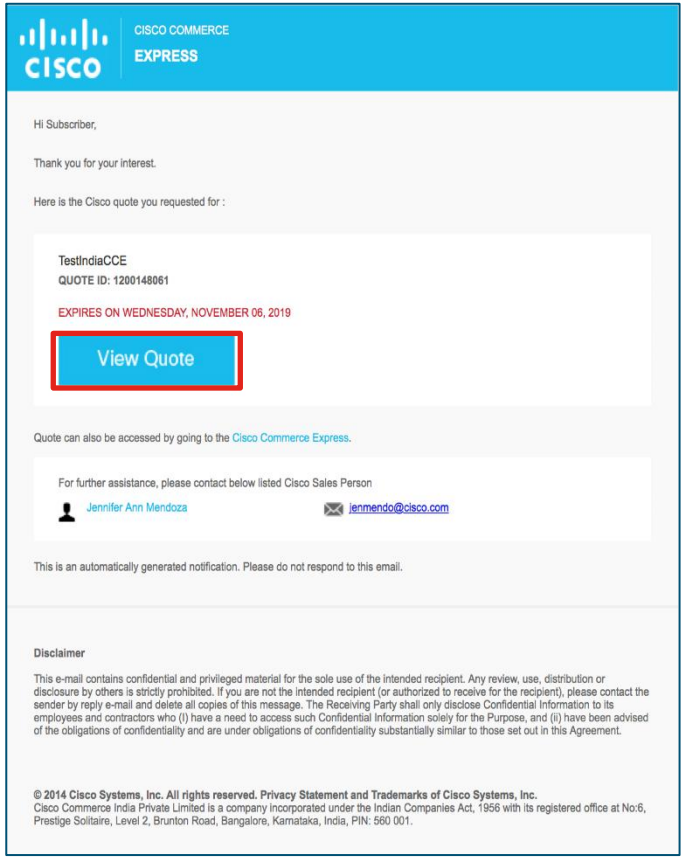
Diagrama B
Para los **usuarios ya registrados**, haga clic para **Ver cotización**. Ahora introduzca la información de su cuenta de Cisco.com.

A



Nuevo

B



Devolviendo

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

Exención fiscal (EE. UU.)

Exención impositiva

Descripción general:

- Los productos y servicios adquiridos están sujetos a los impuestos sobre las ventas aplicables en la(s) ubicación(es) de envío y de servicio.
- A partir del 13 de septiembre de 2020, si una empresa del cliente de facturación no tiene certificados de exención impositiva registrados para **Cisco Systems Inc. o Broadsoft Adaption LLC** en las ubicaciones imponibles, Cisco aplicará todos los impuestos requeridos a sus facturas.
- Si es elegible para una exención impositiva y no desea que Cisco aplique impuestos a sus facturas, envíenos su(s) certificado(s) de reventa u otro(s) certificado(s) de exención impositiva antes de realizar su primer pedido a través de la plataforma Cisco Commerce Express.
- Este es un requisito único. Los certificados de exenciones impositivas son válidos para el/los estado(s) especificado(s) hasta que caduquen o revoquen.
    - Estados en los que **Broadsoft Adaption LLC** está registrada para cobrar impuestos: Arizona, Arkansas, Connecticut, Georgia, Indiana, Kansas, Kentucky, Louisiana, Maine, Maryland, Massachusetts, Michigan, Minnesota, Mississippi, Missouri, Nebraska, Nevada, Nueva Jersey, Nuevo México, Carolina del Norte, Ohio, Pensilvania, Carolina del Sur, Utah, Washington, Virginia Occidental, Wisconsin
- En el certificado de exención, ingrese “equipos informáticos o de red y servicios relacionados” en el campo para la descripción de los elementos que reúnen los requisitos para la exención.

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

Exención impositiva

A partir del 13 de septiembre de 2020, para recibir un estado de exención impositiva preciso, deberá proporcionar a Cisco dos paquetes de certificados, uno para:

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

Los certificados de exención impositiva deben enviarse al representante de ventas de Cisco o al equipo de cobranzas de Cisco con el mismo número de ID de cliente (CID) incluido en cada presentación. Los certificados se reenviarán de manera interna al equipo impositivo de ventas de Cisco para su validación.

Si no conoce su número de identificación de cliente, comuníquese con su equipo de ventas de Cisco para que le brinde con gusto su número de identificación de cliente.

Puede encontrar más información en la página de soporte al cliente de impuestos sobre las ventas de Cisco (https://www.cisco.com/c/en/us/buy/customer-support-information/united-states-sales-tax.html), incluidas referencias a los formularios de exención impositiva estatal.

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

Administrar cotizaciones desde el tablero de mandos

Administrar cotizaciones desde el tablero de mandos

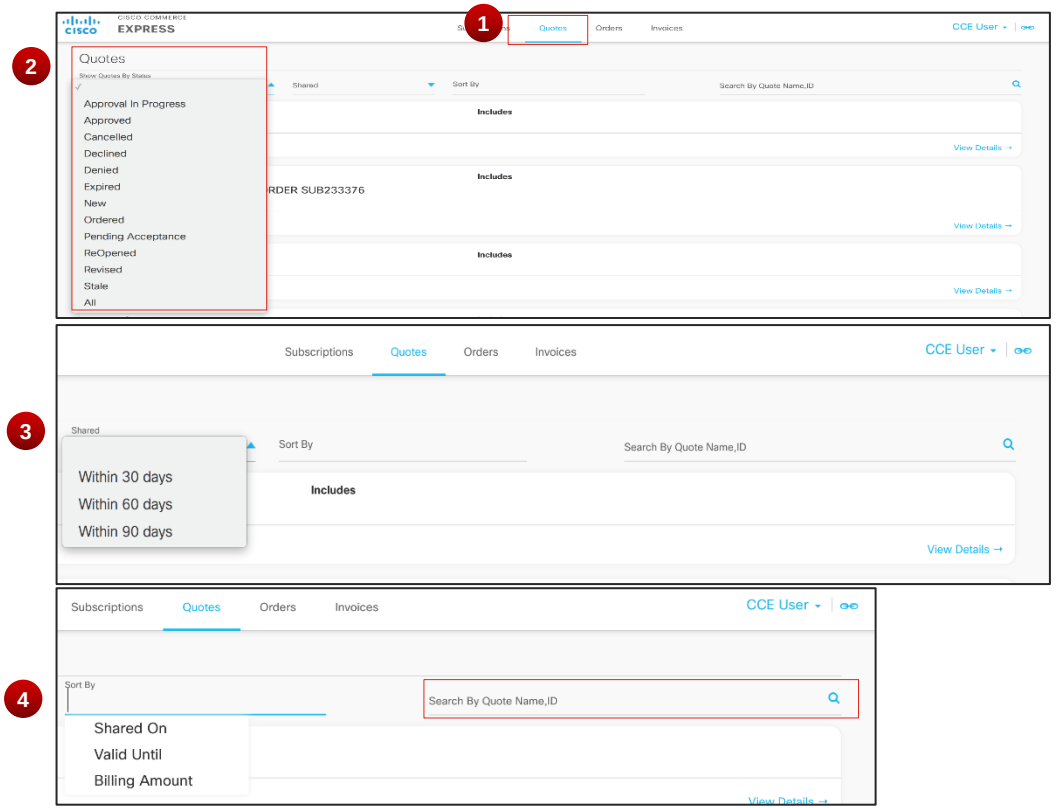
Descripción general:
Ahora los clientes pueden administrar las **cotizaciones** creadas por Cisco directamente en la plataforma Cisco Commerce Express. Después de que se le haya compartido una cotización, será visible en el tablero de mandos de Cisco Commerce Express Quotes. Ahora puede ordenar, filtrar, buscar y ver todas sus cotizaciones. Solo tiene acceso a las cotizaciones que se han compartido con usted.

1. En la página de inicio de Cisco Commerce Express, haga clic en **Cotizaciones** para ver todas las cotizaciones con detalles de alto nivel.

2. Para **filtrar por estado**, haga clic en el menú desplegable y en todos los estados de cotización aplicables en la sección Estado.

3. Utilice la lista desplegable para revisar las **cotizaciones compartidas** en los últimos 30, 60 o 90 días

4. Puede ordenar por fecha, incluido el momento en que una cotización es *Compartida, Válida hasta o Monto de facturación.*



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

Administrar una cotización y realizar un pedido

Administrar una cotización y realizar un pedido

Descripción general:
Los clientes ahora pueden administrar las cotizaciones y realizar pedidos desde su tablero de mandos en Cisco Commerce Express (CCE).

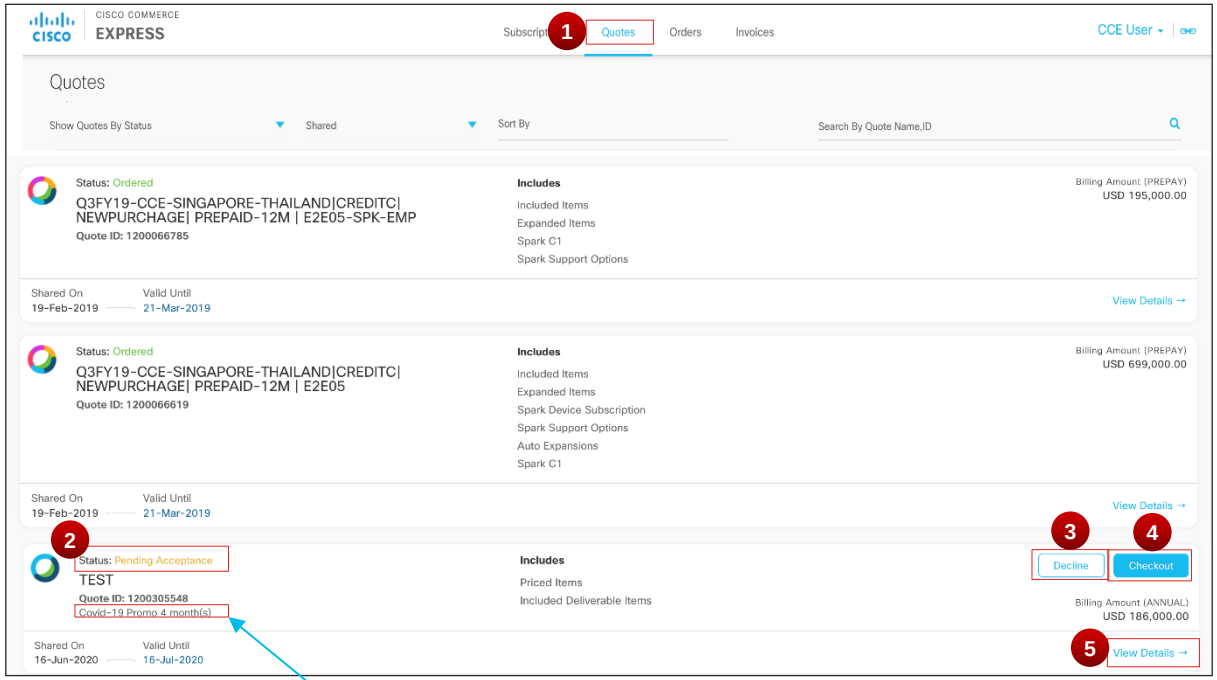
1. Desde la página de inicio de Cisco Commerce Express, haga clic en Cotizaciones para ver el tablero de mandos **Cotizaciones** .

2. Para las cotizaciones nuevas pendientes de aceptación, verá "***Aceptación pendiente***" en el campo Estado.

3. Para rechazar la cotización, haga clic en **Rechazar**.

4. Para finalizar la compra, haga clic en **Finalizar**.

5. Para ver los detalles del presupuesto, haga clic en **Ver detalles**.



Nota: Si se aplica una promoción a la cotización, se mostrará aquí.

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

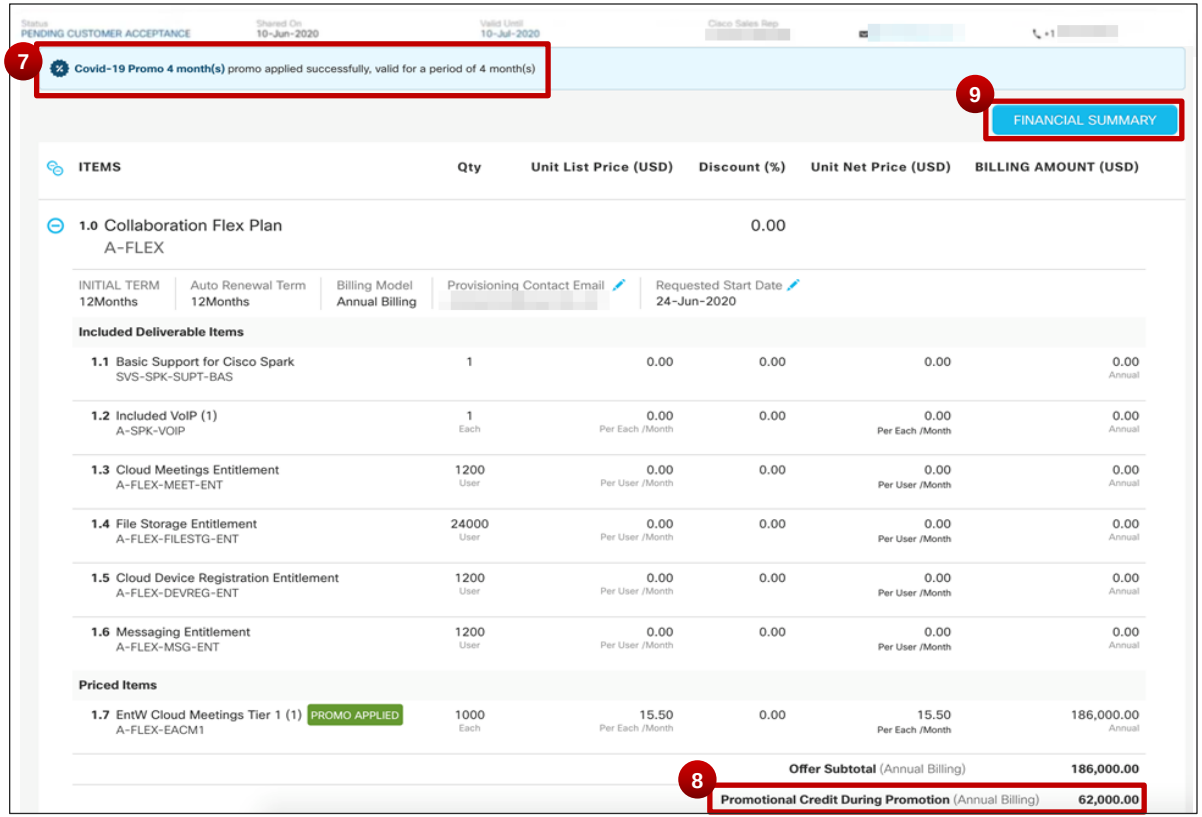
Administrar una cotización y realizar un pedido

6. Una vez que haga clic en **Ver detalles** en el tablero de mandos, la página Elementos mostrará los detalles en la cotización.

7. Si se ha aplicado una promoción a la cotización, aparecerá un mensaje en la parte superior con el nombre y la duración de la promoción.

8. Además, el **Subtotal de crédito promocional** aparecerá en la parte inferior de la cotización para informar a los usuarios sobre los descuentos que están recibiendo.

9. Para ver más detalles sobre los artículos con precio de la cotización, haga clic en **Resumen financiero**.



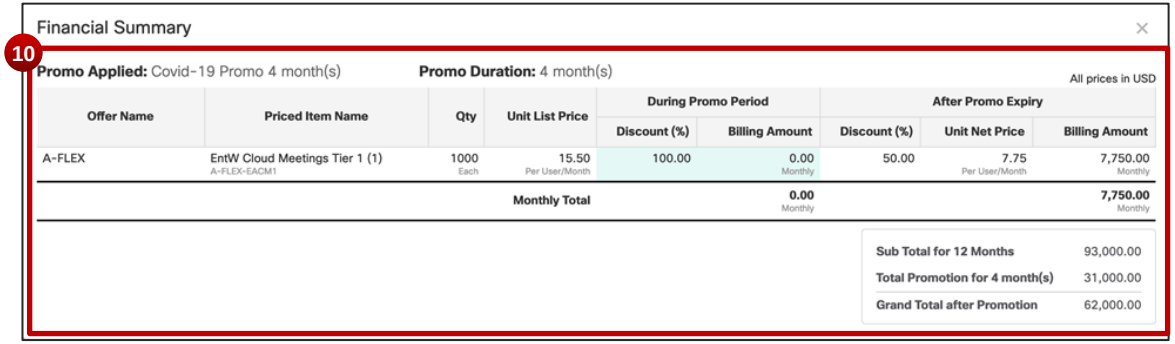
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Administrar una cotización y realizar un pedido

10. Aparecerá la ventana emergente **Resumen financiero** que proporciona el desglose detallado de la promoción para cada elemento. Los usuarios podrán ver el nombre de la promoción aplicada y su duración. Cada partida con la promoción aplicada se mostrará en la tabla de Resumen financiero. Los usuarios pueden ver el descuento y el monto de facturación durante el período de promoción, así como el descuento, el precio neto de la unidad y el monto de facturación después de que la promoción haya caducado. Nota: todos los artículos con precio de la cotización, independientemente de que se aplique una promoción al artículo, aparecerán en la tabla de Resumen financiero.

- Nota: Para la facturación anual, se mostrará el total de la facturación anual.

11. Haga clic en **Finalizar pago** para continuar con el pedido de la cotización.

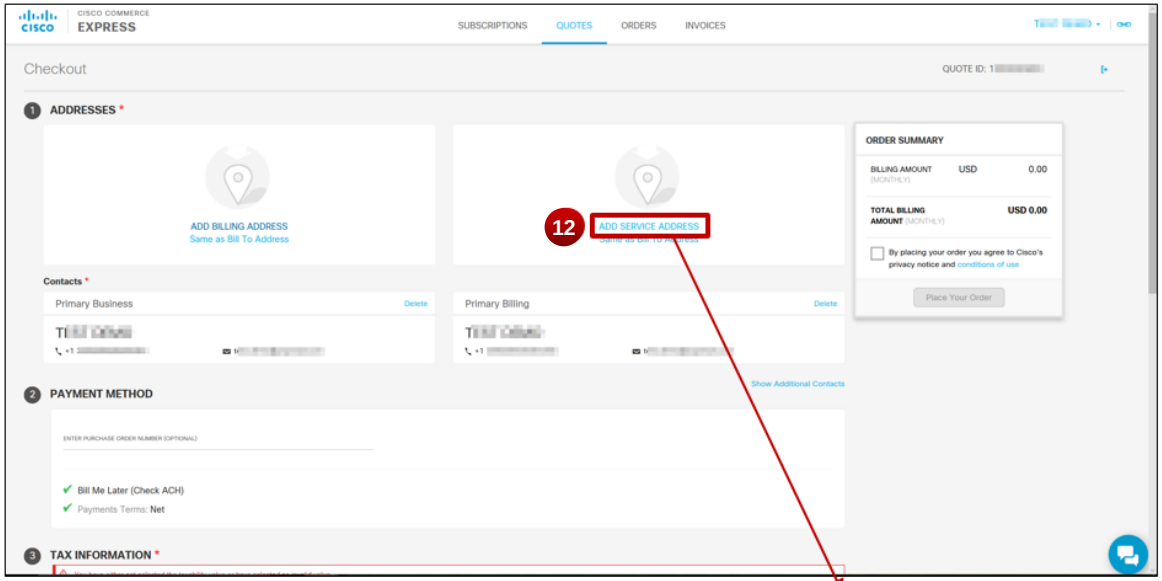


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Administrar una cotización y realizar un pedido

12. En la página de pago, haga clic en Agregar dirección de servicio, si corresponde.

13. Haga clic en **Agregar nueva dirección**.



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

Administrar una cotización y realizar un pedido

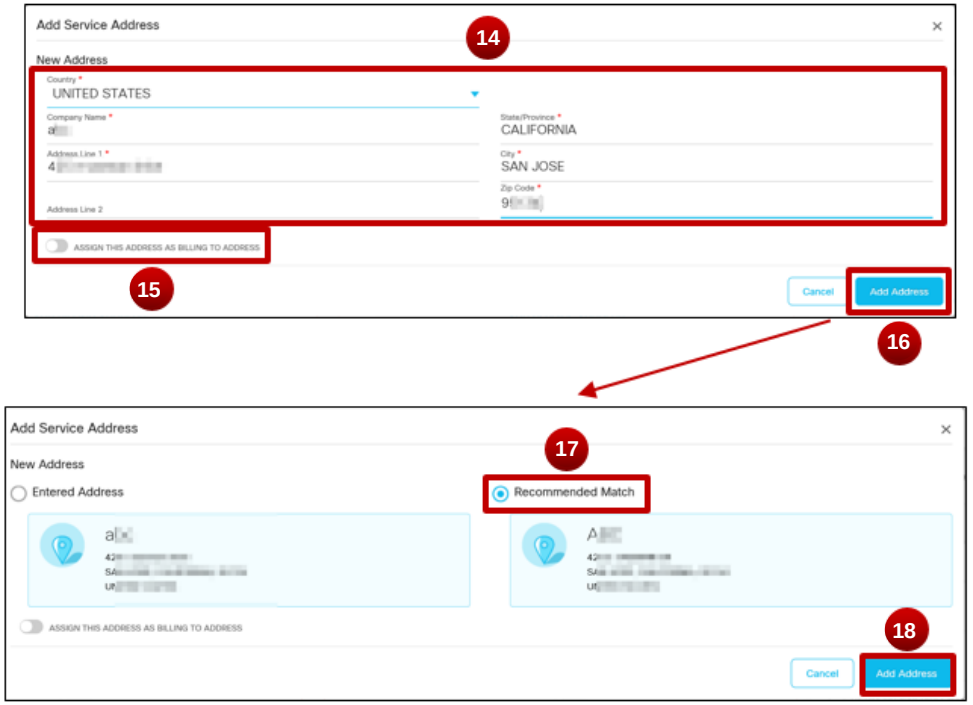
14. Complete todos los campos del cuadro **Agregar dirección de servicio**. En la página Pago, haga clic en Agregar dirección de servicio, si corresponde.

15. Haga clic en Asignar Esta Dirección Como Facturación a Dirección, si corresponde.

16. Haga clic en Agregar dirección.

17. Haga clic en **Coincidencia recomendada** .

18. Haga clic en Agregar dirección.



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

Administrar una cotización y realizar un pedido

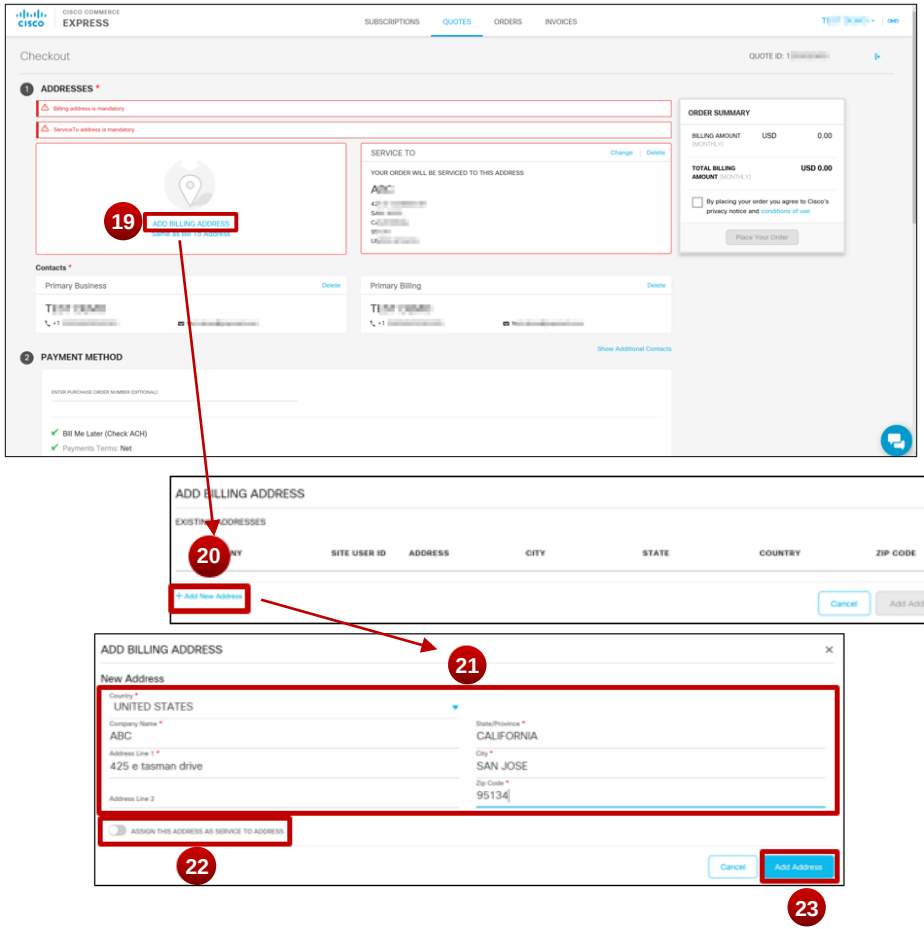
19. Haga clic en **Agregar dirección de facturación**.

20. Haga clic en Agregar nueva dirección.

21. Complete todos los campos del cuadro Agregar dirección de facturación.

22. Haga clic en Asignar esta dirección como servicio a la dirección, si corresponde.

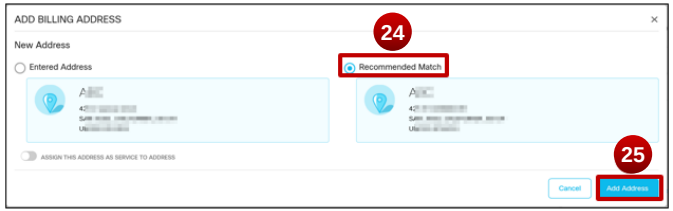
23. Haga clic en Agregar dirección.



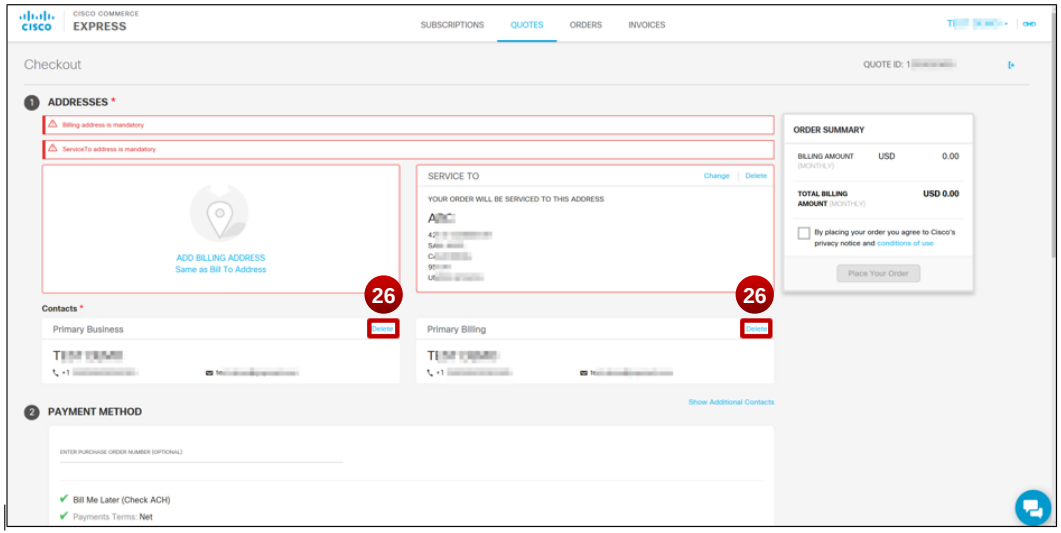
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Administrar una cotización y realizar un pedido

24. Haga clic en Coincidencia recomendada .
25. Haga clic en Agregar dirección.



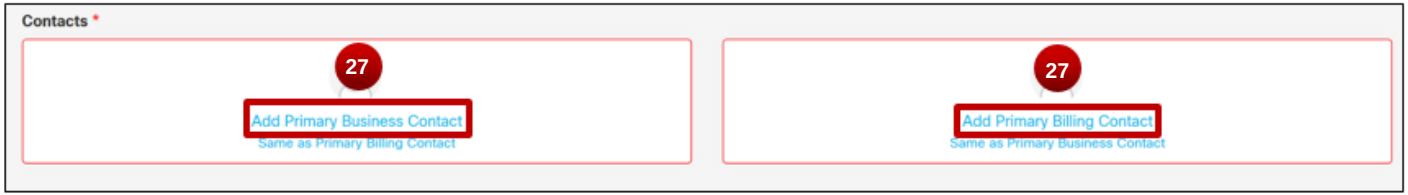
26. Para eliminar un contacto existente de Negocio principal o Facturación principal, haga clic en Eliminar.



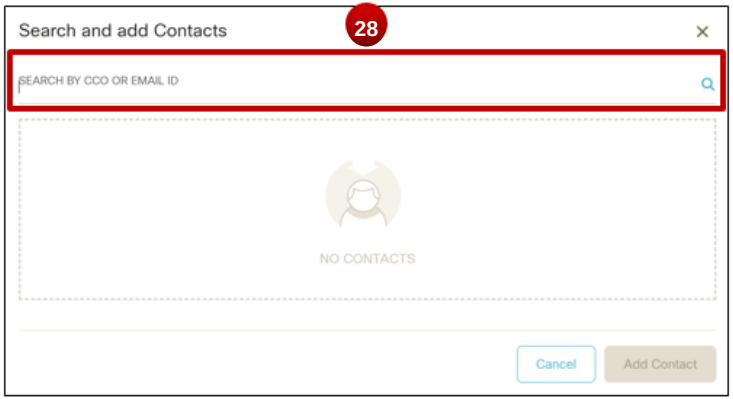
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Administrar una cotización y realizar un pedido

27. Para agregar un contacto comercial principal o un contacto de facturación principal, haga clic en Agregar contacto comercial principal o Agregar contacto de facturación principal.
Nota: Tanto los contactos comerciales principales como los contactos de facturación principales son obligatorios.



28. Seleccione su contacto en el campo Buscar por **CCO o ID de correo electrónico**.
Nota: Para agregar un nuevo contacto comercial, continúe con el paso 24.



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

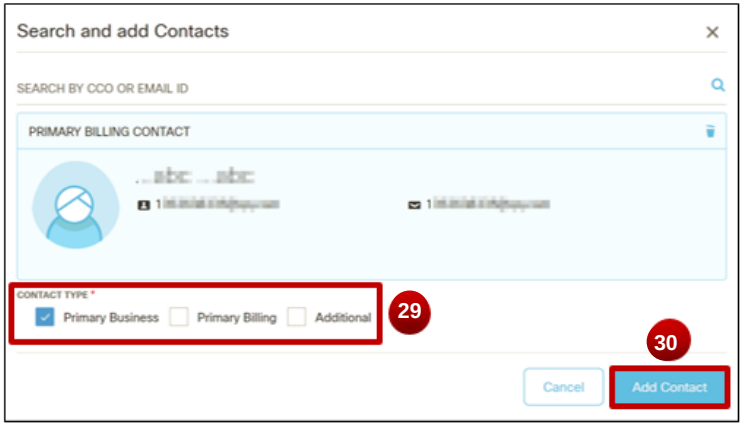
Administrar una cotización y realizar un pedido

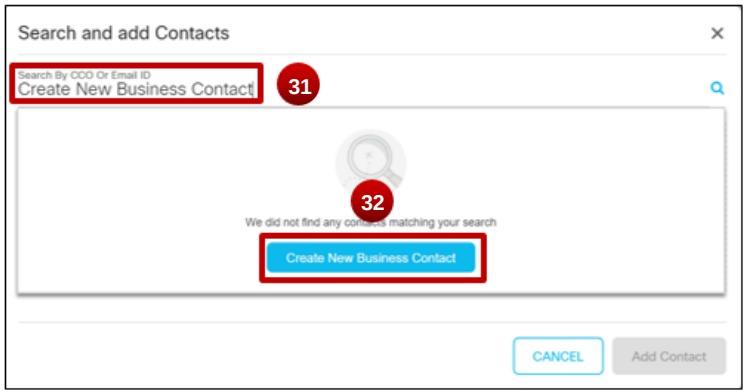
29. Seleccionar todos los tipos de contacto aplicables

30. Haga clic en **Agregar contacto**.
Nota: No puede editar contactos una vez agregados. Para realizar cambios, elimine el contacto y vuelva a agregarlo. Agregar de nuevo

31. Para crear un nuevo contacto comercial, introduzca “Crear nuevo contacto comercial” en el campo Buscar por cuenta de Cisco.com (ID de CCO) o ID de correo electrónico.

32. Haga clic en **Crear nuevo contacto comercial**





Si su contacto del administrador de facturación ya no está con la empresa, y el contacto debe actualizarse, envíe un ticket aquí:

Enlace: https://www.cisco.com/go/cs
Ruta de acceso del portal: Cotización > Nueva cotización> Cisco Commerce Express

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

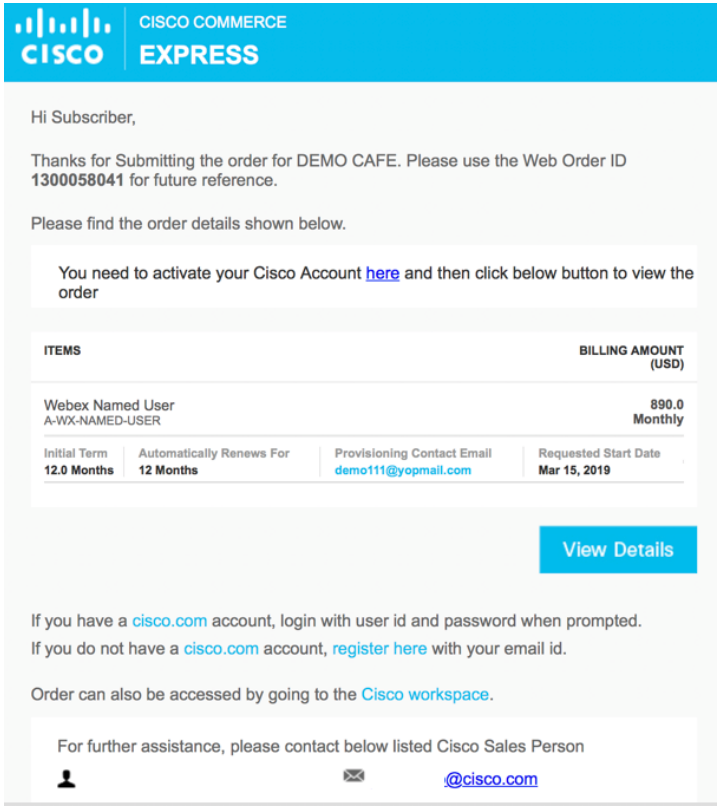
Cuenta de Cisco.com (ID de CCO)

Activar correo electrónico y ver factura

Nota: Si el contacto es nuevo, el nuevo usuario recibirá un correo electrónico que incluirá un mensaje de “Activar” de cuenta de ID de CCO en el correo electrónico, junto con la factura actual.

