Korisnički vodič za Cisco Commerce Express

veljača 2024.

Sadržaj

1. Više o alatu Cisco Commerce Express (CCE)
2. Osnove CCE-a
3. Porezno oslobođenje
4. Upravljanje navodnicima s nadzorne ploče
5. Upravljajte ponudom i naručite
6. Izradi novi poslovni kontakt
7. Dodaj sekundarni kontakt za naplatu
8. Upravljanje PO narudžbom br.
9. Izradi račun za Cisco.com
10. Prikaz, preuzimanje i ispis računa
11. Pregled i upravljanje pretplatama s nadzorne ploče
12. Preuzmite svoj potpisani ugovor
13. Plaćanje kreditnom karticom
14. Jednokratno plaćanje
15. Plaćanje izravnim terećenjem
16. Automatsko plaćanje i automatsko odražavanje plaćanja
17. Prikaz i upravljanje svim obavijestima
18. Izmijeni pretplatu
19. Upravljanje automatskim obnavljanjem pretplata
20. Odustani od pretplate
21. Stvaranje spora
22. Upravljanje računom
23. Podrška
24. Resursi

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

Više o alatu Cisco Commerce Express (CCE)

Cisco Commerce Express (CCE)

Kako bi zadovoljio potrebe korisnika i pružio poboljšano i brže iskustvo za korisnike, Cisco je dizajnirao i razvio platformu Cisco Commerce Express (CCE) koja omogućuje Cisco i korisnicima suradnju tijekom pregleda i kupnje nekih ponuda iz portfelja Cisco suradnje.

Platforma korisnicima omogućuje jednostavan pristup ponudama za usluge Webex i Webex Teams koje su izradili Cisco, pruža mogućnost pregleda ponuda i slanja narudžbi izravno tvrtki Cisco Systems, Inc.

Također omogućuje korisnicima upravljanje ponudama i narudžbama, pregled i ispis računa, kao i pregled i upravljanje pretplatama.

Ovaj dokument služi kao vodič korisnicima tvrtke Cisco kroz platformu Cisco Commerce Express i prikaz njezinih prednosti u pogledu načina korištenja.

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

CCE osnove

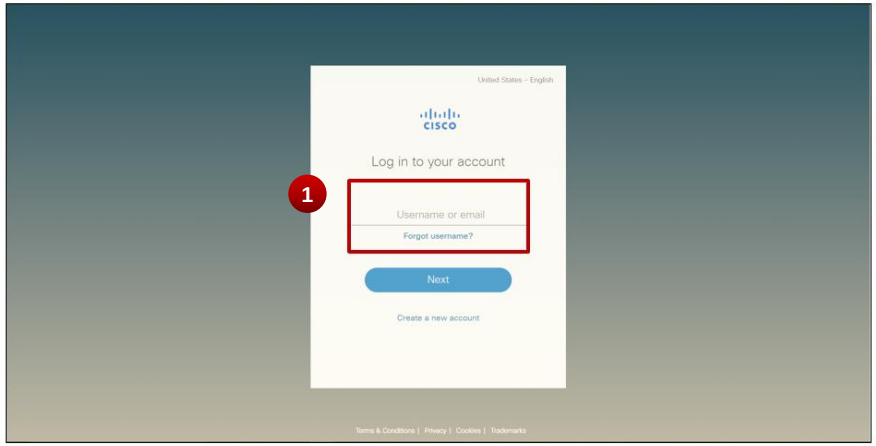
CCE osnove

Pregled:
Korisnici sada mogu upotrebljavati platformu Cisco Commerce Express za upravljanje ponudama i slanje narudžbi.

1. Da biste se **prijavili** na početnu stranicu Cisco Commerce Express, kliknite ovdje

Napomena: Da biste se prijavili u alat, trebate upotrijebiti svoj Cisco.com račun (CCO ID) i lozinku.

Ako još nemate Cisco korisnički CCO ID, zajedno s porukom e-pošte „Podijeljeni citat“ primili ste poruku e-pošte „Registrirajte se za novi račun“. Slijedite korake opisane u toj e-pošti kako biste registrirali svoj CCO ID račun. Primarni kontakt za naplatu može dodati i sekundarne kontakte i kontakte podrške. Nakon dodavanja slijedite poruku e-pošte Aktiviraj za postavljanje CCO ID-a.



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

CCE osnove

Na početnoj stranici Cisco Commerce Express konfigurirajte svoj profil klikom na strelicu desno od svog imena, a zatim kliknite na **Moj račun i Postavke**.

1. Na svom profilu na desnoj strani zaslona odaberite **Postavke mog računa**

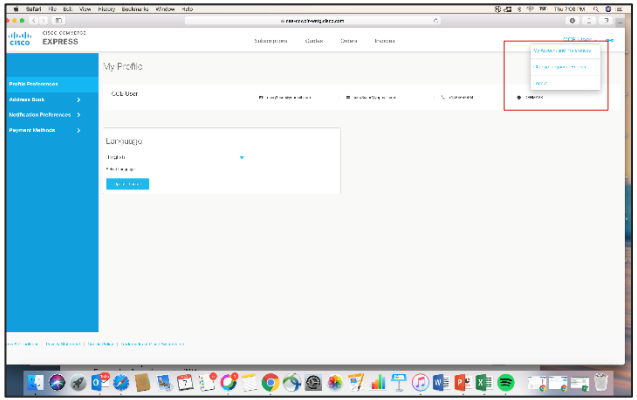
2. Odaberite promjenu jezika kako biste vidjeli popis **od 16 podržanih jezika** za prikaz pretplata, ponuda, narudžbi i računa.

3. Možete dodati adrese za **Račun** ili **Uslugu Za** . *Adresa Računa Za slanje spremit će željenu valutu. To postavlja Prodaja.*

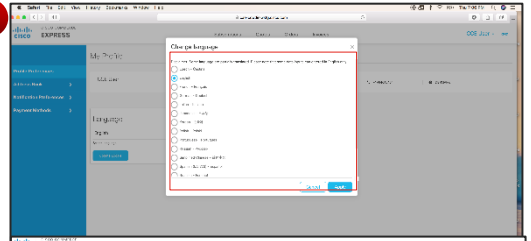
4. Odaberite prekidač za **postavljanje obavijesti o ponudi i narudžbi**

5. Dodajte (ach/provjeri/wire transfer ili kreditnu karticu) metode plaćanja, **preferirana plaćanja** ili promijenite metode.

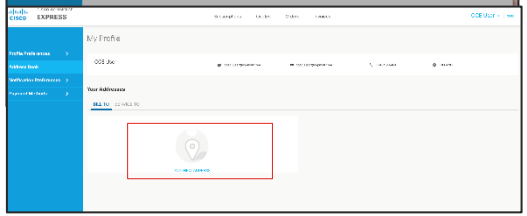
1



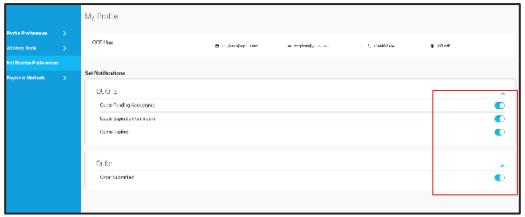
2



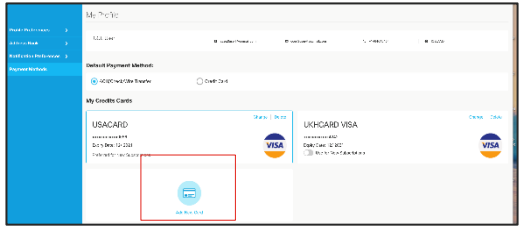
3



4



5



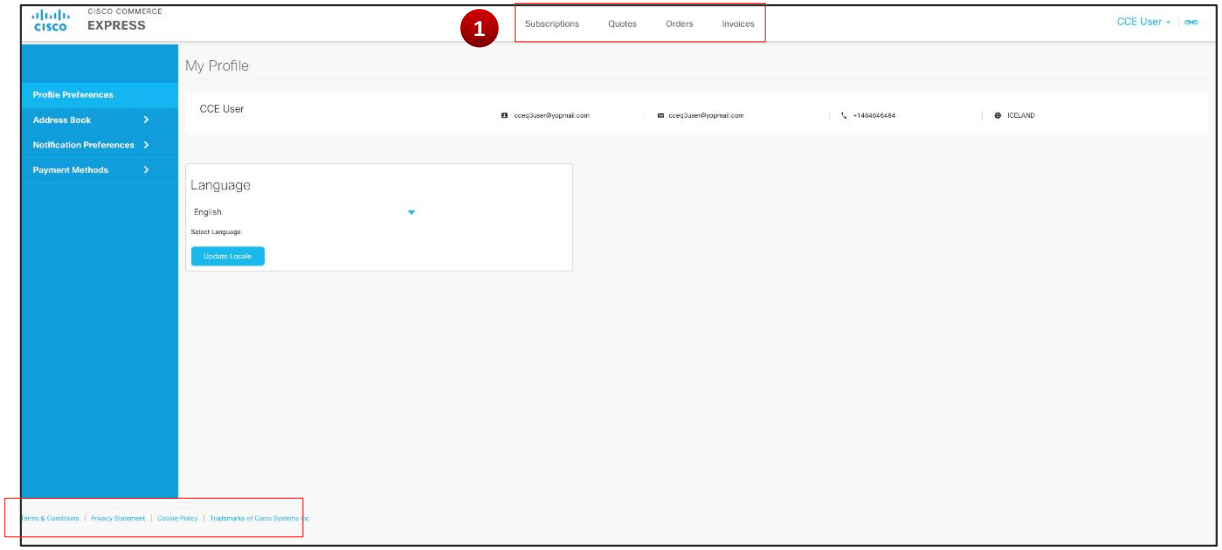
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

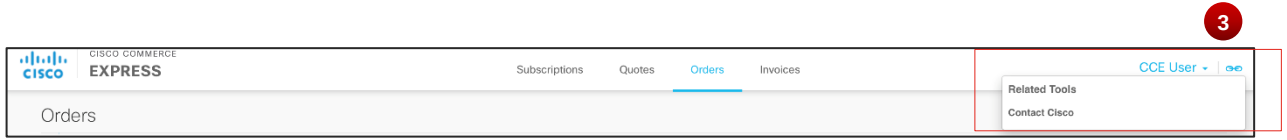
CCE osnove

1. U zaglavlju postoje četiri kartice: **Pretplate, ponude, narudžbe i računi**. Kliknite karticu kako biste se povezali s pridruženom nadzornom pločom.

2. Kliknite **veze** na alatnoj traci da biste pregledali kontakte, mapu web-mjesta, uvjete i odredbe, izjavu o zaštiti privatnosti, pravila o kolačićima i robne marke tvrtke Cisco, pregledali kontakte, poslali povratne informacije i primali pomoć.

3. Kliknite na da biste pregledali povezane alate ili se obratite tvrtki Cisco.

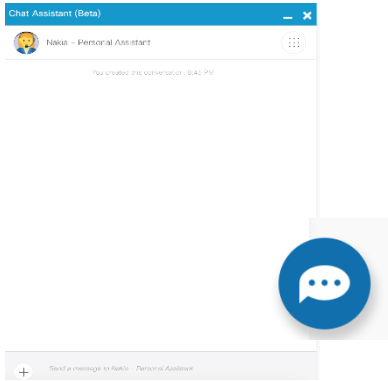




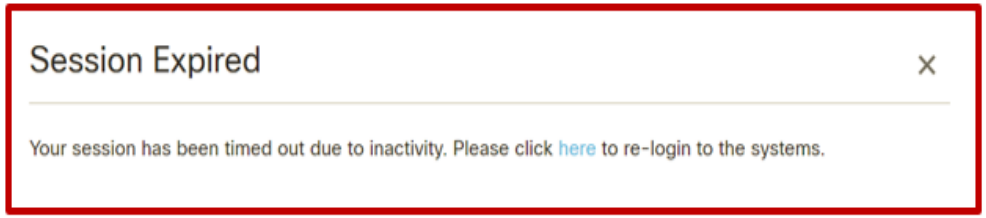
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

CCE osnove

Napomena: Kliknite na gumb za smanjivanje kako biste minimizirali Pomoćnika za razgovor.



Nakon 10 minuta neaktivnosti, vaša će sesija isteći, a CCE će vas automatski odjaviti. Kliknite gumb here za ponovnu prijavu u CCE.



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

Pregled citata u CCE nadzornoj ploči

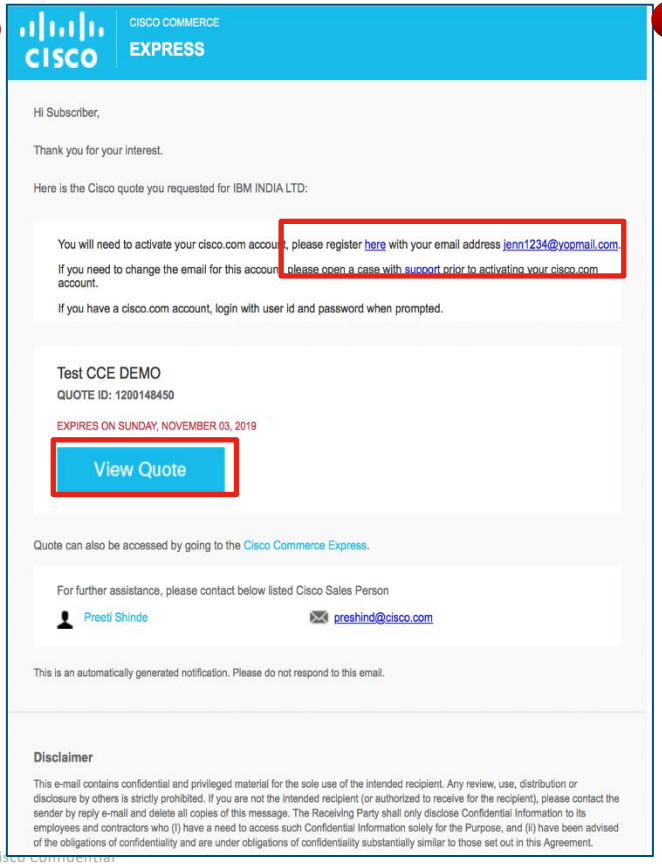
Prodaja će s korisnicima podijeliti ponudu u CCE-u.

Dijagram A
Ako je korisnik **Novi korisnik u CCE-u**, mora se registrirati za Cisco.com račun.

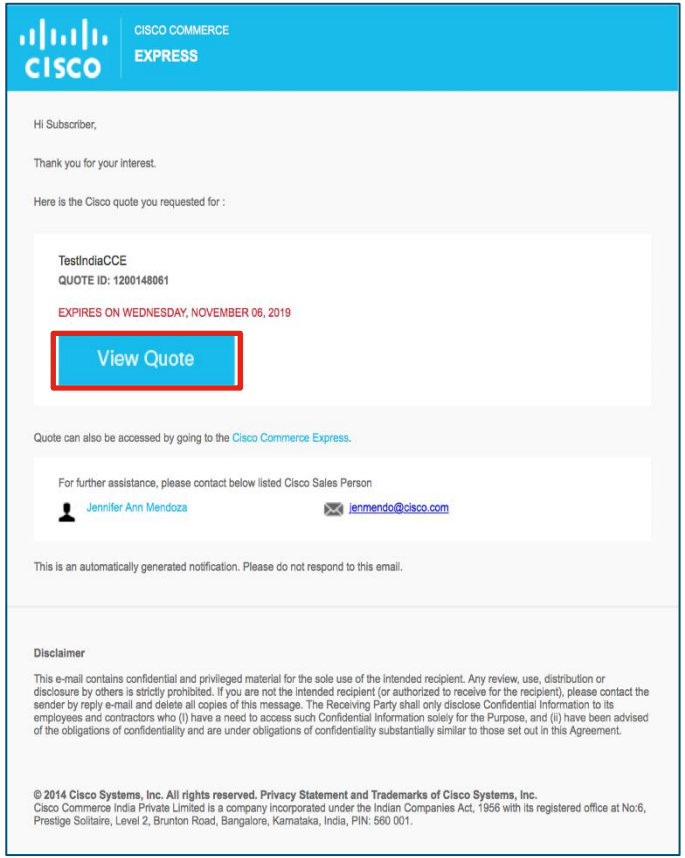
Vratite se na e-poštu Ponuda i kliknite za Prikaz ponuda. Unesite podatke Računa Cisco.com.

**Spremite ove podatke jer će se upotrebljavati na

Dijagram B
Za **povratne korisnike** kliknite za **Prikaz navodnika**. Sada unesite podatke računa Cisco.com.



Novo



Povratak

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

Porezno oslobođenje (SAD)

Porezno oslobođenje

Pregled:

- Kupljeni proizvodi i usluge podliježu primjenjivom porezu na prodaju na lokacijama brodova i usluga.
- S danom 13. rujna 2020., ako tvrtka za naplatu kupcu nema evidentirane certifikate o poreznom izuzeću za **Cisco Systems Inc. i/ili Broadsoft Adaption LLC** na lokacijama oporezivanja, Cisco će primijeniti sve primjenjive poreze na svoje račune.
- Ako ispunjavate uvjete za porezno izuzeće i ne želite da Cisco primjenjuje poreze na vaše račune, pošaljite nam svoje certifikate za preprodaju ili druge certifikate o poreznom izuzeću prije nego što pošaljete prvu narudžbu putem platforme Cisco Commerce Express.
- To je jednokratni zahtjev. Certifikati o poreznom izuzeću vrijede za navedene države do isteka ili ukidanja.
    - Države u kojima je **Broadsoft Adaption LLC** registriran za naplatu poreza: Arizona, Arkansas, Connecticut, Georgia, Indiana, Kansas, Kentucky, Louisiana, Maine, Maryland, Massachusetts, Michigan, Minnesota, Mississippi, Missouri, Nebraska, Nevada, New Jersey, New Mexico, Sjeverna Karolina, Ohio, Pennsylvania, Južna Karolina, Utah, Washington, Zapadna Virginia, Wisconsin
- U certifikatu o izuzeću unesite „računalna ili mrežna oprema i povezane usluge” u polje za opis stavki koje ispunjavaju uvjete za izuzeće.

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

Porezno oslobođenje

S danom 13. rujna 2020., kako biste primili točan status o poreznom izuzeću, morat ćete tvrtki Cisco predočiti dva paketa certifikata, po jedan za:

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

Certifikate o poreznom izuzeću morat ćete poslati svom Cisco predstavniku prodaje ili Cisco timu za naplatu s istim ID brojem kupca (CID) na svakoj pošiljci. Certifikati će se zatim interno proslijediti poreznom timu Cisco prodajnog odjela na provjeru valjanosti.

Ako ne znate ID broj korisnika, obratite se Cisco prodajnom timu i rado će vam pronaći ID broj korisnika.

Više informacija možete pronaći na stranici za podršku korisnicima tvrtke Cisco o porezu na prodaju (https://www.cisco.com/c/en/us/buy/customer-support-information/united-states-sales-tax.html), uključujući reference na obrasce za izuzeće od poreza po državama.