Haga clic aquí para activar la nueva cuenta de ID de CCO

Haga clic en Ver detalles para ver la factura



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

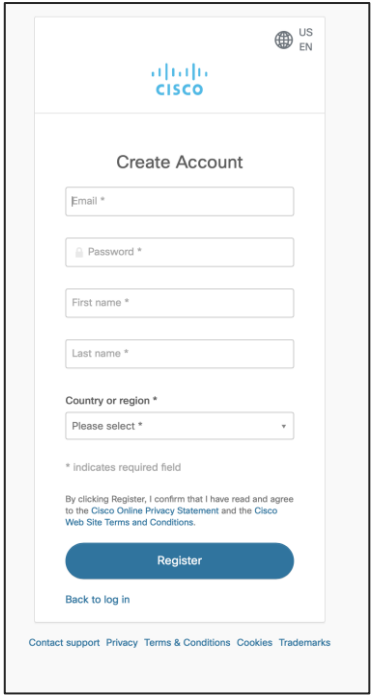
Crear una cuenta de Cisco.com (ID de CCO)

¿Cómo configuro un ID de Cisco (ID de CCO)?

1. Vaya a la página de inscripción
2. Complete los campos obligatorios.
3. Haga clic en Desinscribir.

tenga en cuenta lo siguiente:
Para asignarlo a la cuenta, pedido o factura de su empresa, estas son algunas formas de agregarlo:

- Las ventas deben “compartir pedido” o facturar con usted y agregarlo como contacto a la cuenta.
- Su contacto comercial interno puede agregarlo como contacto de facturación, secundario o de soporte a la cuenta directamente en CCE.
- Puede crear un ticket para solicitar que se agregue www.cisco.com/go/cs



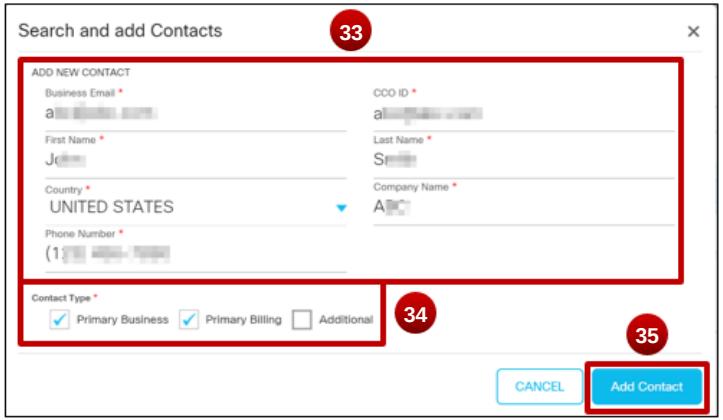
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Administrar una cotización y realizar un pedido

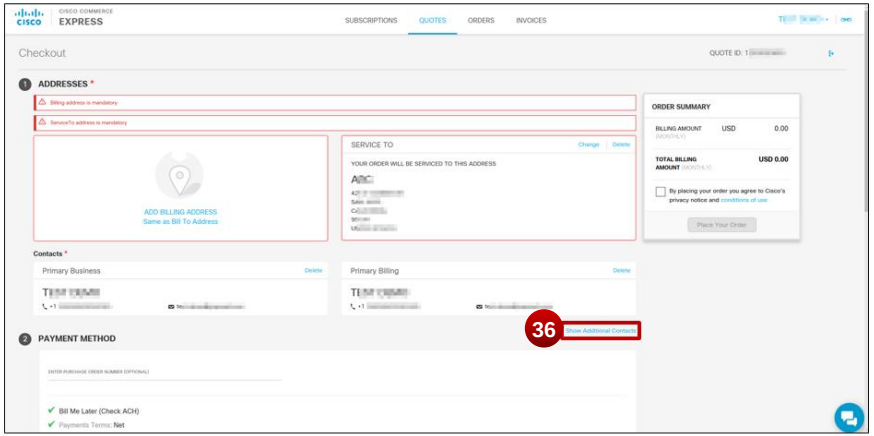
33. Completar los detalles de “Agregar nuevo contacto”

34. Seleccionar todos los tipos de contacto aplicables

35. Haga clic en Agregar contacto



36. Para ver los contactos adicionales, haga clic en Mostrar contactos adicionales

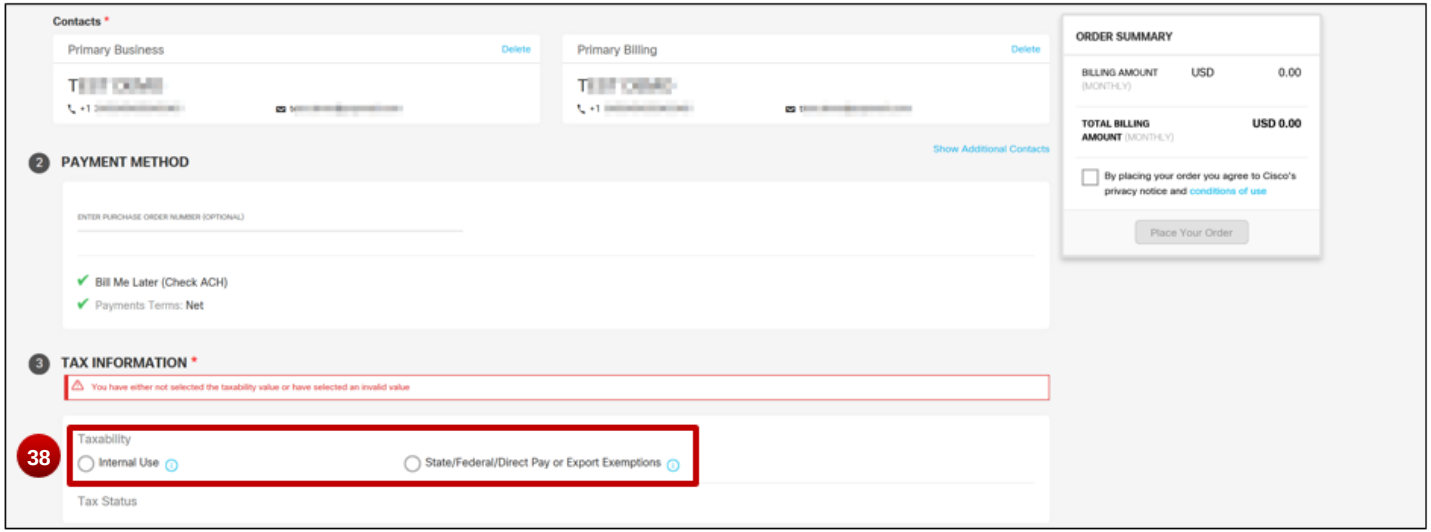


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Administrar una cotización y realizar un pedido

37. Para agregar contactos adicionales, haga clic en *Haga clic para contactos adicionales.*

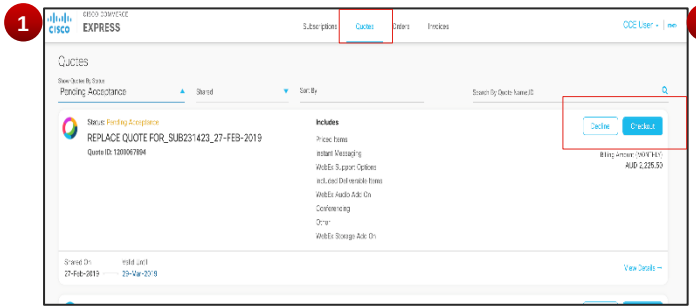
38. Haga clic en la selección de tributación aplicable en el cuadro Información tributaria.

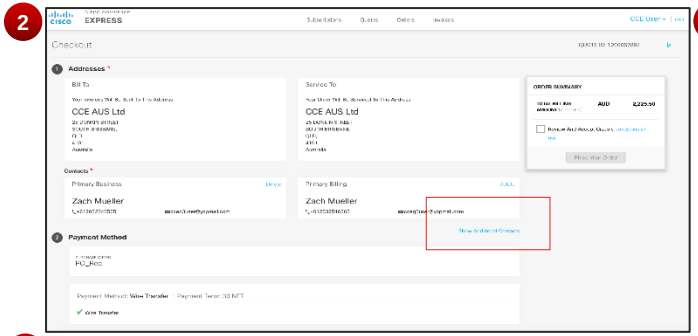


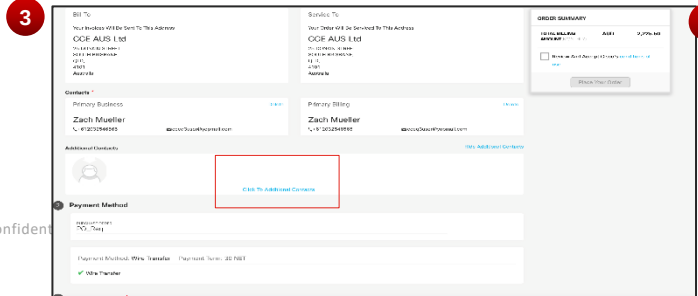
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

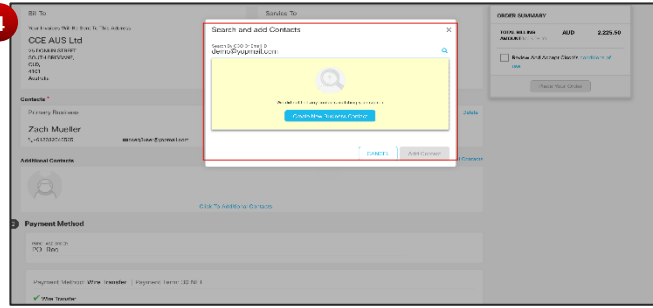
Agregar un contacto de facturación secundario

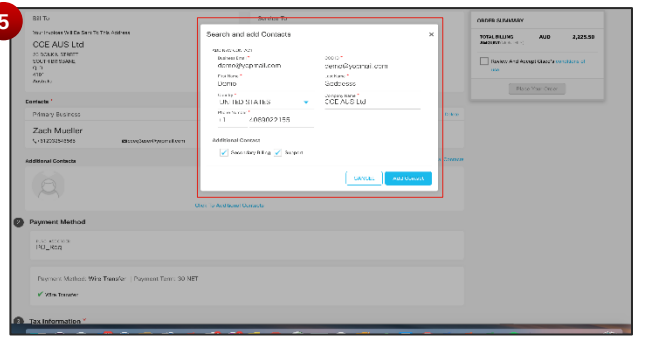
1. Para agregar un contacto secundario, seleccione cotización
2. Ir a la caja
3. Mostrar contactos adicionales
4. Haga clic para agregar contactos adicionales
5. Busque para asignar un usuario o haga clic para crear contacto de usuario nuevo. Seleccionar la función de facturación secundaria o de soporte
6. Se ha agregado el contacto secundario de revisión

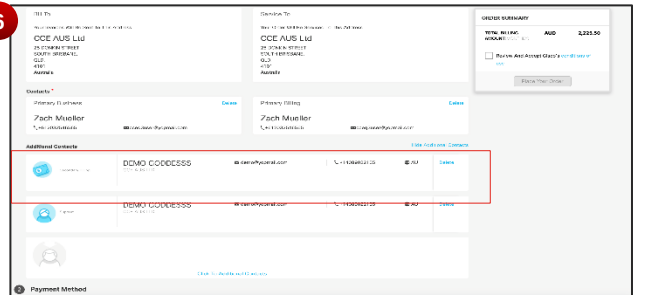








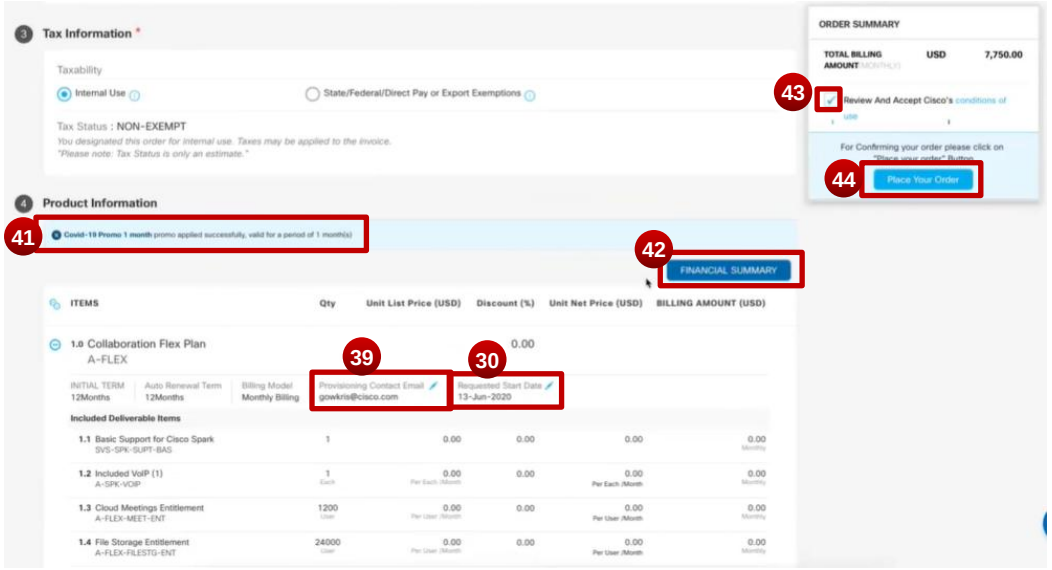




© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confident

Administrar una cotización y realizar un pedido

39. Para cambiar el correo electrónico del contacto de aprovisionamiento, haga clic en el icono del lápiz.
40. Para cambiar la fecha de inicio solicitada, haga clic en el icono del lápiz
41. Si se aplicó una promoción a la cotización, aparecerá un mensaje en el que se indicará el nombre y la duración de la promoción.
42. Para ver el Resumen financiero de los artículos con precio en la cotización, haga clic en Resumen financiero.
43. Para realizar su pedido, marque la casilla ☐ para aceptar el aviso de privacidad y las condiciones de uso de Cisco.
44. Haga clic en Realizar su pedido



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

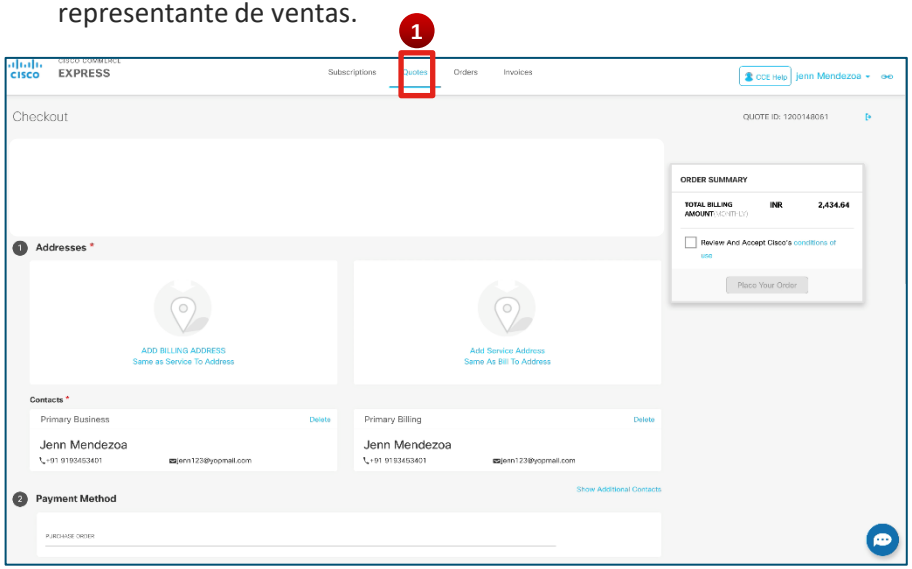
Administrar n.º de orden de compra (n.º de orden de compra)

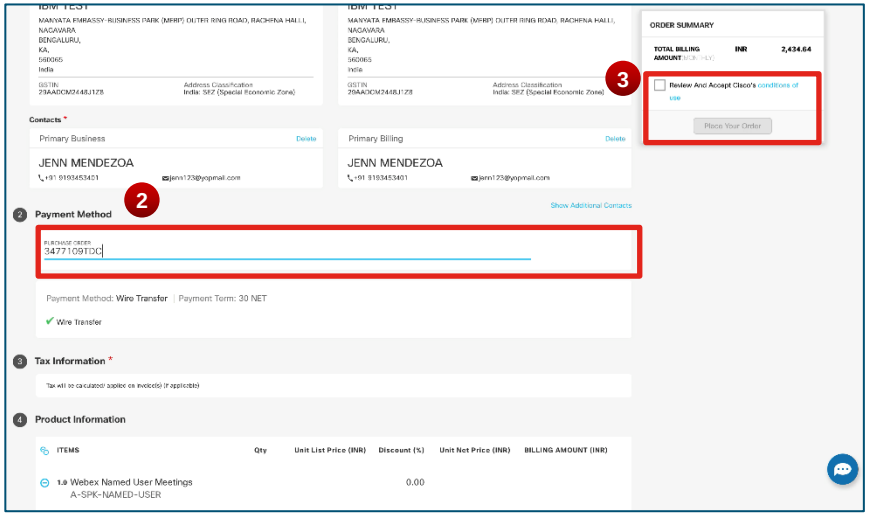
Agregar un número de orden de compra a un nuevo pedido:

1. Desde el **Tablero de mandos de CCE > Revisar cotización**.
    1. Para los usuarios nuevos, consulte los pasos para inscribirse en su correo electrónico aquí.

2. Desplácese hacia abajo 2) **Método de pago** e introduzca **Número de orden de compra > Campo Actualizar orden de compra.**

3. Tenga en cuenta lo siguiente: Los números de orden de compra para pedidos nuevos deben introducirse antes de aceptar el presupuesto de su representante de ventas.

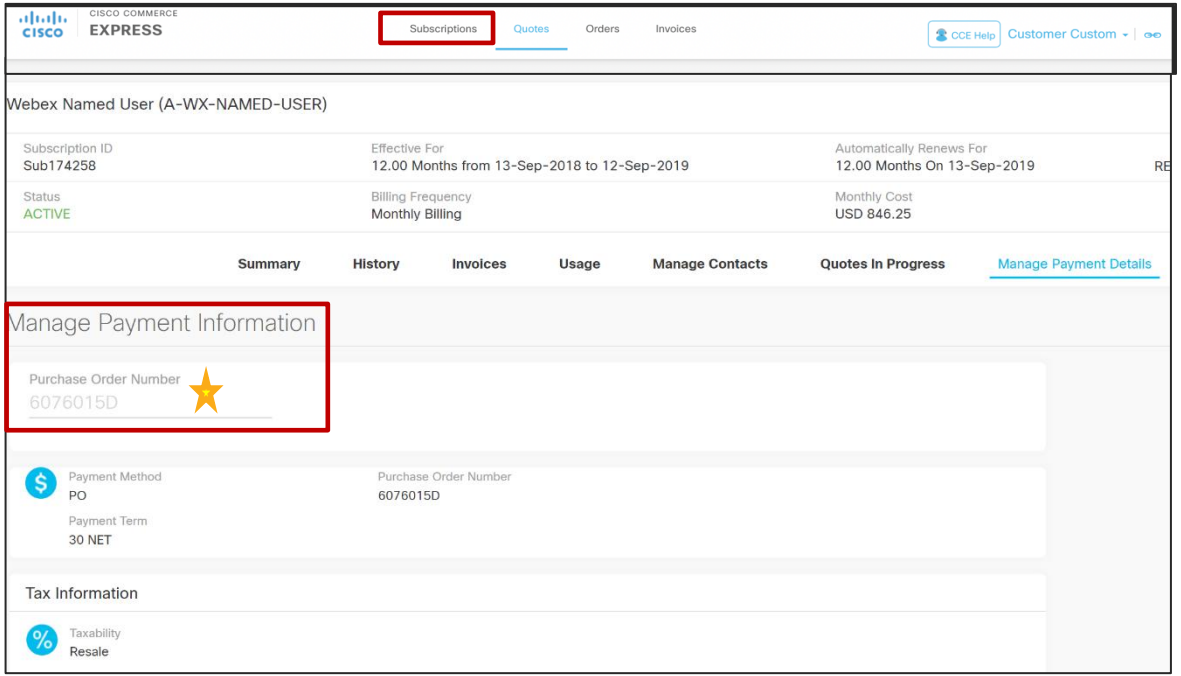




Administrar el número de orden de compra (PO)

Solo los clientes (contactos de facturación) pueden modificar las suscripciones activas.

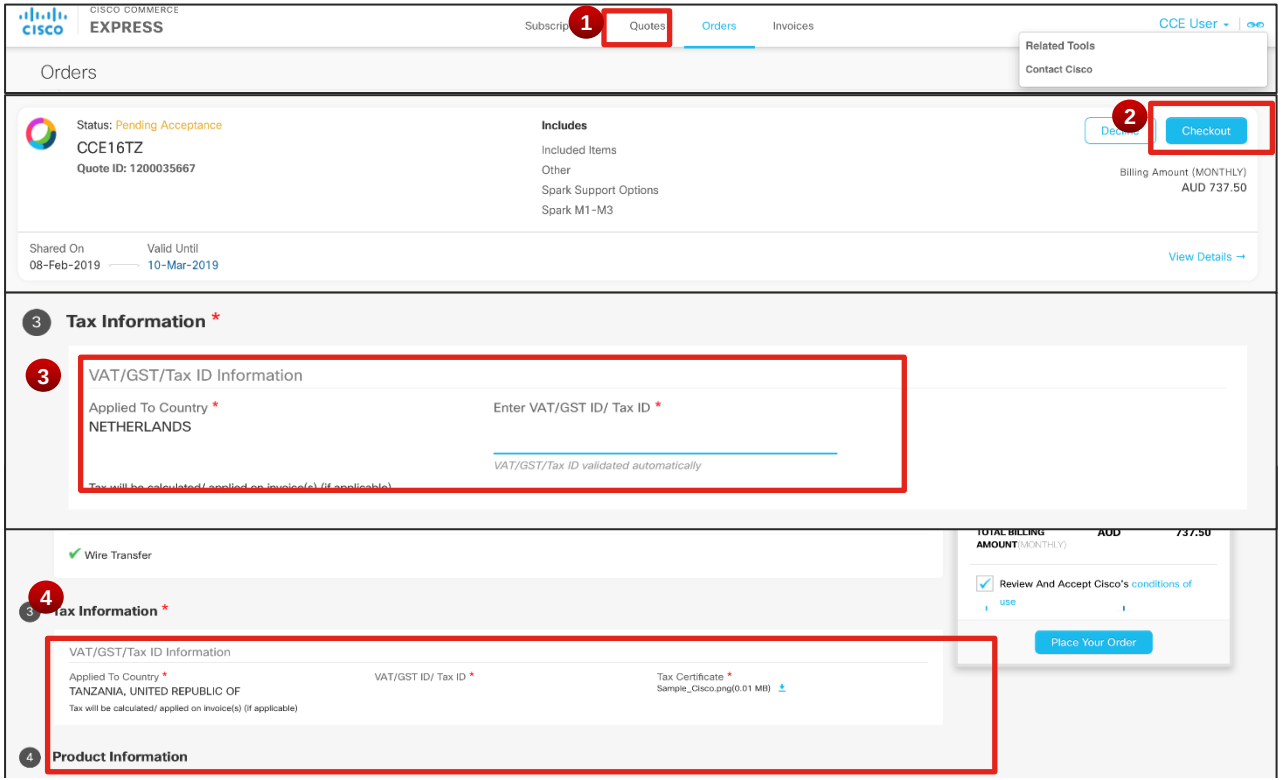
1. Seleccione el campo **IU de suscripción** > Administrar detalles de pago > Actualizar PO.



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

Registro de ID de IVA y carga del certificado

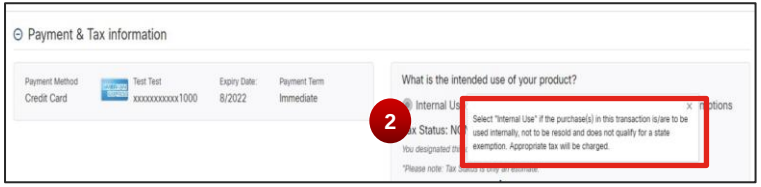
1. Haga clic para ver las cotizaciones compartidas por las ventas.
2. Haga clic en Comprobar
3. El cliente o VSS ahora pueden cargar el certificado de inscripción del IVA
4. Para países que no tengan un enlace de búsqueda manual/automatizado del ID del IVA.



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

Opciones impositivas

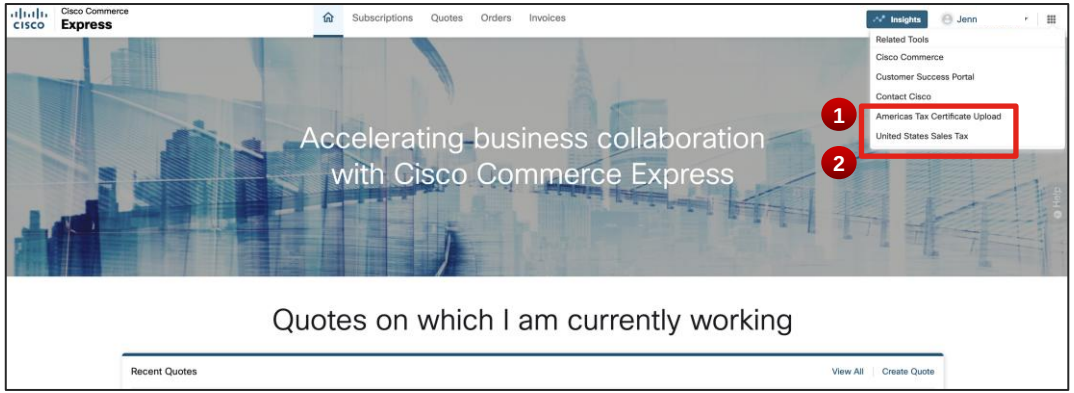
1. **Las opciones de** tributación se mostrarán para los clientes. Los clientes pueden seleccionar entre Uso interno (No exento) o Exenciones de Pago Estatal/Federal/Directo o Exportación
2. La definición impositiva se mostrará en la sección de tributación



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

Herramientas impositivas en CCE

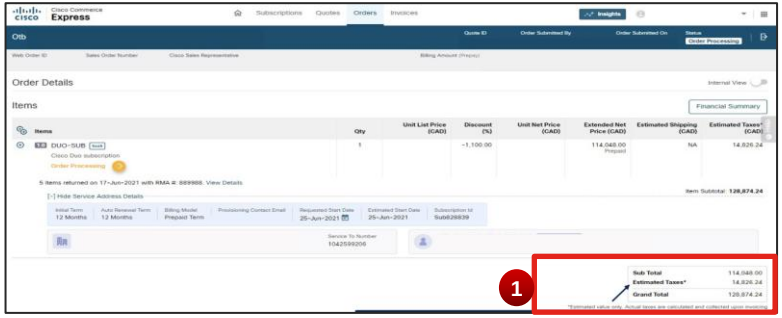
1. Se incluye el enlace para permitir que los clientes redirijan al Centro de atención al cliente para cargar su certificado de impuestos
2. Enlace al sitio web de impuestos de Cisco para obtener información general sobre impuestos sobre ventas



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

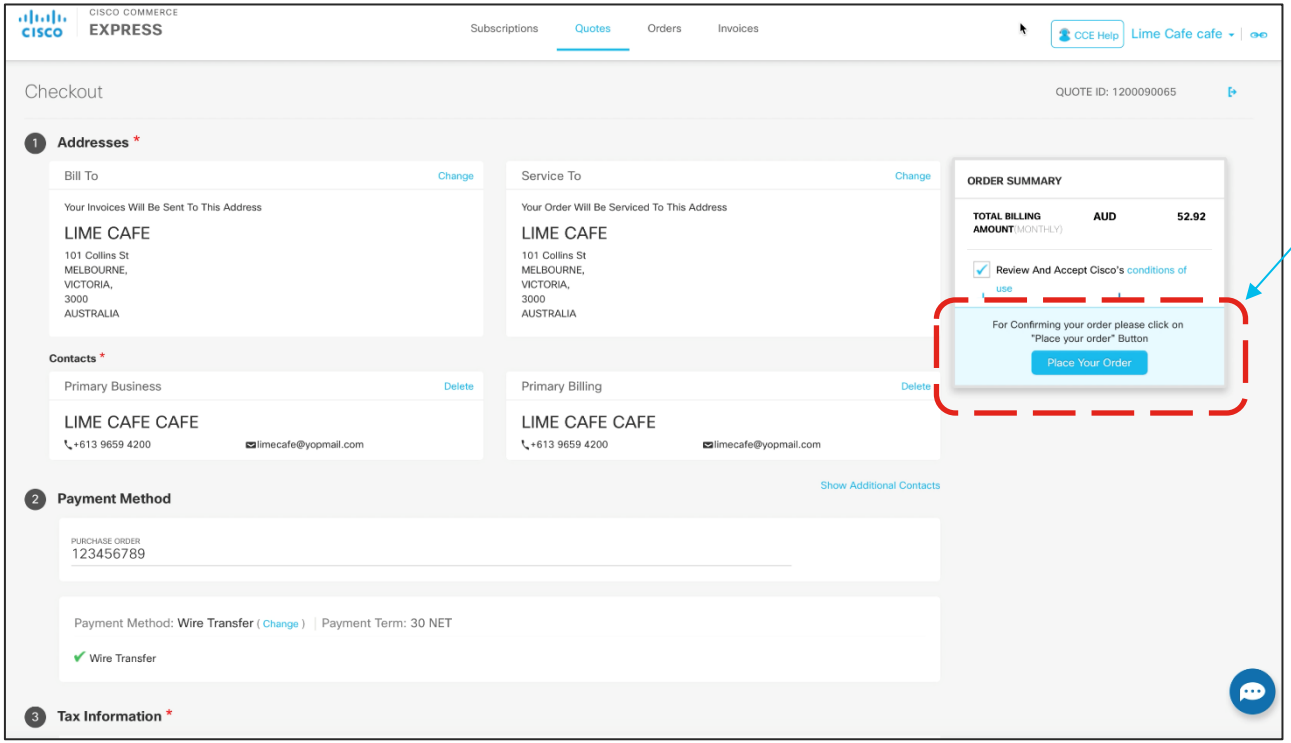
Presentación y acuerdo de taxes

1. Se mostrarán los impuestos estimados para los clientes
2. El cliente debe reconocer el acuerdo de impuesto sobre las ventas estimado



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

Punto destacado de pedido de realización

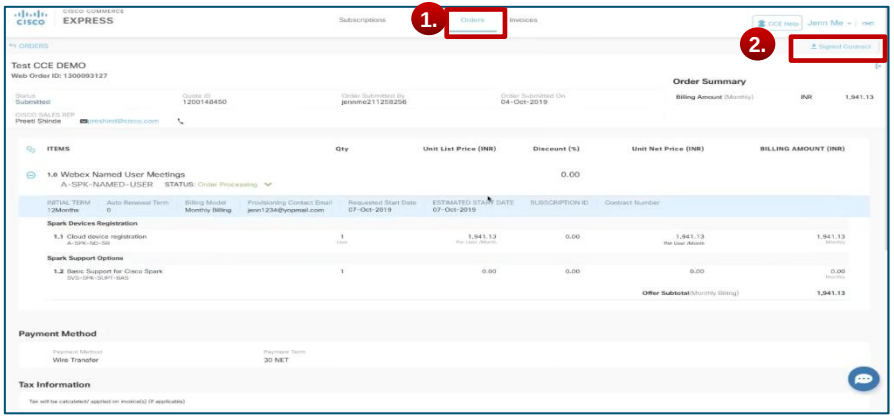


El botón Realizar pedido ahora se resalta para los clientes al confirmar y realizar pedidos.

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

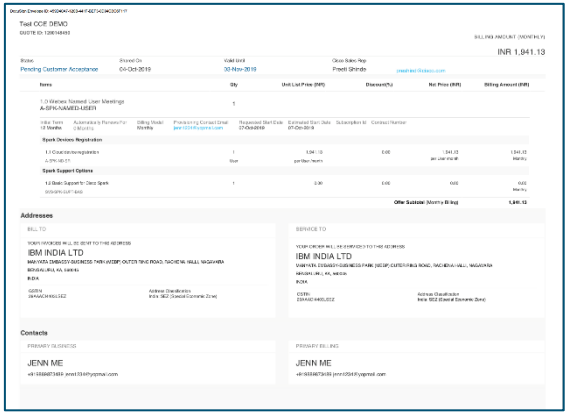
Descargue su contrato firmado

1. Desde la pantalla Pedidos
2. A la izquierda, haga clic en Contrato firmado.
3. El archivo se descargará e incluirá:
   a) copia de los Términos y condiciones firmados
   b) copia de su factura.



3. a)

3. b)



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

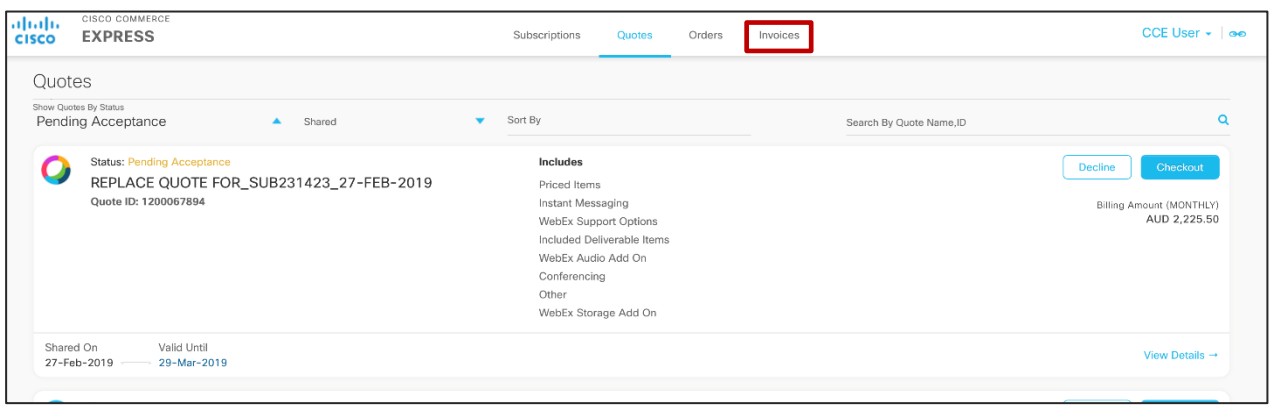
Ver, descargar e imprimir facturas

Ver, descargar e imprimir facturas

Descripción general:

Los clientes ahora pueden ver, descargar e imprimir facturas, además de ver la capacidad de pago, en Cisco Commerce Express (CCE).