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

Upravljanje navodnicima s nadzorne ploče

Upravljanje navodnicima s nadzorne ploče

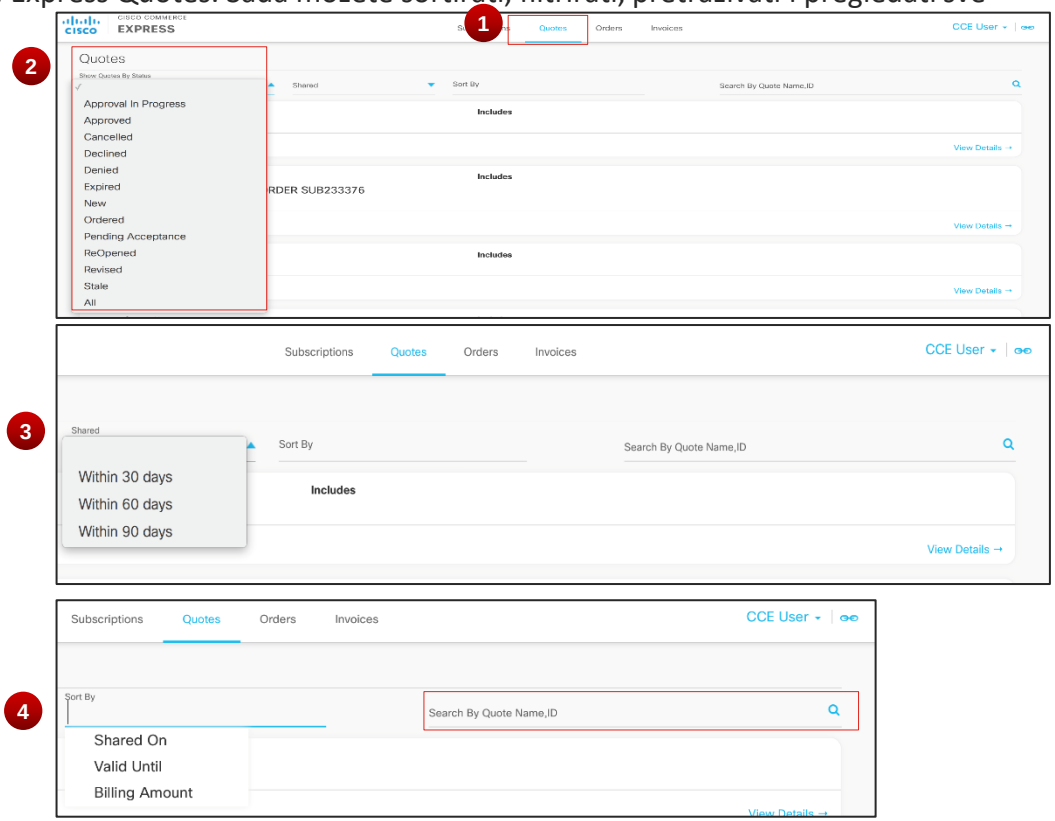
Pregled:
Korisnici sada mogu upravljati **ponudama** koje je izradio Cisco izravno na platformi Cisco Commerce Express. Nakon što se s vama podijeli citat, vidljiv je na nadzornoj ploči Cisco Commerce Express Quotes. Sada možete sortirati, filtrirati, pretraživati i pregledati sve svoje navodnike. Imate pristup samo ponudama koje su podijeljene s vama.

1. Na početnoj stranici Cisco Commerce Express kliknite na **Ponude** za prikaz svih ponuda s pojedinostima visoke razine.

2. Da biste **filtrirali po statusu**, kliknite na padajući izbornik i sve primjenjive statuse navodnika u odjeljku Status.

3. Upotrijebite ispuštanje za pregled **Dijeljenih navodnika** u zadnjih 30, 60 ili 90 dana

4. Možete sortirati prema datumu, uključujući kada je ponuda *Podijeljeno, Vrijedi do ili Iznos za naplatu.*



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

Upravljajte ponudom i naručite

Upravljajte ponudom i naručite

Pregled:
Korisnici sada mogu upravljati ponudama i postavljati narudžbe sa svoje nadzorne ploče u usluzi Cisco Commerce Express (CCE).

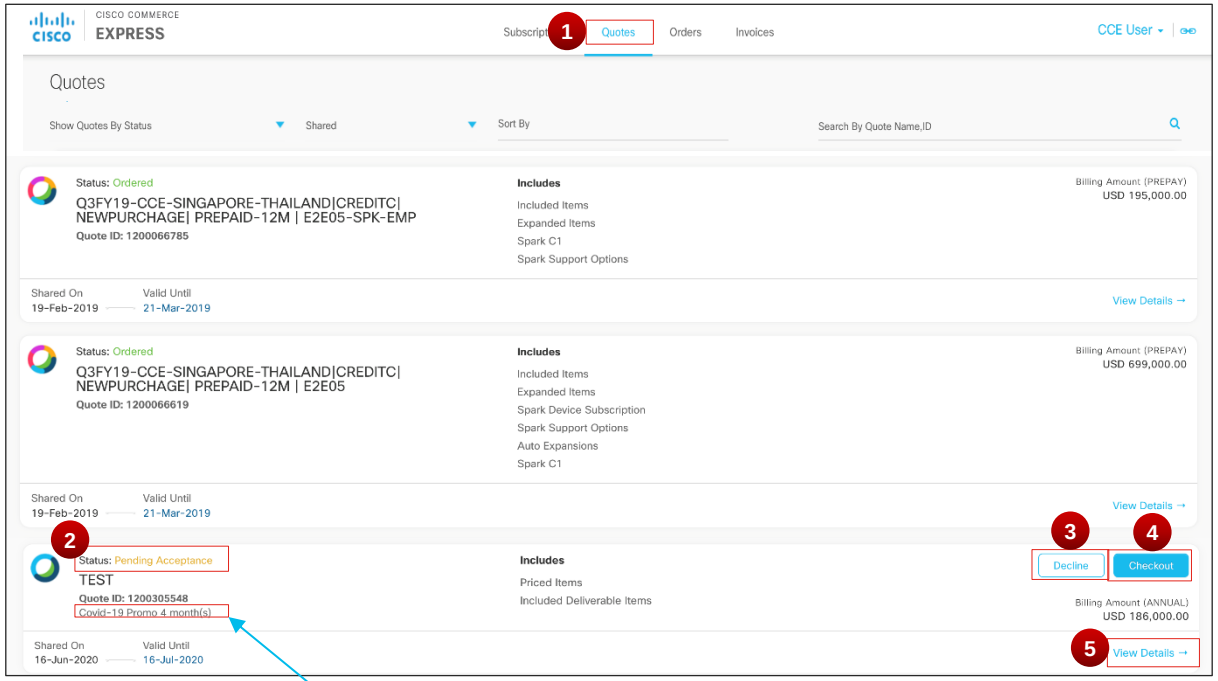
1. Na početnoj stranici Cisco Commerce Express kliknite Ponude za prikaz **nadzorne** ploče Ponuda.

2. Za nove ponude na čekanju vidjet ćete "***Prihvaćanje na čekanju***" u polju Status.

3. Kako biste odbili ponudu, kliknite na **Odbij**.

4. Za završetak kupnje kliknite na **Završetak kupnje**.

5. Za pregled pojedinosti ponude kliknite na **Prikaži pojedinosti**.



Napomena: Ako se promocija primijeni na ponudu, bit će prikazana ovdje.

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

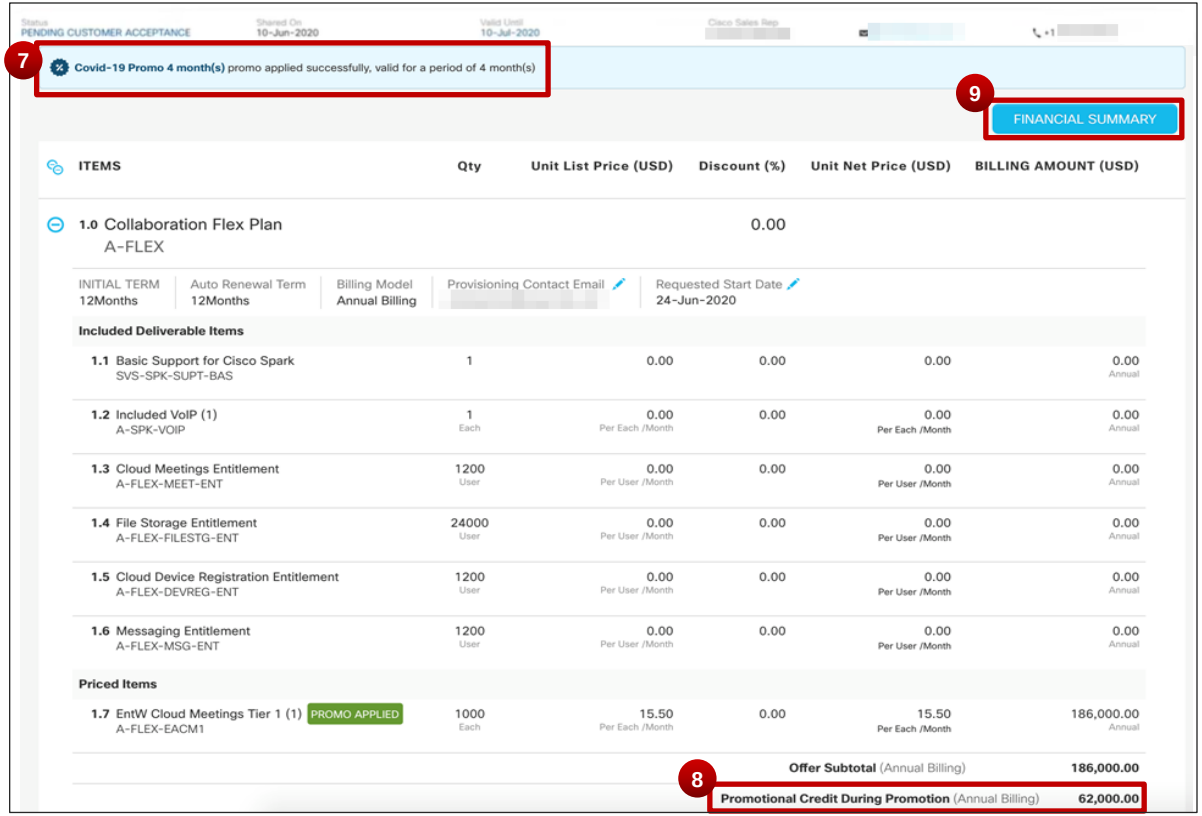
Upravljajte ponudom i naručite

6. Nakon što kliknete na **Prikaži pojedinosti** na nadzornoj ploči, na stranici Stavke prikazat će se pojedinosti u ponudi.

7. Ako se promocija primijeni na ponudu, na vrhu će se prikazati poruka s nazivom i trajanjem promocije.

8. Osim toga, **Podzbroj promotivnih kredita** prikazat će se na dnu ponude kako bi se korisnike obavijestilo o popustima koje primaju.

9. Za više pojedinosti o cjenovnim stavkama u ponudi kliknite **Financijski sažetak**.



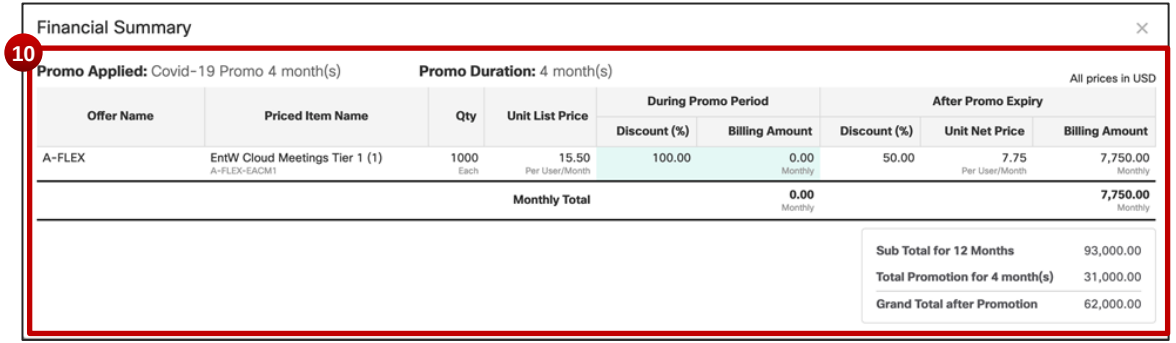
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Upravljajte ponudom i naručite

10. Prikazat će se skočni prozor **Financijski sažetak koji** pruža detaljan pregled promocije za svaku stavku. Korisnici će moći vidjeti naziv primijenjene promocije i trajanje promocije. Svaka stavka s prijavljenom promocijom prikazat će se u tablici Financijski sažetak. Korisnici mogu vidjeti popust i iznos naplate tijekom promotivnog razdoblja, kao i popust, neto jediničnu cijenu i iznos naplate nakon isteka promocije. Napomena: u tablici Financijski sažetak prikazuju se sve stavke s cijenom u ponudi bez obzira na to primjenjuje li se promocija na stavku.

- Napomena: Za godišnju naplatu prikazuje se ukupni godišnji iznos naplate.

11. Kliknite na **Završetak kupnje** kako biste nastavili s naručivanjem ponude.

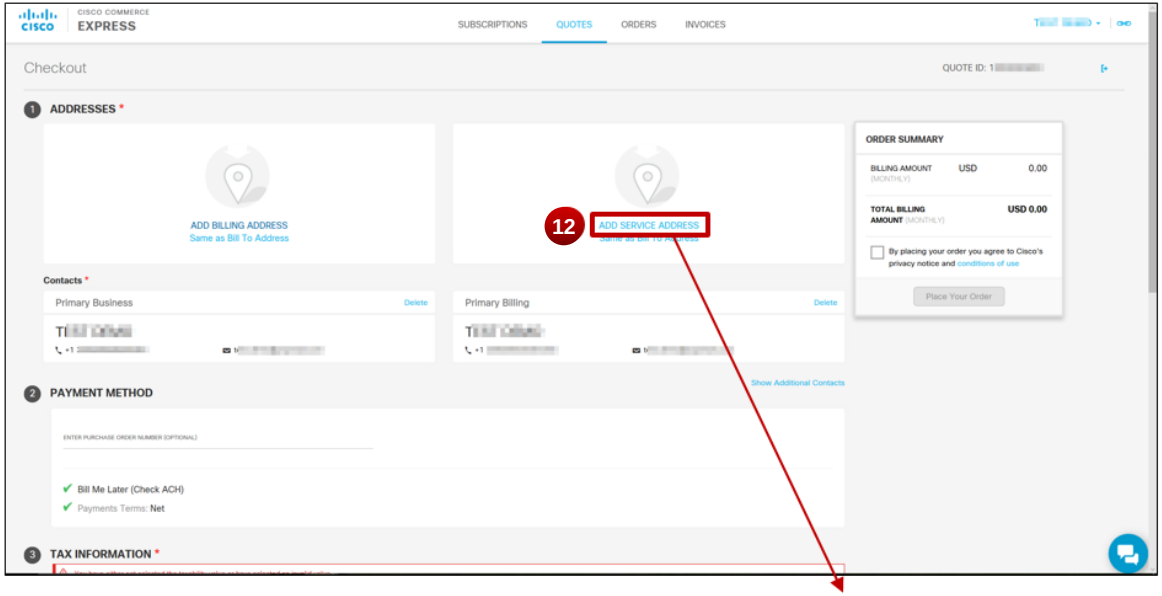


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Upravljajte ponudom i naručite

12. Na stranici kupnje kliknite Dodaj adresu usluge, ako je primjenjivo.

13. Kliknite na **Dodaj novu adresu**.



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

Upravljajte ponudom i naručite

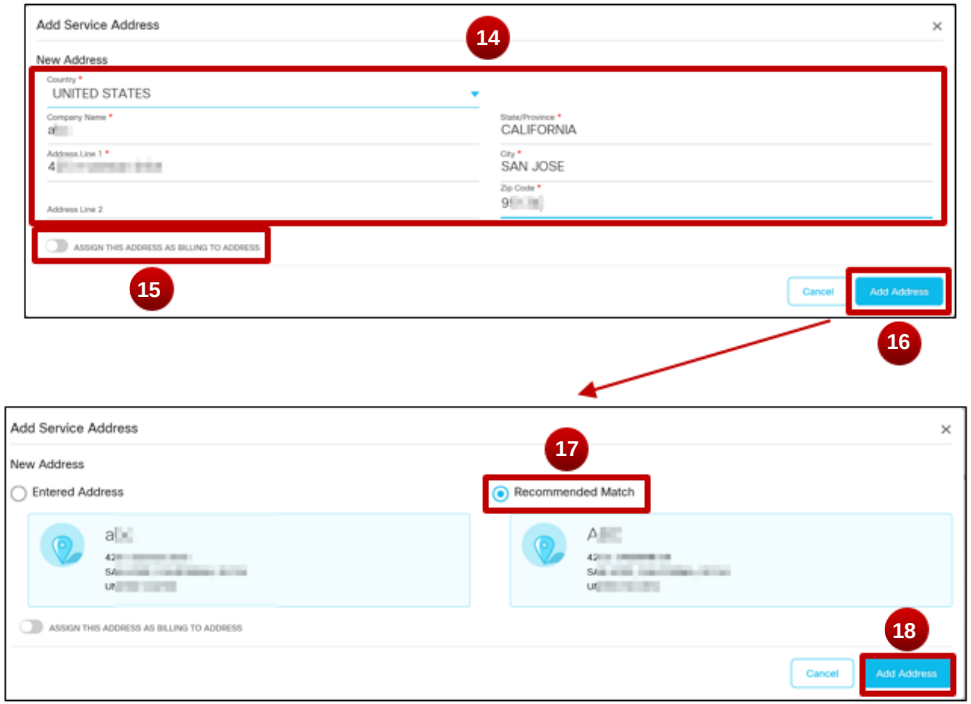
14. Označite sva polja u okviru **Dodaj adresu usluge** . Na stranici Završetak kupnje kliknite Dodaj adresu usluge, ako je primjenjivo.

15. Kliknite Dodijeli tu adresu kao adresu za naplatu, ako je primjenjivo.

16. Kliknite na **Dodaj adresu**.

17. Kliknite na **Preporučeno** podudaranje.

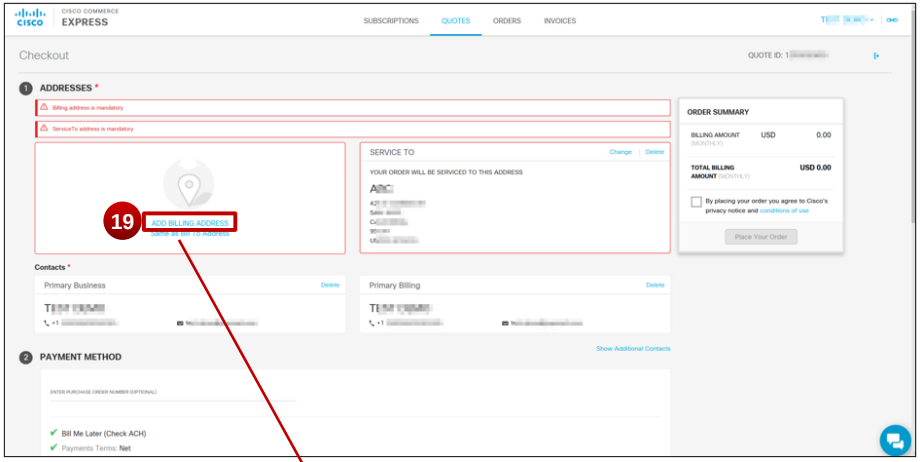
18. Kliknite na Dodaj adresu.