1. En la página de inicio de Cisco Commerce Express, haga clic en Facturas para ver todas las facturas con detalles de alto nivel.



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

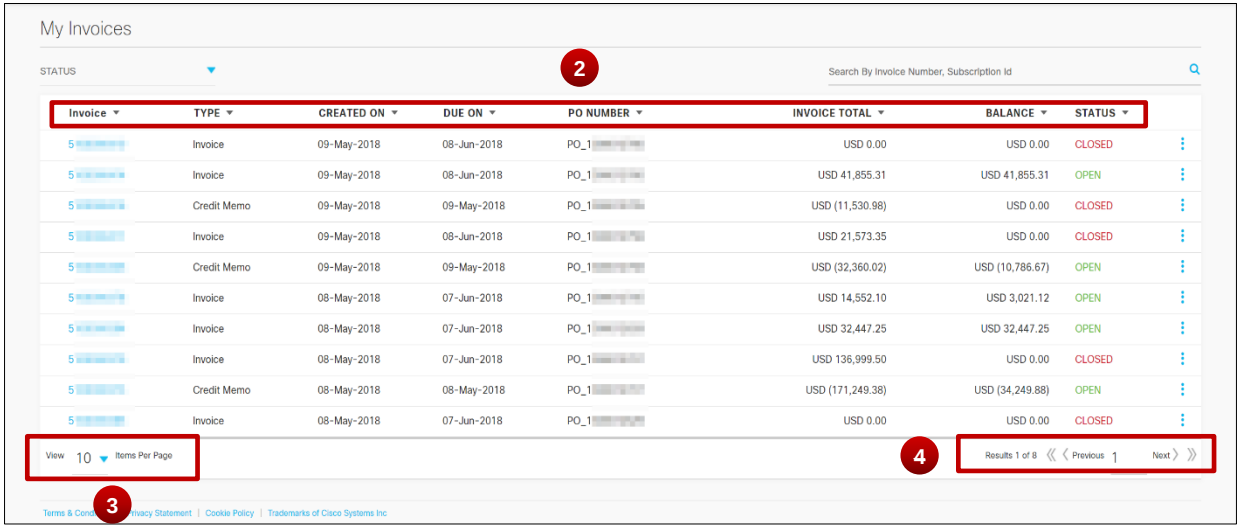
Ver, descargar e imprimir facturas

2. Ordenarlos haciendo clic en el icono de flecha arriba/abajo ⇕ junto al encabezado de cada columna.

3. Utilice el menú desplegable Elementos por página para ver más o menos facturas por página.

Nota: El valor predeterminado de facturas de CCE es de 20 facturas por página.

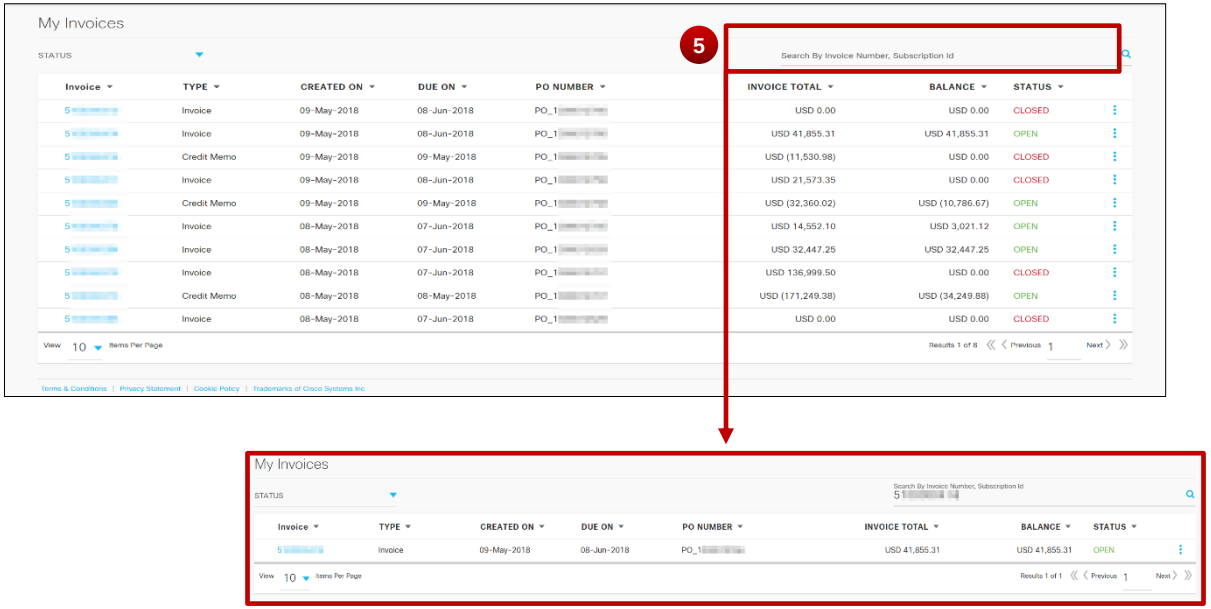
4. Utilice las flechas simples para avanzar o devolver una página y las flechas dobles para avanzar o volver a la última página y a la primera página, respectivamente.



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

Ver, descargar e imprimir facturas

5. Desde el tablero de mandos, haga clic en **Facturas** y luego en **Buscar** por **N.º de factura o N.º de suscripción.**

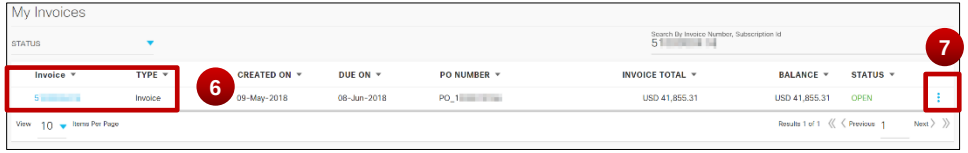


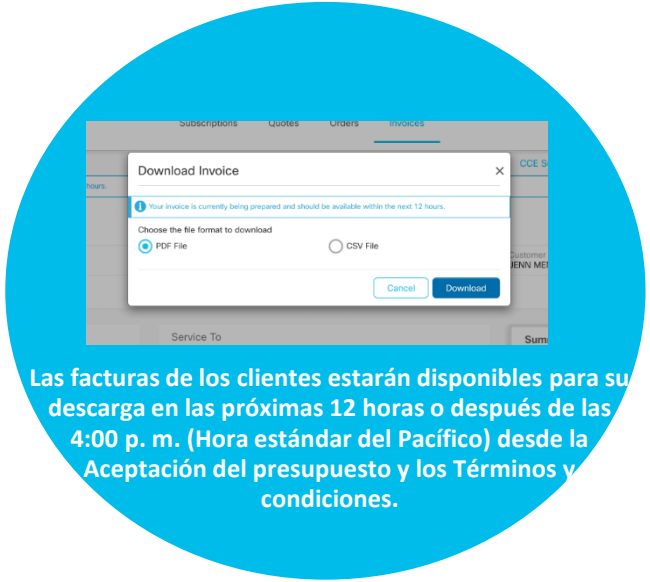
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Ver, descargar e imprimir facturas

6. Para **ver más detalles** de la factura, haga clic en el **Número de factura**.

7. Para **descargar la factura**, haga clic en el icono ⋮ 3 puntos verticales.

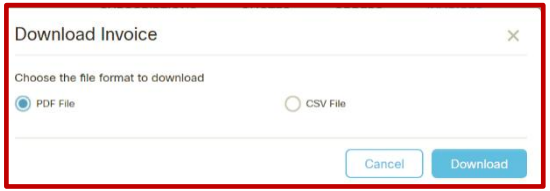




Las facturas de los clientes estarán disponibles para su descarga en las próximas 12 horas o después de las 4:00 p. m. (Hora estándar del Pacífico) desde la Aceptación del presupuesto y los Términos y condiciones.

8. Download Invoice

9. Haga clic en **Descargar** factura.



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

Ver, descargar e imprimir facturas

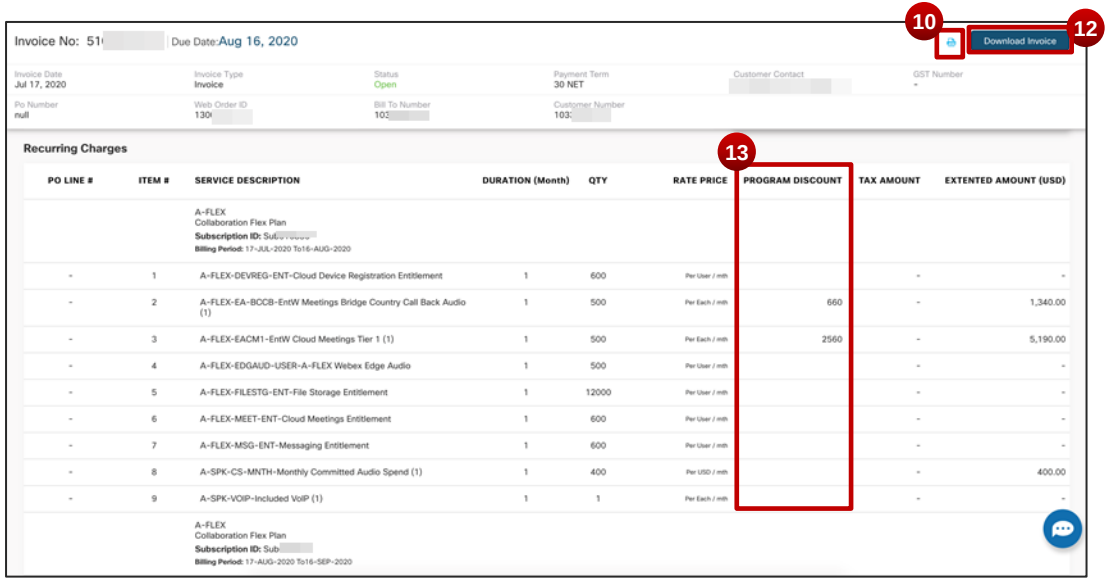
10. Para **imprimir** la factura, haga clic en el icono Impresora.

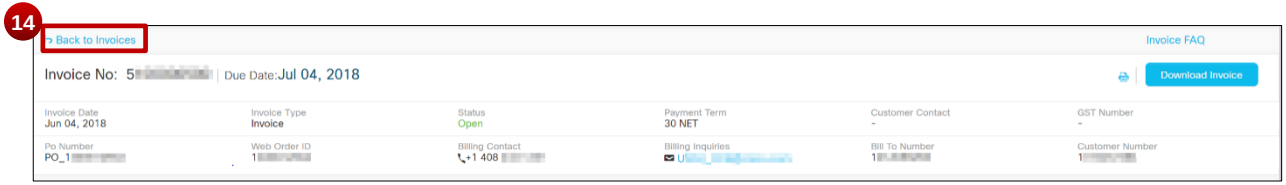
11. Para ver las **Preguntas frecuentes sobre facturas**, haga clic en Preguntas frecuentes sobre facturas
Nota: Las preguntas frecuentes sobre facturas también están disponibles en la parte inferior de la versión .pdf de la factura.

12. Para descargar la factura, haga clic en **Descargar factura**

13. En la ficha Factura de CCE, la columna **Descuento del programa** se agregó a partir de agosto de 2020 y refleja el monto del descuento si se aplicaba alguna promoción a los elementos de línea.

14. Para volver a la lista principal de facturas, haga clic en **Volver a facturas**.





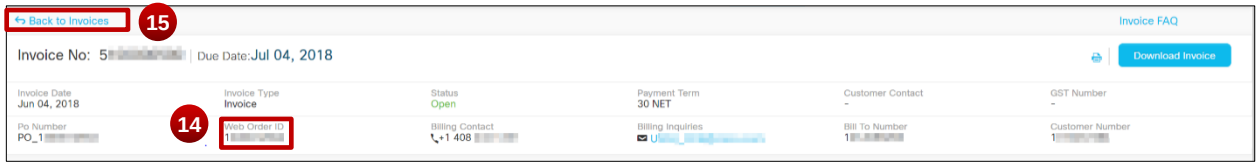
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

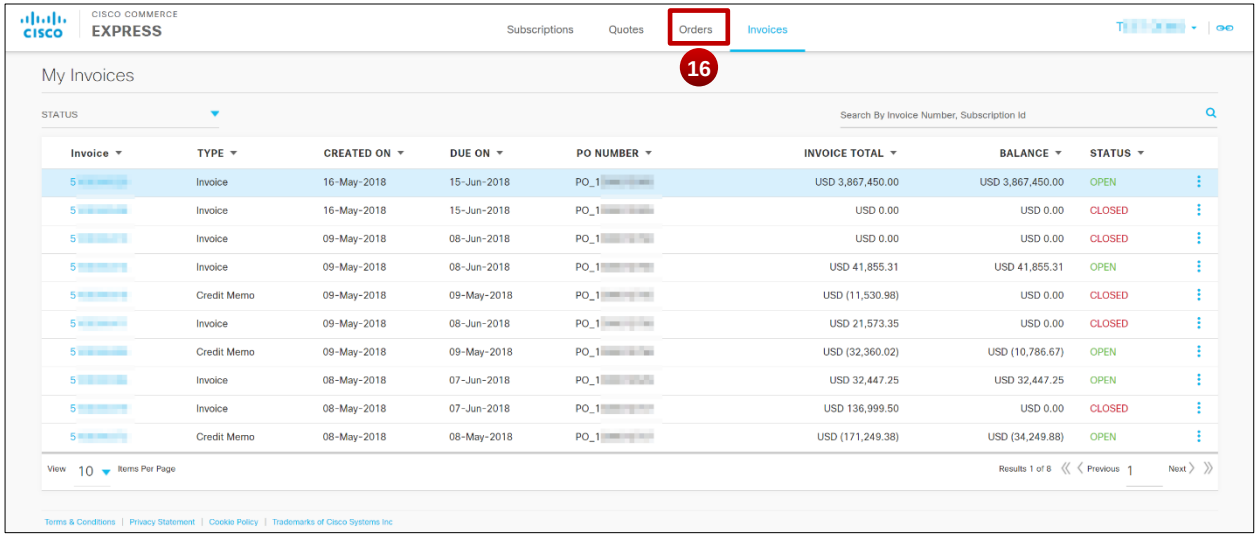
Ver, descargar e imprimir facturas

14. Para ver la imputabilidad, anote el ID de pedido web en la factura.

15. Haga clic en Volver a las facturas.

16. Haga clic en Orders (Pedidos).



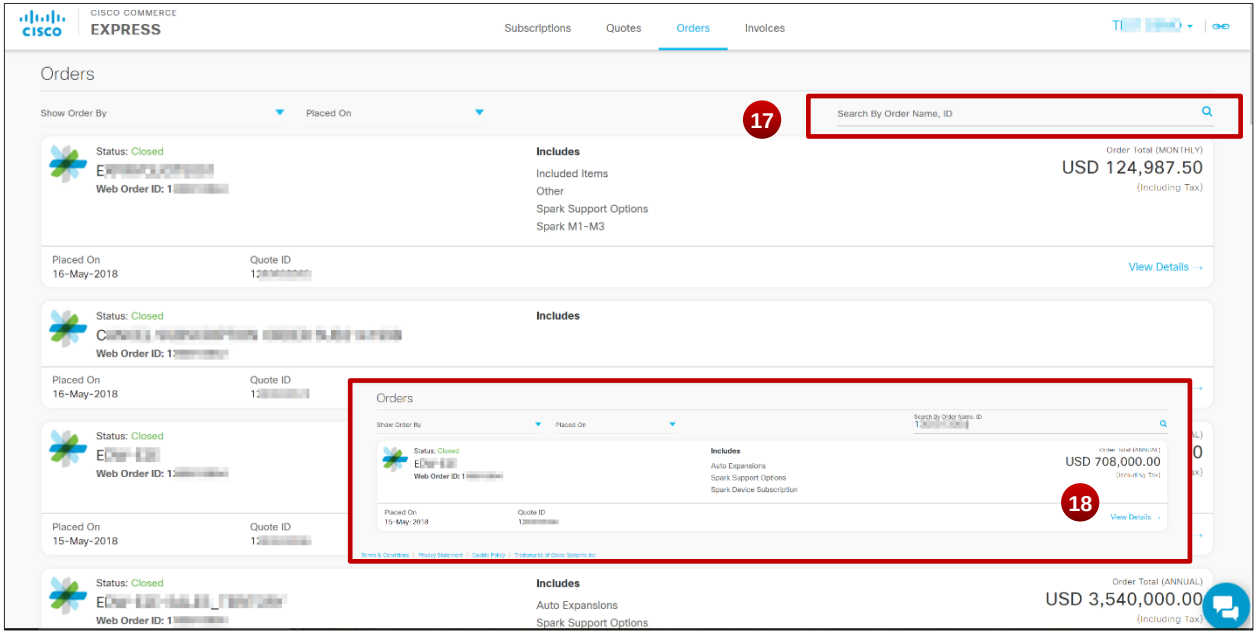


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Ver, descargar e imprimir facturas

17. En la ficha Pedidos, ingrese el ID de pedido web en el campo Buscar por nombre de pedido, ID.

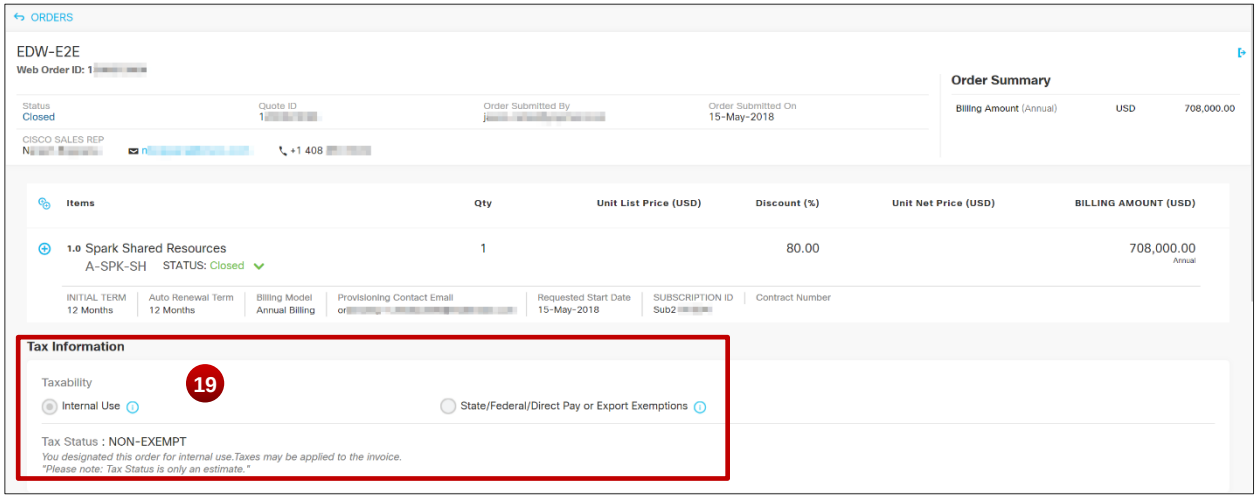
18. Haga clic en Ver detalles.



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

Ver, descargar e imprimir facturas

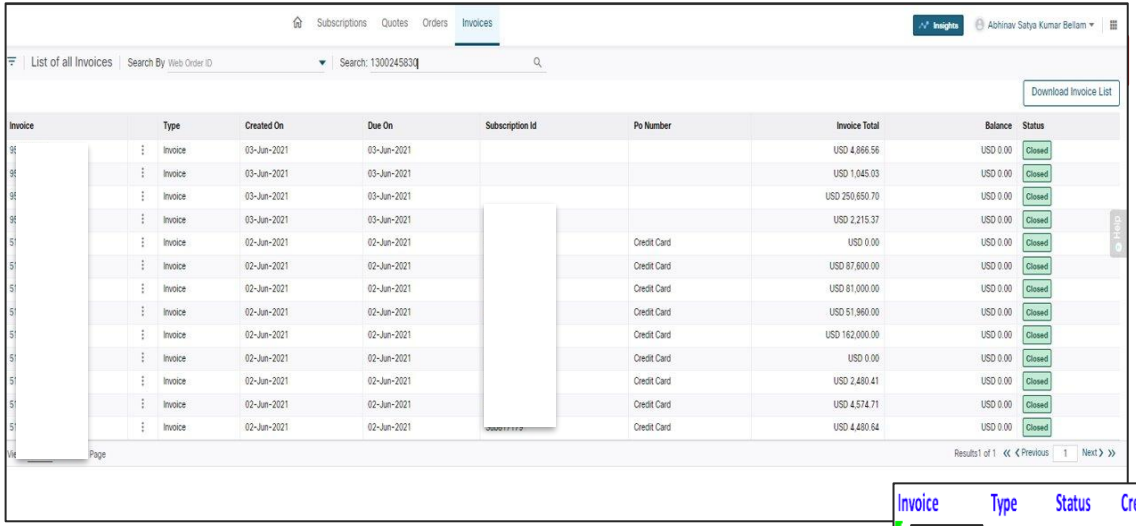
19. En la página Order Details (Detalles del pedido), verá la sección Taxability (Gravability) debajo de la sección Items (Elementos).



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

Exportación de facturas

CCE ofrece a los clientes una opción para descargar la lista de facturas que aparece en el tablero de mandos de facturas.



Los clientes pueden:

- realice una búsqueda vacía y exporte todas las facturas desde un tablero de mandos.
- filtro para suscripción, las facturas que pertenezcan a esa suscripción se exportarán
- filtrar por estado de las facturas, Excel solo contendrá facturas filtradas

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

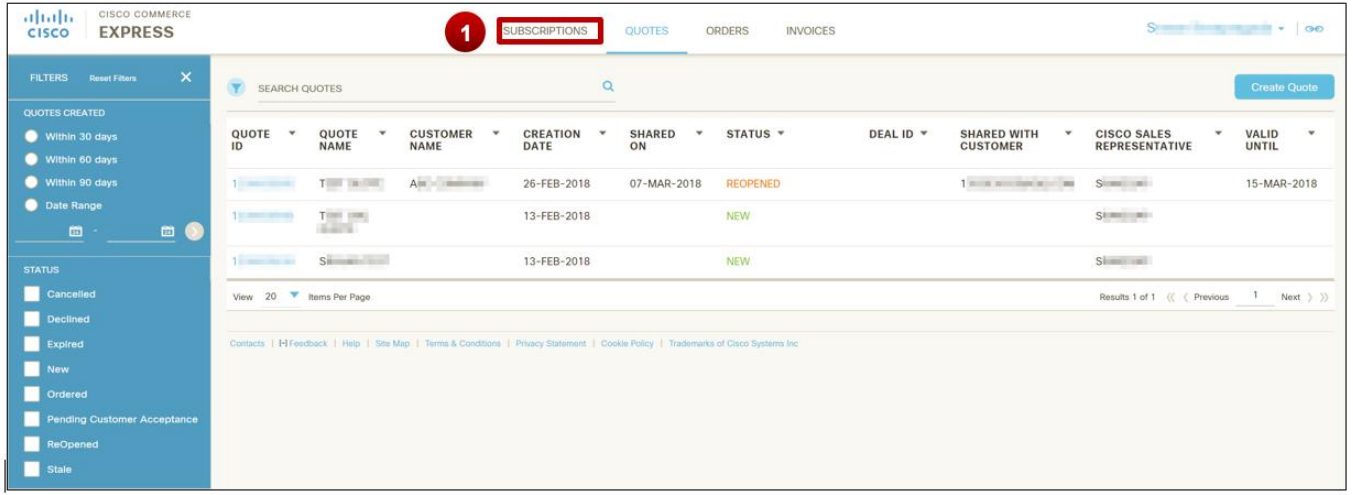
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Ver y administrar suscripciones desde el tablero de mandos

Ver y administrar suscripciones desde el tablero de mandos

Descripción general:
Ahora los clientes pueden administrar **suscripciones** en la plataforma Cisco Commerce Express (CCE).

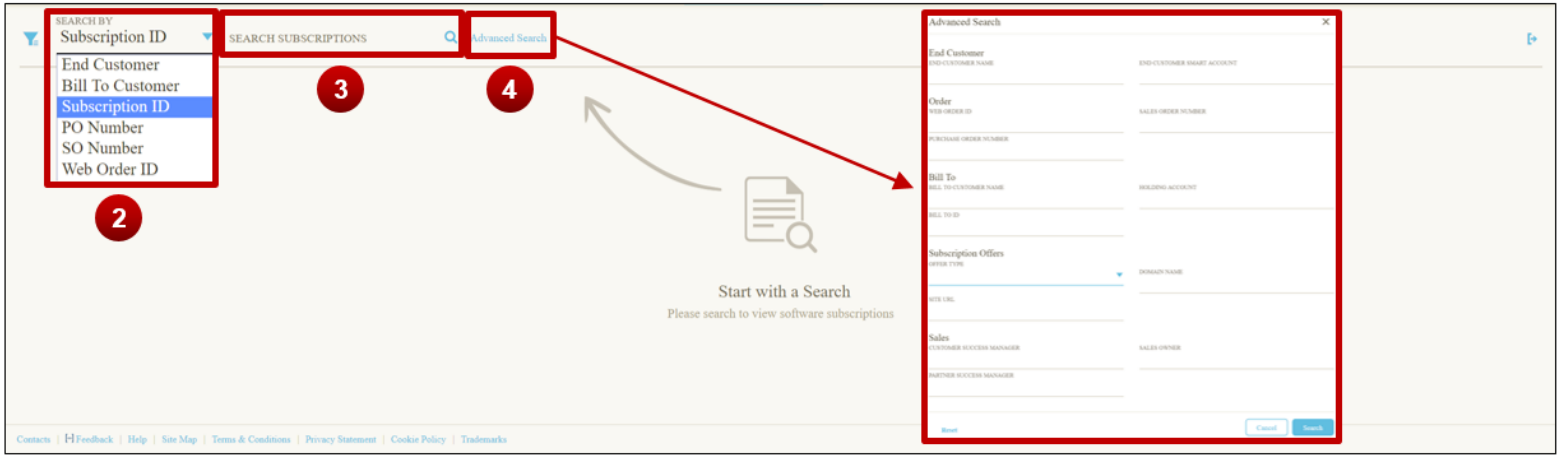
1. En la página de inicio de Cisco Commerce Express, haga clic en **Suscripciones**



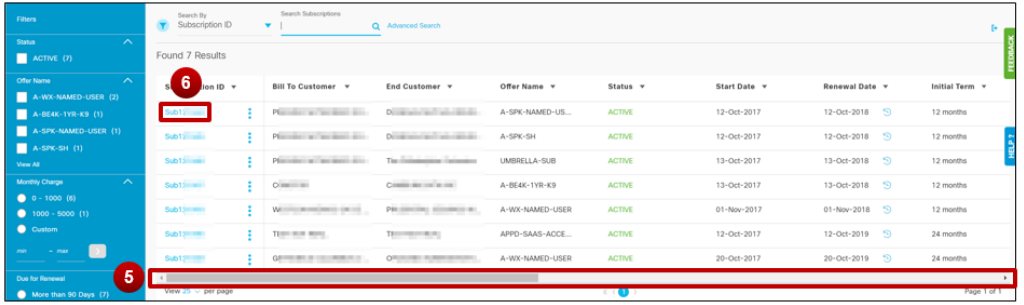
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Ver y administrar suscripciones desde el tablero de mandos

2. En la ficha Suscripción, seleccione una opción de búsqueda del menú desplegable Search Bay (Bahía de búsqueda).
3. Introduzca la variable de búsqueda asociada en el campo Buscar suscripciones.
4. También puede hacer clic en Búsqueda avanzada.



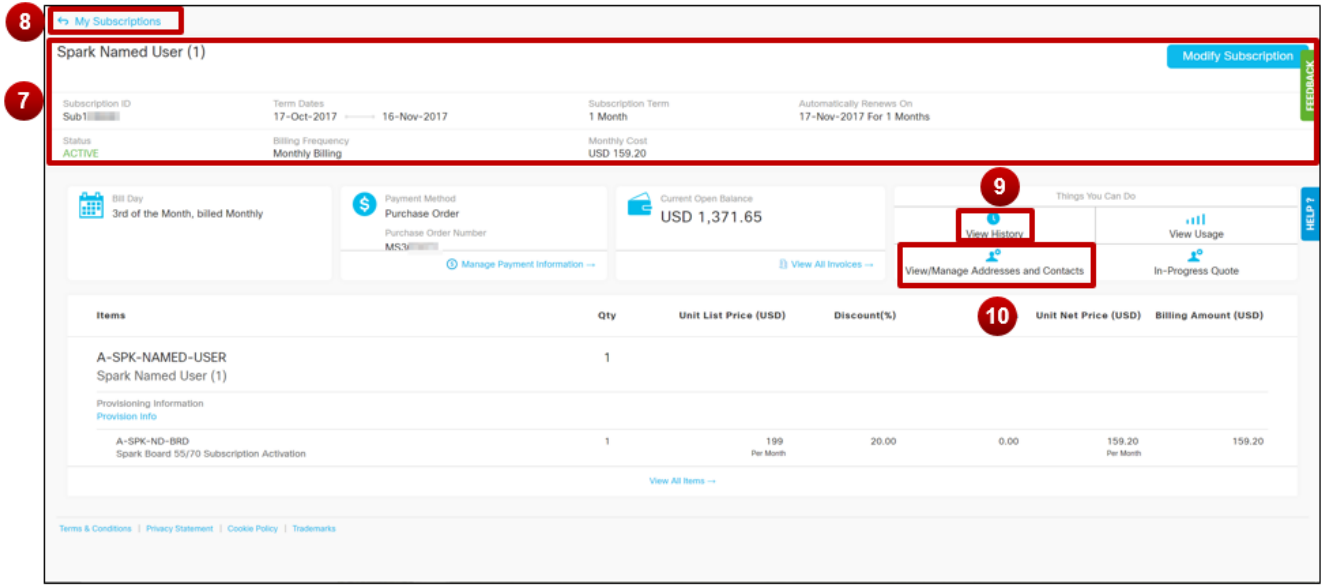
5. Utilice la barra de desplazamiento para ver los detalles de alto nivel de la suscripción.
6. Para ver más detalles de la suscripción, haga clic en el ID de suscripción.



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

Ver y administrar suscripciones desde el tablero de mandos

7. **Ver detalles de suscripción** en el encabezado Suscripción.
8. Para volver al menú de suscripciones, haga clic en **Mis suscripciones**.
9. Para ver el historial, haga clic en **Ver historial**.
10. Para **ver y administrar direcciones y contactos**, haga clic en Ver/Administrar direcciones y contactos.



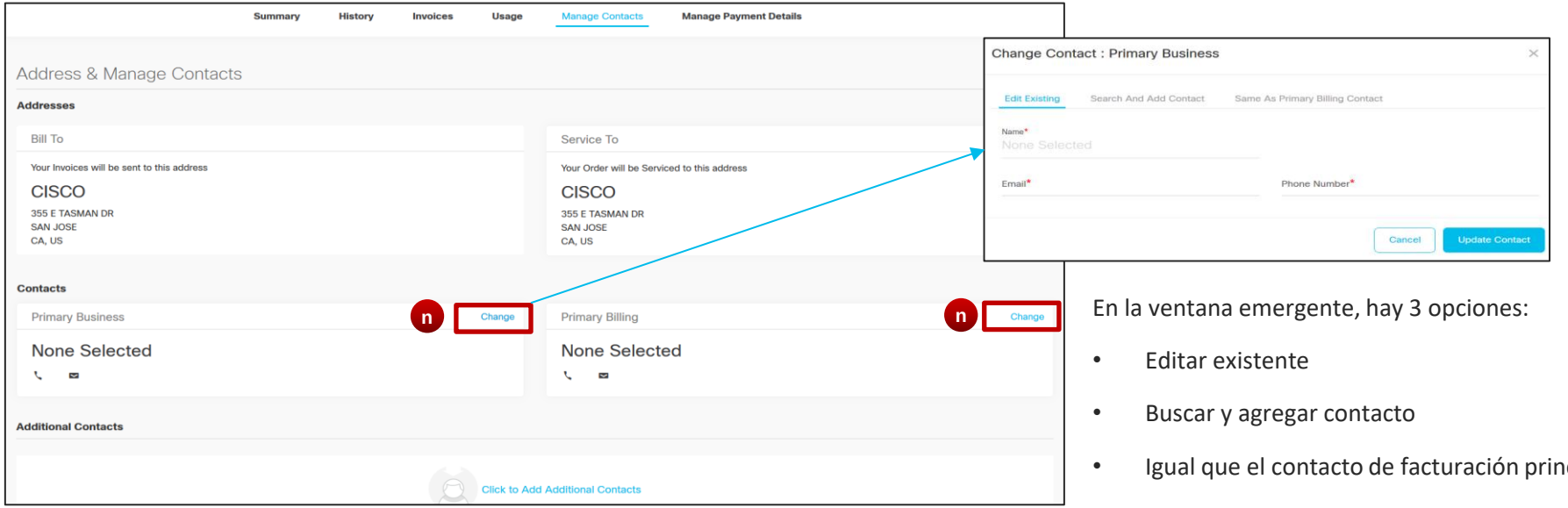
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Ver y administrar suscripciones desde el tablero de mandos

10. Para **ver y administrar direcciones y contactos**, haga clic en Ver/Administrar direcciones y contactos.

a) Para actualizar una dirección de facturación, los clientes deben comunicarse con su representante de ventas internas para que la completen cambiar modificar. Los clientes de CCE pueden encontrar a su representante de ventas interno de Cisco en Administrar contactos.

b) Solo el contacto comercial o de facturación de Primary o el usuario interno de Cisco pueden actualizar la facturación principal o el negocio Póngase en contacto en la suscripción. Para actualizar el contacto de facturación principal, haga clic en **Administrar contactos** y en **Cambiar**. en Contacto de facturación principal en Contactos del cliente de facturación e ingrese la información de contacto deseada en la ventana emergente.