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

Upravljajte ponudom i naručite

19. Kliknite na **Dodaj adresu za naplatu**.

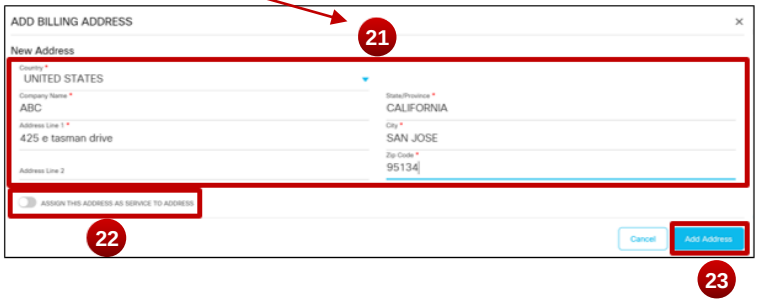


20. Kliknite na Dodaj novu adresu.

21. Označite sva polja u okviru Dodavanje adrese za naplatu.

22. Kliknite Dodijeli tu adresu kao uslugu adresi, ako je primjenjivo.

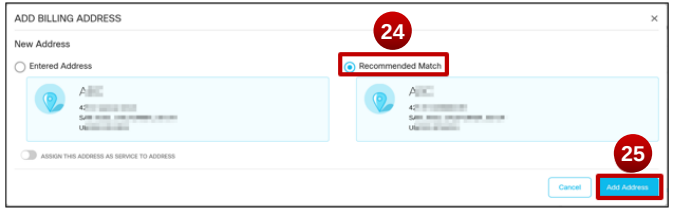
23. Kliknite na Dodaj adresu.



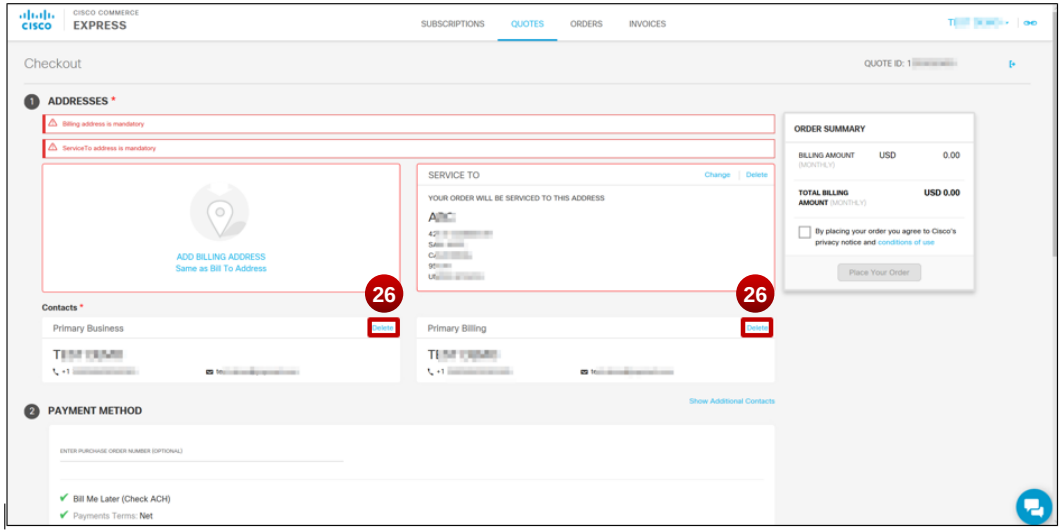
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Upravljajte ponudom i naručite

24. Kliknite na Preporučeno podudaranje.
25. Kliknite na Dodaj adresu.



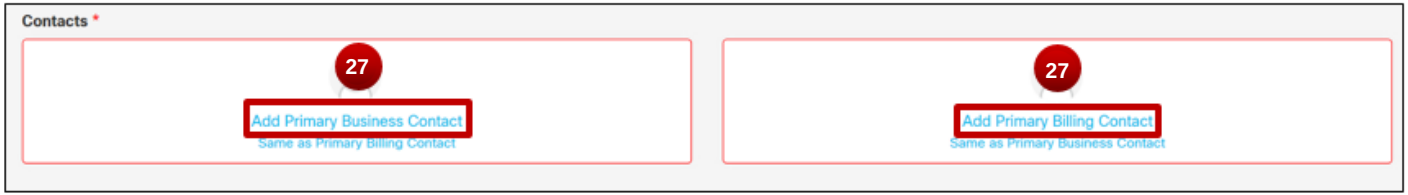
26. Da biste izbrisali postojeći primarni kontakt za naplatu ili primarni kontakt za naplatu, kliknite Izbriši.



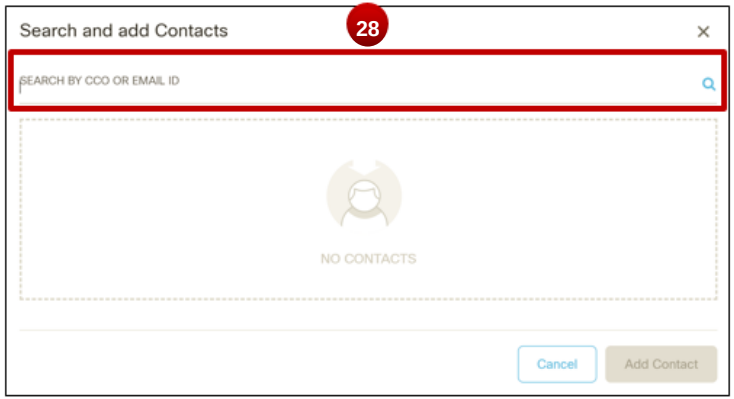
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Upravljajte ponudom i naručite

27. Da biste dodali primarni poslovni kontakt ili primarni kontakt za naplatu, kliknite Dodaj primarni poslovni kontakt ili Dodaj primarni kontakt za naplatu.
Napomena: Primarni kontakti za poslovanje i primarni kontakti za naplatu su obvezni.



28. Odaberite svoj kontakt iz polja Pretraži prema **CCO-u ili ID-u e-pošte**.
Napomena: Kako biste dodali novi poslovni kontakt, prijeđite na korak 24.

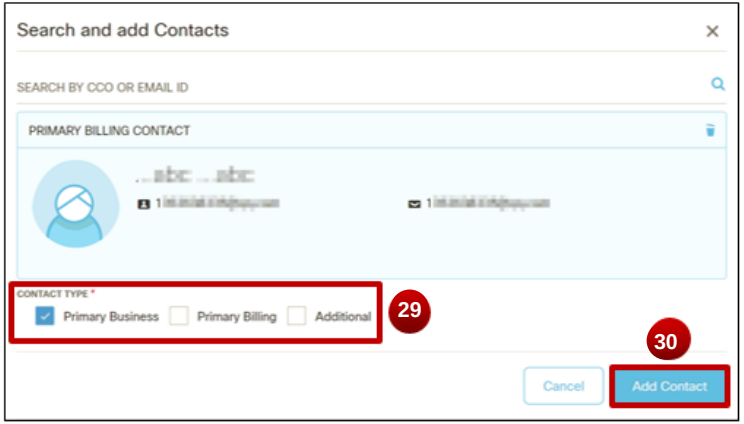


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Upravljajte ponudom i naručite

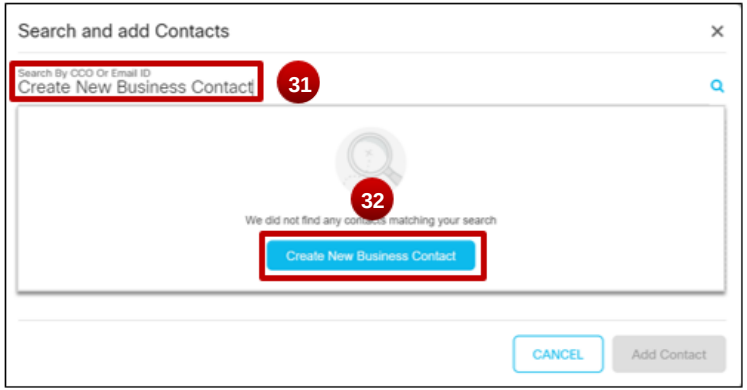
29. Odaberite sve primjenjive vrste kontakata

30. Kliknite na **Dodaj kontakt**.
Napomena: Nakon dodavanja, nećete moći uređivati kontakte. Za izradu promjena izbrišite kontakt i ponovno ga dodajte.Ponovno dodaj



31. Da biste izradili novi poslovni kontakt, unesite „Izradi novi poslovni kontakt“ u polje Pretraživanje Po Cisco.com računu (CCO ID) ili ID e-pošte

32. Kliknite na **Izrada novog poslovnog kontakta**



Ako vaš kontakt administratora za naplatu više nije s tvrtkom, a kontakt se mora ažurirati, pošaljite zahtjev ovdje:

Veza: https://www.cisco.com/go/cs
Put portala: Citat > Novi citat> Cisco Commerce Express

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

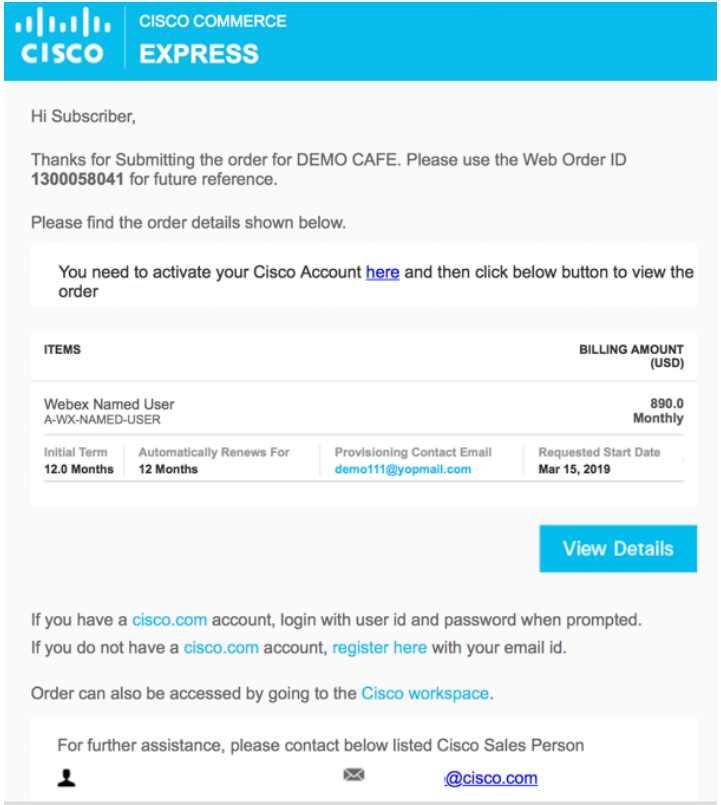
Cisco.com račun (CCO ID)

Aktiviraj e-poštu i prikaži račun

Napomena: Ako je kontakt novi, novi će korisnik primiti jednu poruku e-pošte s porukom „Aktiviraj“ CCO ID računa u e-pošti, zajedno s trenutačnim računom.

Kliknite ovdje za aktivaciju novog CCO ID računa

Kliknite Prikaz pojedinosti da biste vidjeli račun



CISCO COMMERCE EXPRESS

Hi Subscriber,

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

Please find the order details shown below.

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

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

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

View Details

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

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

For further assistance, please contact below listed Cisco Sales Person

@cisco.com

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

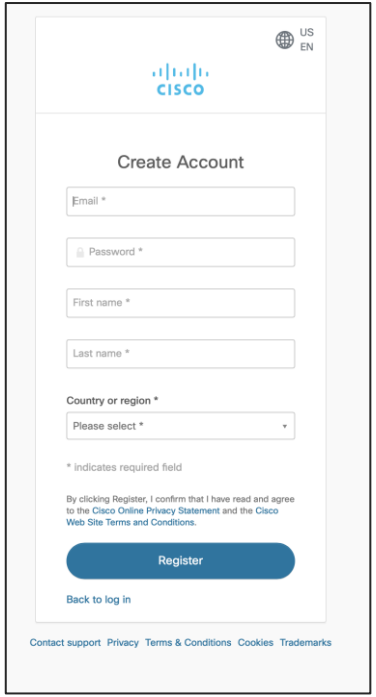
Izradi Cisco.com račun (CCO ID)

Kako mogu postaviti Cisco ID (CCO ID)?

1. Idite na stranicu Registracija
2. Ispunite sva obvezna polja.
3. Kliknite Registriraj se.

NAPOMENA:
Da biste bili mapirani na račun, narudžbu ili račun tvrtke, evo nekoliko načina za dodavanje:

- Prodaja bi trebala „podijeliti narudžbu“ ili račun s vama i dodati vas kao kontakt na račun.
- vaš interni poslovni kontakt može vas dodati kao kontakt za naplatu, sekundarni kontakt ili pomoćni kontakt na račun izravno u CCE-u.
- Možete izraditi kartu za zahtjev za dodavanje www.cisco.com/go/cs



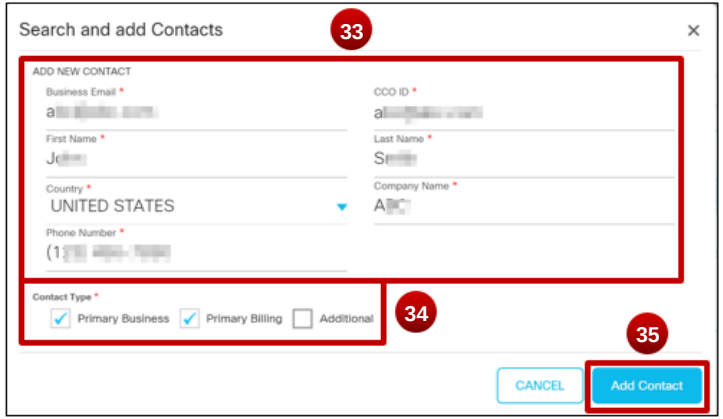
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Upravljajte ponudom i naručite

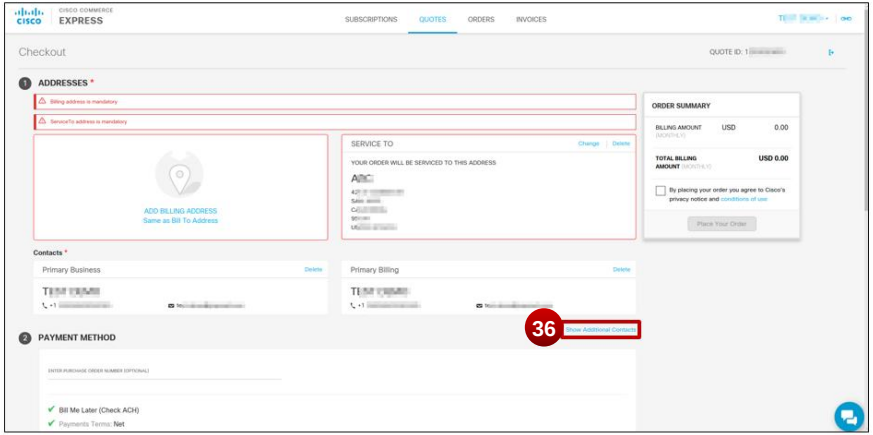
33. Dovrši pojedinosti za „Dodaj novi kontakt”

34. Odaberite sve primjenjive vrste kontakata

35. Kliknite Dodaj kontakt



36. Za prikaz dodatnih kontakata kliknite Prikaži dodatne kontakte

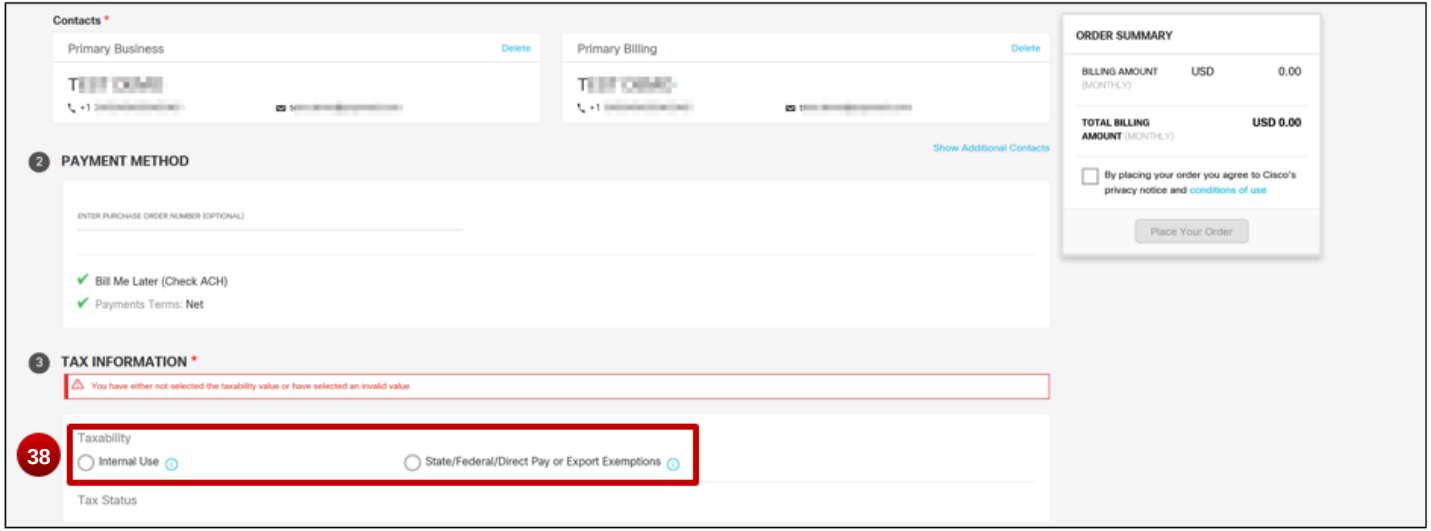


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Upravljajte ponudom i naručite

37. Za dodavanje dodatnih kontakata kliknite *Kliknite za Dodatne kontakte.*

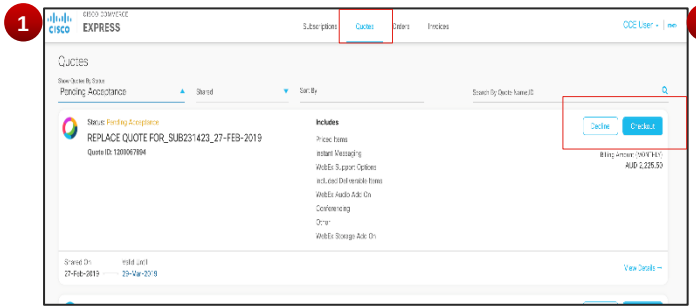
38. Kliknite na primjenjivi odabir oporezivosti u okviru Porezne informacije.

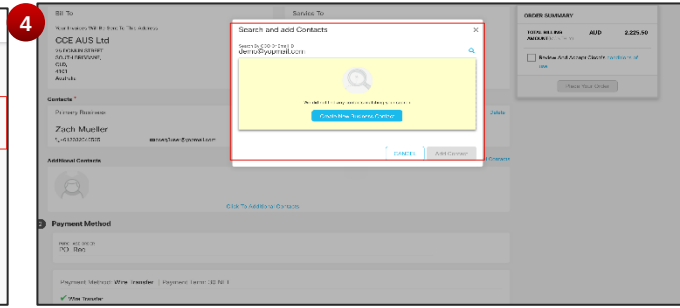


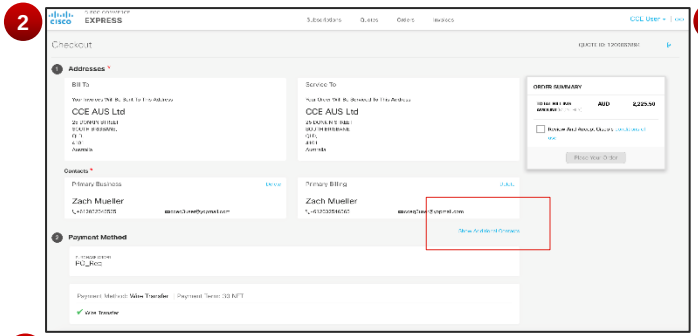
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

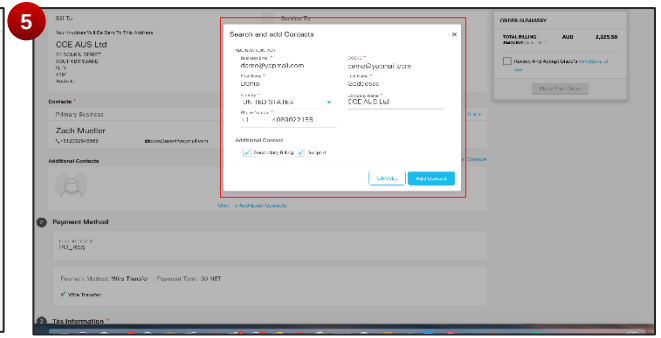
Dodavanje kontakta za sekundarnu naplatu

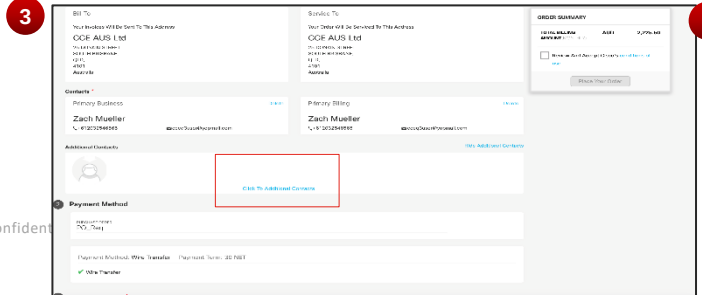
1. Za dodavanje sekundarnog kontakta Odaberite ponudu
2. Idi na Provjeri
3. Prikaži dodatne kontakte
4. Kliknite za dodavanje dodatnih kontakata
5. Potražite kako biste dodijelili korisnika ili kliknite za izradu novog kontakta korisnika. Odaberite sekundarnu naplatu ili ulogu podrške
6. Pregled Dodan je sekundarni kontakt

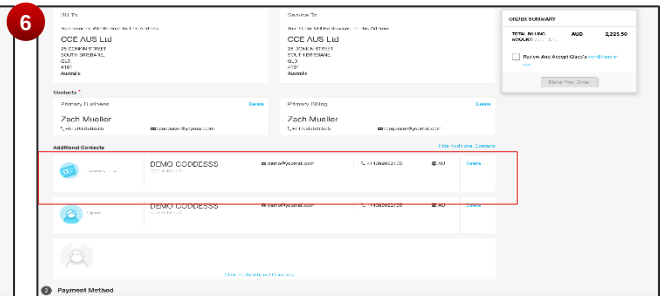












© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confident

Upravljajte ponudom i naručite

39. Da biste promijenili e-poštu kontakta za omogućavanje, kliknite ikonu olovke.

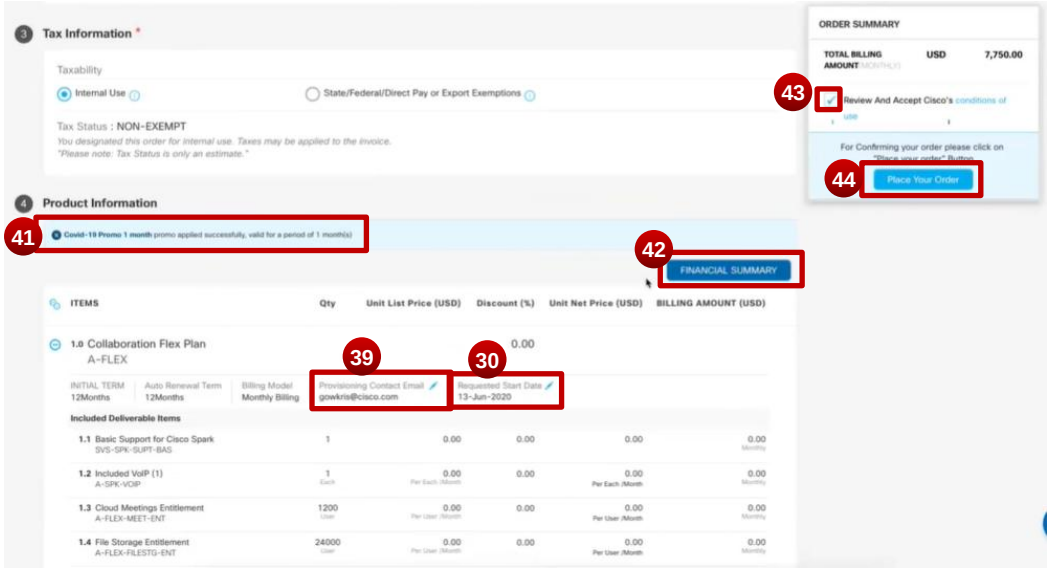
40. Da biste promijenili traženi datum početka, kliknite ikonu olovke

41. Ako je promocija primijenjena na ponudu, prikazat će se poruka u kojoj se navodi naziv i trajanje promocije.

42. Da biste pogledali Financijski sažetak stavki po cijeni na ponudi, kliknite Financijski sažetak.

43. Da biste poslali narudžbu, označite okvir ☐ kako biste prihvatili obavijest o zaštiti privatnosti i uvjete korištenja tvrtke Cisco.

44. Kliknite Naruči



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

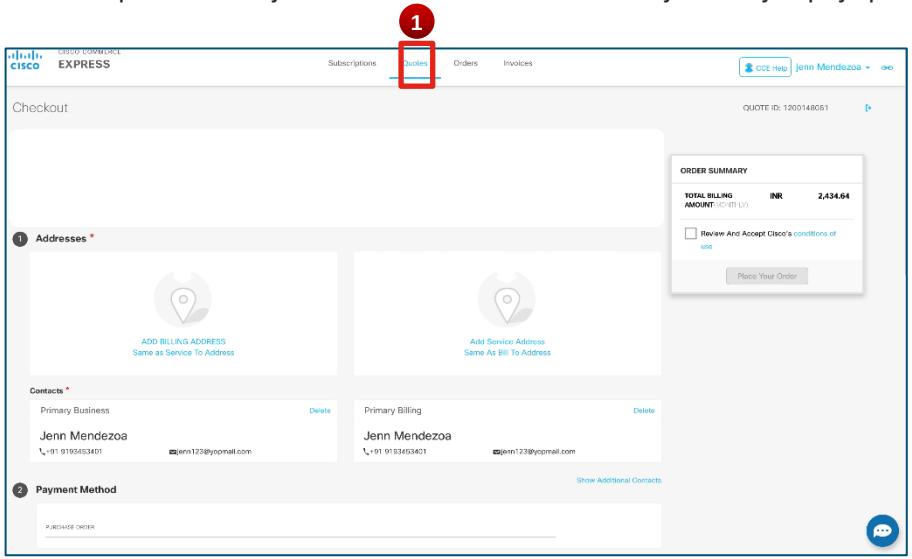
Upravljanje narudžbom br. (PO #)

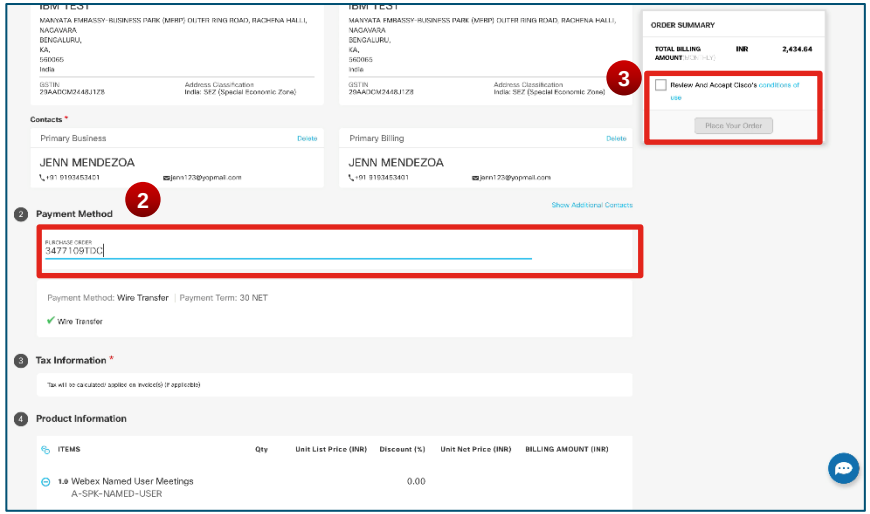
Dodavanje PO broja novoj narudžbi:

1. Iz **CCE nadzorne ploče > Citat pregleda**.
    1. Korake za registraciju u e-pošti potražite ovdje za nove korisnike.

2. Pomaknite se prema dolje 2) **Način plaćanja** i unesite **broj PO-a > Polje za ažuriranje PO-a.**

3. Napomena: Brojevi PO-a za nove narudžbe moraju se unijeti prije prihvaćanja ponude od svog predstavnika prodaje.



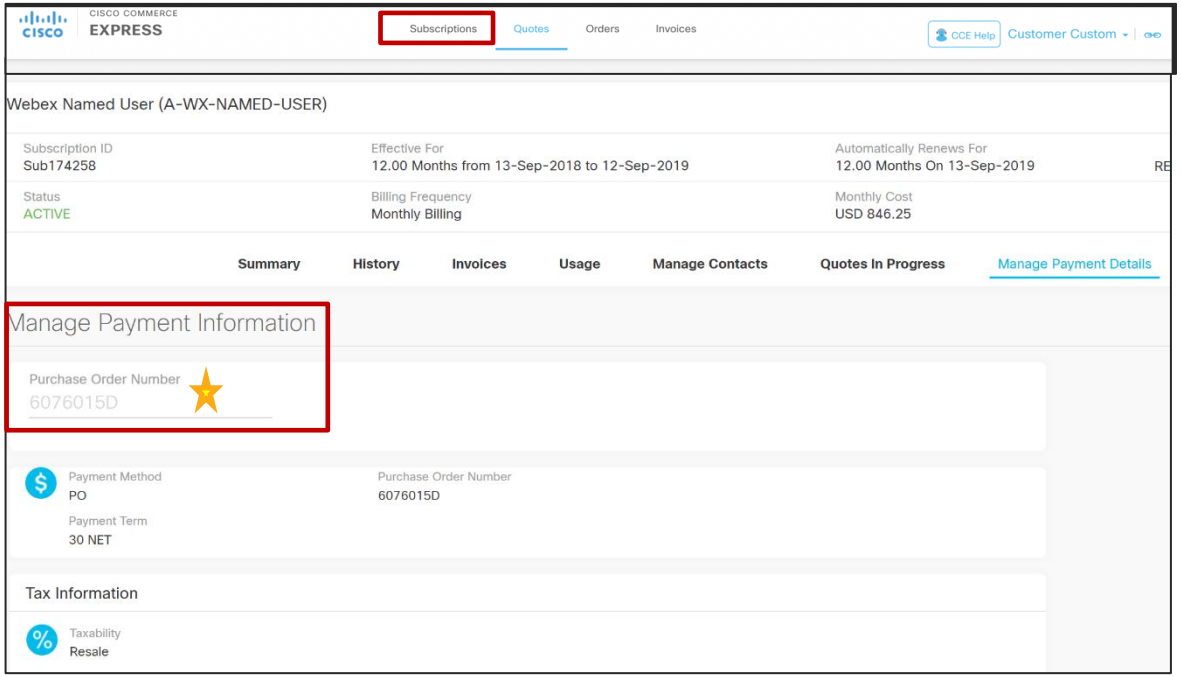


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Upravljanje narudžbom br. (PO)

Aktivne pretplate mogu izmijeniti samo korisnici (kontakti za naplatu).

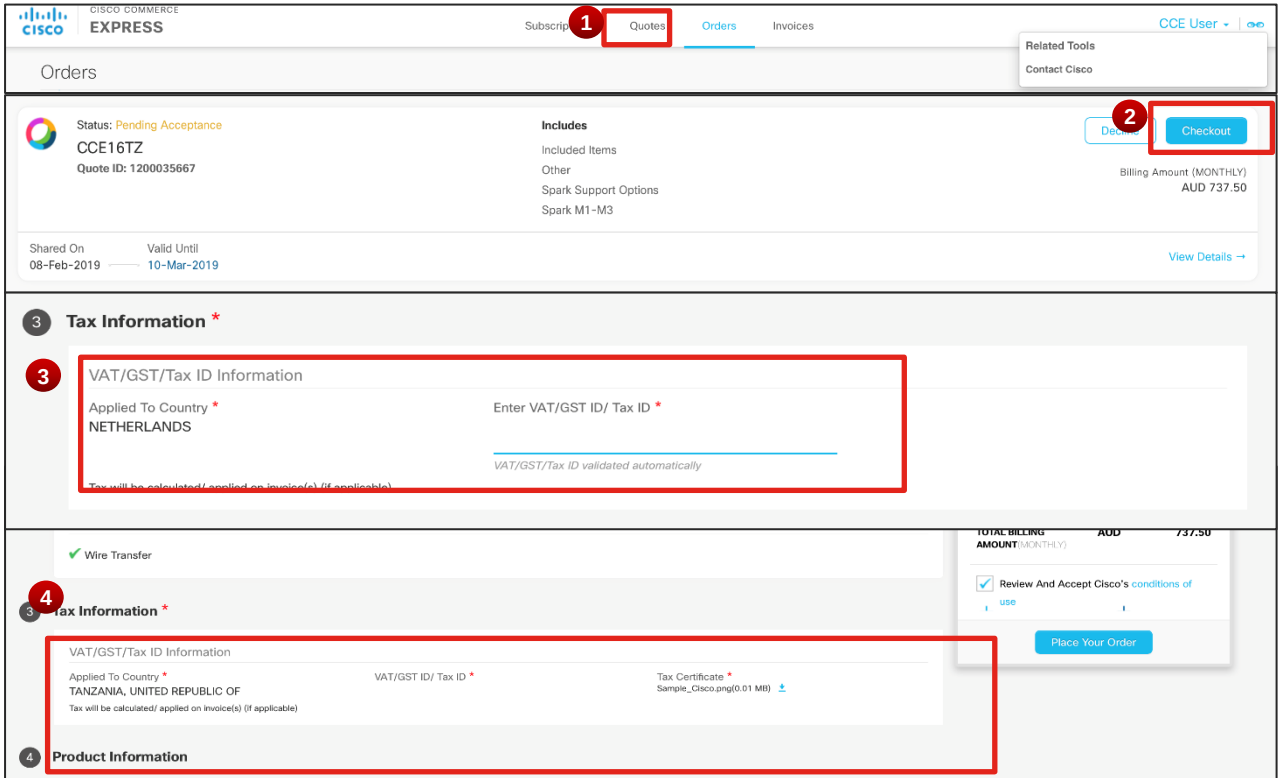
1. Odaberite **Korisničko sučelje pretplate** > Upravljanje pojedinostima plaćanja > Ažuriranje polja PO-a.



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

Registracija PDV ID-a i prijenos certifikata

1. Kliknite za prikaz Ponuda koje dijeli prodaja.
2. Kliknite Provjeri
3. Korisnik ili VSS sada mogu prenijeti certifikat o registraciji PDV-a
4. Za države koje nemaju ručnu/automatiziranu vezu za traženje PDV-a.



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

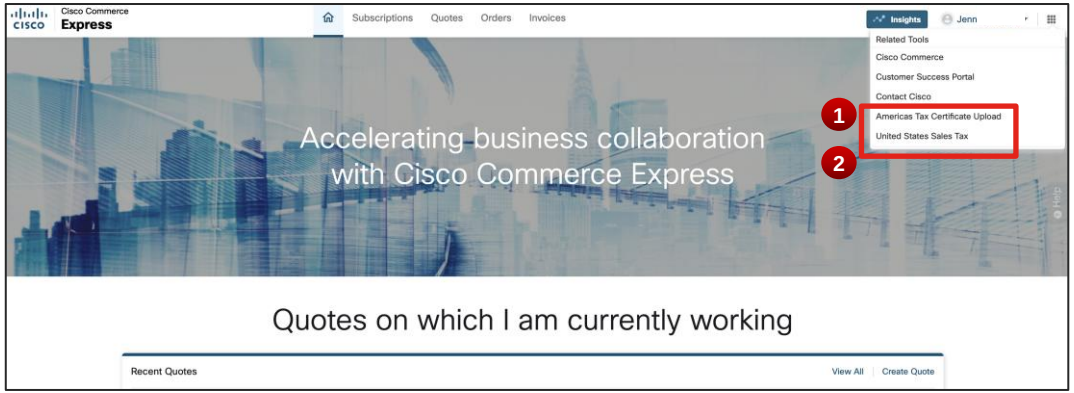
Porezne opcije

1. **Opcije oporezivanja** prikazat će se za korisnike. Korisnici mogu odabrati između interne upotrebe (neizuzete) ili državnih / saveznih / izravnih plaćanja ili izuzeća za izvoz
2. Porezna definicija bit će prikazana u odjeljku oporezivosti

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

Porezni alati u CCE-u

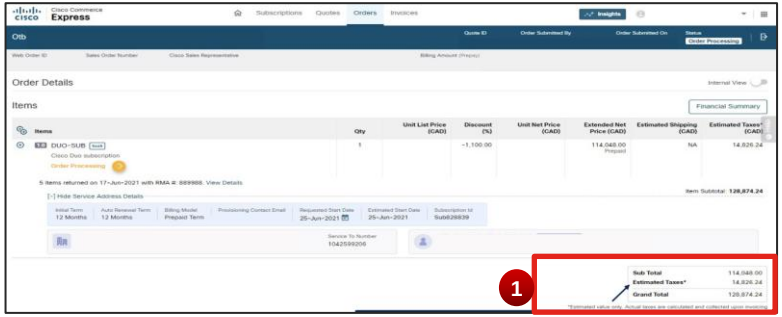
1. Veza je uključena kako bi se korisnicima omogućila preusmjeravanje na Centar za korisničku podršku kako bi prenijeli svoj porezni certifikat
2. Poveznica na web-mjesto Cisco Tax za opće informacije o porezu na prodaju



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

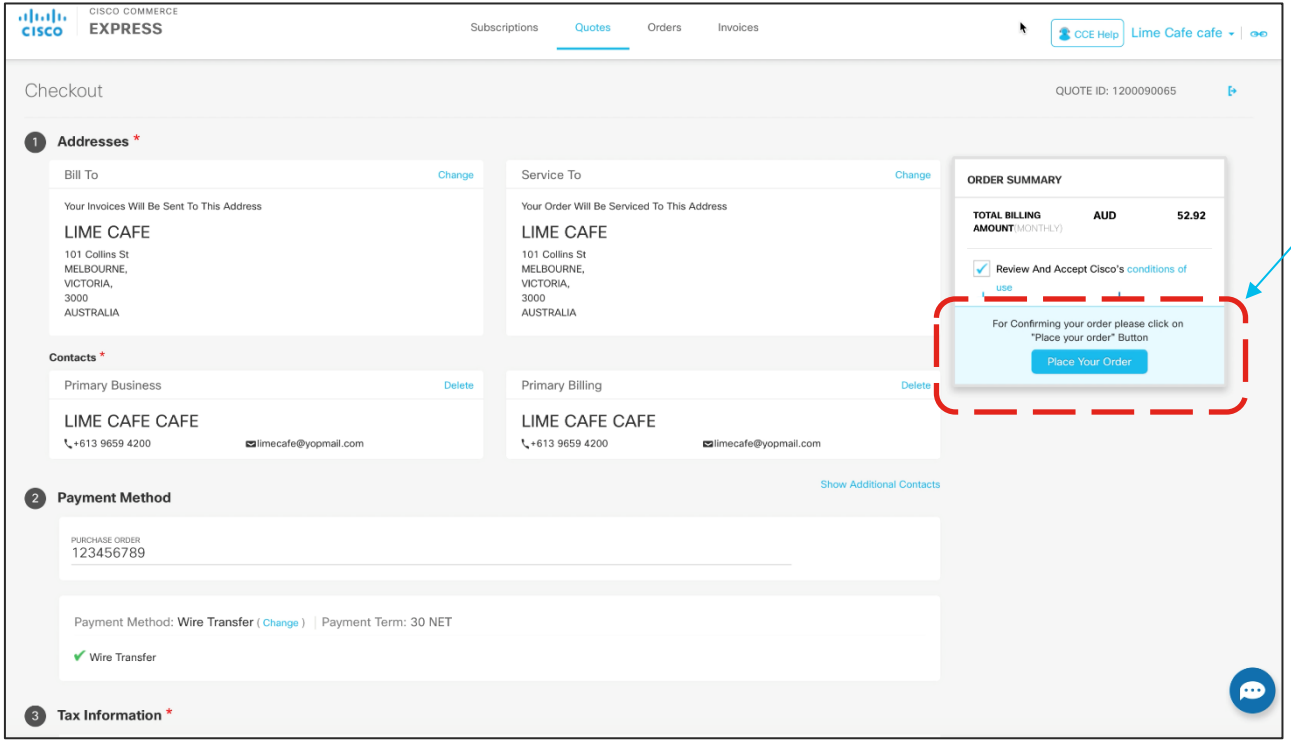
Porezni prikaz i ugovor o poreznom prikazu

1. Procijenjeni porez prikazat će se za korisnike
2. Korisnik mora potvrditi procijenjeni ugovor o porezu na prodaju



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

Istaknite narudžbu



Gumb Naruči sada je istaknut za korisnike prilikom potvrde i slanja narudžbi.