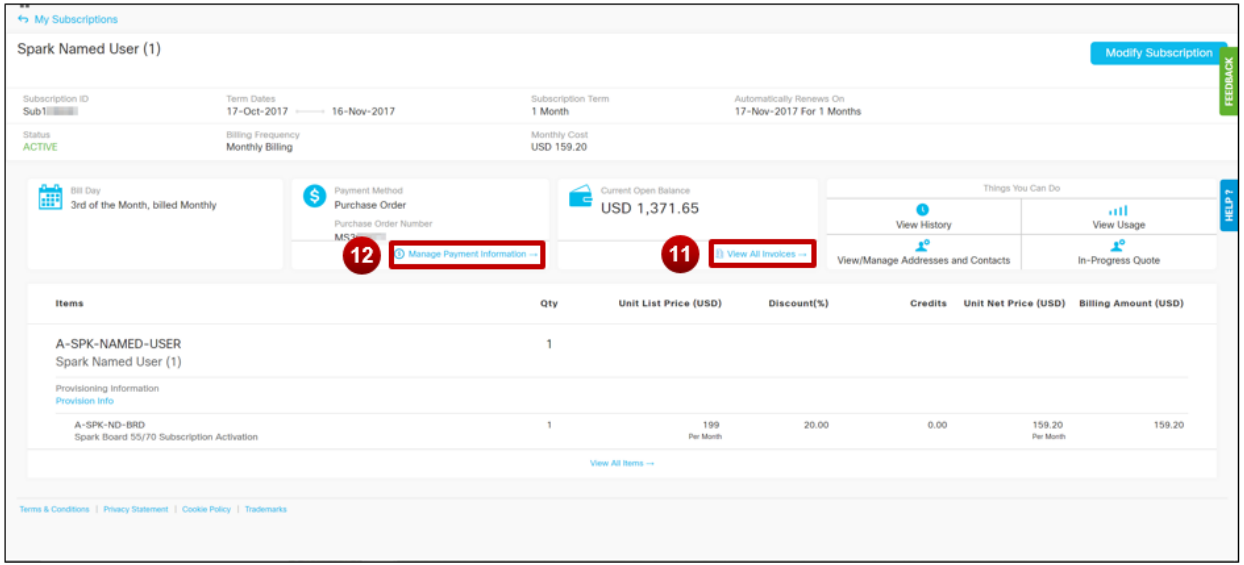
En la ventana emergente, hay 3 opciones:

- Editar existente
- Buscar y agregar contacto
- Igual que el contacto de facturación principal

Ver y administrar suscripciones desde el tablero de mandos

11. Para ver todas las facturas, haga clic en **Ver todas las facturas.**

12. Para ver la información de pago, haga clic en **Administrar información de pago**.



Tenga en cuenta lo siguiente: Los saldos restantes deben pagarse a través de Cisco Commerce Express al vencimiento del contrato.

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

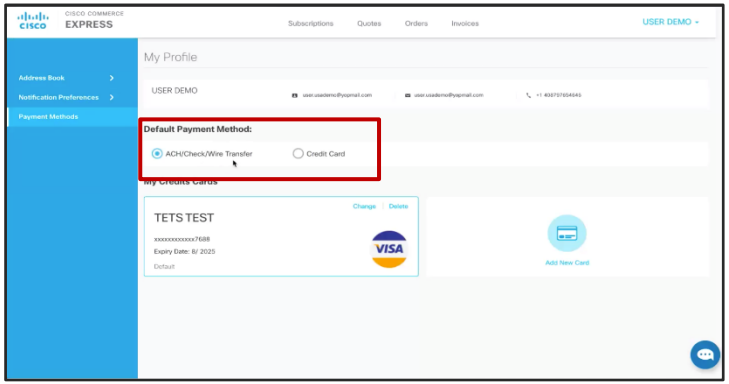
Pago con tarjeta de crédito

Pago con tarjeta de crédito

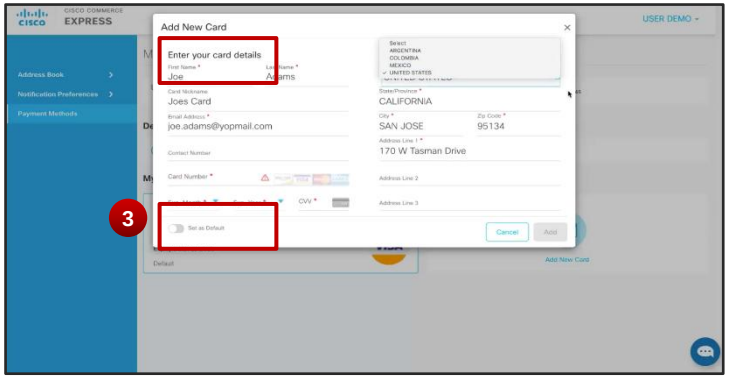
1. Los clientes ahora pueden incluir un **Pago predeterminado** con tarjeta de crédito.

2. Usted puede actualizar o **Agregar una Nueva** Tarjeta de Crédito introduciendo la información requerida de la tarjeta de crédito.

1



2



3. Utilice el en la parte inferior izquierda de la pantalla de la tarjeta de crédito para establecer una **tarjeta de crédito predeterminada para pagar automáticamente la suscripción**.

La disponibilidad de la tarjeta de crédito está disponible para el resto del mundo

- Albania
- Argentina
- Aruba
- Australia (Amex)
- Austria
- Bangladés
- Barbados
- Bielorrusia
- Bélgica
- Benín
- Bermudas
- Bolivia
- Bosnia-Herzegovina
- Islas Vírgenes
- Británicas
- Bulgaria
- Canadá
- Islas Caimán
- Chile
- Columbia
- Congo
- Costa Rica
- Croacia
- Chipre
- República Checa
- Dinamarca
- República Dominicana
- Ecuador
- El Salvador
- Estonia
- Etiopía
- Finlandia
- Francia
- Alemania
- Ghana
- Grecia
- Guatemala
- Guinea
- Honduras
- Hong Kong
- Hungría
- Islandia
- India
- Indonesia
- Irlanda
- Israel
- Jamaica
- Kazajistán
- Kenia
- Letonia
- Lituania
- Luxemburgo
- Macedonia
- Malasia
- Malta
- Mauricio
- México
- Moldavia
- Marruecos
- Países Bajos
- Antillas Neerlandesas
- Nueva Zelanda
- Nicaragua
- Nigeria
- Noruega
- Pakistán
- Panamá
- Papúa Nueva Guinea
- Paraguay
- Perú
- Filipinas
- Polonia
- Portugal
- Puerto Rico
- Catar
- Rumanía
- Arabia Saudí
- República del Senegal
- Serbia
- Singapur
- Eslovaquia
- Eslovenia
- Sudáfrica
- España
- Sri Lanka
- Suecia
- Suiza
- Tanzania
- Tailandia
- Túnez
- Uganda
- Ucrania
- Emiratos Árabes Unidos
- Reino Unido
- Estados Unidos
- Uruguay
- Islas Vírgenes de los Estados Unidos
- Venezuela
- Vietnam
- Zimbabue
- *Japón CC está en curso*

Métodos de pago con tarjeta de crédito

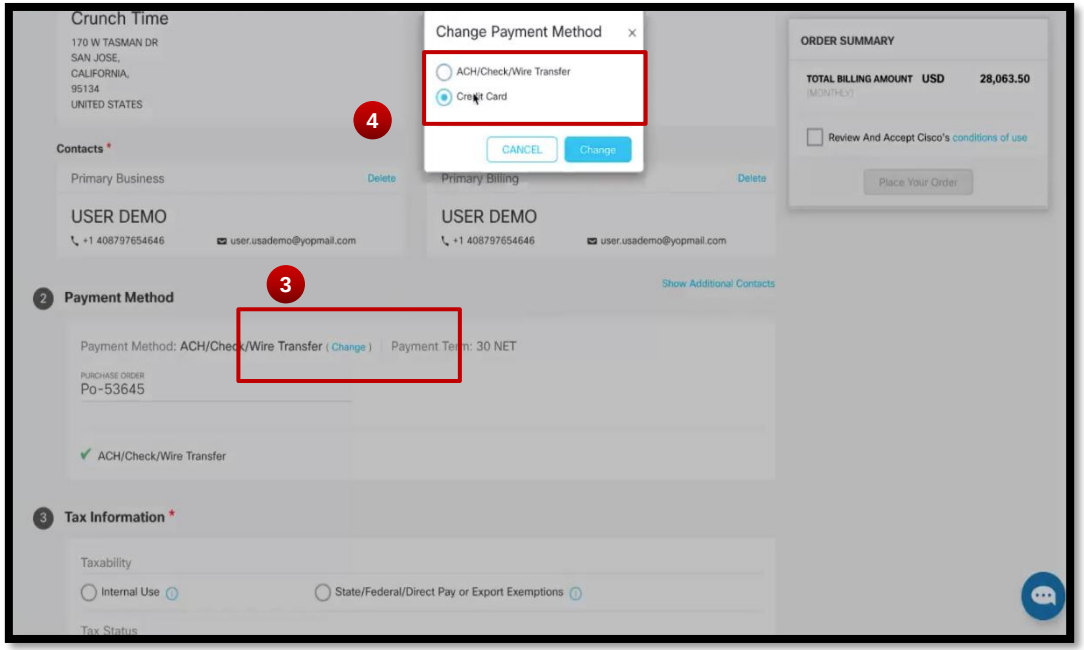
3. Los clientes pueden seleccionar **Método de pago.** Haga clic en **Cambiar** para seleccionar el método de pago de la tarjeta de crédito.

4. Si el método de pago es tarjeta de crédito, seleccione (cambiar) para activar la tarjeta de crédito la opción de pago.

5. Establecer el método de pago como **predeterminado** pagará automáticamente la suscripción.

6. Las tarjetas de crédito tienen la nueva característica **Reflejo automático**. Las tarjetas de crédito caducan cuando actualiza su cuenta.

Tenga en cuenta lo siguiente:
El recordatorio de pagar todos los **saldos restantes** debe manejarse en el momento de configurar los Pagos automáticos para garantizar pagos oportunos.

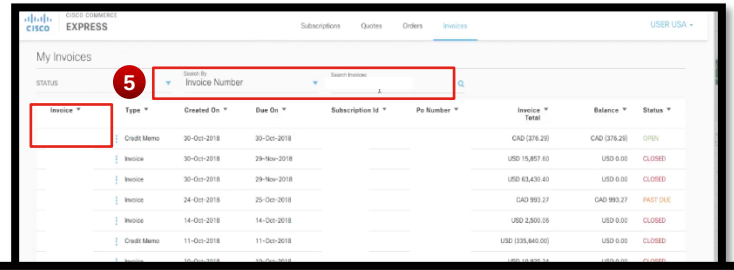


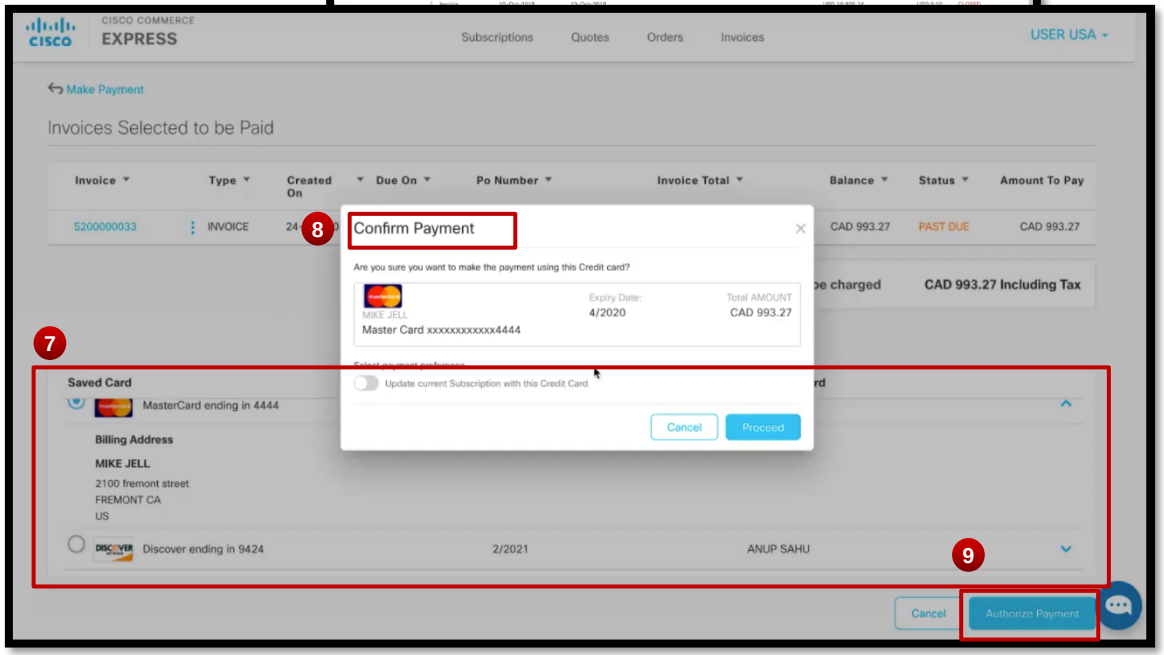
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Pago único

Se pueden realizar pagos por única vez si no se selecciona una opción de tarjeta de crédito predeterminada. En este caso, el cliente puede completar un pago por única vez seleccionando una **Tarjeta guardada** para autorizar el pago.

Nota: Si falla una tarjeta de crédito, el cliente recibir automáticamente una notificación por correo electrónico.





5. Para seleccionar un pago único, vaya a **Facturas**. Haga clic en **Realizar pago.**

6. Haga clic en la factura

7. Seleccione la **tarjeta guardada** con la que desea efectuar el pago.

8. Confirme el Pago en la tarjeta de crédito seleccionada.

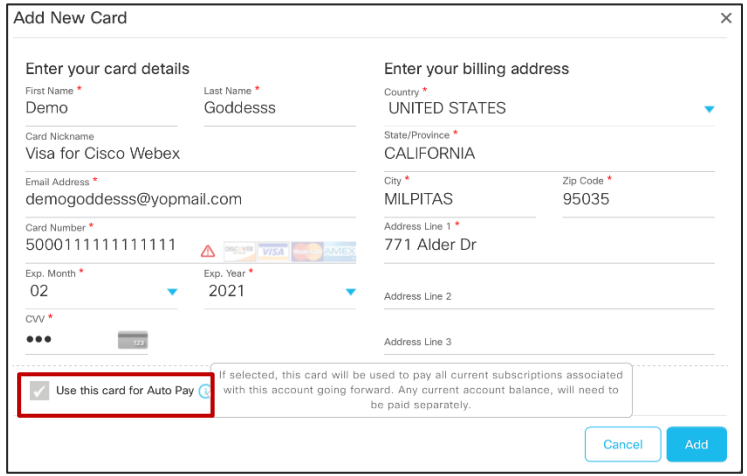
Nota: Puede deslizar el botón de alternancia para Actualizar La Suscripción Actual con esta Tarjeta de crédito.

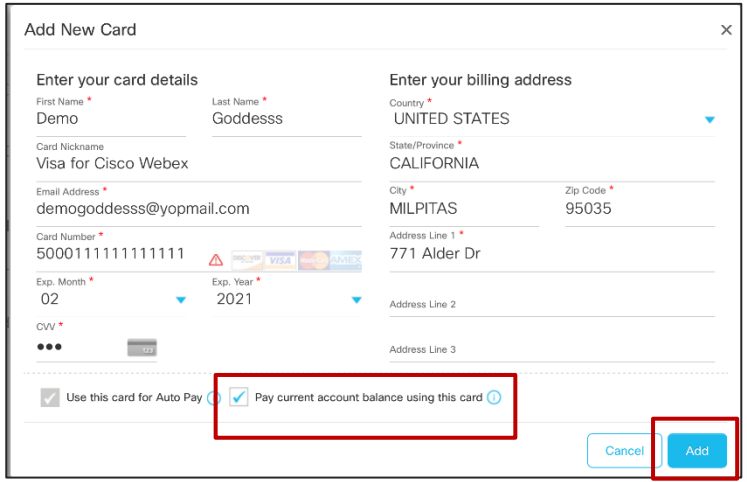
9. Haga clic en Autorizar pago

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

Mejoras en el pago automático

1. La **mejora en el Pago automático** de la tarjeta de crédito ahora incluye establecer cualquier tarjeta de crédito existente o nueva para el Pago automático.
2. **Todas las suscripciones** pueden actualizarse en la página del perfil, incluidos los **pagos pendientes** que los clientes puedan tener utilizando la misma tarjeta de crédito.
3. Al seleccionar Pago automático, la tarjeta se utilizará para **pagar todas las suscripciones actuales** asociadas con la cuenta **en el futuro**.
4. Cualquier **saldo de cuenta corriente** deberá **pagarse por separado**.
5. También puede seleccionar la casilla para **Pagar saldos actuales de la cuenta** con la tarjeta.





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

Reflejo automático

Cuando las tarjetas de crédito vencen, o la dirección de facturación de la tarjeta de crédito haya cambiado, la nueva característica **Reflejo automático** le permitirá actualizar la información de la tarjeta de crédito en su perfil.

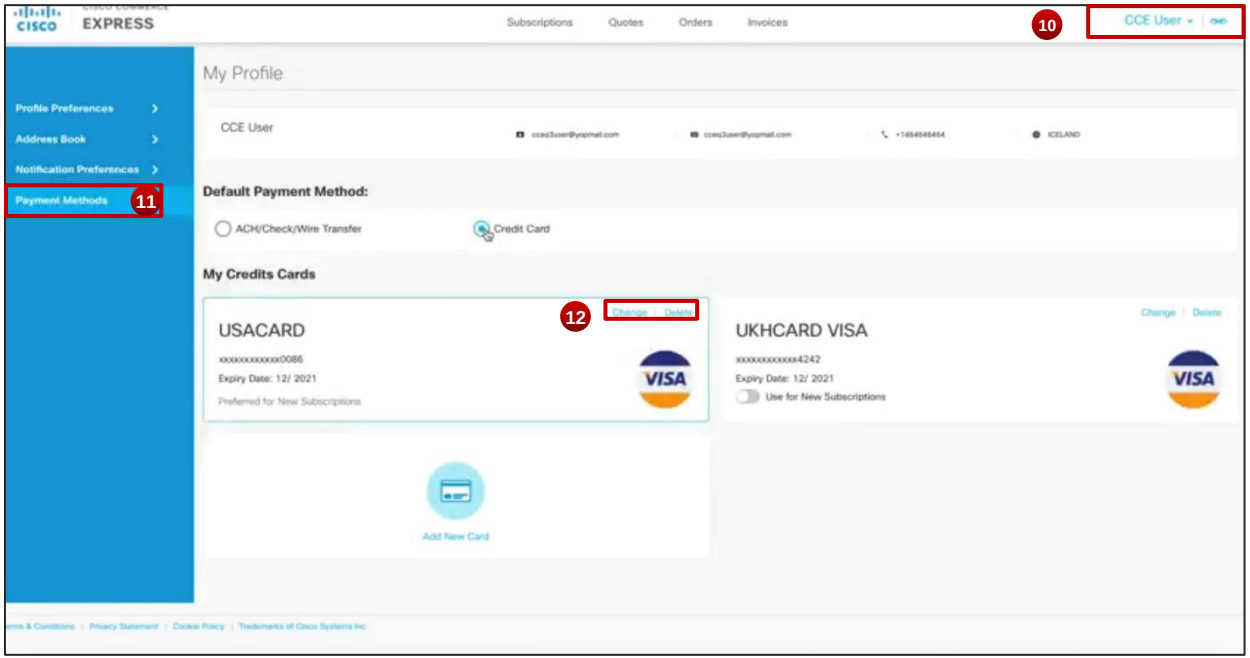
Una vez actualizados los datos de cc, se aplicarán automáticamente a todas las suscripciones y pedidos en los que se **establezca la tarjeta como predeterminada** para el pago.

10. Vaya a su perfil de usuario

11. Haga clic en **Método de pago**

12. Realizar actualizaciones en la tarjeta de **crédito** y cambios en **Guardar**

13. **¡Consejo!** Revise sus Pedidos y Suscripciones para asegurarse de que la información modificada se muestre y refleje correctamente en cualquier lugar donde se utilice la tarjeta.



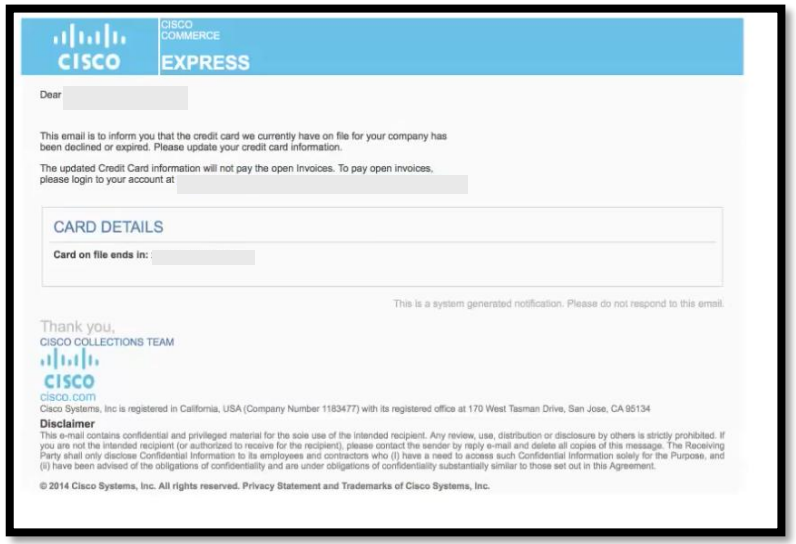
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Notificación por correo electrónico de rechazo de tarjeta de crédito

10. Se enviará un correo electrónico para notificar al cliente listado en la factura cuando se produzca un rechazo de tarjeta de crédito.

En ocasiones, las tarjetas de crédito caducan o la dirección de facturación cambia. Hacemos que sea perfecto con la posibilidad de pagar Automáticamente varias suscripciones con una sola tarjeta de crédito. ¡Esto garantiza la automatización de pagos para cada instancia con detalles precisos de la tarjeta de crédito! Simplemente guarde los datos de su tarjeta de crédito y asegúrese de que su código CCV esté incluido.

10



CISCO COMMERCE EXPRESS

Dear

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

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

CARD DETAILS

Card on file ends in:

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

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

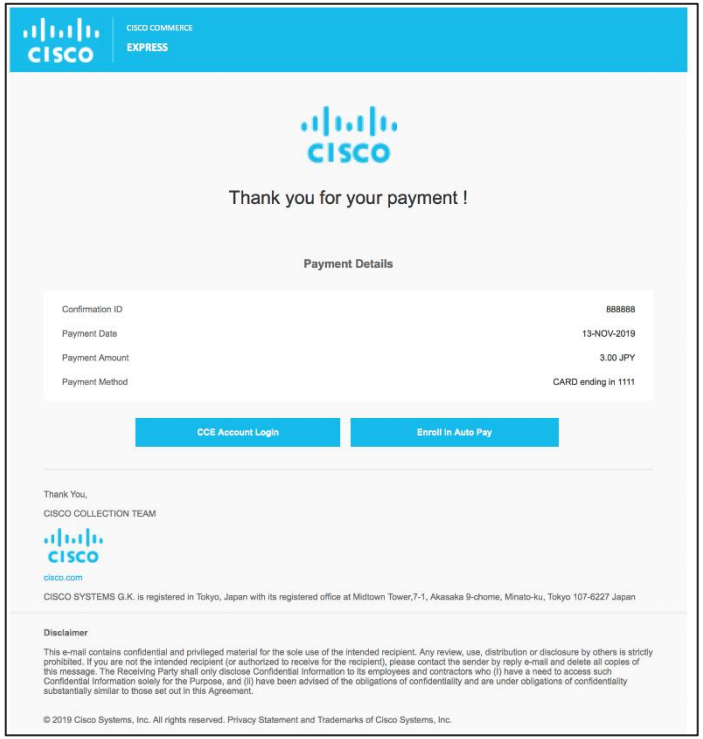
Disclaimer
This e-mail contains confidential and privileged material for the sole use of the intended recipient. Any review, use, distribution or disclosure by others is strictly prohibited. If you are not the intended recipient (or authorized to receive for the recipient), please contact the sender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

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

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

Pago de notificación por correo electrónico

Los clientes ahora recibirán una notificación por correo electrónico después de realizar un pago exitoso y un pago por única vez con tarjeta de crédito .



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

Pago de débito directo

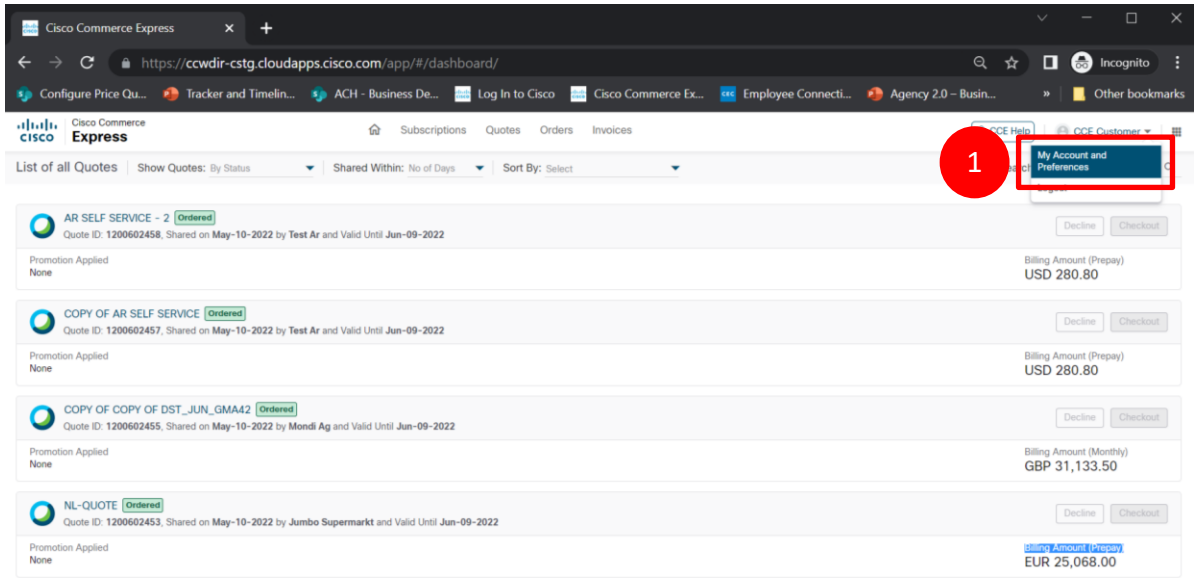
Método de pago por débito directo

Consideraciones al utilizar la domiciliación bancaria como método de pago

- La cuenta bancaria seleccionada se utilizará para el pago de una suscripción en el siguiente ciclo de facturación.
- La cuenta bancaria seleccionada se cobrará en la fecha de la factura.
- Asegúrese de que los detalles de la cuenta bancaria sean correctos para evitar posibles errores.
  - Para saber cómo corregir los errores al ingresar los detalles de las cuentas bancarias, consulte la diapositiva 79.
- Si el pago no se procesa correctamente debido a la falta de fondos, seleccione una nueva

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

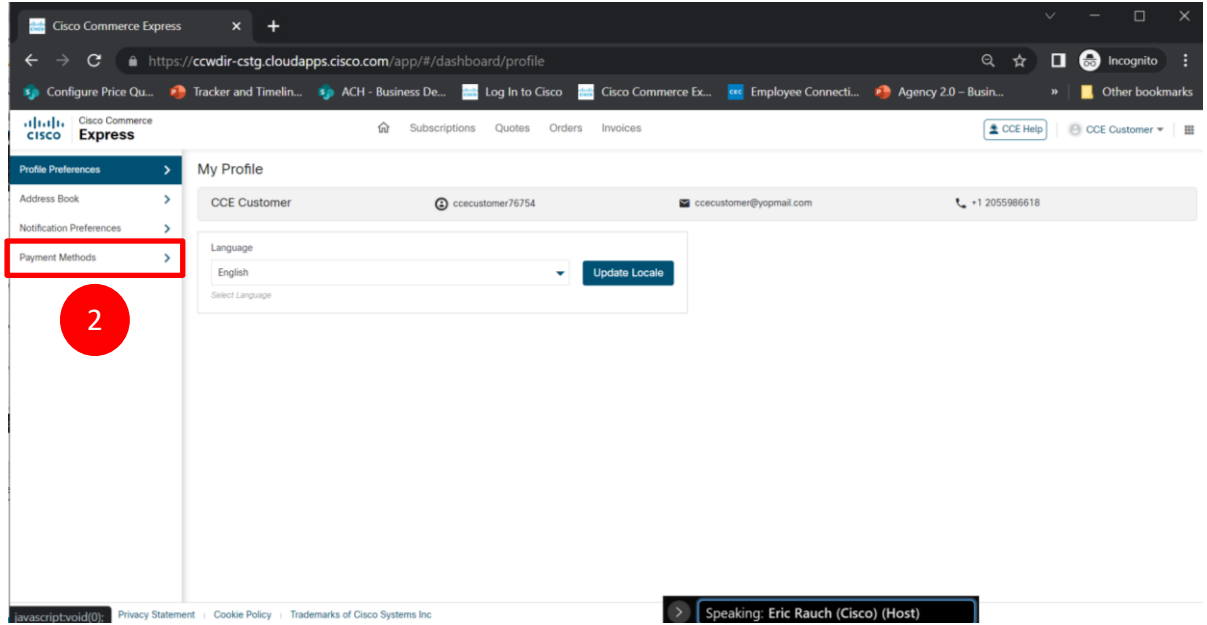
Agregar método de pago por débito directo: Página de perfil y preferencias



1 Conéctese a CCE y seleccione *Mi cuenta y preferencias*.

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

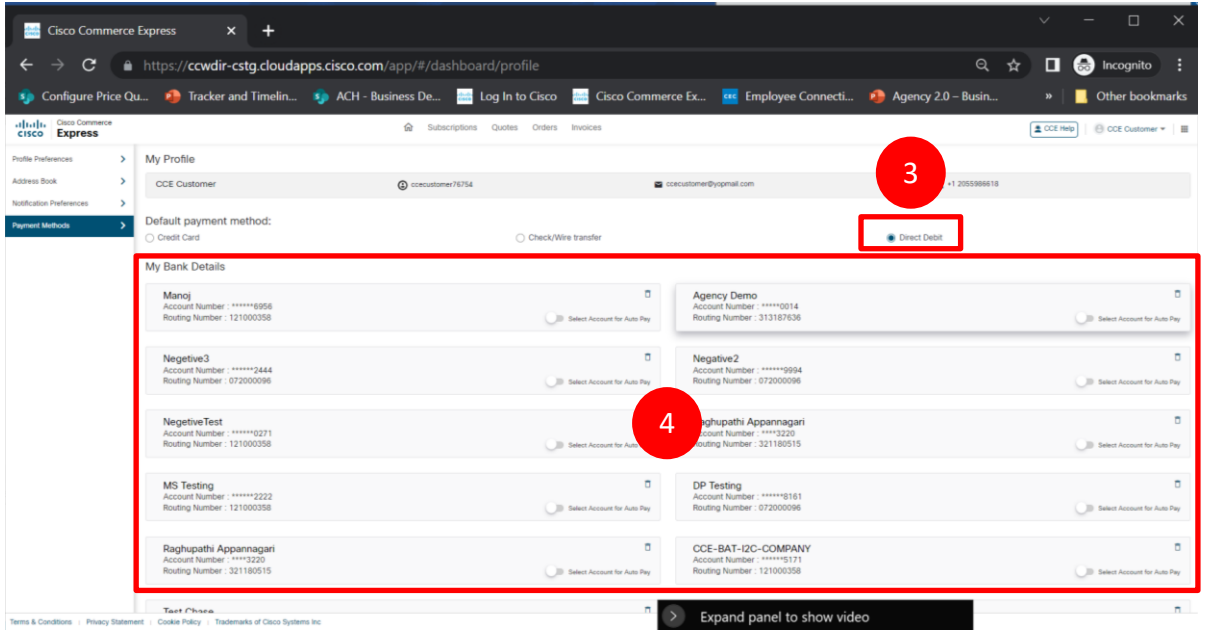
Agregar método de pago por débito directo: Página de perfil y preferencias



2 Seleccione *Métodos de pago*

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

Agregar método de pago por débito directo: Página de perfil y preferencias

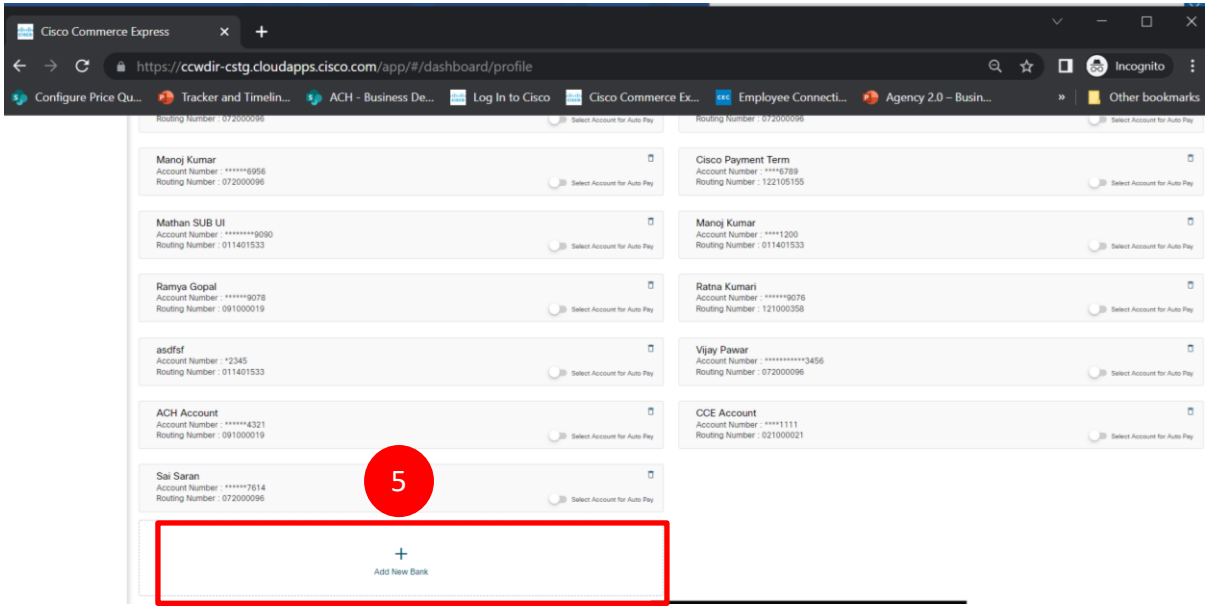


3 Selecciona *Débito directo*

4 Seleccionar de las cuentas existentes o agregar una nueva cuenta (consulte el paso 5)

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

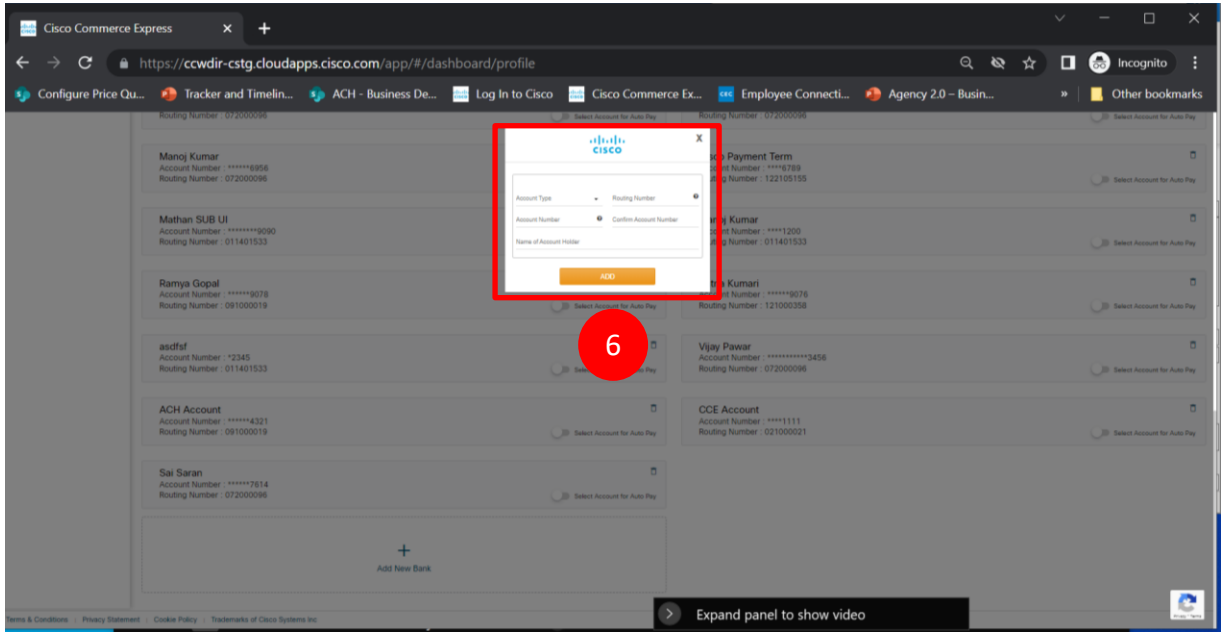
Agregar método de pago por débito directo: Página de perfil y preferencias



5 Haga clic en + para añadir una nueva cuenta bancaria

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

Agregar método de pago por débito directo: Página de perfil y preferencias



6 Añadir datos de una nueva cuenta bancaria

Para ver los mensajes de error al intentar agregar una nueva cuenta bancaria, consulte la diapositiva 79.