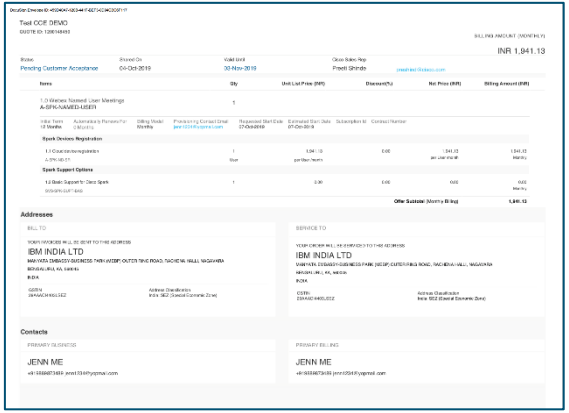
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

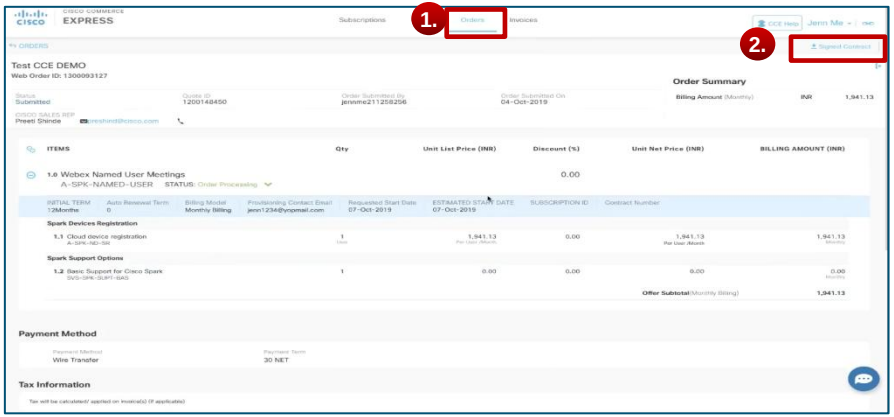
Preuzmi svoj potpisani ugovor

1. Na zaslonu narudžbi
2. Slijeva kliknite Potpisani ugovor
3. Datoteka će se preuzeti i uključivati:
   a) kopija potpisanog T&C-a
   b) kopiju vašeg računa.

3. a)

3. b)





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

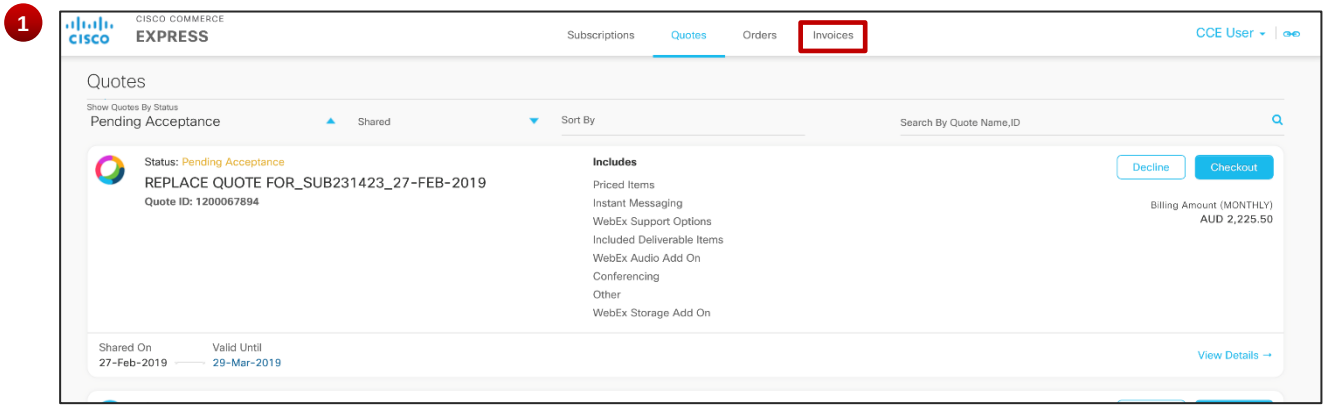
Prikaz, preuzimanje i ispis računa

Prikaz, preuzimanje i ispis računa

Pregled:

Korisnici sada mogu pregledavati, preuzimati i ispisivati račune, uz pregled mogućnosti oporezivanja, u usluzi Cisco Commerce Express (CCE).

1. Na početnoj stranici Cisco Commerce Express kliknite Računi za prikaz svih računa s pojedinostima visoke razine.



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

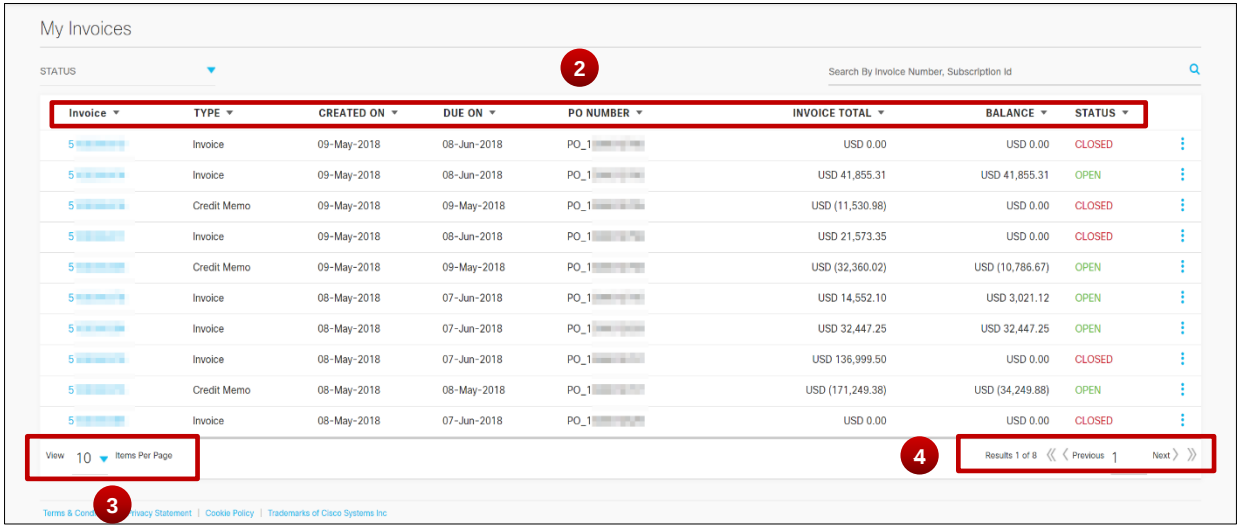
Prikaz, preuzimanje i ispis računa

2. Sortirajte ih klikom na ikonu strelice za gore i dolje uz svako zaglavlje Stupca.

3. Upotrijebite padajući izbornik Stavke po stranici za prikaz više ili manje računa po stranici.

Napomena: CCE računi zadani su na 20 računa po stranici.

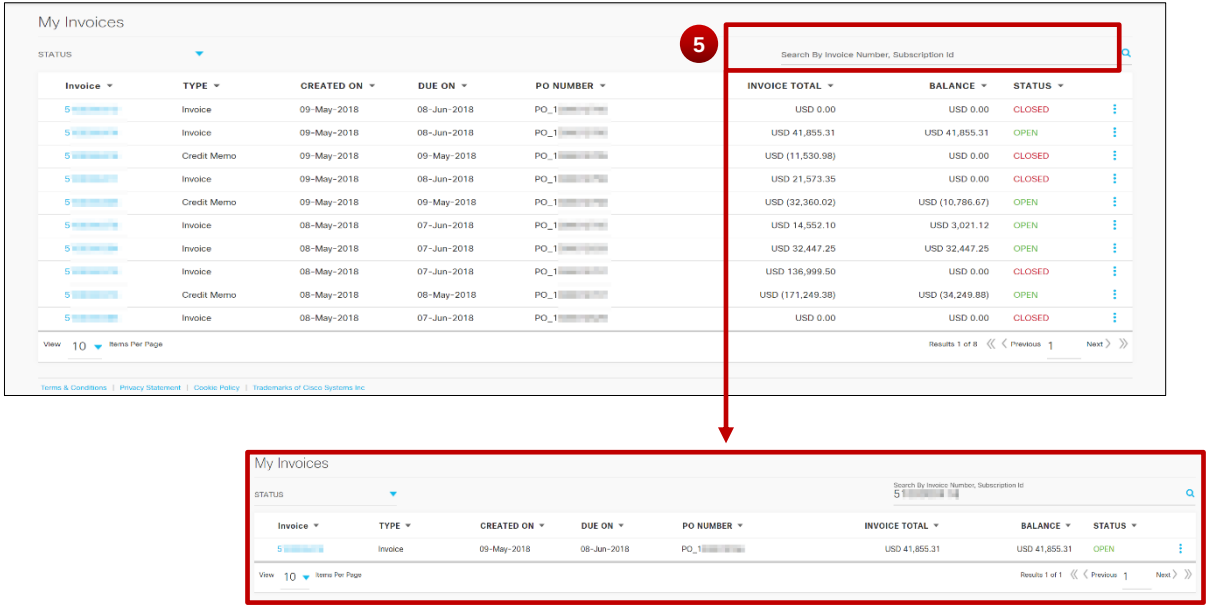
4. Upotrijebite jednostruke strelice za pomicanje unaprijed ili vraćanje stranice, a dvostruke strelice za pomicanje unaprijed ili vraćanje na posljednju, odnosno prvu stranicu.



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

Prikaz, preuzimanje i ispis računa

5. Na nadzornoj ploči Kliknite **Računi**, a zatim **Pretraži** prema **računu ili pretplati#.**

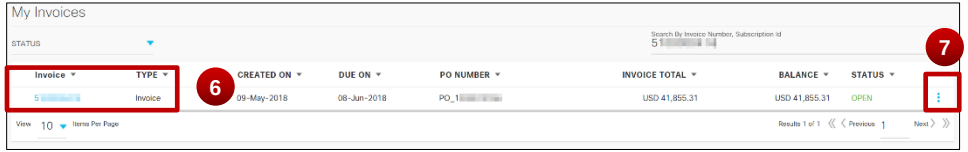


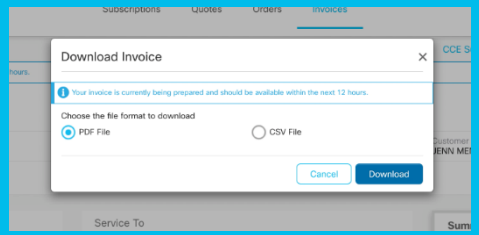
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Prikaz, preuzimanje i ispis računa

6. Za **prikaz više pojedinosti** računa kliknite na **Numb** računa.

7. Za **preuzimanje računa** kliknite na ikonu ⋮ 3 vertikalne točke.



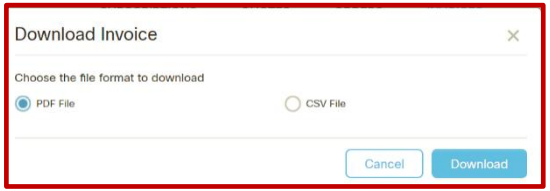


Računi korisnika bit će dostupni za preuzimanje u sljedećih 12 sati ili nakon 4:00 sati PST iz Prihvaćanja ponuda i Uvjeta i odredbi.

8 Download Invoice

9. Kliknite na **Preuzmi** račun.

9



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

Prikaz, preuzimanje i ispis računa

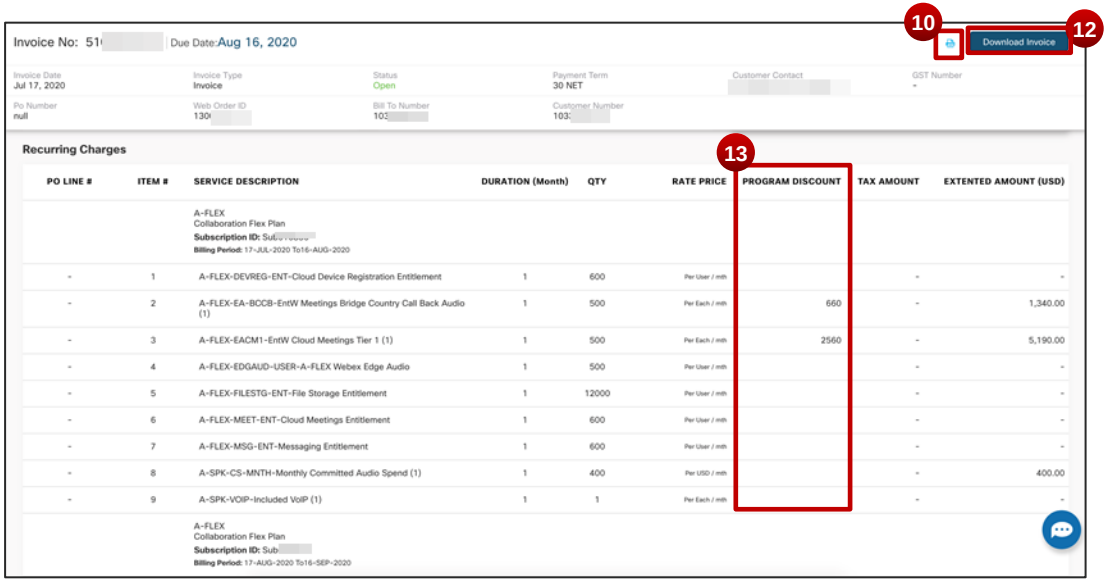
10. Za **ispis** računa kliknite ikonu Pisač .

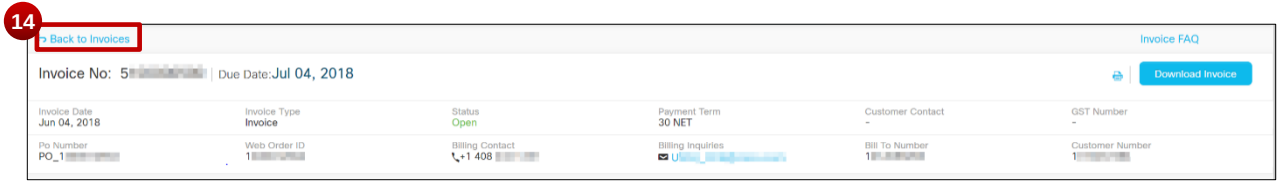
11. Da biste prikazali **Najčešća pitanja o računu**, kliknite Najčešća pitanja o računu Napomena: Najčešća pitanja o fakturi dostupna su i na dnu verzije .pdf Fakture.

12. Da biste preuzeli račun, kliknite **Preuzmi račun**

13. Na kartici CCE račun stupac **Popust na program** dodan je od kolovoza 2020. i odražava iznos popusta ako su na linijske stavke primijenjene bilo kakve promocije.