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

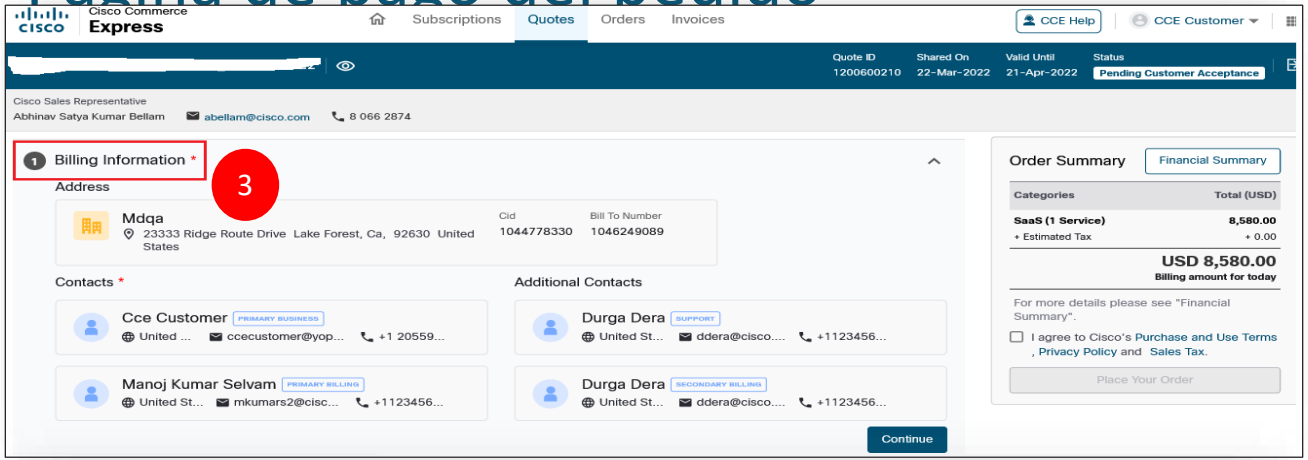
Búsqueda y pago de cotizaciones
Página de pago del pedido

1. Conéctese a CCE para ver la cotización

2. Busque cotizaciones aprobadas y seleccione *Pago*.

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

Verificar la información de facturación/actualizar la información impositiva
Página de pago del pedido

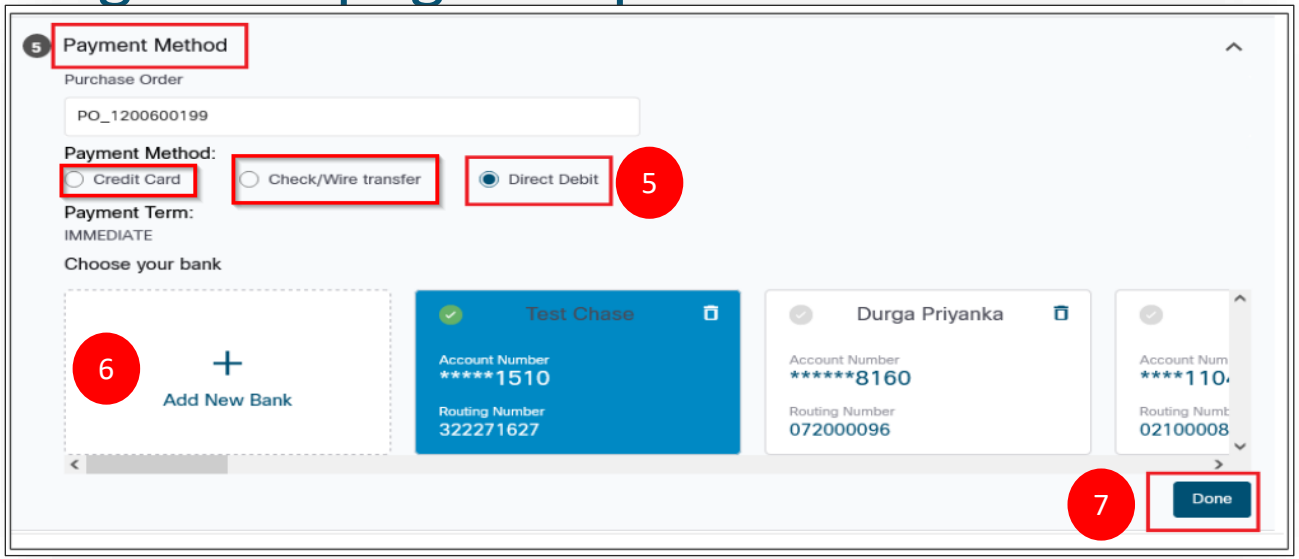


3 La información de facturación se mostrará en el presupuesto. Verifique la información de facturación.

4 Revise y seleccione la información impositiva apropiada y, luego, haga clic en *Continuar*.

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

Elegir el método de pago para los pedidos de SAAS
Página de pago del pedido



5 Seleccione *Débito directo* y elija la cuenta bancaria preferida

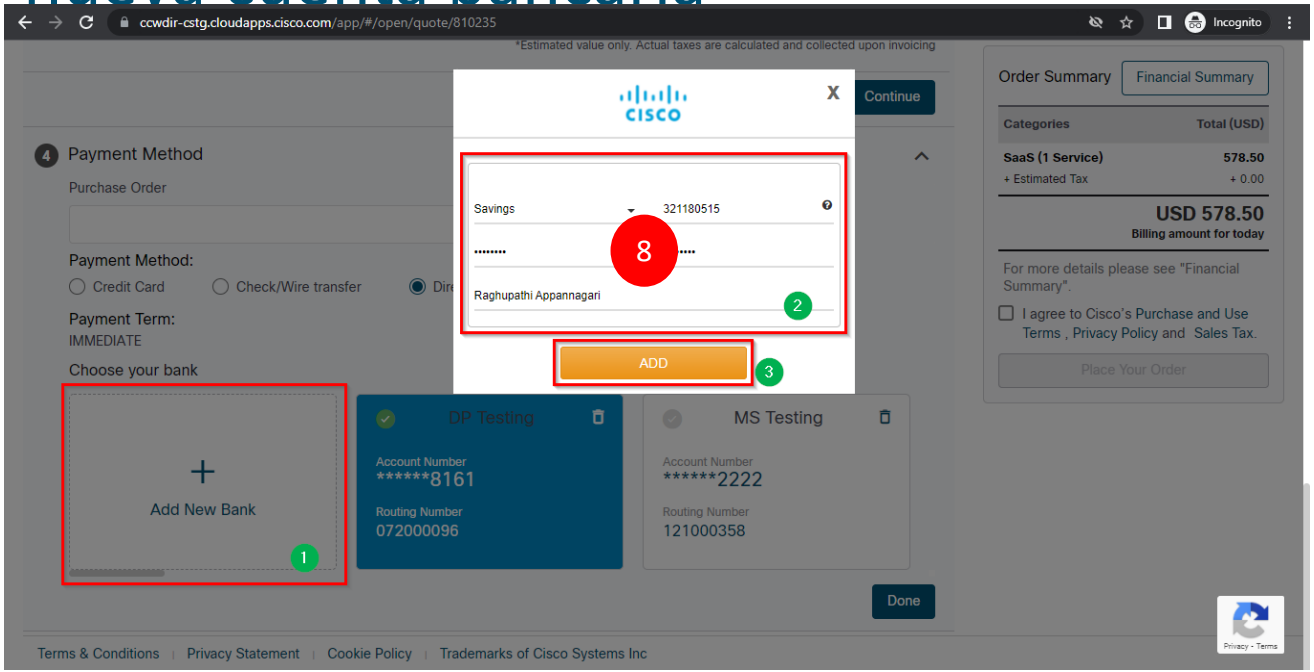
6 Seleccione una de las cuentas existentes o haga clic en + para agregar una nueva cuenta bancaria (consulte el paso 8)

7 Haga clic en *Listo* cuando haya finalizado

Valor total del pedido – Habilitación automática del método de pago:
Para un nuevo pedido de S/W superior a $50K, las 3 opciones (débito directo, tarjeta de crédito, transferencia bancaria/cheque)
Para pedidos nuevos de S/W inferiores a $50K, las 3 opciones (débito directo, tarjeta de crédito, transferencia bancaria/cheque)
Para pedidos nuevos de S/W superiores a $0, las 3 opciones (débito directo, tarjeta de crédito, transferencia bancaria/cheque)

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

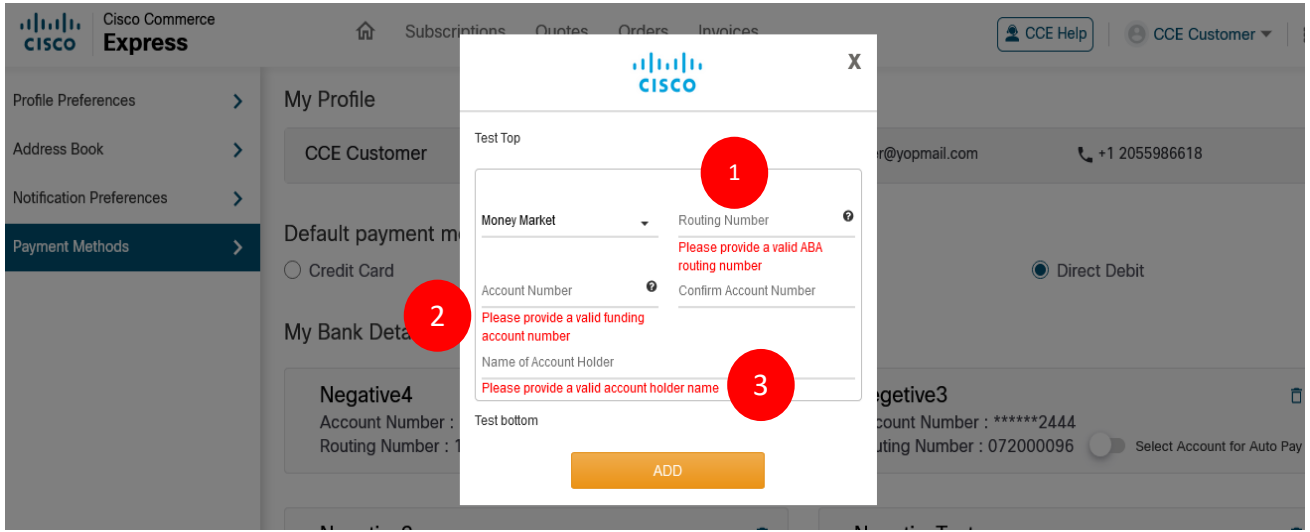
Adición de nuevos detalles bancarios
Página de pago del pedido: introduzca los detalles de la nueva cuenta bancaria



8 Introduzca los detalles de la nueva cuenta y haga clic en *Agregar*.

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

Adición de nuevos detalles bancarios Mensajes de error

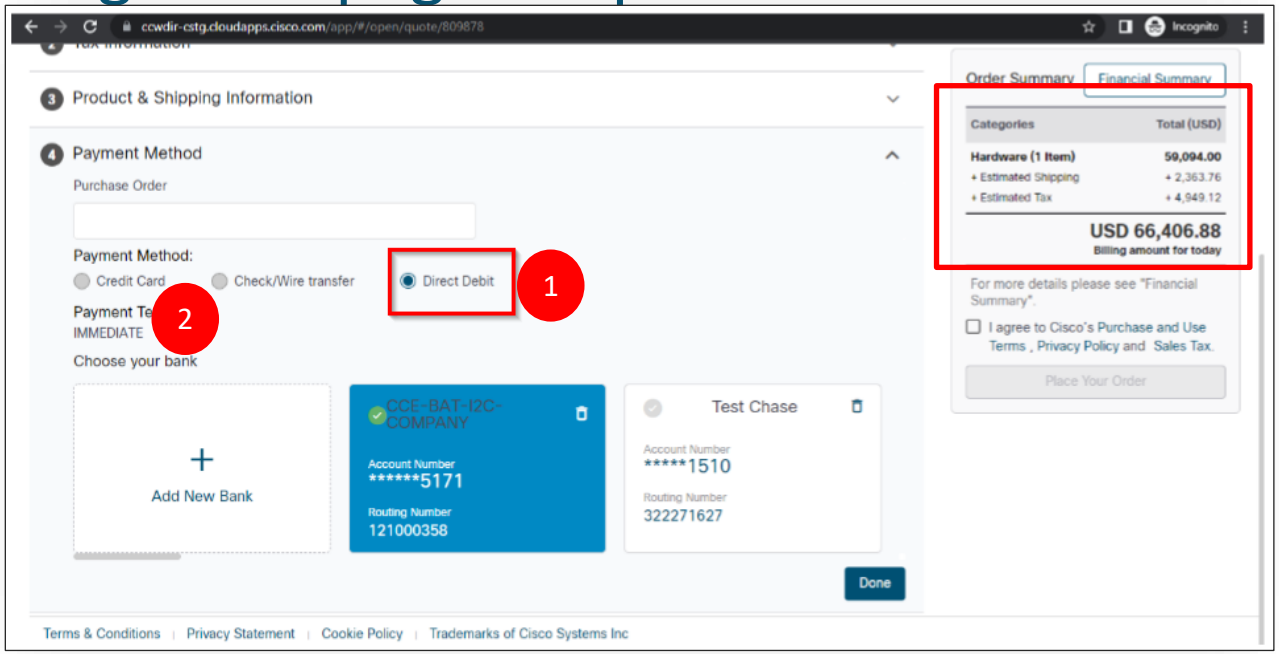


El sistema mostrará un mensaje de error en las siguientes situaciones:

1. Cuando el número de enrutamiento no es válido *(proporcione un número de enrutamiento ABA válido)*
2. Cuando el número de cuenta no es válido *(proporcione un número de cuenta de financiamiento válido)*
3. Cuando el nombre de la cuenta proporcionado no es válido. *(Proporcione un nombre válido para el titular de la cuenta)*

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

Elegir el método de pago para el pedido de **hardware**
Página de pago del pedido



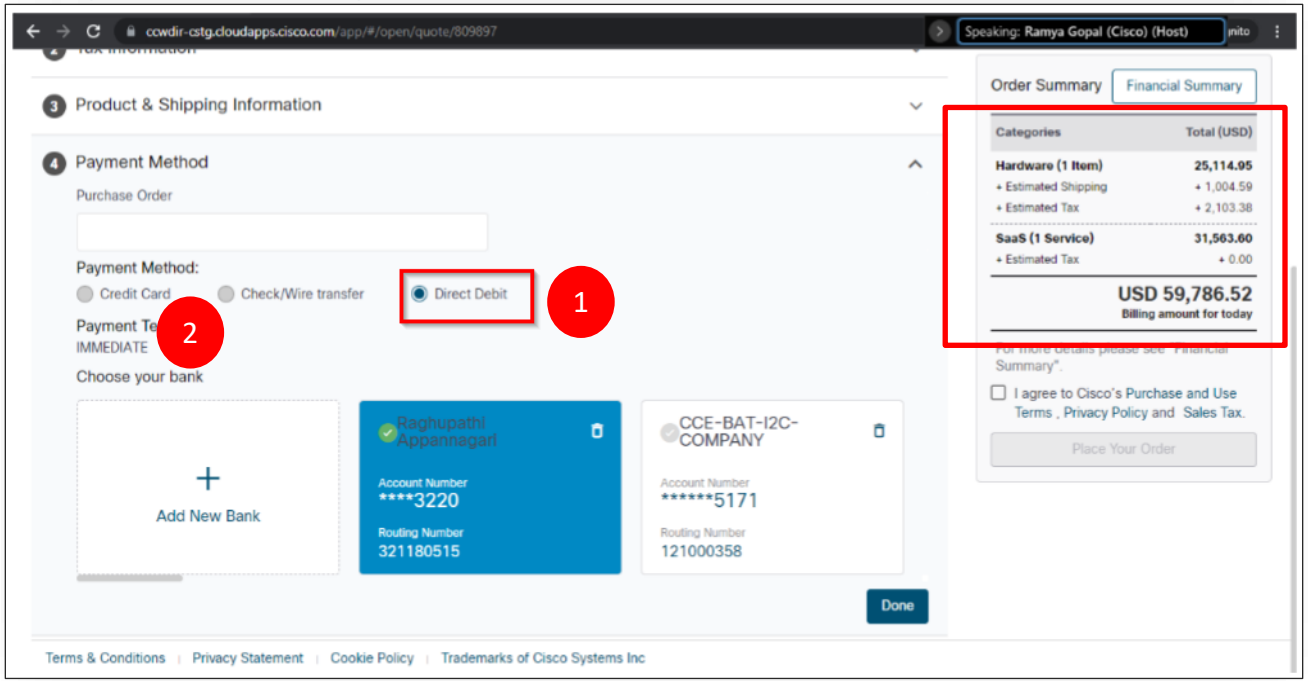
1 Para SKU de HW con un valor superior a $50K, el método de débito directo estará habilitado y seleccionado de forma predeterminada.

2 Las opciones de Tarjeta de crédito y Cheque/Transferencia bancaria estarán deshabilitadas (atenuadas en gris).

Valor total del pedido – Habilitación automática del método de pago:
Para un nuevo pedido de H/W superior a $50K, solo la opción de débito directo.
Para un nuevo pedido de H/W inferior a $50K, solo la opción de tarjeta de crédito

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

Elegir el método de pago para pedidos **híbridos** (hardware + software)
Página de pago del pedido



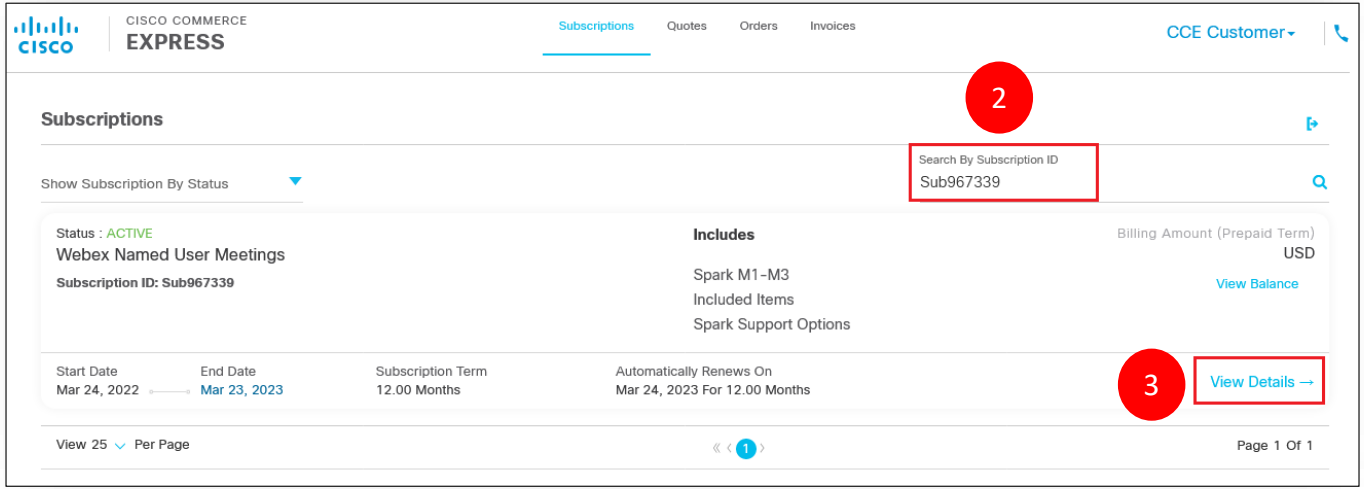
1 En el caso de SKU híbridas con un valor superior a $50 K, el método de débito directo se activará y se seleccionará de forma predeterminada.

2 Las opciones de Tarjeta de crédito y Cheque/Transferencia bancaria estarán deshabilitadas (atenuadas en gris).

Valor total del pedido – Habilitación automática del método de pago:
Para un pedido híbrido nuevo de más de $50 mil, solo la opción de débito directo
Para un nuevo pedido híbrido de menos de $50 mil, solo la opción de tarjeta de crédito

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

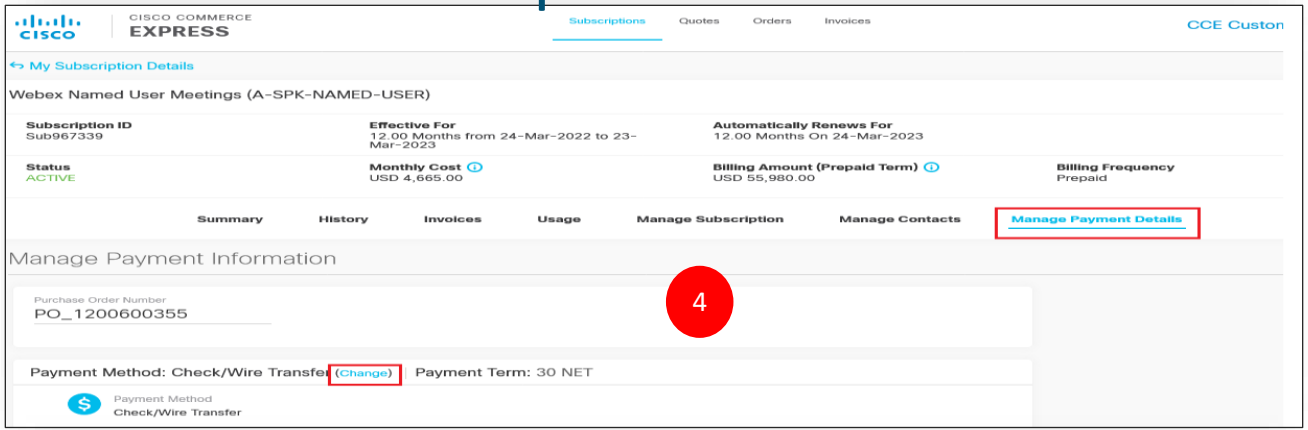
Cambio de los métodos de pago en la interfaz de usuario de suscripción

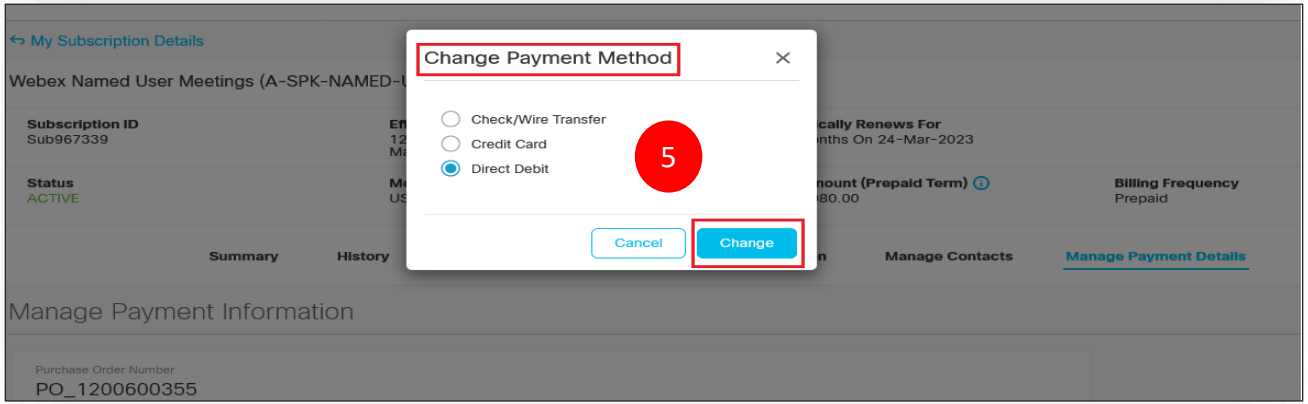


1. Conéctese a CCE para ver la suscripción
2. Buscar por *ID de suscripción*
3. Haga clic en *Ver detalles* para acceder a la suscripción

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

Cambio de los métodos de pago en la interfaz de usuario de suscripción



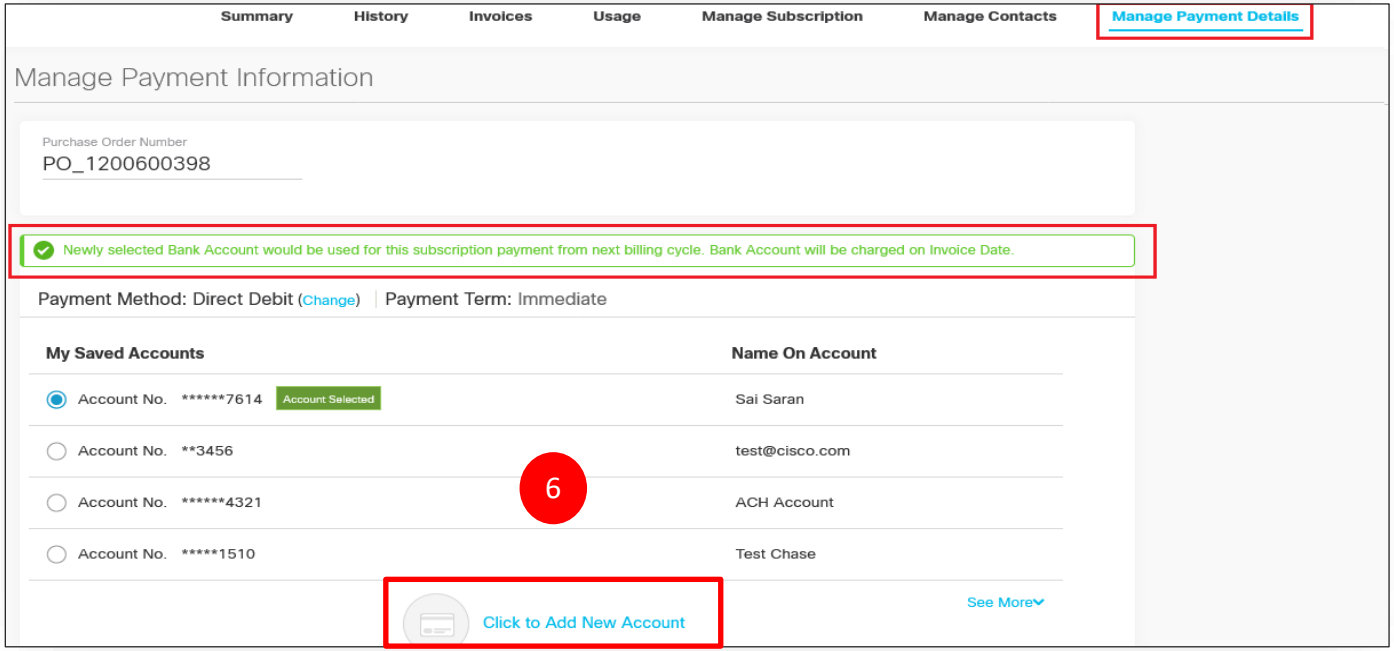


4 Haga clic en la ficha *Administrar detalles de pago* y haga clic en *Cambiar método de pago*

5 Seleccione *Débito directo* y haga clic en *Cambiar*.

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

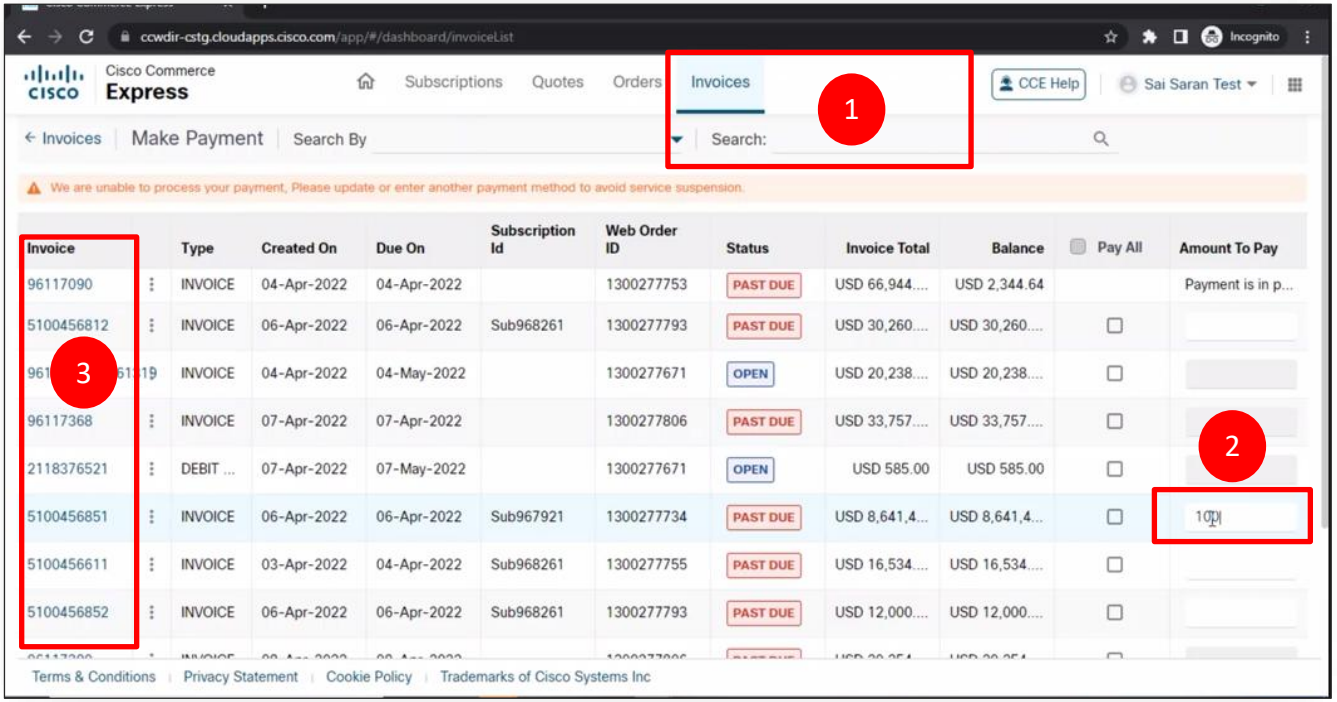
Cambio de los métodos de pago en la interfaz de usuario de suscripción



6 Seleccione de *Mis cuentas guardadas*, o haga clic en la parte inferior para agregar una nueva cuenta

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

Pedido con factura abierta/vencida Pago único



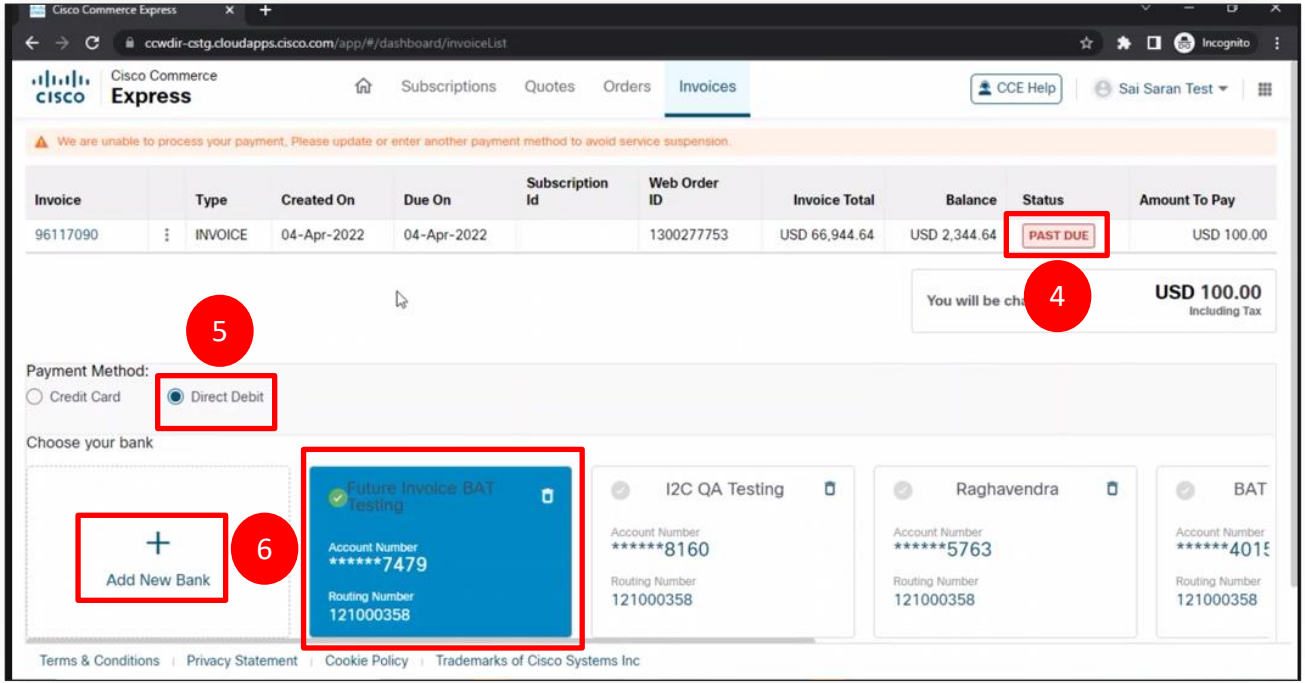
Los pedidos con facturas abiertas o vencidas resultantes de un error transaccional requieren un pago único para su corrección.

Para efectuar un pago de débito directo por única vez, siga estos pasos:

1. Haga clic en la ficha *Factura* y busque por Nombre del cliente, Número de factura, Número de orden de compra, ID de suscripción o ID de pedido web.
2. Introduzca el monto del pago en el campo *Monto a pagar* .
3. Para ver los detalles de la factura, haga clic en el hipervínculo *Factura* (consulte los pasos 4 a 8).

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

Pedido con factura abierta/vencida
Pago único



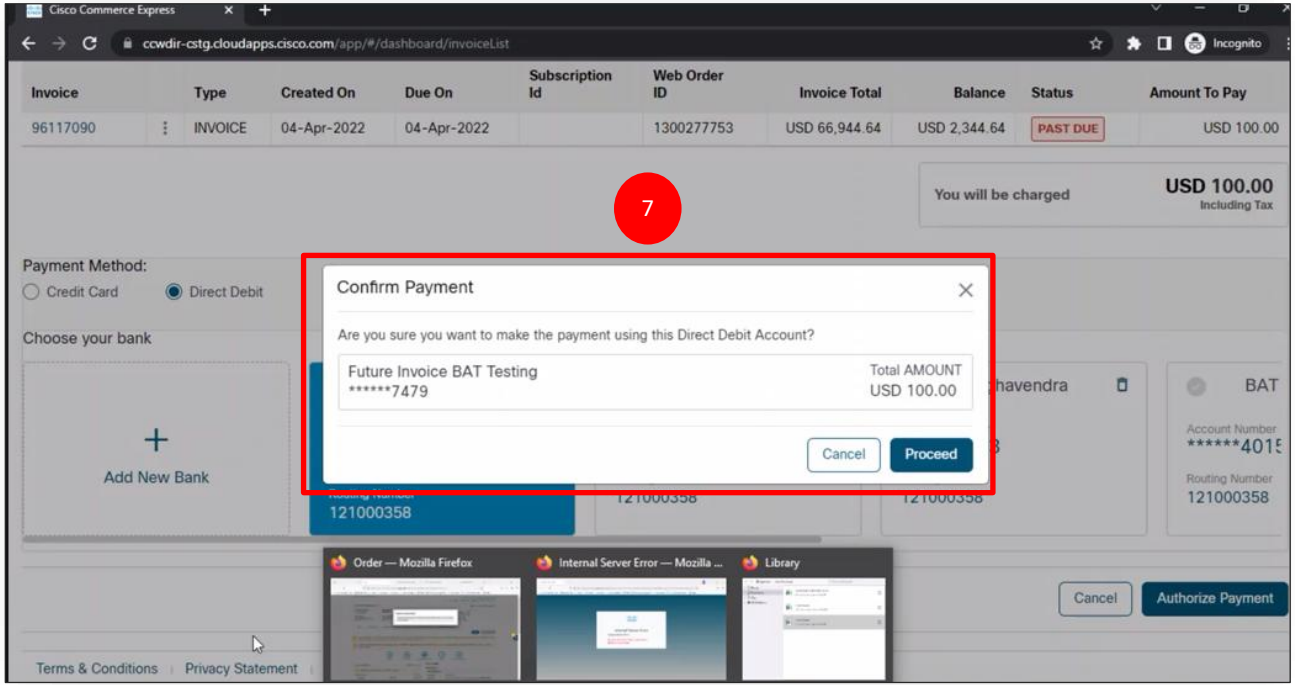
4 Comprobar el estado de la factura (el estado se mostrará como VENCIDO)

5 Seleccionar la opción *Débito directo*

6 Seleccione la cuenta existente o haga clic en + para agregar una nueva cuenta

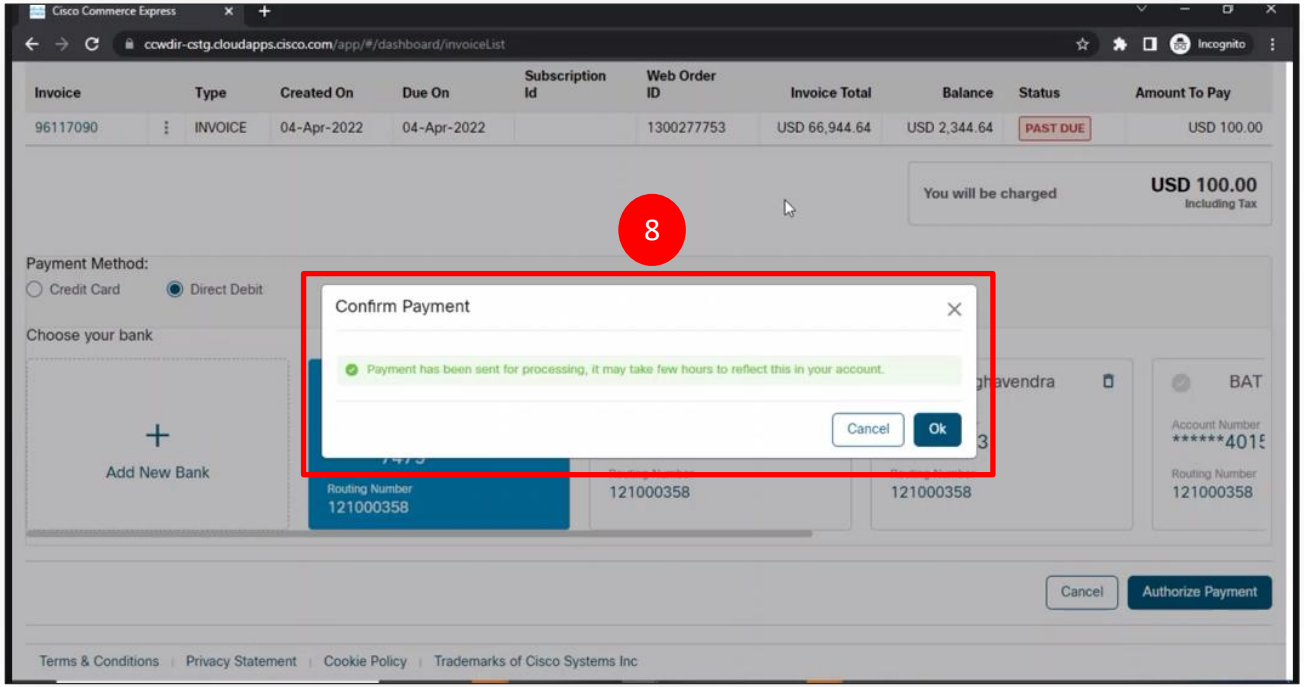
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Pedido con factura abierta/vencida
Pago único



7 Confirme el pago haciendo clic en *Continuar*

Pedido con factura abierta/vencida
Pago único



8 El sistema mostrará un mensaje para confirmar el pago:

"El pago se ha enviado para su procesamiento. Esto puede tardar unas horas en reflejarlo en su cuenta".

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

Commerce EXPRESS

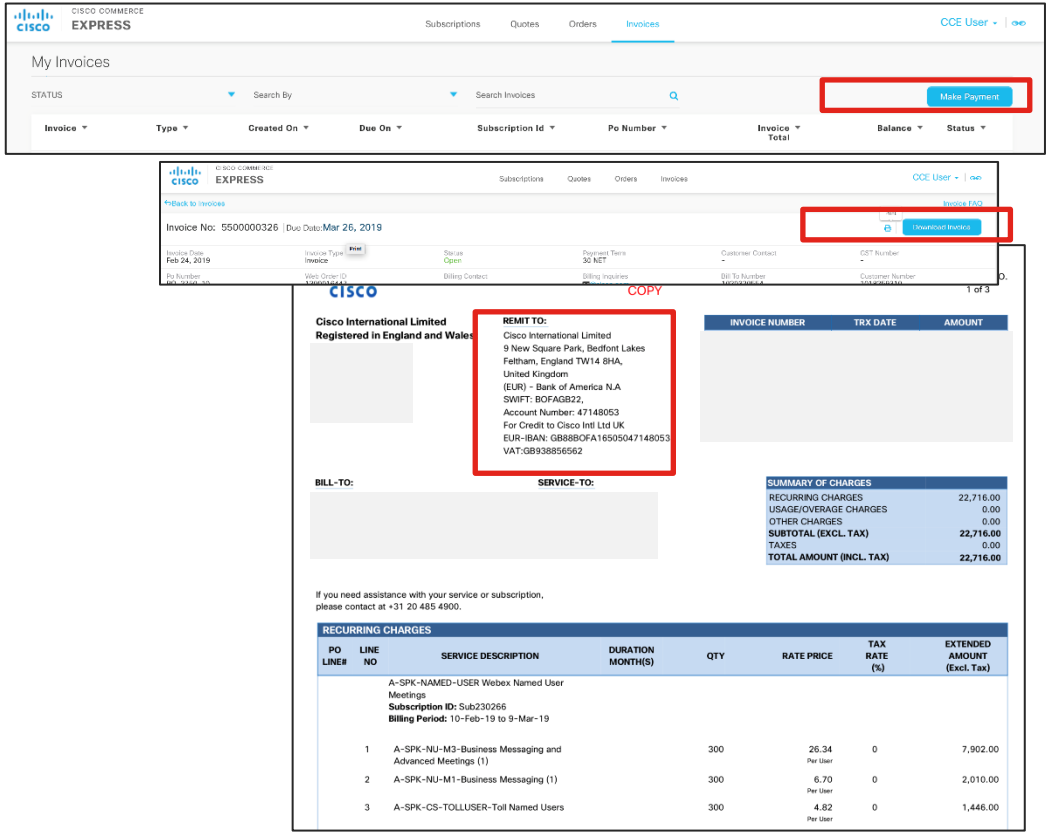
Competencia bancaria global

Nueva remesa bancaria

Los clientes que se hayan incorporado recientemente a CCE deben realizar las siguientes acciones

1. Actualizar el remito bancario de **Cisco Webex, LLC** a **Cisco Systems, Inc.**
2. Para ver el nuevo remito a la información, puede descargar su **factura** más reciente en CCE.
3. Asegúrese de enviar sus pagos ahora a Cisco Systems, Inc. El siguiente archivo Excel incluye información sobre la remisión de pagos por región/ubicación.
4. Actualícelo en cuanto se incorpore para evitar pagos con demora. En la hoja de cálculo que aparece a continuación se enumeran los detalles de las remesas bancarias:

Microsoft Excel 97 - 2004 Worksheet



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

Ver y administrar todas las notificaciones

Descripción general

Se emitirán correos electrónicos de notificación para las siguientes notificaciones:

Una cotización lista para su revisión, que se envía al contacto comercial principal y al contacto de facturación principal y se copia al creador de la cotización, al remitente de la cotización y a los recibos adicionales.

Los recordatorios de aceptación del presupuesto se envían al cliente, que se envían al contacto comercial principal y al contacto de facturación principal y se copian al creador del presupuesto. Estos recordatorios se activan automáticamente 14 días, 7 días y 2 días antes de la caducidad.

Una cotización que caduca ahora, que se envía al contacto comercial principal y al contacto de facturación principal y se copia al creador de la cotización. Esto se activa automáticamente cuando caduca la cotización.

Cuando un cliente acepta una cotización y realiza el pedido, que se envía al contacto comercial principal y al contacto de facturación principal y se copia al creador de la cotización, al remitente de la cotización y a los destinatarios adicionales.

Cuando un **cliente rechaza una cotización**, que se enviará al creador de la cotización y al remitente de la cotización

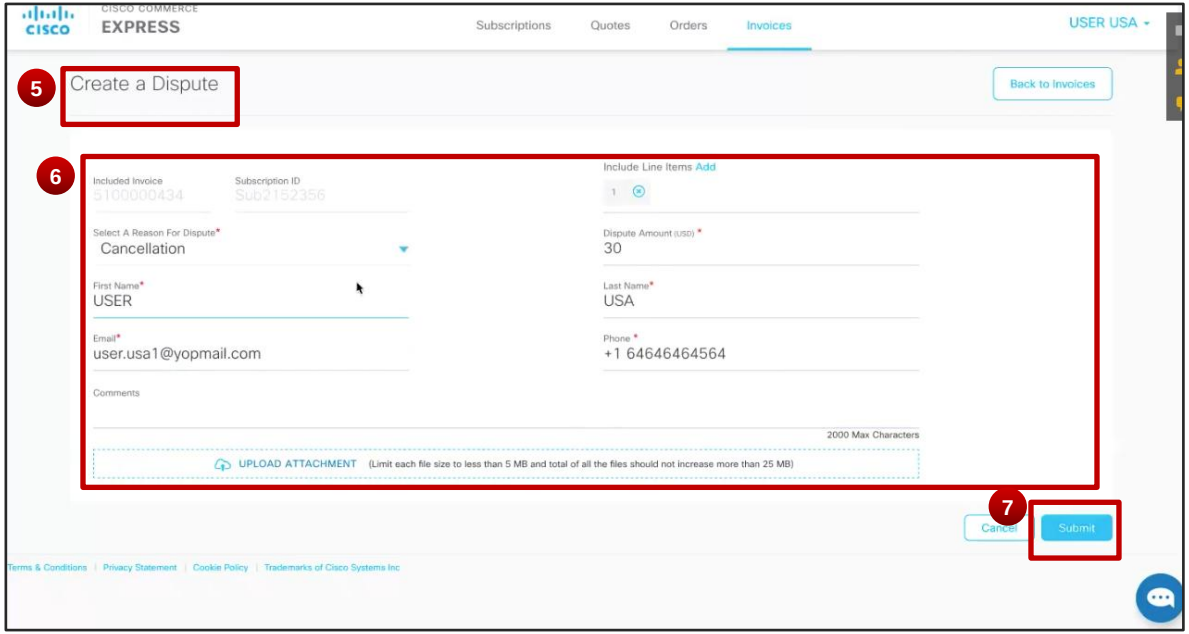
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Crear una disputa

5.Los detalles requeridos son necesarios para **crear una disputa.**

6. Complete el * para incluir el n.º de factura, el SubID, la información del usuario, el Monto en disputa y seleccione el elemento de línea que está disputando.

7. Haga clic en **Enviar.**

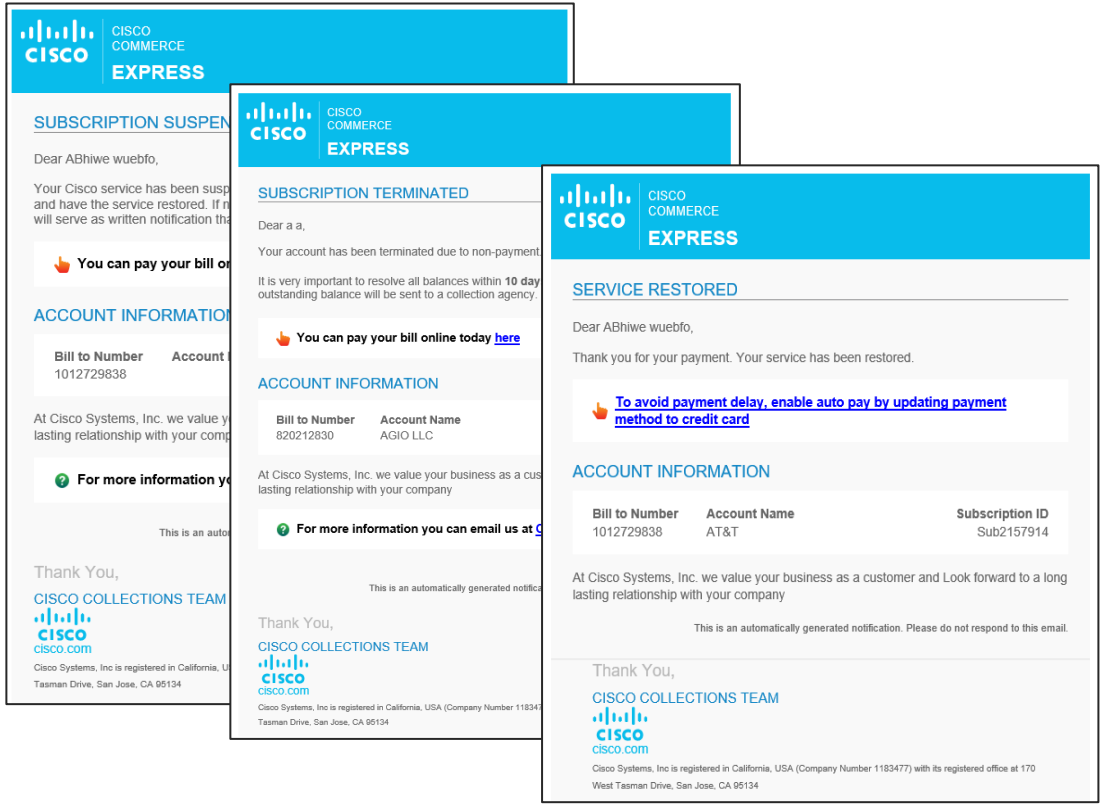


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Notificaciones suspendidas, restauradas y terminadas

En el improbable caso de que una cuenta tenga facturas atrasadas, su cuenta recibirá notificaciones de suspensión, terminación y restauración en función de la actividad actual y el estado de su cuenta.

Para evitar la suspensión y, en última instancia, el despido, utilice el enlace de la notificación por correo electrónico que recibe para completar el pago.



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

Notificaciones suspendidas, restauradas y terminadas

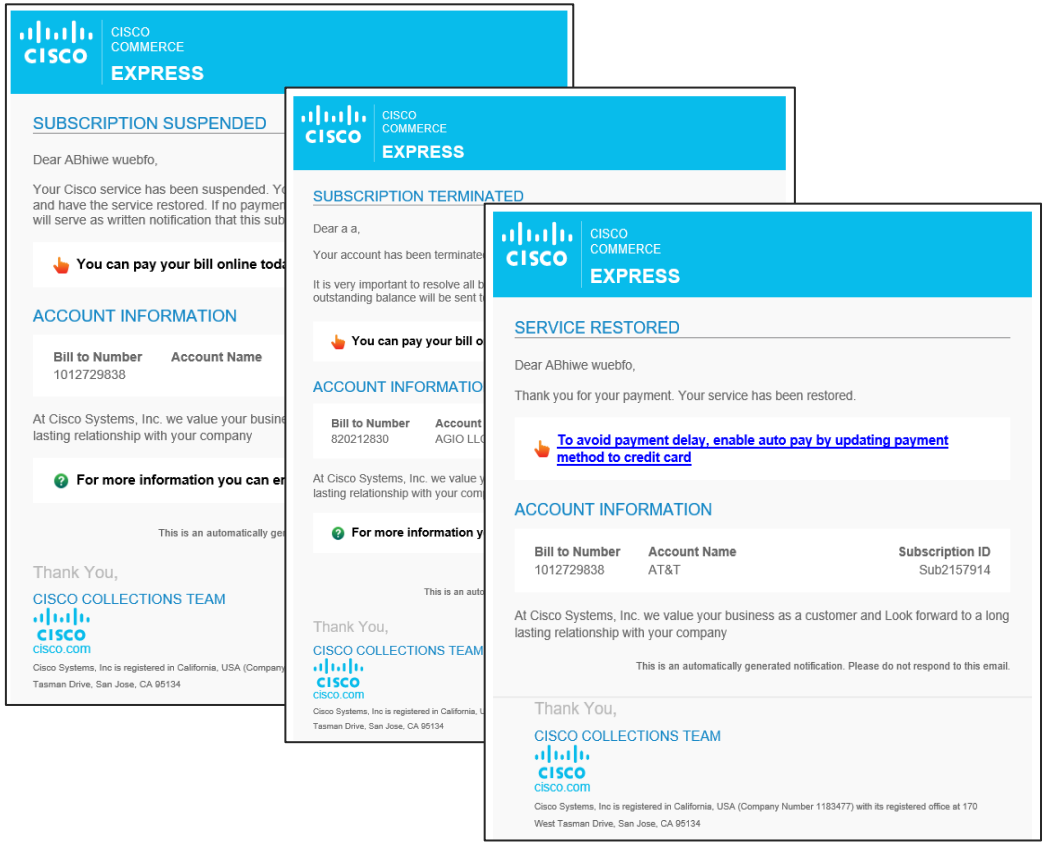
Las notificaciones se enviarán:

- Notificación con demora: Notificación de 10 días atrasados
- Notificación con demora: Notificación de 25 días vencido
- Presuspensión – Notificación de 45 días vencido

- Notificación de suspensión
  - 60 días

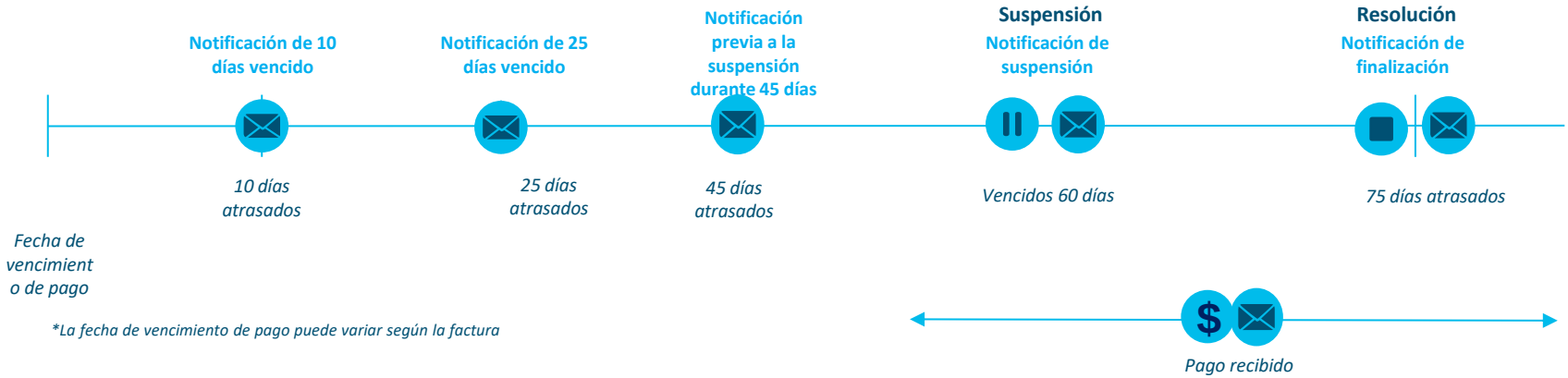
- Notificación de finalización
  - 75 días

- Si se recibió un **pago** antes de la rescisión, se enviará al cliente una notificación de **reanudación** automatizada



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

Política de SRT: Proceso de comunicación



Atributos		Proceso de comunicación automatizado
✉	**Comunicación por correo electrónico**	Notificación por correo electrónico sobre el estado de pagos morosos: • Con 10 días de atraso, se alertará al cliente de que el pago está vencido • A los 25 días vencidos se les avisará al cliente de que el pago sigue vencido • A los 45 días de retraso se les enviará al cliente una notificación previa a la suspensión
⏸	**Notificación de suspensión**	La notificación por correo electrónico se enviará al cliente cuando se produzca la suspensión.
■	**Notificación de finalización**	Se enviará el correo electrónico al cliente cuando finalice el servicio
$	**Pago recibido**	Cuándo se recibe el Pago: Se reanudan los servicios y se envía una notificación al cliente

Modificar suscripción

Modificar suscripción

Descripción general

Los clientes han sido habilitados para modificar su configuración de renovación automática dentro de la IU de suscripción no menos de 30 días después de la finalización del plazo de la suscripción. Para obtener más información, revise la sección Administración de la renovación automática para suscripciones de esta guía. Nota: Para las suscripciones de CCE que tienen un costo mensual de $0, el cliente no podrá activar la renovación automática a través de la IU de suscripción. En cambio, tendrán que trabajar con iSales para tener activada la renovación automática.

En caso de que desee modificar su suscripción en el pedido ya realizado, póngase en contacto con su representante de ventas de Cisco para que lo ayude.

Los clientes no tienen la capacidad de modificar un pedido después de enviar el pedido.

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

Administración de la renovación automática para las suscripciones

Desactivar la renovación automática

a través de la interfaz de usuario de suscripción

Consideraciones al desactivar la renovación automática a través de la IU de suscripción:

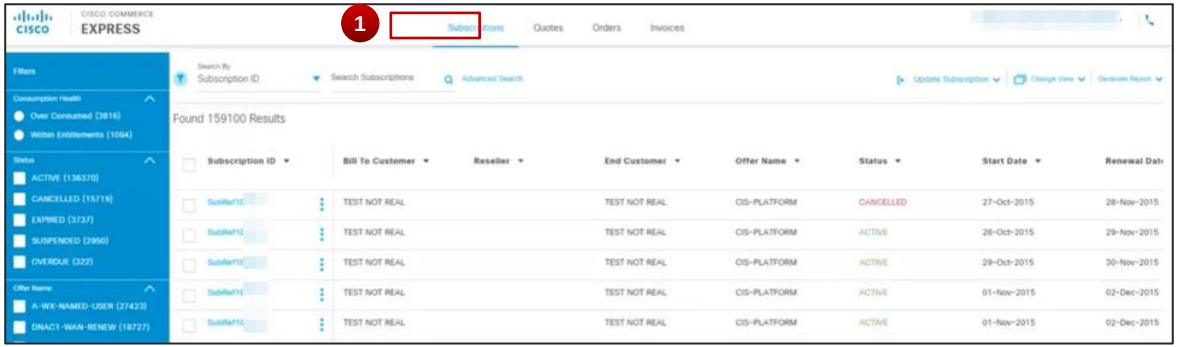
- Al desactivar la renovación automática a través de la IU de suscripción, debe completarse **no menos de 30 días desde el final del período.**
- La desactivación de la renovación automática no se puede completar a menos de 30 días del final del período. Si faltan menos de 30 días para el final del plazo, los clientes deben abrir un caso en Centro de atención al cliente y se completará una cancelación de final del plazo y se requerirá la aprobación de Ventas y Finanzas Comerciales.
- Al desactivar la renovación automática a través de la IU de suscripción, el usuario debe seleccionar un código de motivo para desactivar la renovación automática.
- La desactivación de la renovación automática no requerirá la aprobación de Ventas ni de Finanzas Comerciales cuando se haga no menos de 30 días después del final del plazo.

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

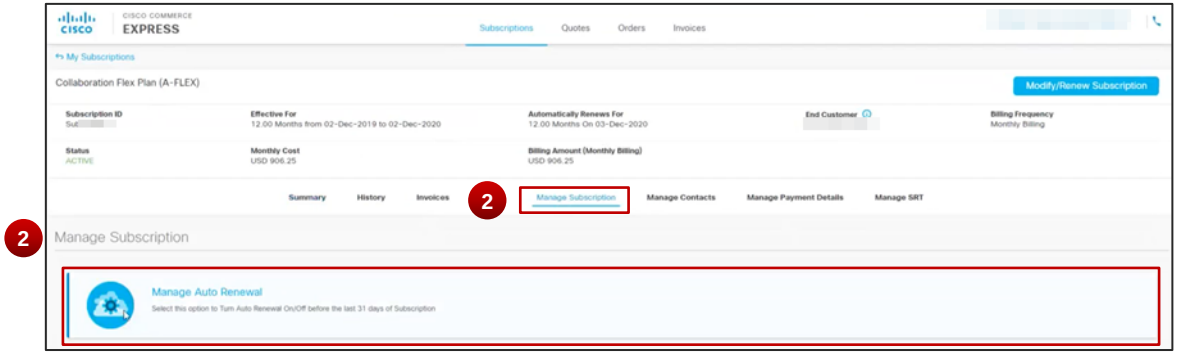
Desactivar la renovación automática

a través de la interfaz de usuario de suscripción

1. Desde la ficha **Suscripciones**, desplácese y busque la suscripción, o busque por valor para seleccionar la suscripción.



2. En la nueva ficha, **Administrar suscripción**, aparecerá el botón **Administrar renovación automática**, cuando corresponda.

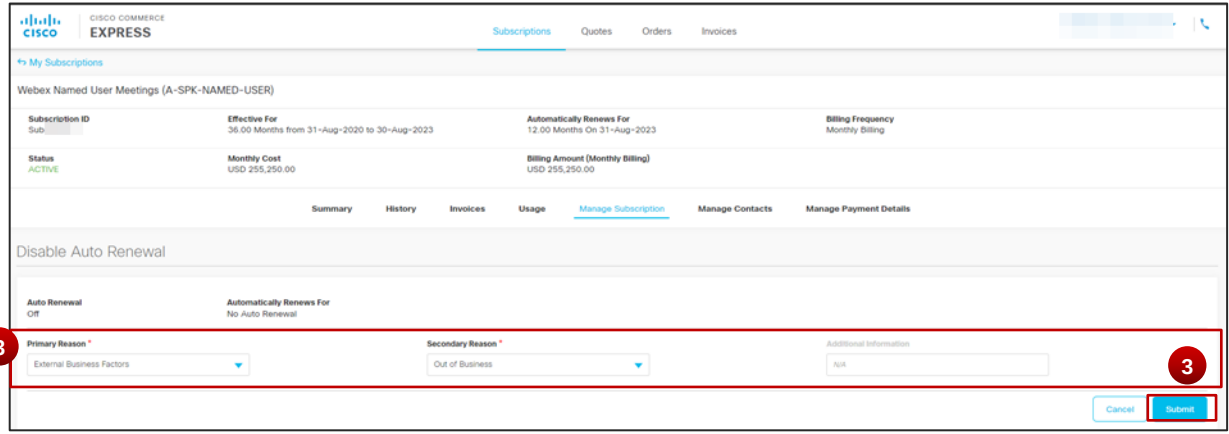


TIP Al hacer clic en **Administrar renovación automática**, el sistema desactivará o activará la renovación automática según la configuración actual.

TIP La suscripción debe estar en estado activo para que se habilite el botón **Administrar renovación automática**.

Desactivar la renovación automática
a través de la interfaz de usuario de suscripción

3 Al desactivar la renovación automática, el usuario debe seleccionar el **Código de motivo principal** requerido y, si corresponde, el **Código de motivo secundario** requerido y los **Comentarios adicionales**. A continuación, haga clic en **Enviar**.



TIP Si no se puede procesar la solicitud de desactivación de renovación automática, se mostrará un mensaje de error adecuado e informará al usuario sobre el motivo.

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

Activar la renovación automática
a través de la IU de suscripción

Consideraciones al activar la renovación automática a través de la IU de suscripción:

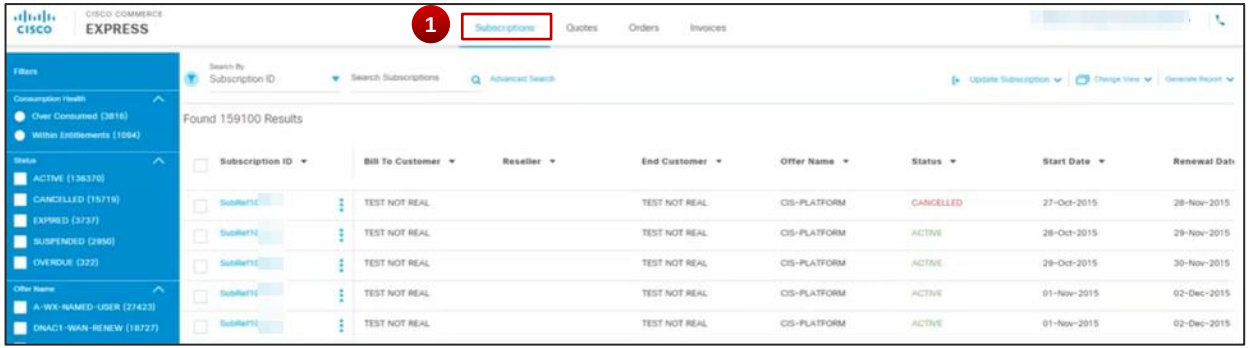
- Al activar la renovación automática a través de la IU de suscripción, debe completarse **no menos de 30 días desde el final del período.**
- La activación de la renovación automática no se puede completar a menos de 30 días del final del período. Si faltan menos de 30 días para la finalización del plazo, los clientes deben completar una renovación manual antes de la fecha de finalización.
- Al activar la renovación automática a través de la IU de suscripción, el usuario tendrá que seleccionar el plazo de renovación de entre los términos disponibles en la lista desplegable proporcionada. Los términos disponibles proporcionados para que el usuario seleccione incluirán todos los términos de renovación estándar establecidos para esa oferta, así como el último plazo de renovación aprobado para la suscripción.
- La activación de la renovación automática no requerirá la aprobación de Ventas ni de Finanzas Comerciales cuando se realice no menos de 30 días después del final del plazo.
- Para las suscripciones de CCE que tienen un costo mensual de $0, el cliente no podrá activar la renovación automática a través de la IU de suscripción. En cambio, tendrán que trabajar con iSales para tener activada la renovación automática.
- Para renovar una suscripción después de que la renovación automática está DESACTIVADA, es necesario contar con el soporte de un representante de ventas de Cisco.
- Una vez caduque, la renovación manual de una suscripción requerirá el soporte de un representante de ventas de Cisco.

© 2017 Cis

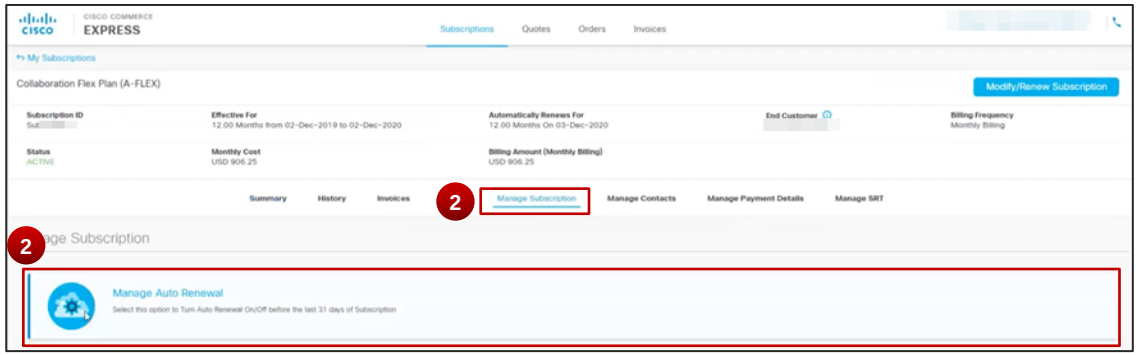
Activar la renovación automática

a través de la IU de suscripción

1. Desde la ficha **Suscripciones**, desplácese y busque la suscripción, o busque por valor para seleccionar la suscripción.