14. Da biste se vratili na glavni popis računa, kliknite **Natrag na Računi**.





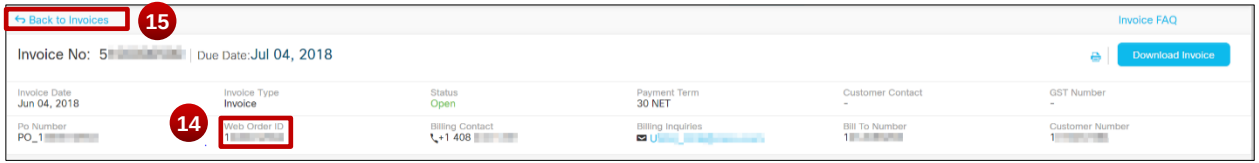
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

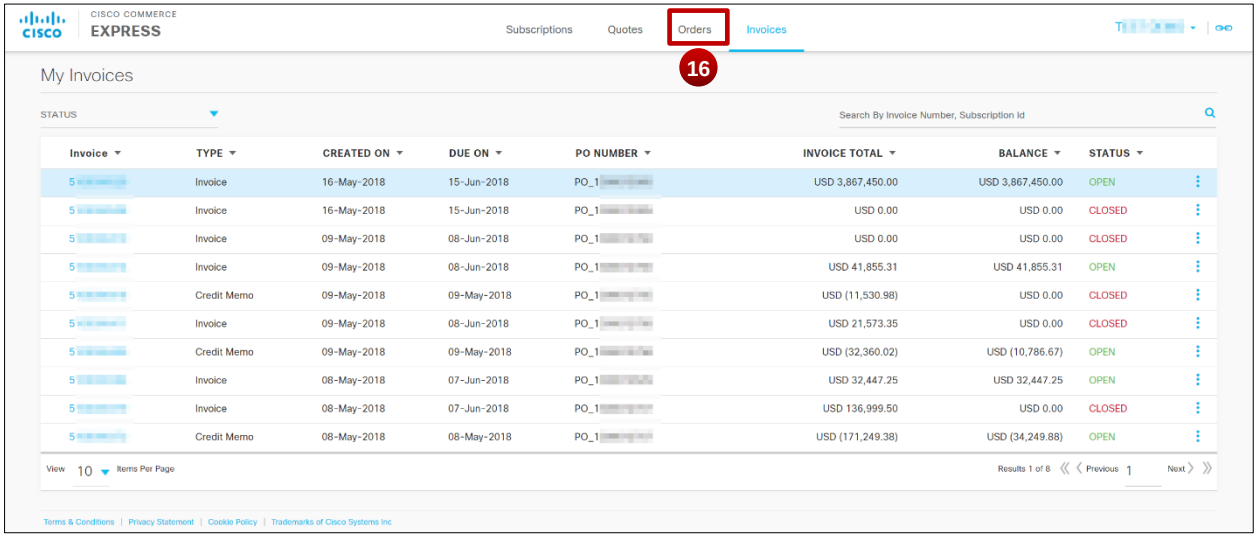
Prikaz, preuzimanje i ispis računa

14. Za prikaz mogućnosti oporezivanja zabilježite ID web-narudžbe na računu.

15. Kliknite Natrag na račune.

16. Kliknite Narudžbe.



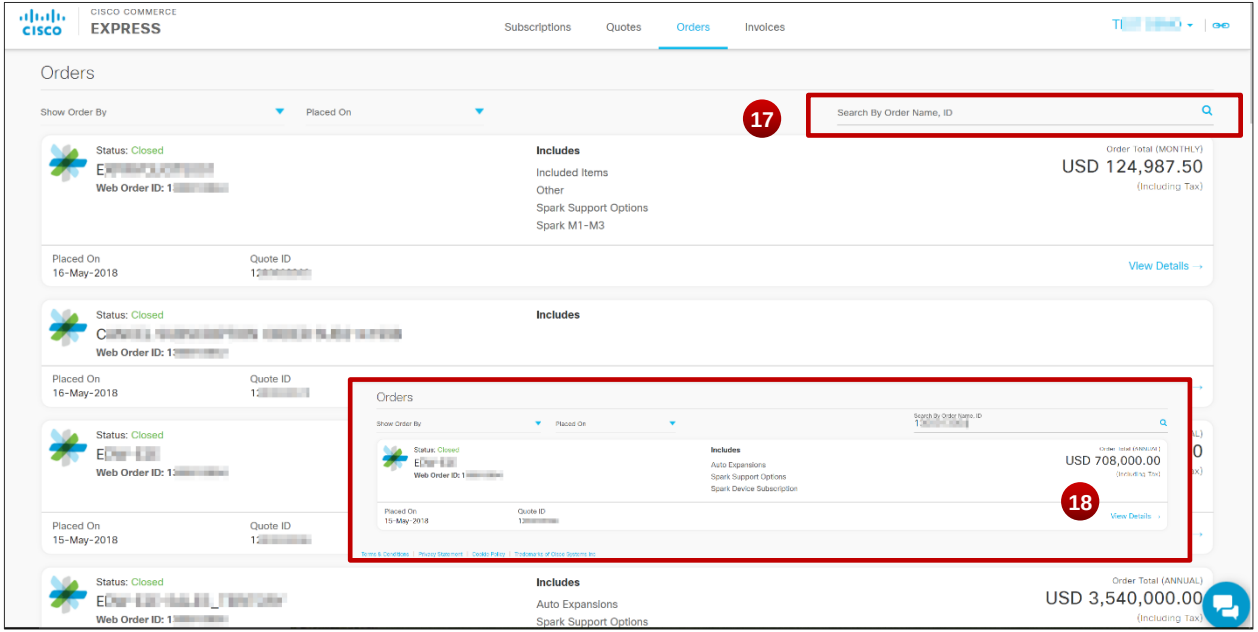


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Prikaz, preuzimanje i ispis računa

17. Na kartici Narudžbe unesite ID web-narudžbe u polje Pretraživanje po nazivu narudžbe, ID.

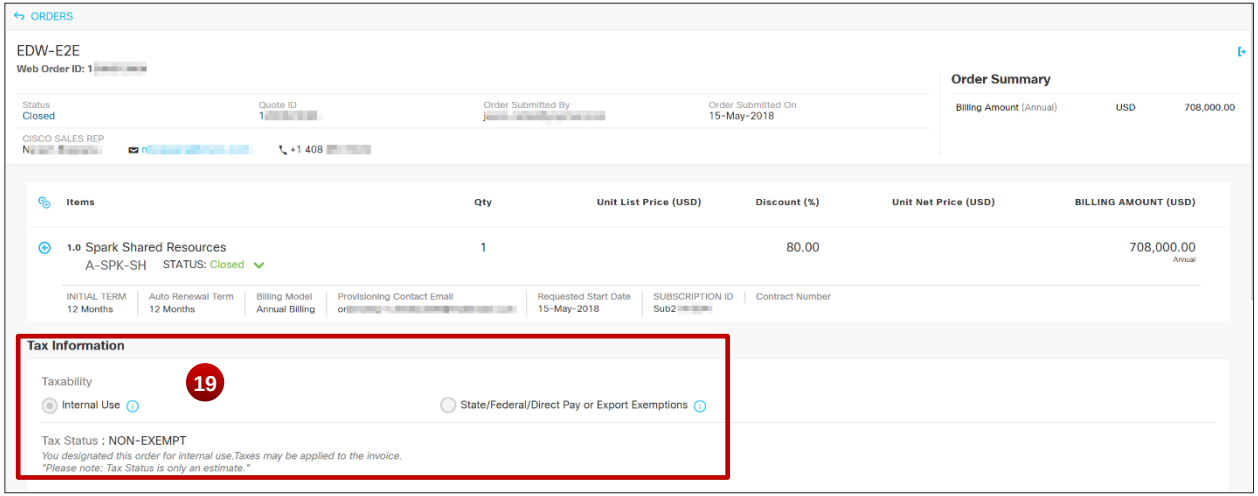
18. Kliknite Prikaz pojedinosti.



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

Prikaz, preuzimanje i ispis računa

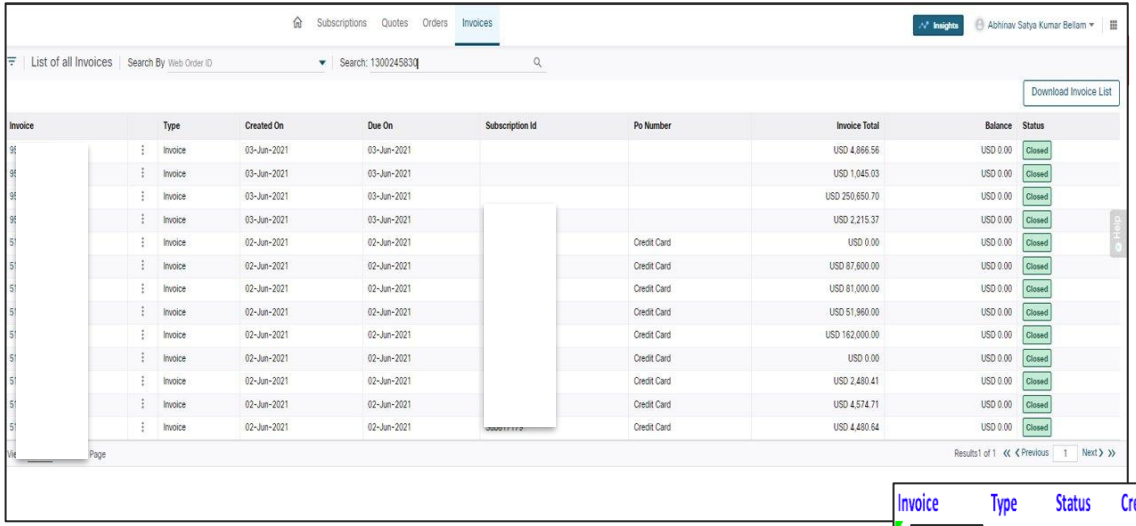
19. Na stranici Pojedinosti narudžbe vidjet ćete odjeljak Mogućnost oporezivanja ispod odjeljka Stavke.



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

Izvoz računa

CCE korisnicima pruža opciju preuzimanja popisa računa prikazanih na nadzornoj ploči računa.



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

Korisnici mogu:

- ispunite prazno pretraživanje i izvezite sve račune s nadzorne ploče.
- filtar za pretplatu; izvest će se računi koji pripadaju toj pretplati
- filtriranje po statusu računa, excel će sadržavati samo filtrirane račune

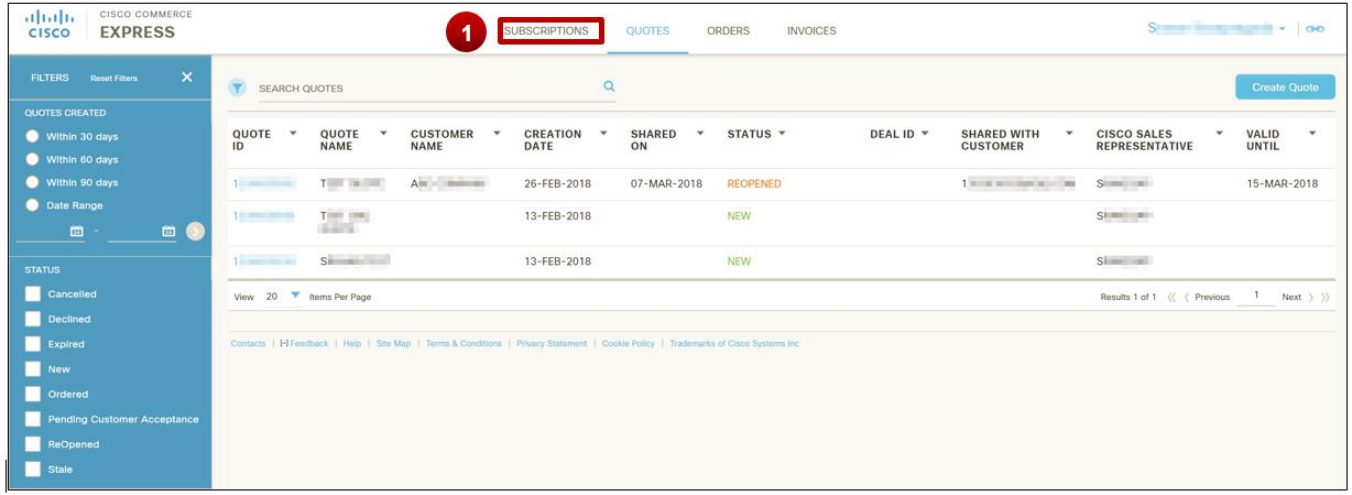
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Pregled i upravljanje pretplatama s nadzorne ploče

Pregled i upravljanje pretplatama s nadzorne ploče

Pregled:
Korisnici sada mogu upravljati **pretplatama** na platformi Cisco Commerce Express (CCE).

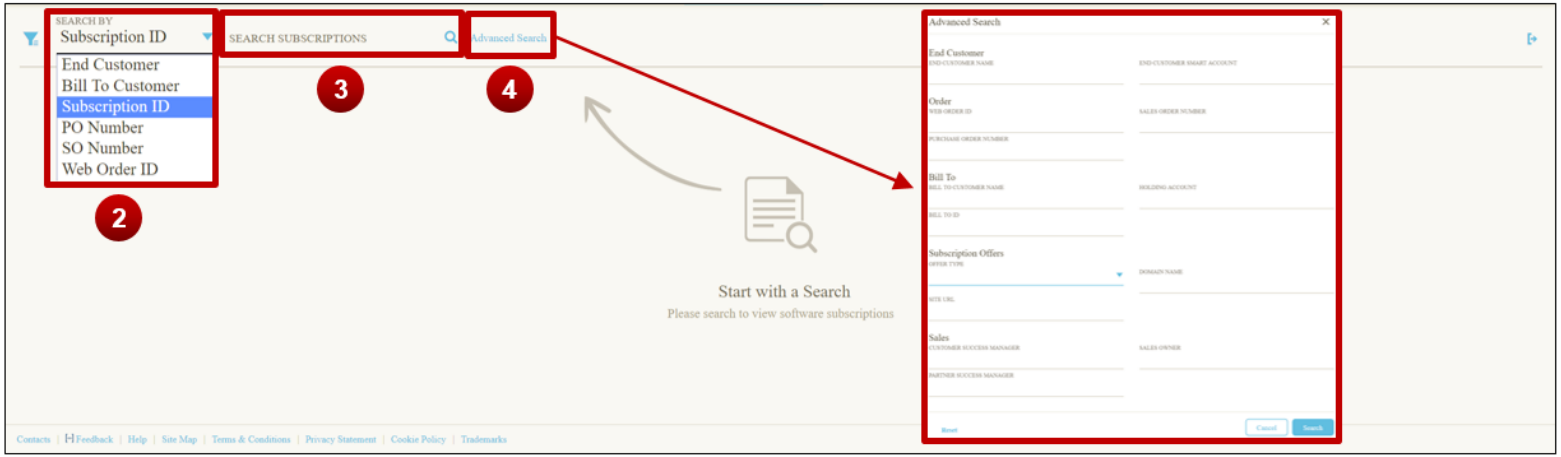
1. Na početnoj stranici Cisco Commerce Express kliknite **Pretplate**



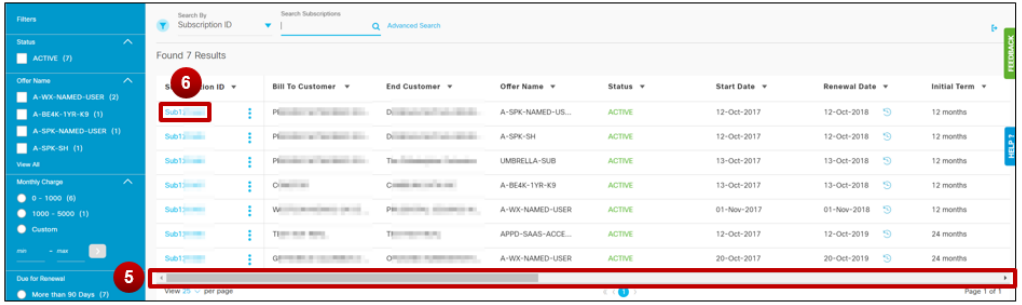
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Pregled i upravljanje pretplatama s nadzorne ploče

2. Na kartici Pretplata odaberite opciju pretraživanja na padajućem izborniku Pretraži zaljev.
3. Unesite povezanu varijablu pretraživanja u polje Pretplate za pretraživanje.
4. Alternativno možete kliknuti Napredno pretraživanje.



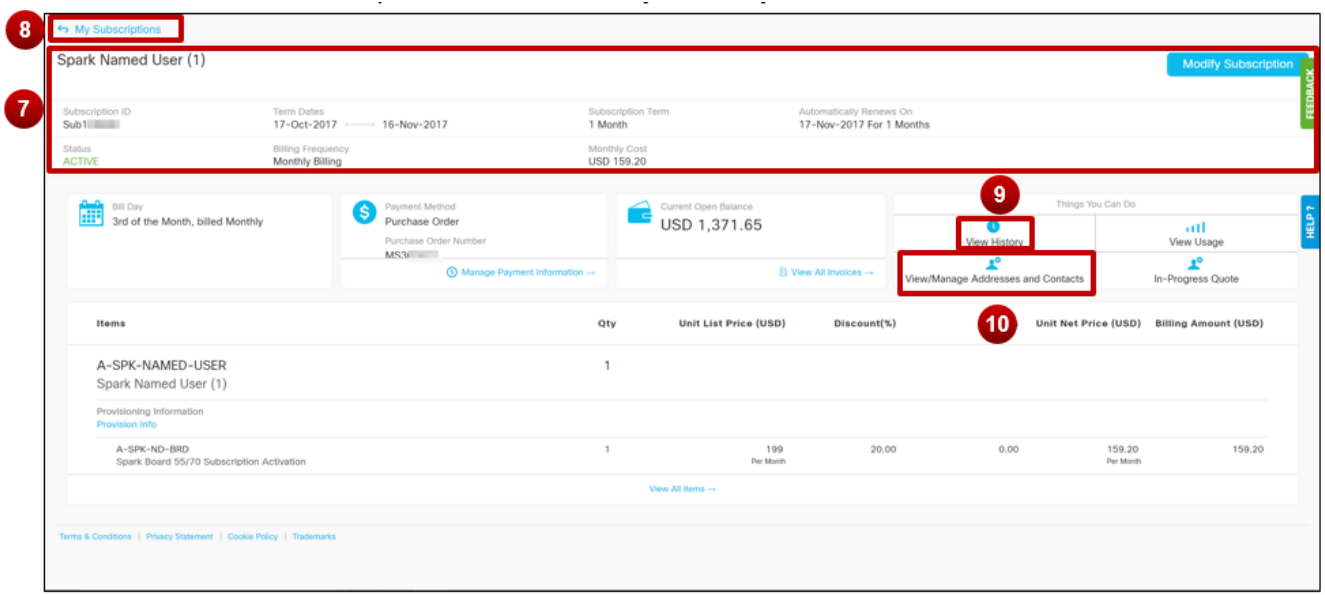
5. Upotrijebite klizač za prikaz pojedinosti pretplate na visokoj razini.
6. Za prikaz više pojedinosti pretplate kliknite ID pretplate



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

Pregled i upravljanje pretplatama s nadzorne ploče

7. **Prikažite pojedinosti** pretplate u zaglavlju Pretplata.
8. Za povratak na izbornik pretplate kliknite **Moje pretplate**.
9. Da biste pregledali povijest, kliknite na **Prikaz povijesti**.
10. Za **prikaz i upravljanje adresama i kontaktima** kliknite Prikaži / upravljanje adresama i kontaktima.



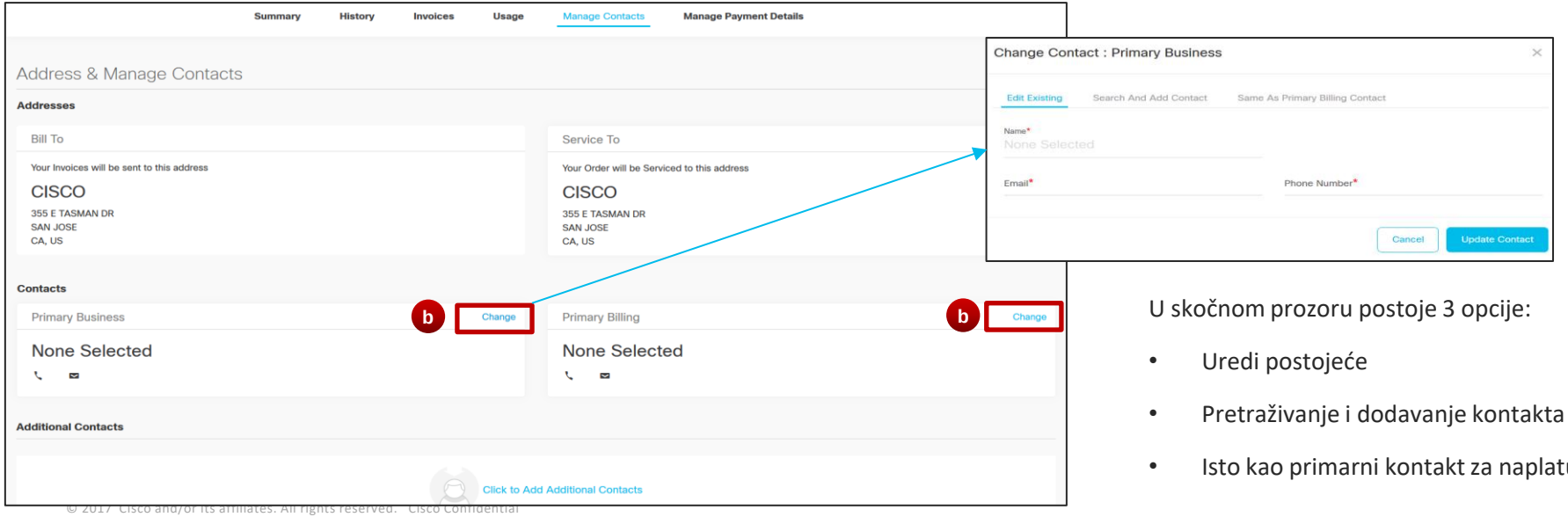
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Pregled i upravljanje pretplatama s nadzorne ploče

10. Za **prikaz i upravljanje adresama i kontaktima** kliknite Prikaži / upravljanje adresama i kontaktima.

a) Kako bi ažurirali adresu za naplatu, korisnici se moraju obratiti svom internom predstavniku prodaje kako bi mogli dovršiti promijeni i izmijeni. CCE korisnici mogu pronaći svoj Ciscov interni prodajni predstavnik pod Ciscovim kontaktima u izborniku Upravljanje kontaktima.

b) Samo Primary kontakti za naplatu, poslovni kontakti ili interni Cisco korisnici mogu ažurirati primarnu naplatu ili poslovne Kontakt o Pretplati. Da biste ažurirali primarni kontakt za naplatu, kliknite **Upravljanje kontaktima** i kliknite **Promijeni** pod Primarni kontakt za naplatu pod kontaktima korisnika i u skočnom prozoru unesite željene podatke za kontakt.



U skočnom prozoru postoje 3 opcije:

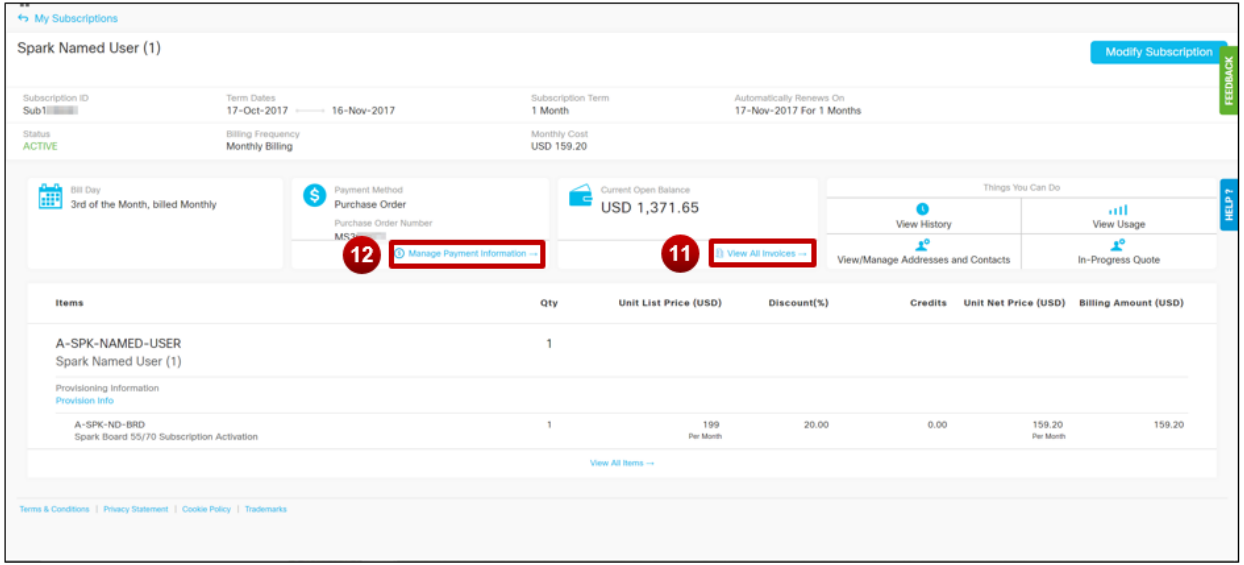
- Uredi postojeće
- Pretraživanje i dodavanje kontakta
- Isto kao primarni kontakt za naplatu

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

Pregled i upravljanje pretplatama s nadzorne ploče

11. Za prikaz svih računa kliknite na **Prikaz svih računa.**

12. Za prikaz podataka o plaćanju kliknite **Upravljanje podacima o** plaćanju.



Napomena: Preostala sredstva potrebno je platiti putem usluge Cisco Commerce Express nakon isteka ugovora.

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

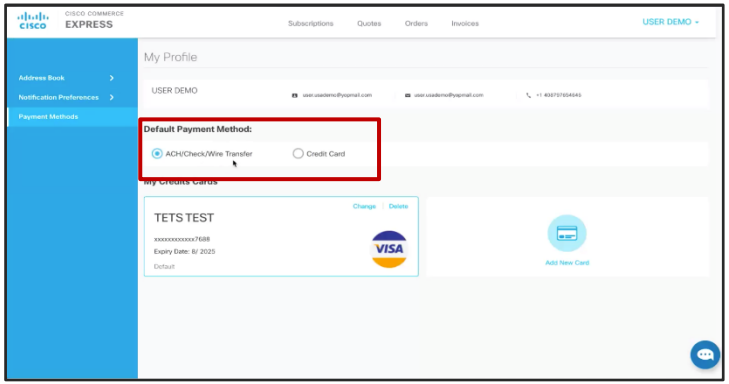
Plaćanje kreditnom karticom

Plaćanje kreditnom karticom

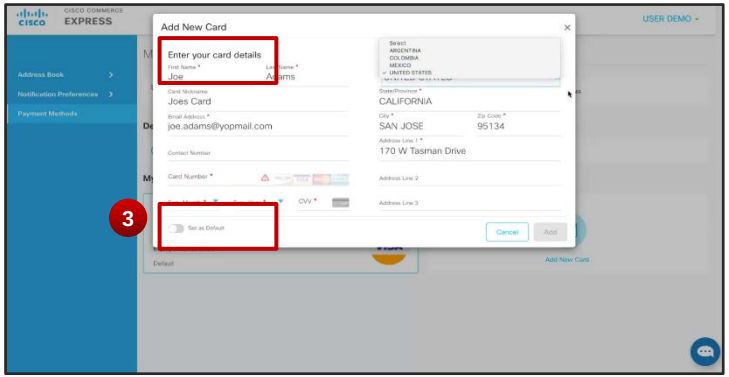
1. Korisnici sada mogu uključiti **zadano plaćanje kreditne kartice**.

2. Možete ažurirati ili **Dodati Novu** kreditnu karticu unosom traženih podataka o kreditnoj kartici.

1



2



3

3. Upotrijebite u donjem lijevom kutu zaslona kreditne kartice za postavljanje **zadane kreditne kartice** za automatsko plaćanje pretplate.

Dostupnost kreditne kartice dostupna je ostatku svijeta

Albanija	Djevičanski otoci	Ekvador	Island	Malta	Papua Nova Gvineja	Slovačka	Emirati
Argentina	Bugarska	Salvador	Indija	Mauricijus	Paragvaj	Slovenija	Ujedinjena Kraljevina
Aruba	Kanada	Estonija	Indonezija	Meksiko	Peru	Južnoafrička Republika	Sjedinjene Države
Australija (Amex)	Kajmanski otoci	Etiopija	Irska	Moldavija	Filipini	Španjolska	Urugvaj
Austrija	Čile	Finska	Izrael	Maroko	Poljska	Šri Lanka	Američki Djevičanski otoci
Bangladeš	Columbia	Francuska Njemačka	Jamajka	Nizozemska	Portugal	Švedska	Venezuela
Barbados	Kongo	Gana	Kazahstan	Nizozemski Antili	Portoriko	Švicarska	Vijetnam
Bjelorusija	Kostarika	Grčka	Kenija	Novi Zeland	Katar	Tanzanija	Zimbabve
Belgija	Hrvatska	Gvatemala	Latvija	Nikaragva	Rumunjska	Tajland	*Japan CC je u tijeku*
Benin	Cipar	Gvineja	Litva	Nigerija	Saudijska Arabija	Tunis	
Bermuda	Češka	Honduras	Luksemburg	Norveška	Senegal	Uganda	
Bolivija	Danska	Hong Kong	Makedonija	Pakistan	Srbija	Ukrajina	
Bosna i Hercegovina	Dominikanska Republika	Madžarska	Malezija	Panama	Singapur	Ujedinjeni Arapski	
Britanski							

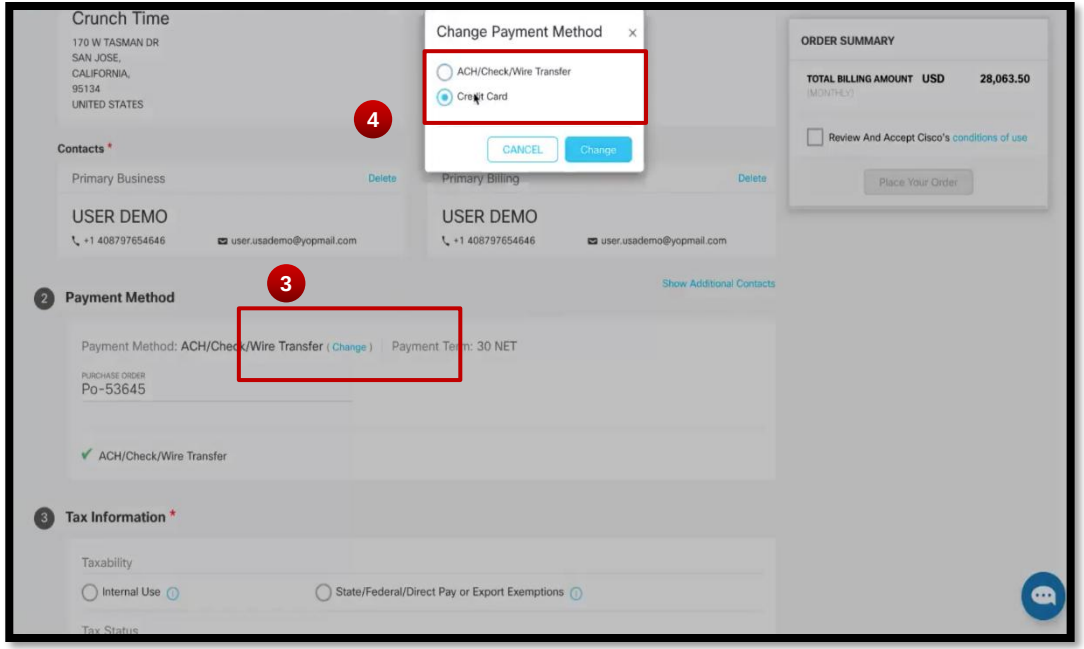
Načini plaćanja kreditnom karticom

3. Korisnici mogu odabrati **Način plaćanja.** Kliknite na **Promijeni** za odabir načina plaćanja kreditne kartice.

4. Ako je način plaćanja Kreditna kartica, odaberite (promijenite) da biste aktivirali mogućnost plaćanja kreditnom karticom.

5. Postavljanjem načina plaćanja kao **zadanog** automatski će se platiti pretplata.

6.Kreditne kartice imaju novu **značajku** Automatsko odražavanje. Kreditne kartice istječu kada ažurirate račun



Napomena:
Podsjetnik za plaćanje svih **preostalih iznosa** treba obraditi u trenutku postavljanja automatskog plaćanja kako bi se osigurala pravovremena plaćanja.

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

Jednokratno plaćanje

Jednokratna plaćanja mogu se izvršiti ako nije odabrana opcija zadane kreditne kartice. U tom slučaju korisnik može izvršiti jednokratno plaćanje odabirom **Spremljene kartice** za autorizaciju plaćanja.

Napomena: Ako kreditna kartica ne uspije, korisnik će automatski primite obavijest e-poštom.

5. Da biste odabrali jednokratno plaćanje, idite na **Računi**. Kliknite **Uplati.**

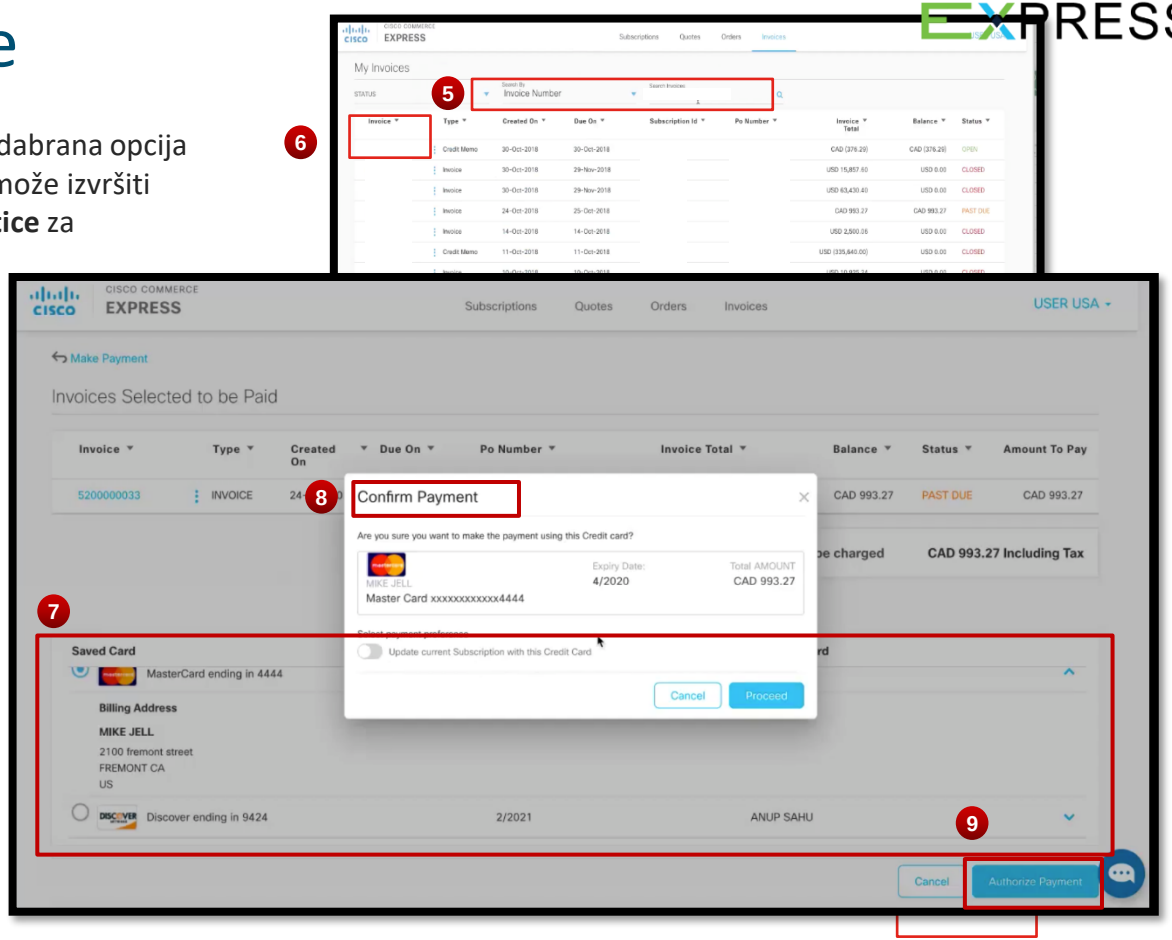
6. Kliknite račun

7. Odaberite **spremljenu karticu s** kojom želite izvršiti plaćanje.

8. Potvrdite Plaćanje na odabranoj kreditnoj kartici.

Napomena: Možete povući prekidač da biste Ažurirali Trenutačnu Pretplatu ovom Kreditnom karticom.

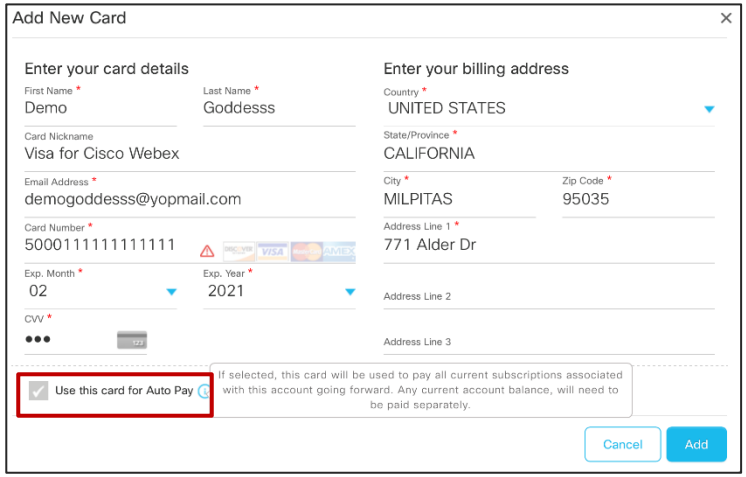
9. Kliknite Autoriziraj plaćanje

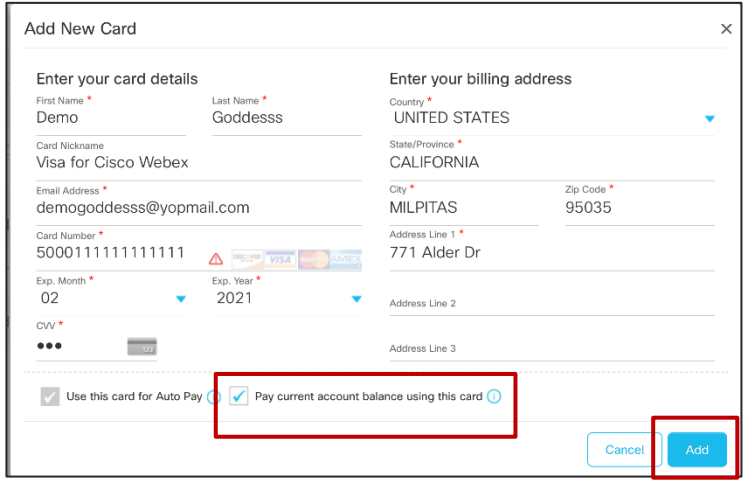


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Poboljšanja automatskog plaćanja

1. Poboljšanje **automatskog plaćanja kreditne kartice** sada uključuje postavljanje bilo koje postojeće ili nove kreditne kartice za automatsko plaćanje.
2. **Sve pretplate** mogu se ažurirati na stranici profila, uključujući sve **nepodmirene** korisnike koji možda koriste istu kreditnu karticu.
3. Ako odaberete Automatsko plaćanje, kartica će se upotrijebiti za **plaćanje svih trenutačnih pretplata** povezanih s računom u **budućnosti**.
4. Sva **stanja na tekućim računima** morat će se **isplatiti zasebno**.
5. Također možete odabrati okvir za **Plaćanje salda tekućeg računa** karticom.





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

Automatski odrazi

Kada kreditne kartice isteknu ili se adresa za naplatu kreditne kartice promijeni, nova značajka **Automatsko** odražavanje omogućit će vam ažuriranje podataka o kreditnoj kartici na svom profilu.