2. En la nueva ficha, **Administrar suscripción**, aparecerá el botón **Administrar renovación automática**, cuando corresponda.

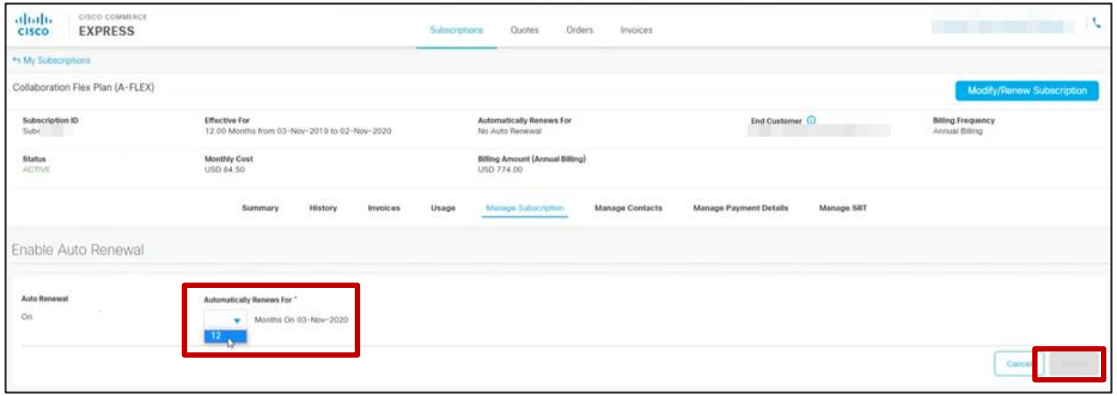


TIP Al hacer clic en **Administrar renovación automática**, el sistema desactivará o activará la renovación automática según la configuración actual.

TIP La suscripción debe estar en estado activo para que se habilite el botón **Administrar renovación automática**.

Activar la renovación automática
a través de la IU de suscripción

3 Al activar la renovación automática, el usuario debe seleccionar el **plazo de renovación** de los términos disponibles en la lista desplegable proporcionada y, luego, hacer clic en **Enviar**.



TIP Los términos disponibles proporcionados para que el usuario seleccione incluirán todos los términos de renovación estándar establecidos para esa oferta, así como el último plazo de renovación aprobado para la suscripción.

TIP Si la solicitud de activación de renovación automática no se puede procesar, aparecerá un mensaje de error adecuado e informará al usuario sobre el motivo.

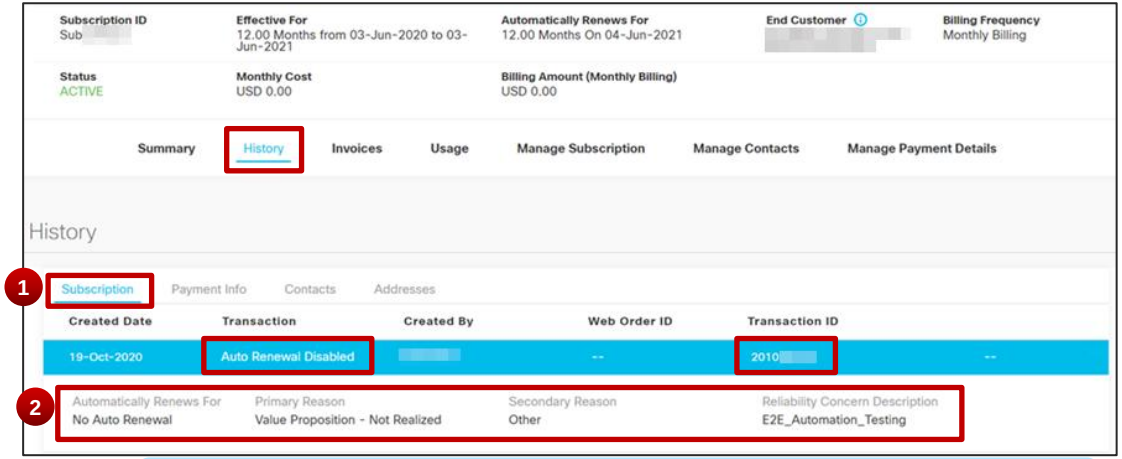
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Visualización de los cambios de renovación automática desde la ficha Historial

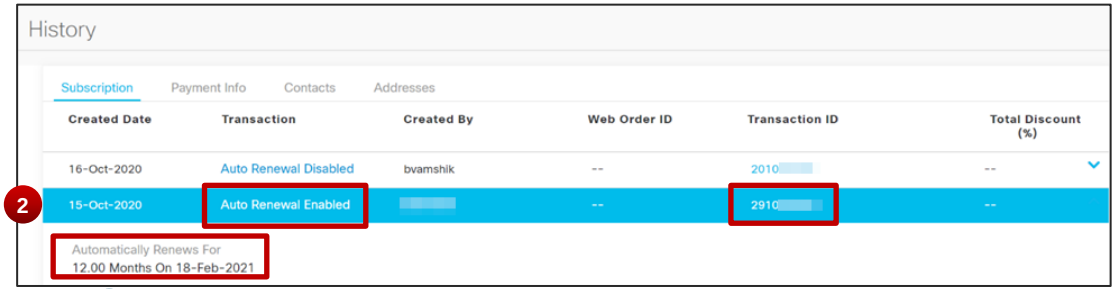
1. La activación y desactivación de la renovación automática se mostrará como una transacción en la ficha **Historial** de la **IU de suscripción** en la ficha **Suscripción**

TIP Cuando se realiza un cambio de renovación automática desde la interfaz de usuario secundaria, tendrá un **ID de transacción** y el **Tipo de transacción** será **Renovación automática deshabilitada** o **Renovación automática habilitada**. Cuando el cambio de renovación automática es hecho por el usuario interno de Cisco a través de Cambiar suscripción flujo que tendrá **ID de pedido web** y una **Tipo de transacción** de **Suscripción modificada.**

2. Los usuarios pueden hacer clic en el icono de expansión para ver más detalles, como la configuración actual del plazo de renovación automática, e información como los códigos de motivo.



TIP La renovación automática deshabilitada desde la IU de suscripción se mostrará como tipo de transacción **Renovación automática deshabilitada**, tendrá un **ID de transacción** y mostrará los **Códigos de motivo** introducidos cuando se expandan para mostrar más detalles.

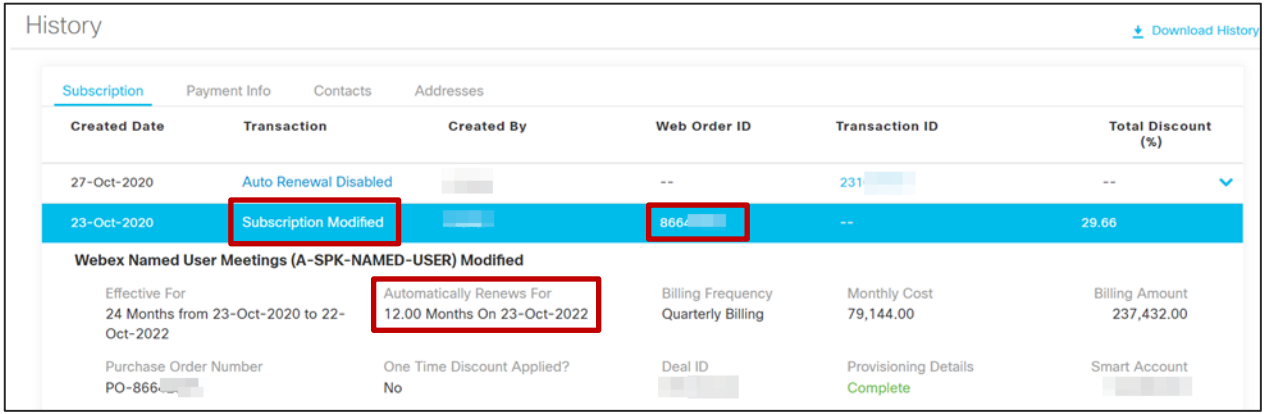


TIP La renovación automática habilitada desde la IU de suscripción se mostrará como tipo de transacción **Renovación automática habilitada**, tendrá un **ID de transacción** y mostrará el **plazo y la fecha de renovación.**

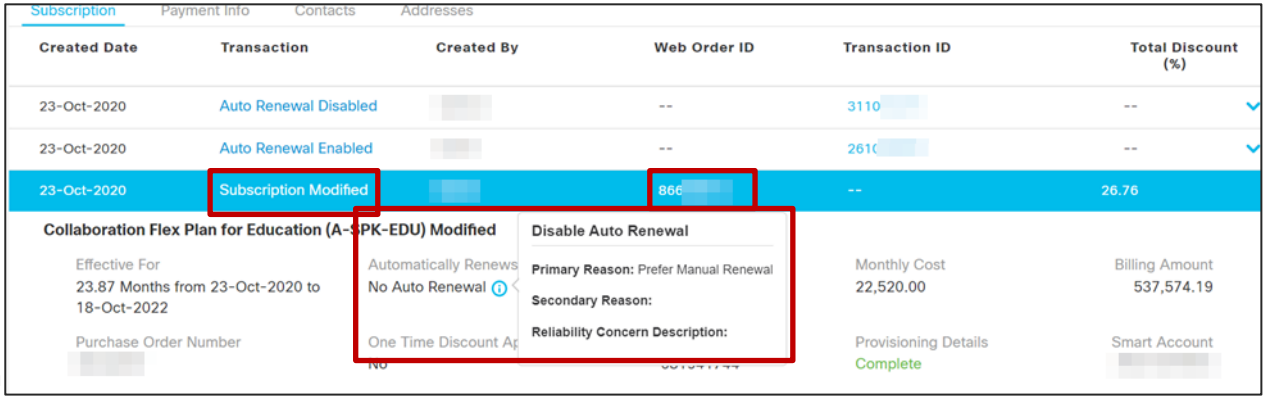
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Visualización de los cambios de renovación automática desde la ficha Historial

Si es un usuario interno de Cisco ha activado la renovación automática a través de **Modificar suscripción** en nombre del cliente, seow como un **Suscripción modificada** transacción con un **ID de pedido web** y capture el **Plazo de renovación** así como el **fecha de**



Si un usuario interno de Cisco ha desactivado la renovación automática mediante la opción **Modificación de suscripción** en nombre del cliente, se mostrará como una transacción **Suscripción modificada** con un **ID de pedido web** y se registrará el término de renovación automática como **Sin renovación automática.** Para ver los códigos de motivo para desactivar la renovación automática, desplácese sobre el icono de información que se encuentra junto a Sin renovación automática.



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

Informe de cambios de renovación automática

El informe de cambio de renovación automática es un informe descargable para ver el estado actual de renovación automática de la(s) suscripción(s) en función de un rango de fecha seleccionado introducido por el usuario. El informe incluirá el estado actual de renovación automática basado en los cambios iniciados desde la interfaz de usuario de SUB, así como los cambios de renovación automática iniciados desde los pedidos de modificación de cambio y renovación manual del flujo de suscripción de cambio para CCE.

Nota: El Informe de cambio de renovación automática es accesible para el cliente directo con contacto de facturación y el contacto comercial de las suscripciones de CCE.

Las columnas del informe incluyen:

- Tipo de cuenta
- Nombre de la oferta
- Sub ID
- Estado
- Fecha de inicio de la suscripción
- Fecha de finalización de la suscripción
- Condiciones iniciales
- Indicador de renovación automática
- Renovación pendiente
- Modelo de facturación
- Costo mensual/MRR
- Número de pedido
- CSM
- Correo electrónico del gerente de atención al cliente
- Propietario de ventas
- Correo electrónico del propietario de ventas
- Gerente de atención al socio
- Correo electrónico del Gerente de atención al socio
- Factura a ID
- Nombre de factura al cliente
- Nombre del cliente final
- Nombre del reseller
- ID de acuerdo
- ID de pedido web
- Tipo de pedido
- Indicador de renovación automática
- Se renueva automáticamente para
- Nivel 1 del código de motivo
- Nivel 2 del código de motivo
- Comentario adicional
- Iniciada por

Informe de cambios en la renovación automática

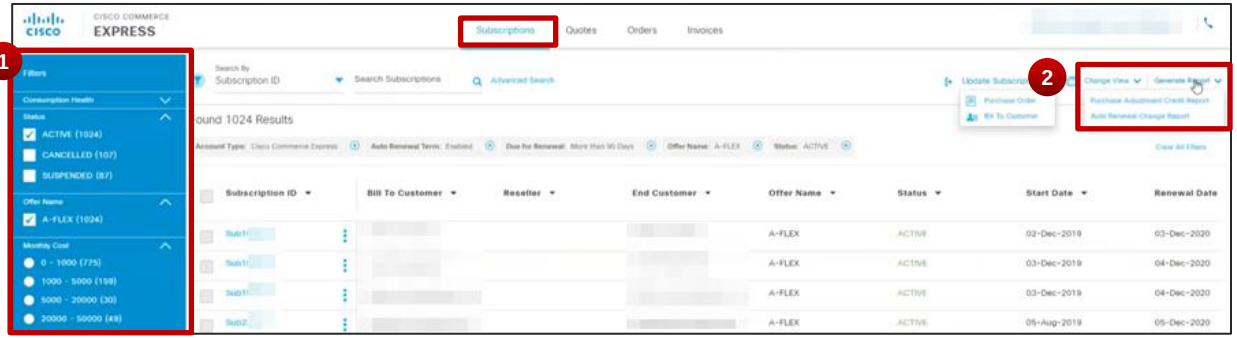
Desglose de las columnas del informe

Nombre de la columna	Descripción de la columna
Tipo de cuenta	Anualidad/Cisco Commerce Express
Nombre de la oferta	Nombre de la oferta
Sub ID	Sub ID
Estado	Estado de la suscripción (activa, cancelada, etc.)
Fecha de inicio de la suscripción	Fecha de inicio de la suscripción
Fecha de finalización de la suscripción	Fecha de finalización de la suscripción
Condiciones iniciales	Condiciones iniciales
Indicador de renovación automática	Indicador de renovación automática
Renovación pendiente	Renovación pendiente
Modelo de facturación	Modelo de facturación
Costo mensual/MRR	Costo mensual/MRR
Número de pedido	Número de pedido
CSM	Gerente de atención al cliente
Correo electrónico del gerente de atención al cliente	Correo electrónico del gerente de atención al cliente
Propietario de ventas	Propietario de ventas
Correo electrónico del propietario de ventas	Correo electrónico del propietario de ventas

Nombre de la columna	Descripción de la columna
Gerente de atención al socio	Gerente de atención al socio
Correo electrónico del Gerente de atención al socio	Correo electrónico del Gerente de atención al socio
Factura a ID	Factura a ID
Nombre de factura al cliente	Nombre de factura al cliente
Nombre del cliente final	Nombre del cliente final
Nombre del reseller	Nombre del reseller
ID de acuerdo	ID de acuerdo
ID de pedido web	ID de pedido web
Tipo de pedido	Tipo de pedido (modificar, reemplazar, renovar, etc.)
Indicador de renovación automática	Bandera de renovación automática de SUB en el momento de la exportación (siempre reflejará el cambio de RA completado)
Se renueva automáticamente para	Se renueva automáticamente para
Nivel 1 del código de motivo	Nivel 1 del código de motivo
Nivel 2 del código de motivo	Nivel 2 del código de motivo
Comentario adicional	Comentario adicional
Iniciada por	ID de usuario de la persona que inició el cambio de RA

Informe de cambios de renovación automática

1. En la ficha **Suscripciones** , aplique todos los criterios de búsqueda y **filtro** disponibles para acotar las suscripciones de interés antes de generar el informe.



TIP El Informe de cambio de AR solo se generará cuando haya menos de 10.000 SUBID desde la página de inicio. Por lo tanto, utilice los filtros para acotar los resultados.

2. Seleccione **Informe de cambio de renovación automática** desde la opción de menú **Generar informe**.

3. En la ventana emergente, introduzca el **Intervalo de fechas,** seleccione el formato **Tipo de archivo** y haga clic en **Exportar**.

TIP El rango de fechas introducido por el usuario no puede superar un (1) mes.

Por qué desactivar la renovación automática:

- Las siguientes diapositivas describen situaciones de RA en las que los clientes directos pueden elegir desactivar la renovación automática
  - PID de fin de venta/fin de vida útil
  - Cambio de precio de lista 90 días antes de la renovación

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

Por qué Desactivar LA renovación automática: PID de finalización de venta/caducidad en el momento de renovación automática Notificaciones

Situación: Fecha de finalización de RA posterior a la fecha de LDOS/EOL y no se ha configurado ningún PID de reemplazo

La renovación automática se desactivará automáticamente para toda la suscripción y esta notificación se enviará al cliente 90/60/35 días antes del final del plazo.

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

Situación: La fecha de finalización de RA después de la fecha LDOS/EOL y el PID de reemplazo se establece en CCW

El PID de EOS se quitará y se reemplazará por el PID de reemplazo. El precio de lista utilizará el precio del nuevo PID de reemplazo (en la mayoría de los casos, Cisco mantiene el mismo precio de lista para los PID de reemplazo). Se enviará una notificación al cliente informándole y **preguntándole si desea no participar en la renovación automática** o continuar con el PID sustituido y el precio nuevo.

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

Situación: La fecha de finalización de RA después de la fecha LDOS/EOL y el PID de reemplazo se establece en CCE

El PID de EOS se quitará y se reemplazará por el PID de reemplazo. El precio de lista utilizará el precio del nuevo PID de reemplazo (en la mayoría de los casos, Cisco mantiene el mismo precio de lista para los PID de reemplazo). Se enviará una notificación al cliente informándole y **preguntándole si desea no participar en la renovación automática** o continuar con el PID sustituido y el precio nuevo.

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>

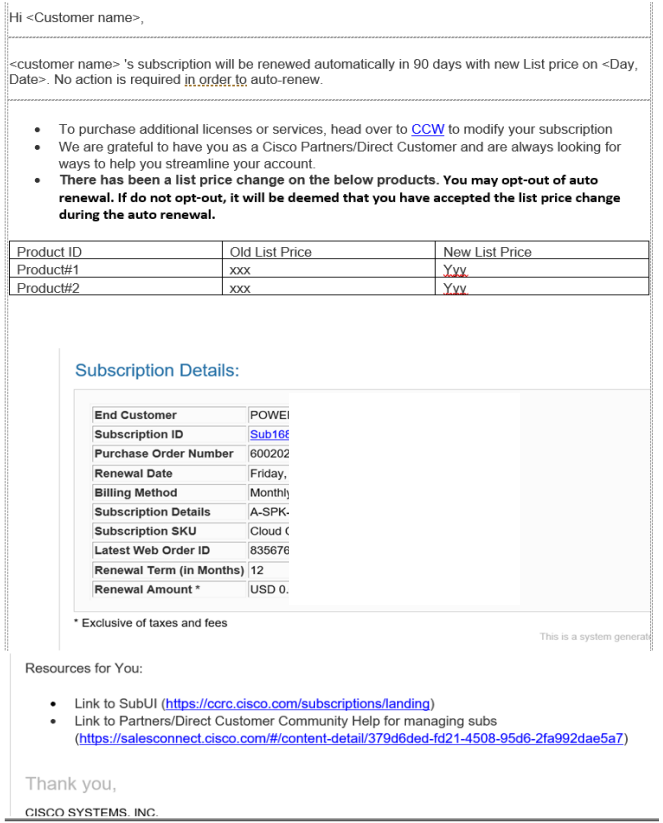
Current EOS/EOL PID	Replacement PID
xxx	Yyy
xxx	Yyy

View Subscription

Por qué Desactivar LA renovación automática: Cambios de precio de lista en la notificación de renovación automática

Situación: El precio de lista cambió **90 días** antes de la renovación automática

Si el precio de lista ha cambiado **90 días** antes de la renovación automática, aplicaremos el precio de lista modificado durante la renovación automática. Se envían notificaciones al cliente para informarle sobre este cambio y preguntarle si desea no participar en la renovación automática o aceptar el nuevo precio. La notificación es la notificación estándar de renovación automática con mensajes adicionales sobre el cambio de precio.



Hi <Customer name>,

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

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

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

Subscription Details:

End Customer	POWEI
Subscription ID	Sub16
Purchase Order Number	600202
Renewal Date	Friday,
Billing Method	Monthl
Subscription Details	A-SPK-
Subscription SKU	Cloud (
Latest Web Order ID	835676
Renewal Term (in Months)	12
Renewal Amount *	USD 0.

* Exclusive of taxes and fees

This is a system generat

Resources for You:

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

Thank you,

CISCO SYSTEMS, INC.

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

Cancelar una suscripción

Cancelaciones de suscripciones
Solicitudes de cancelación

- A partir del 13 de septiembre de 2020: si un **cliente desea desactivar la renovación automática**, se le ha permitido **desactivarla por sí mismo a través de la interfaz de usuario de suscripción en CCE**. La desactivación de la renovación automática debe realizarse **no menos de 30 días a partir del final del plazo**. Revise la sección Administración de la renovación automática para suscripciones de esta guía para aprender a desactivar la renovación automática. Si faltan menos de 30 días para el final del plazo, los clientes pueden solicitar una gestión de excepción de su renovación a través del caso de cancelación del Customer Service Hub para evitar que la suscripción se renueve automáticamente.

- A partir del 13 de septiembre de 2020: para las cancelaciones **de mitad o fin de plazo para todas las suscripciones de CCE,** los clientes deben crear un caso a través de **Customer Service Hub (CSH).** Cuando menos de 30 días después de la fecha de finalización del plazo, los clientes pueden solicitar una gestión de excepción de su renovación a través del caso de cancelación del Customer Service Hub para evitar que la suscripción se renueve automáticamente. Para aprender a enviar un caso de solicitud de cancelación a través de CSH, siga los pasos de las siguientes diapositivas.

- A partir del 13 de septiembre de 2020: si un cliente ya ha creado un caso en los últimos 30 días a partir del final del plazo para detener la renovación automática y luego cambia de opinión, el cliente puede (1) volver a abrir el caso inicial si existe y no está cerrado o (2) abrir un nuevo caso de cancelación de CSH, y seleccionar **Retirar solicitud de cancelación: no puede activar la renovación automática** como el **Tipo de solicitud**.
    - Nota: retirar una cancelación debe hacerse **antes de la fecha de la transacción de cancelación**

Nota: Cisco completará su acción sobre el caso 15 días hábiles para las cancelaciones de mitad de período y 7 días hábiles para las cancelaciones de final de período que se hayan levantado a menos de 30 días de la fecha de finalización para los casos de gestión de excepciones de renovación automática.

Cancelaciones de suscripciones

Solicitud de cancelación

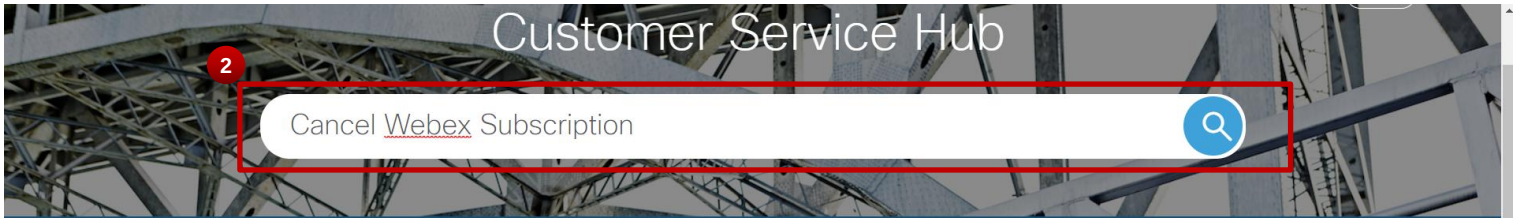
1. Para solicitar una solicitud de cancelación de suscripción a mitad o fin de plazo para cualquier suscripción de CCE, vaya al Centro de atención al cliente para iniciar un caso de solicitud de cancelación.

TIP

Nota: Si desea desactivar la renovación automática, puede hacerlo como mínimo a los 30 días de la finalización del plazo. Los clientes han sido habilitados para desactivarse por sí mismos en la IU de suscripción de CCE. Revise la sección de la renovación automática para suscripciones de esta guía para obtener más información.

Si tiene menos de 30 días a partir del final del plazo, abra un caso siguiendo estas instrucciones para solicitar una gestión de excepciones para su renovación a través del Centro de atención al cliente a fin de evitar que la suscripción se renueve automáticamente.

2. Introduzca la palabra **Cancelar suscripción de Webex** en la barra de búsqueda y haga clic en el icono de la lupa de búsqueda.

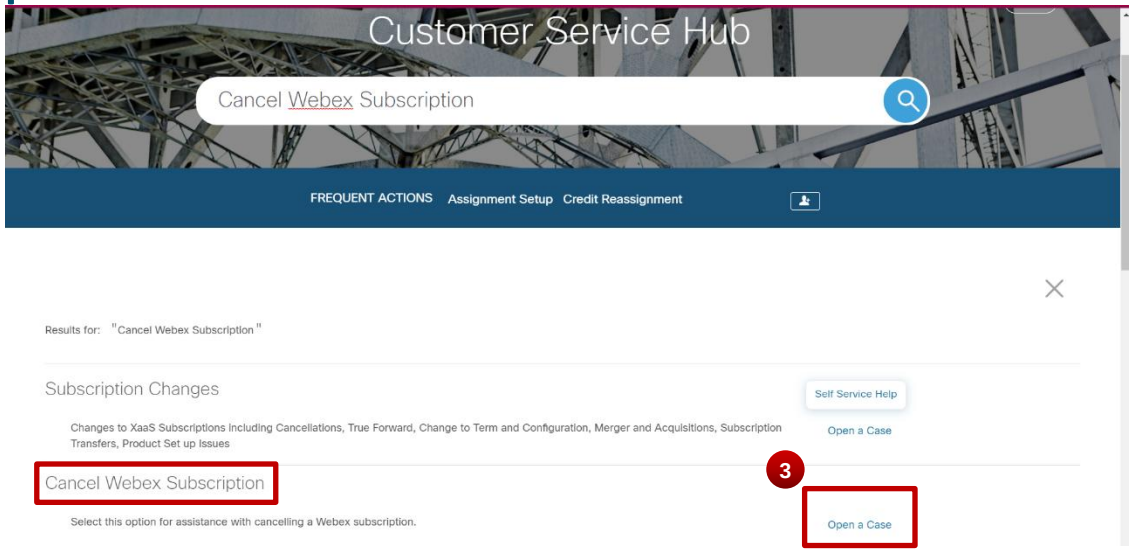


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

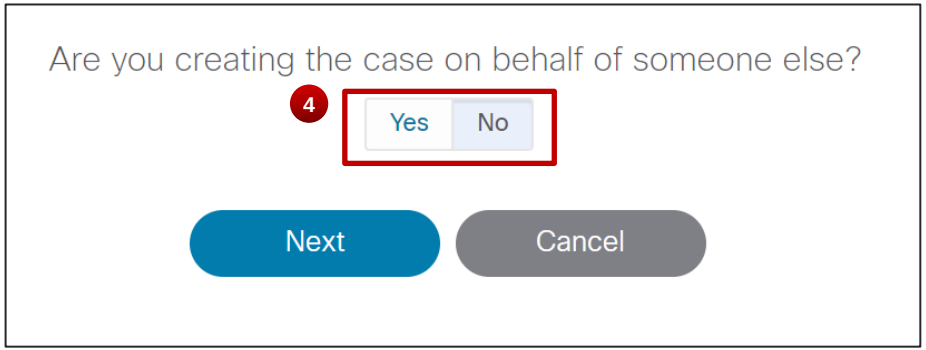
Cancelaciones de suscripciones

Solicitud de cancelación

3 Haga clic en **Abrir un caso** en **Cancelar suscripción de Webex**.



4 Responda si está creando el caso en nombre de otra persona. A continuación, haga clic en **Siguiente**.



TIP

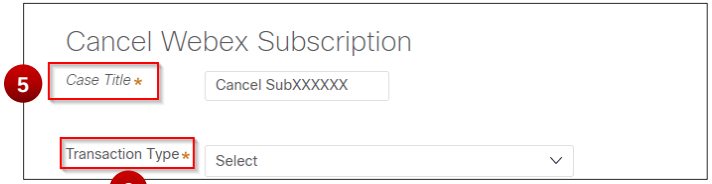
Nota: Si está creando el caso en nombre de otra persona, se le pedirá que proporcione el ID de CCO de la persona.

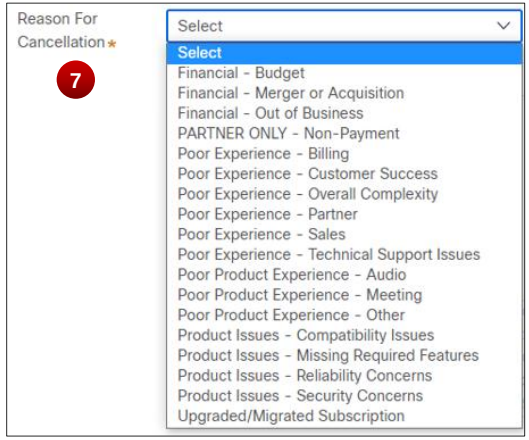
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

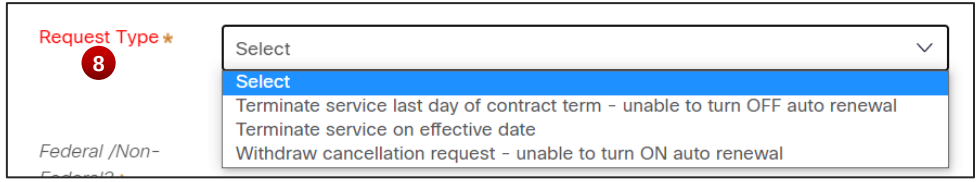
Cancelaciones de suscripciones

Solicitud de cancelación

5. En **Título del caso**, envíe un título para su caso (por ejemplo, Cancelar SubXXXXXX)
6. En el menú desplegable **Tipo de transacción**, seleccione CCE
7. Seleccione un **Código de motivo** de la lista desplegable
8. Seleccione un **Tipo de solicitud** de la lista desplegable
   - Elija **Finalizar el servicio el último día del plazo del contrato: no se puede desactivar la renovación automática** si es dentro de los 30 días posteriores al final del plazo y ya no puede desactivar la renovación automática usted mismo a través de la IU de suscripción.
   - Elija **Finalizar el servicio en la fecha de vigencia** si está solicitando una cancelación de mitad de plazo y desea que se produzca en la Fecha de vigencia solicitada seleccionada.
   - Elija **Retirar solicitud de cancelación: no se puede activar LA renovación automática** si ya ha abierto un caso de cancelación dentro de los 30 días posteriores a la fecha de finalización del plazo y ha cambiado de opinión y desea que la suscripción se renueve y no se cancele.







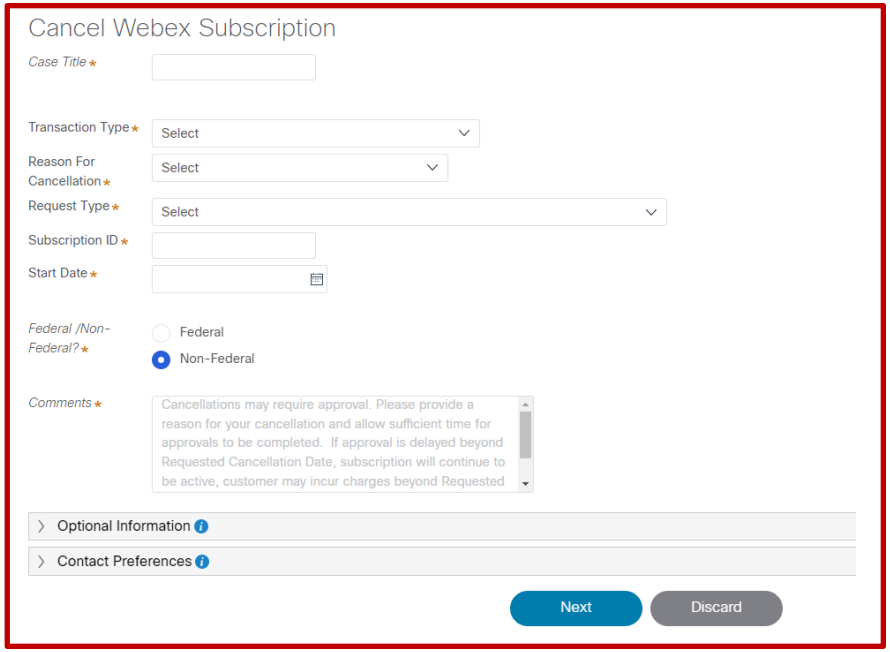
Cancelaciones de suscripciones

Solicitud de cancelación

9 Complete todos los campos obligatorios, incluidos **ID de suscripción**, **Tipo de transacción, Motivo de la cancelación**, **Fecha de inicio**, **Tipo de solicitud**, **Federal/No federal** y cualquier **Comentario**.

- Tenga en cuenta lo siguiente: **Todas las cancelaciones de mitad y fin de plazo son excepciones y la aprobación NO está garantizada.** Indique el motivo de su cancelación, especifique si está solicitando una cancelación de fin o medio plazo y reserve tiempo suficiente para que se completen las aprobaciones. Si la aprobación se demora más allá de la Fecha de cancelación solicitada, la suscripción seguirá activa y el cliente puede incurrir en cargos más allá de la Fecha de cancelación solicitada.

9



TIP

Nota: Si un cliente ya ha creado un caso en los últimos 30 días a partir del final del plazo para detener la renovación automática y luego cambia de opinión, el cliente puede (1) volver a abrir el caso inicial si existe y no está cerrado o (2) abrir un nuevo caso de cancelación de CSH, y seleccionar **Retirar solicitud de cancelación: no se puede activar la renovación automática** como el **Tipo de solicitud**.

Nota: retirar una cancelación debe hacerse **antes de la fecha de la transacción de cancelación**

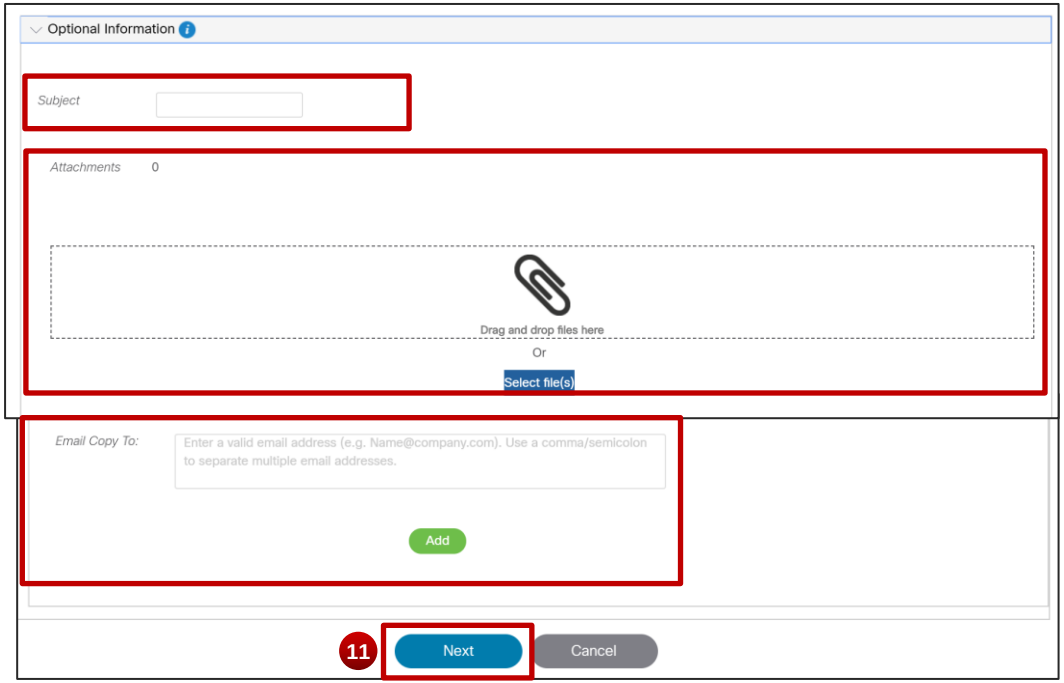
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Cancelaciones de suscripciones

Solicitud de cancelación

10 En **Información opcional,** puede agregar un **Asunto**, adjuntar todos los archivos **Adjuntos** a la solicitud de cancelación y/o agregar direcciones de **Correo electrónico** para recibir una copia de la solicitud.

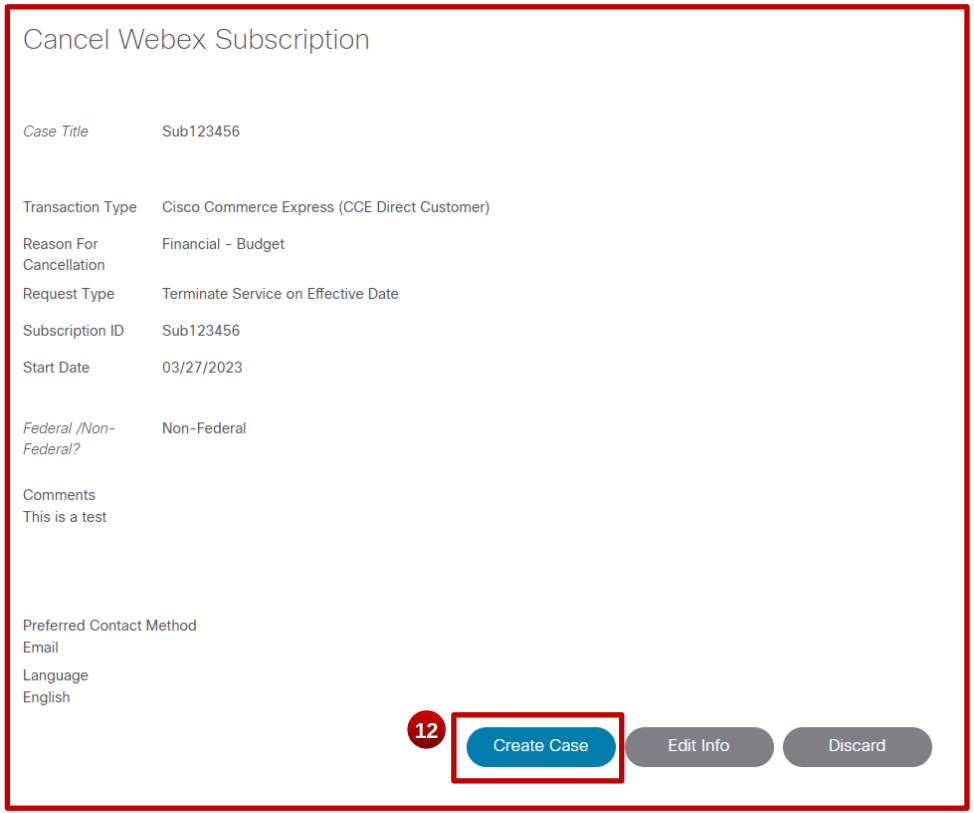
11 Una vez que haya finalizado todos los campos obligatorios y opcionales, haga clic en **Siguiente**.



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

Cancelaciones de suscripciones Solicitud de cancelación

12 Revise la información que introdujo. Haga clic en **Editar información** si necesita realizar algún cambio en la solicitud. Una vez que toda la información sea precisa y correcta, haga clic en **Crear caso.**



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

Envío y devoluciones de hardware

Envío de hardware

Velocidad de envío	Pedido de envío	Tiempo de tránsito del envío	Desde el pedido hasta la llegada
Envío estándar	4 Días comerciales	6 Días comerciales	10 Días comerciales

Las devoluciones deben iniciarse en el Centro de atención al cliente

1. Abra un caso en Centro de atención al cliente
2. Busque "CCE" > Haga clic en "Abrir un caso" en Soporte para la herramienta de cotización de Cisco Commerce Express (CCE).
3. Seleccione “Soporte para envío de agencia”.

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

Crear una disputa

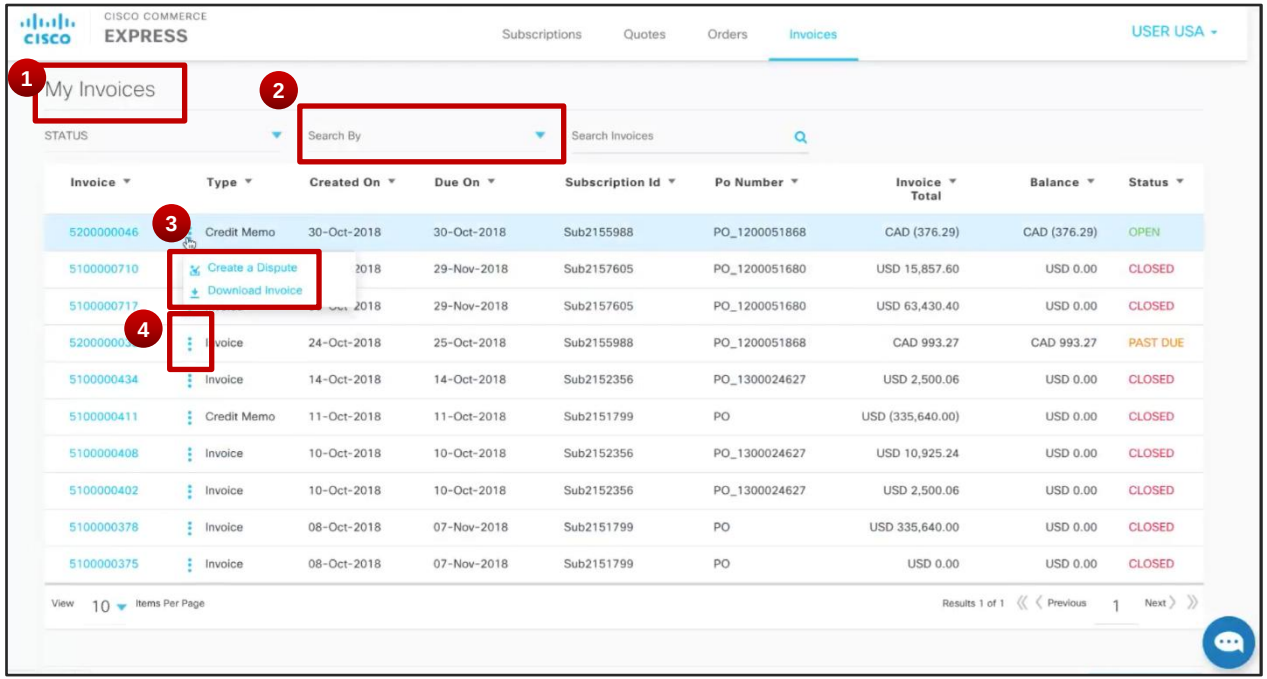
Crear una disputa

1. Vaya a la ficha **Facturas** en **Mi factura**

2. Puede **buscar por** factura

3. Haga clic en los 3 puntos verticales,

4. y seleccione **Crear una disputa**.
   Nota: Puede buscar por disputas o hacer clic en los números de SAF que proporcionan detalles/notas de la disputa.



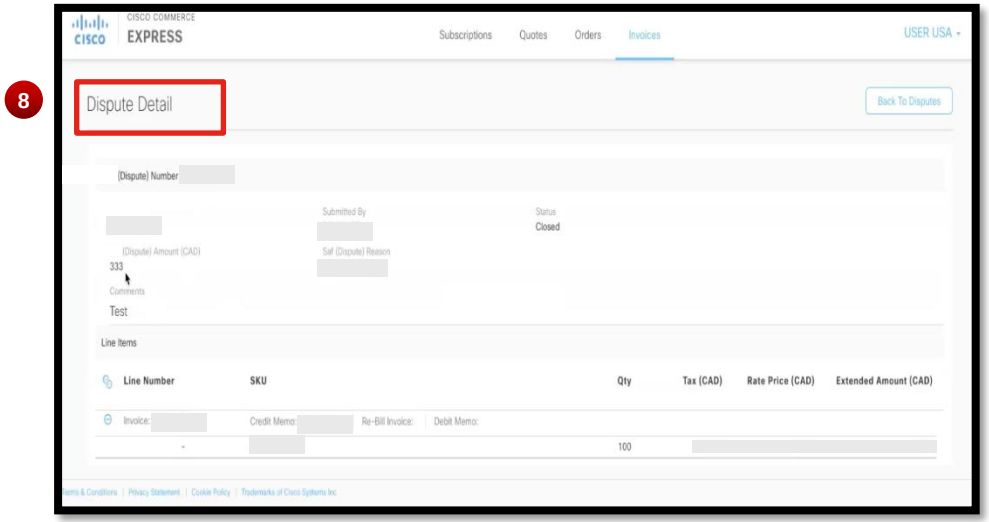
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Administrar facturas

Revisar las disputas de facturas

8. Revisar los **detalles de la disputa**

Tenga en cuenta lo siguiente: Esta es una vista de autoservicio. Los clientes pueden revisar el estado de la disputa y el monto de la disputa.



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

Revise sus facturas

9. Haga clic en **Facturas**

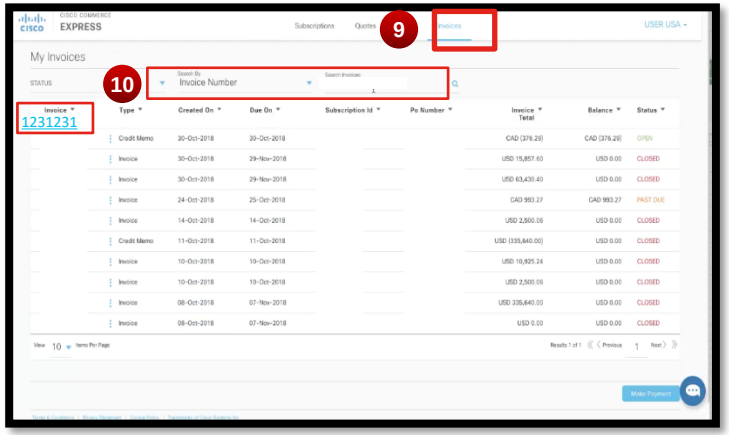
10. Haga clic en el enlace **Factura Número** a la izquierda.

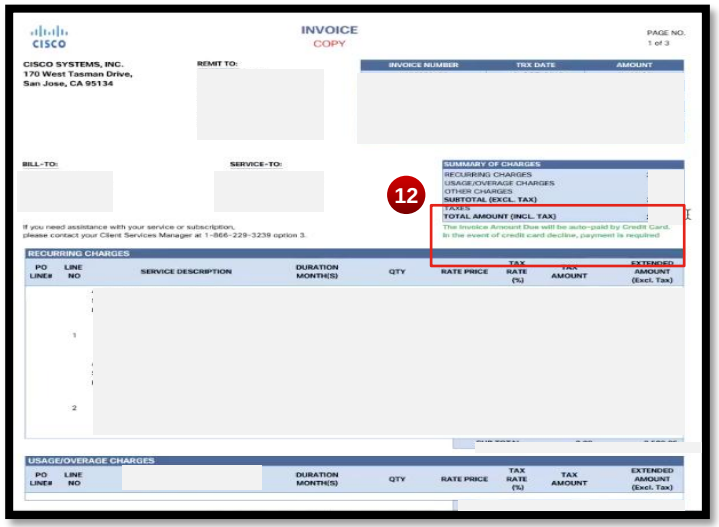
11. Haga clic en **Descargar como PDF** para revisar la factura

12. Las **notificaciones de mensajes** se resaltarán en el encabezado y el pie de página de las cuentas en las que estén activadas los pagos automáticos.

Nota: La factura siempre mostrará el monto total y se pagará en la fecha de la transacción.

> Los clientes pueden **descargar su factura el mismo día de su creación, después de las 16:00 (4:00 p. m., Hora estándar del Pacífico).** Una notificación le informará a los clientes cuando se esté preparando la factura.





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

Revise sus facturas

13. Si se aplica una promoción a la suscripción para ese mes, se mostrará como parte del valor de **Descuento del programa PA** . El Monto extendido para la línea reflejará el crédito promocional.

14. Una vez que caduque la promoción, quedará fuera de la suscripción y ya no aparecerá en el valor de descuento del programa PA.

Nota: cerca de la parte inferior de la factura se proporciona la fórmula de cálculo del Importe Extendido para mayor claridad.

RECURRING CHARGES

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

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

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

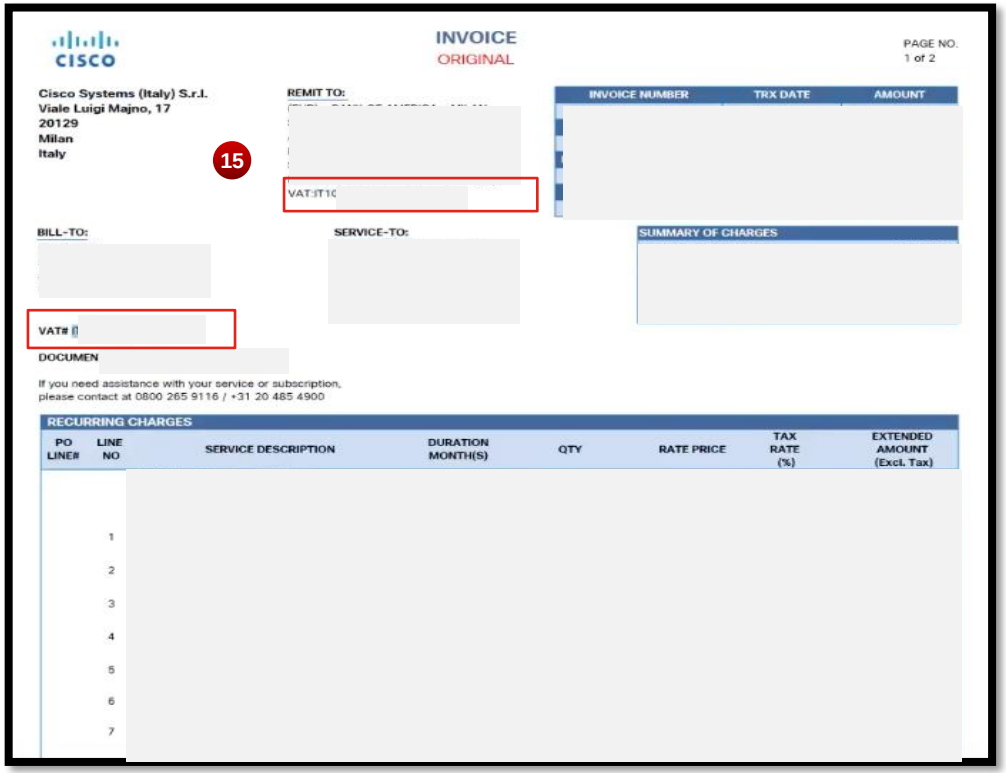
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Revisar ID de IVA/GST/IMPUESTO

15. En su factura, el **IVA/GST o IDENTIFICACIÓN FISCAL** se ubicará en dos lugares.

Se incluye en la parte superior derecha e intermedia izquierda de las facturas.

Clientes que requieren un Formulario W-9 (Solicitud de Número de Identificación del Contribuyente y Certificación) **Puede descargar el formulario aquí.**



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

Factura electrónica de Italia

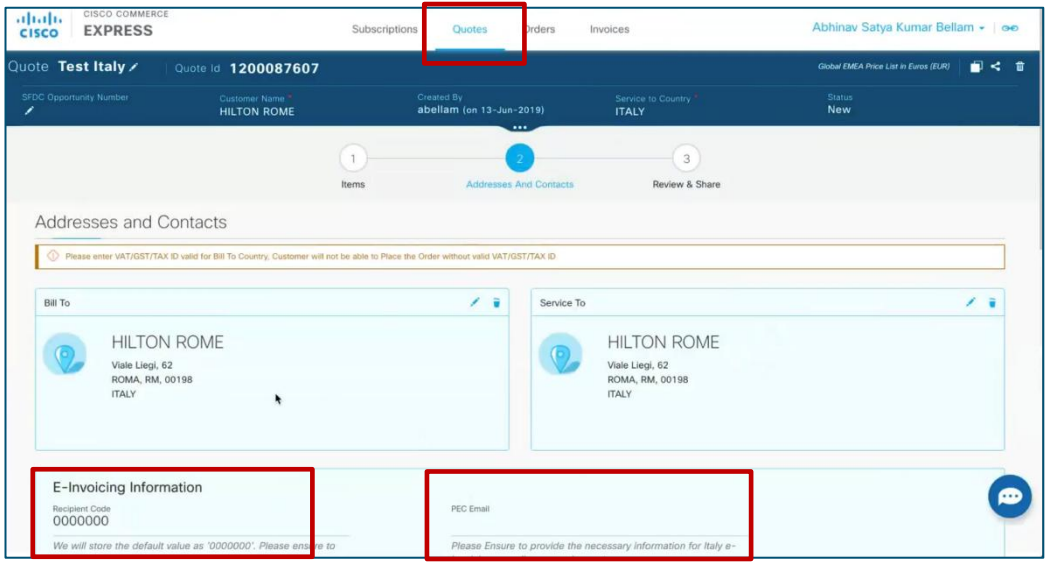
Para clientes con una dirección de ***Facturación a*** en **Italia.**

1. Abra **Cotización** > Seleccione **Dirección y contactos**

2. Cuando Bill-To está en Italia, necesitamos agregar un número de factura electrónica.
    a) El número de factura pasará por defecto a siete 0 (0000000).
    b) El cliente debe proporcionar el código PEC (Posta Elettronica Certificata).

3. El correo electrónico PEC es obligatorio y será proporcionado por el cliente del gobierno de Italia.
    a) Esta factura electrónica se enviará al correo electrónico de PEC.

Vista de cliente externo



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

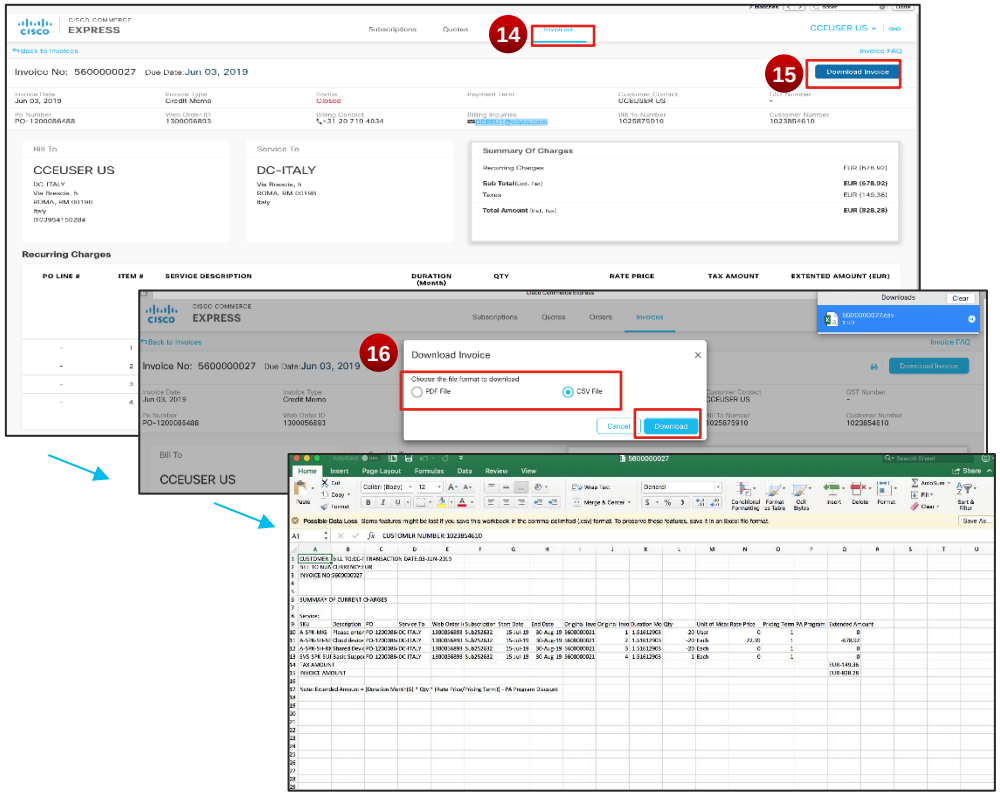
Facturación electrónica en Italia

Para los clientes con una dirección de facturación y un servicio en Italia, ahora puede Descargar una factura.

14. En la ficha **Facturas** , seleccione la factura que desea ver.

15. En la parte superior derecha, haga clic para **Descargar factura**

16. Seleccione el formato: **Archivo PDF o archivo CSV.**



Ejemplo de archivo CSV

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

cisco Commerce EXPRESS

Soporte

Soporte

¿Cómo obtengo ayuda con Cisco Commerce Express (CCE)?

- Abra un caso en el Centro de atención al cliente
- Busque "CCE"
- Haga clic en "Abrir caso" en Soporte para la herramienta de cotización de Cisco Commerce Express (CCE)

¿Cómo obtengo ayuda con las cotizaciones nuevas o existentes para aprovisionar un pedido de Cisco Commerce Express (CCE)?

- Si está trabajando con un agente de ventas de Cisco, su información de contacto aparece en la parte inferior del correo electrónico de Cisco

¿Cómo obtengo ayuda con las devoluciones y reemplazos en Cisco Commerce Express?

- Abra un caso en el Centro de atención al cliente
- Busque "CCE" > Haga clic en "Abrir un caso" en Soporte para la herramienta de cotización de Cisco Commerce Express (CCE).
- Seleccione " "Soporte para envío de agencia" .

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

Soporte

Para Intercambiar un dispositivo ubicado en Cisco Commerce Express (CCE):

•Abra un caso en el Centro de atención al cliente

•Busque "CCE" > Haga clic en "Abrir un caso" en Soporte para la herramienta de cotización de Cisco Commerce Express (CCE).

•Selecione "Soporte para envío de agencia"

¿Cómo obtengo ayuda con el estado del pedido, los cambios o las cancelaciones en Cisco Commerce Express (CCE)?

Para Estado:

•Abra un caso en el Centro de atención al cliente

•Busque "CCE" > Haga clic en "Abrir un caso" en Soporte para la herramienta de cotización de Cisco Commerce Express (CCE).

•Seleccione "Soporte para pedido de agencia". y siga los pasos para abrir un caso

Para Cambios/Cancelaciones:

•Abra un caso en el Centro de atención al cliente

•Busque "CCE" > Haga clic en "Abrir un caso" en Soporte para la herramienta de cotización de Cisco Commerce Express (CCE).

•Selecione "Cambios/Cancelaciones" y siga los para abrir un caso

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

Soporte

Obtenga ayuda para iniciar sesión en CCE aquí

Envíe una disputa aquí

FACTURACIÓN Y COBROS

- AMÉRICA: us01_cce@external.cisco.com o us02_cce@external.cisco.com o us03_cce@external.cisco.com o us04_cce@external.cisco.com o us05_cce@external.cisco.com
- Europa, Oriente Medio y África: cceeu1@external.cisco.com o cceeu2@external.cisco.com
- ASIA: cce_apjc_asia1@external.cisco.com o cce_apjc_asia2@external.cisco.com o cce_apjc_asia3@external.cisco.com
- JAPÓN: cce_apjc_jpn@external.cisco.com
- INDIA: cce_apjc_ind@external.cisco.com
- Australia y Nueva Zelanda: cce_apjc_anz@external.cisco.com

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

Recursos

1. **Centro de ayuda de Cisco Commerce Express**

   Visite el Centro de ayuda de Cisco Commerce Express para obtener más información sobre CCE, revisar las preguntas frecuentes y obtener ayuda y soporte.

   http://cs.co/CiscoCommerceExpressHelpCenter

2. **Conéctese a Cisco Commerce Express**

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

3. **Cisco Commerce Express - Guía del cliente**

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

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

cisco Commerce EXPRESS

Recursos

Actualizaciones de versión

Lanzamiento de Q4F19 - 9 de junio de 2019	
Reflejar automáticamente los pagos con tarjeta de crédito	Los datos maestros de tarjetas de crédito, cuando se actualicen, se reflejarán automáticamente en ese pago para todos los pedidos y suscripciones establecidos.
Facturación electrónica en Italia	La facturación estará disponible electrónicamente para las normas de cumplimiento. La facturación electrónica requerirá un código para recibir por correo electrónico.
Pagos automáticos y saldo restante	El recordatorio de pagar todo el saldo restante debe manejarse en el momento de configurar los Pagos automáticos para garantizar los pagos oportunos.
Descarga de facturas	Los clientes pueden descargar facturas en las próximas 12 horas o después de las 4:00 p. m. (Hora estándar del Pacífico)
Suspender, Reanudar, Finalizar notificación	Las notificaciones se enviarán a los clientes a partir de los 10 a 45 días de atraso.
Disponibilidad de la tarjeta de crédito de CCE	La disponibilidad de CCE y tarjeta de crédito ahora está disponible para: Bolivia, Islas Vírgenes Británicas, Islas Caimán Honduras, Nicaragua, Paraguay, Islas Vírgenes de los Estados Unidos, Barbados, Bermudas, Aruba
De Amex a Australia	Amex en Australia se puede utilizar como pago en CCE.
Centro de ayuda en Webex.com	Vea las preguntas frecuentes, el soporte y los recursos aquí
Lanzamiento Q1F20 - 6 de septiembre de 2019	
Actualización de orden de compra	Campo de orden de compra actualizable para usuarios internos y externos
Ayuda de CCE	Botón de ayuda de CCE en el tablero de mandos

© 2 nfidential

Actualizaciones de versión

Lanzamiento Q1F20 - 6 de septiembre de 2019	
Punto destacado de pedido de realización	Botón Realizar pedido resaltado para los clientes
Tarjeta de crédito, pago automático y mejoras	Mejoras en el Pago automático con tarjeta de crédito y en el saldo de cuenta corriente
Notificación de facturas	Mensajes de facturas para la factura que se está preparando
Lanzamiento del Q1F20 - 6 de octubre de 2019	
Tarjetas de crédito	CCE: Mejora de notificaciones para la pantalla de Pago automático (Mejorar la experiencia de Pago automático)
Mejoras en la simplificación	Visibilidad del botón de pedido de lugar (mensaje de advertencia emergente)
	El contacto del soporte se muestra directamente en la herramienta de CCE
	Notificación de factura para su descarga en 12 horas
Actualización adicional	Revisar la cotización en el tablero de mandos de CCE
	Administrar PO (actualización de instrucciones)
	Lista de disponibilidad de países
Lanzamiento del 2.1 T - 19 de noviembre de 2019	
Notificación por correo electrónico	Notificación realizada cuando el cliente realiza un pago cc y un pago único
Enlaces de soporte	Enlaces de soporte a Soporte y ayuda en la página de destino de CCE

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

Actualizaciones de versión

Lanzamiento Q4F20 - - 21 de junio de 2020	
Ver promociones en una cotización	Ver detalles de promociones y resumen financiero sobre cotizaciones
Ver promociones en la página de revisión de la cotización	Ver los detalles de las promociones y del resumen financiero en la página de revisión de la cotización
Revisión de facturas con y sin promociones	Revisión de facturas cuando se aplica una promoción y cuando se cae una promoción
Versión Q1FY21 - - 16 de agosto de 2020	
Certificados de exención impositiva	El modelo de la agencia de Cisco Webex LLC fue retirado y ya no era necesario. El modelo de agencia Tropo LLC fue reemplazado por Broadsoft Adaption LLC.
Administrar suscripciones	Proporcionar aclaraciones adicionales sobre quién y cómo actualizar los contactos de facturación principales, así como la dirección de facturación
Ver el descuento promocional en la factura en CCE	Ver descuentos promocionales a nivel de línea en Facturas
Versión Q1FY21 - - 13 de septiembre de 2020	
Administración de renovaciones automáticas para suscripciones	Cliente habilitado para administrar la configuración de renovación automática en la interfaz de usuario de suscripción y ver la actualización en la ficha Historial, así como para ejecutar el informe de cambios de renovación automática
Cancelar una suscripción	Cómo crear un caso en Customer Service Hub para cancelar una suscripción
Versión Q2FY21 - - 8 de noviembre de 2020	
Administración de renovaciones automáticas para suscripciones	Actualizar la forma en que los clientes pueden ver los cambios de renovación automática desde la ficha Historial en la interfaz de usuario de suscripción
Versión Q2FY21 - agosto de 2021	
Devoluciones de hardware	Entrega de envío de pedidos de hardware. La devolución de hardware para los clientes se colocará en el Centro de atención al cliente
Recursos de soporte	Se actualizaron los recursos de soporte para los clientes (diapositivas 112-114)
Actualización de las herramientas fiscales	Opciones impositivas, herramientas impositivas, Display & Agreement for customers (diapositivas 35-37), Remittance bancario

Actualizaciones de versión

Versión Q4F22 - - 8 de mayo de 2022	
Domiciliación bancaria	Pago de débito directo Nueva sección para las instrucciones de pago por domiciliación bancaria
Exención impositiva	Exención impositiva Nueva viñeta para: mejores prácticas para introducir detalles en el campo para la descripción de los elementos que cumplen los requisitos para la exención.
Q2FY23 – - 10 de enero de 2023	
Cancelaciones de suscripciones	Solicitud de cancelación de suscripciones Se ha actualizado el texto para hacer hincapié en que las aprobaciones son necesarias pero no garantizadas para todas las cancelaciones a medio y final de plazo.
Signo de documento	Presentación y acuerdo de taxes Se han eliminado diapositivas con todos los pasos de Docusign, que ya no son necesarios (anteriormente diapositivas 38-41).
Exención impositiva	Exención impositiva Se agregó una lista de estados donde Broadsoft Adaption LLC está registrada para cobrar impuestos.
T3FY23 - - 1 de febrero de 2023	
Cancelaciones de suscripciones	Solicitud de cancelación de suscripciones Se ha actualizado el texto para hacer hincapié en que las aprobaciones son necesarias pero no garantizadas para todas las cancelaciones a medio y final de plazo.
Cancelaciones de suscripciones	Solicitud de canalización de cancelaciones de suscripciones Captura de pantalla actualizada para CS Hub que incluye nuevas etiquetas y opciones para cancelar la suscripción de Webex.

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

Actualizaciones de versión

T3FY23 - - 9 de marzo de 2023	
Crear y administrar una cotización	Crear una cuenta de Cisco.com (ID de CCO) Se actualizaron los enlaces rotos para la página de inscripción y el tablero de mandos de CCE
T3FY23 - - 5 de abril de 2023	
Cancelaciones de suscripciones	Solicitud de cancelación de suscripciones 111 – 113 Capturas de pantalla actualizadas para las cancelaciones.
Q2FY24 – 7 de febrero de 2024	
Soporte	Soporte Alias de soporte actualizado para todas las regiones

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

Lista de disponibilidad de países

Commerce EXPRESS

Nombre del país

1. Albania
2. Argentina
3. Aruba
4. Australia
5. Austria
6. Bangladés
7. Barbados
8. Bermudas
9. Bielorrusia
10. Bélgica
11. Benín
12. Bolivia
13. Bosnia-Herzegovina
14. Islas Vírgenes Británicas
15. Bulgaria
16. Canadá
17. Islas Caimán
18. Chile
19. Colombia
20. Congo
21. Costa Rica
22. Croacia
23. Chipre
24. República Checa
25. Dinamarca
26. República Dominicana
27. Ecuador
28. Egipto
29. El Salvador
30. Estonia
31. Etiopía
32. Finlandia
33. Francia
34. Alemania
35. Ghana
36. Grecia
37. Guatemala
38. Guinea
39. Hong Kong
40. Honduras
41. Hungría
42. Islandia
43. India
44. Indonesia
45. Israel
46. Italia
47. Jamaica
48. Japón
49. Kazajistán
50. Kenia
51. Letonia
52. Lituania
53. Luxemburgo
54. Macedonia
55. Malasia
56. Malta
57. Mauricio
58. México
59. Moldavia
60. Marruecos
61. Países Bajos
62. Antillas Neerlandesas
63. Nueva Zelanda
64. Nicaragua
65. Nigeria
66. Noruega
67. Pakistán
68. Panamá
69. Papúa Nueva Guinea
70. Paraguay
71. Perú
72. Filipinas
73. Polonia
74. Portugal
75. Puerto Rico
76. Catar
77. Rumanía
78. Arabia Saudí
79. República del Senegal
80. Serbia
81. Singapur
82. Eslovaquia
83. Eslovenia
84. Sudáfrica
85. España
86. Sri Lanka
87. Suecia
88. Suiza
89. Tanzania
90. Tailandia
91. Túnez
92. Uganda
93. Ucrania
94. Emiratos Árabes Unidos
95. Reino Unido
96. Estados Unidos
97. Uruguay
98. Islas Vírgenes de EE. UU.
99. Venezuela
100. Vietnam
101. Zimbabue

CISCO