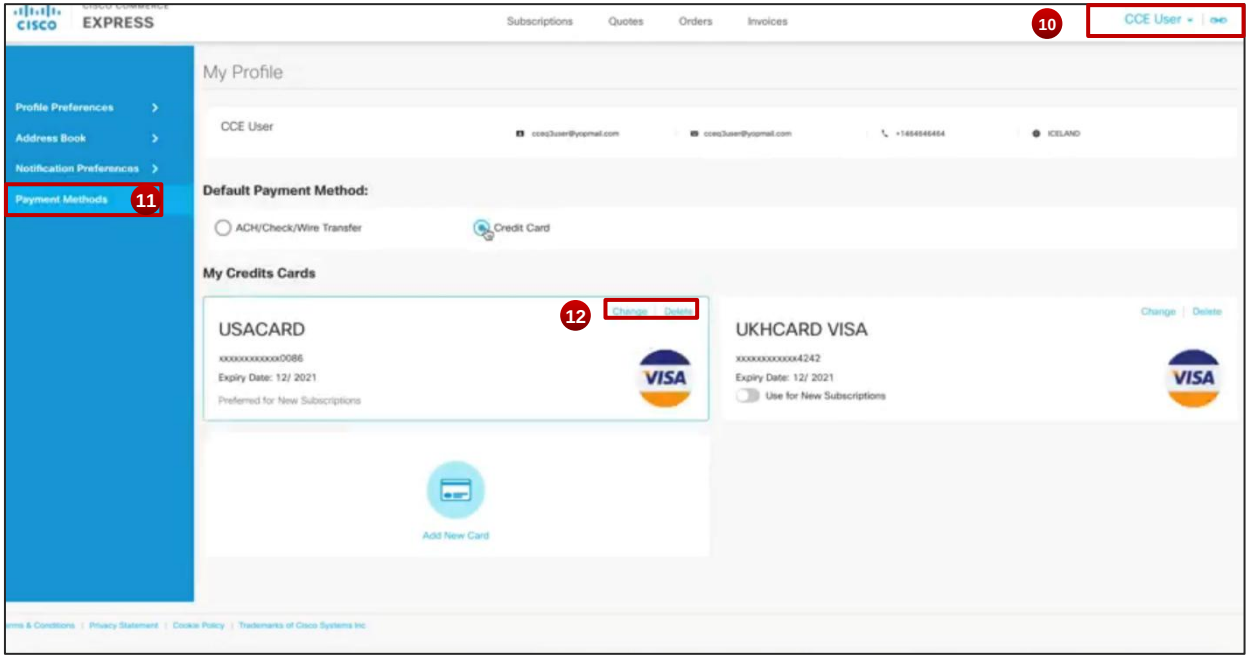
Nakon ažuriranja podataka cc, automatski će se primijeniti na sve pretplate i narudžbe za koje je kartica **postavljena kao zadana** za plaćanje.

10. Idite na svoj korisnički profil

11. Kliknite **Način plaćanja**

12. Ažuriraj **kreditnu** karticu i **Spremi** promjene

13. **Savjet!** Pregledajte svoje narudžbe i pretplate kako biste bili sigurni da se izmijenjeni podaci ispravno prikazuju i odražavaju na svim lokacijama gdje se upotrebljava ta kartica.

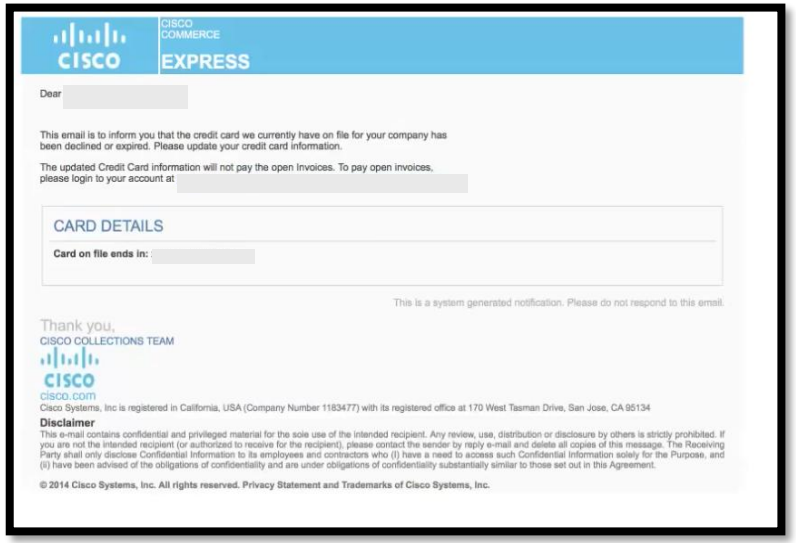


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Obavijest e-poštom o odbijanju kreditne kartice

10. Poslat će se poruka e-pošte kojom se obavještava korisnik naveden na Računu kada dođe do odbijanja kreditne kartice.

10



CISCO COMMERCE EXPRESS

Dear

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

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

CARD DETAILS

Card on file ends in:

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

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

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

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

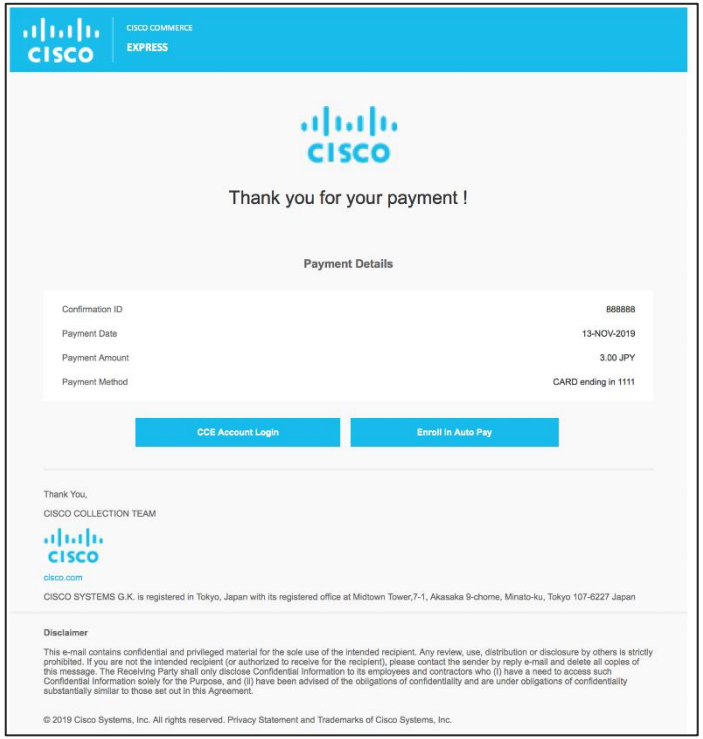
TIP

Ponekad Kreditne Kartice Istječu ili se promijeni adresa za naplatu. Činimo ga besprijekornim s mogućnošću Automatskog plaćanja više pretplata samo s jednom kreditnom karticom. To osigurava automatizaciju plaćanja za svaku instancu s točnim podacima o kreditnoj kartici! Jednostavno spremite podatke o kreditnoj kartici i provjerite je li uključen CCV kod.

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

Plaćanje s obavijesti e-poštom

Korisnici će sada primiti obavijest e-poštom nakon uspješnog plaćanja i jednokratnogplaćanja kreditnom karticom.



CISCO COMMERCE
EXPRESS

Thank you for your payment !

Payment Details

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

CCE Account Login | Enroll In Auto Pay

Thank You,
CISCO COLLECTION TEAM

cisco.com

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

Disclaimer

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

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

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

Plaćanje izravnim terećenjem

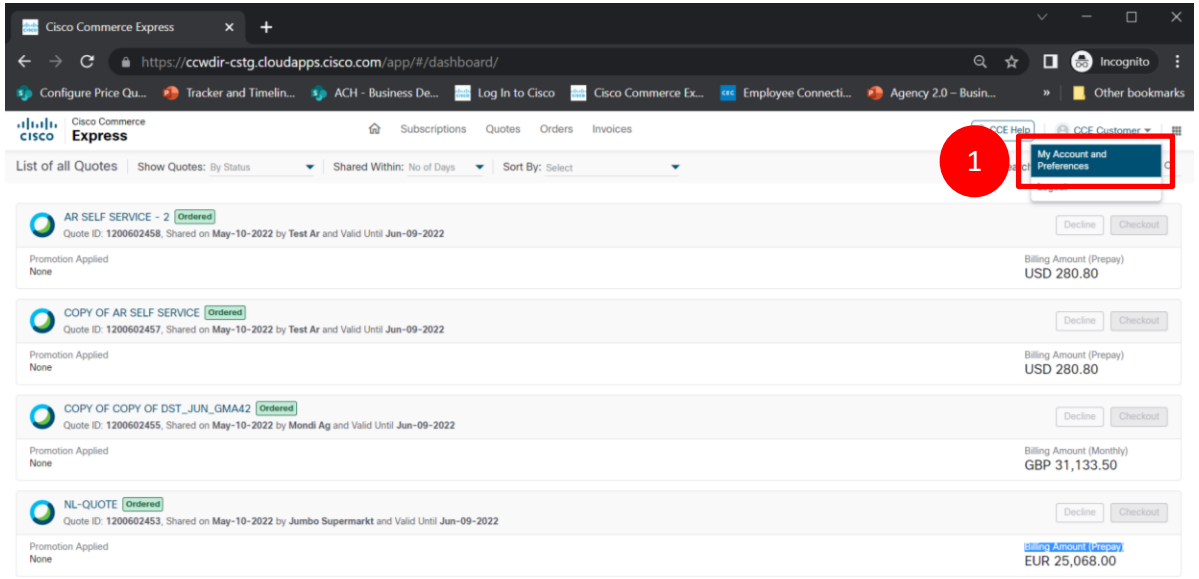
Način plaćanja izravnim terećenjem

Razmatranja pri korištenju izravnog terećenja kao načina plaćanja

- Odabrani bankovni račun upotrijebit će se za plaćanje pretplate u sljedećem ciklusu naplate.
- Odabrani bankovni račun naplatit će se na datum fakture.
- Provjerite jesu li podaci o bankovnom računu točni kako biste izbjegli moguće pogreške.
  - Za upute o ispravljanju pogrešaka prilikom unosa pojedinosti o bankovnom računu pogledajte na slajdu 79.
- Ako se plaćanje ne obradi ispravno zbog nedostatnih sredstava, odaberite novi bankovni račun ili način plaćanja.

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

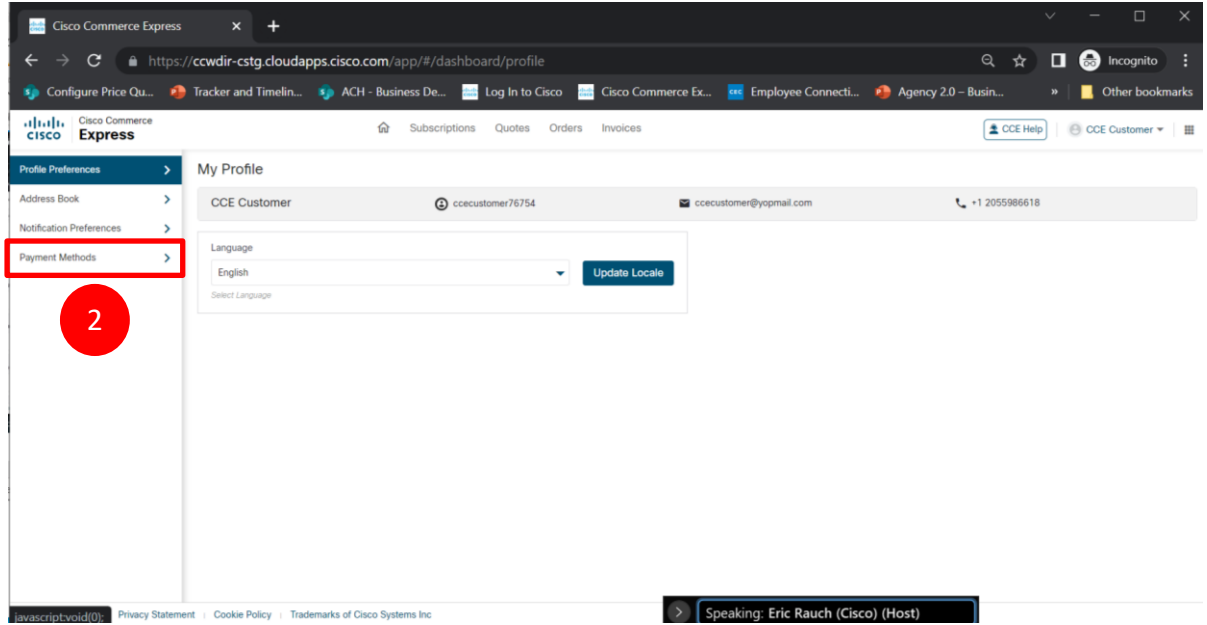
Dodajte način plaćanja izravnim terećenjem: Stranica profila i postavki



1 Prijavite se u CCE i odaberite *Moj račun i postavke*

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

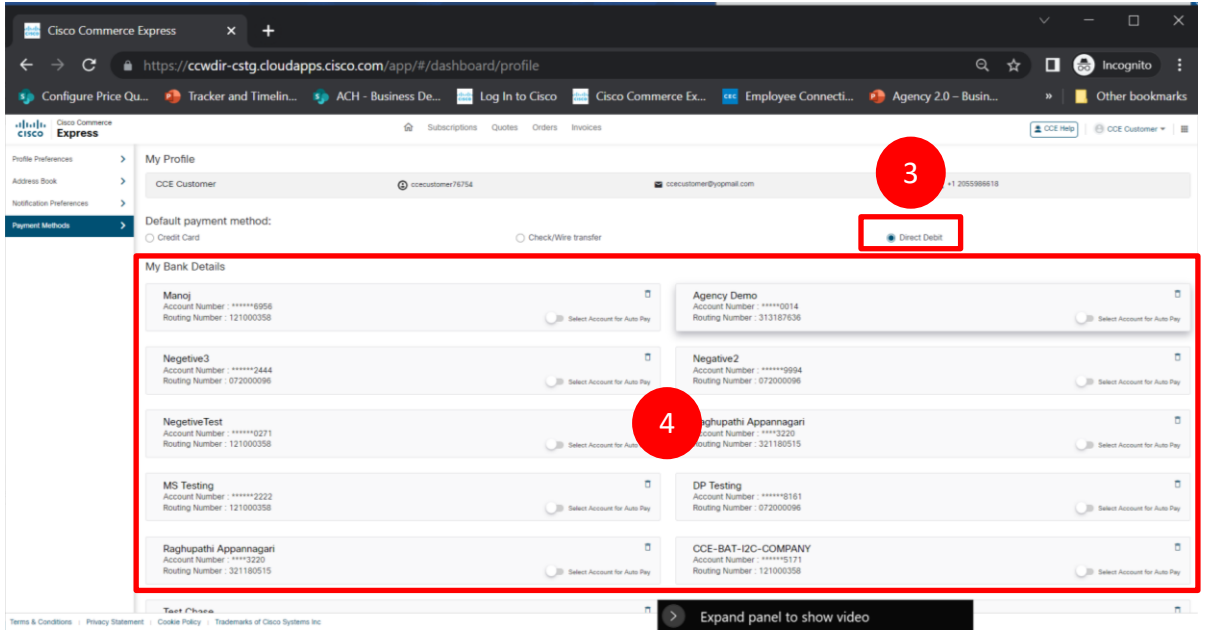
Dodajte način plaćanja izravnim terećenjem: Stranica profila i postavki



2 Odaberite *Metode plaćanja*

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

Dodajte način plaćanja izravnim terećenjem: Stranica profila i postavki

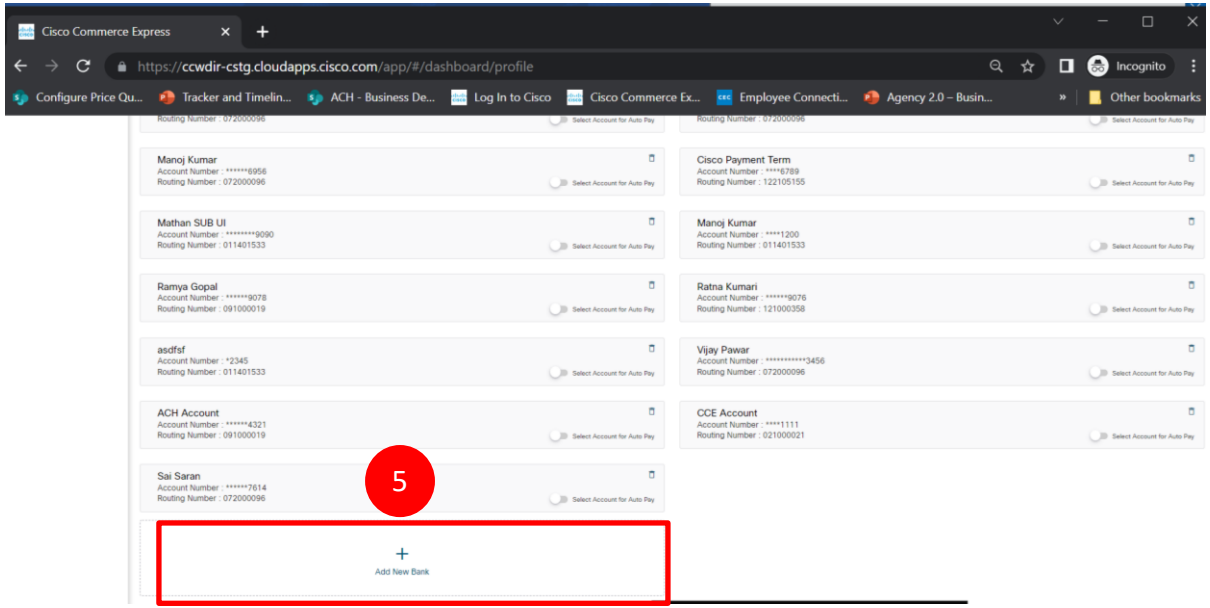


3 Odabire *izravno terećenje*

4 Odaberite iz postojećih računa ili dodajte novi račun (pogledajte 5. korak)

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

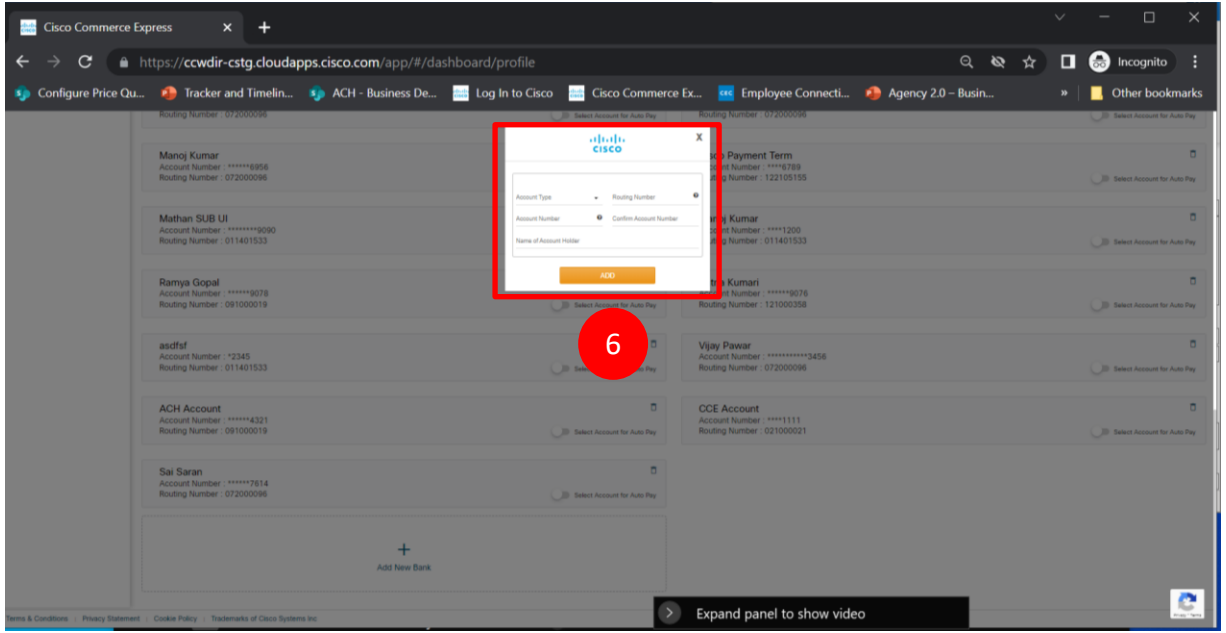
Dodajte način plaćanja izravnim terećenjem: Stranica profila i postavki



5 Kliknite + za dodavanje novog bankovnog računa

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

Dodajte način plaćanja izravnim terećenjem: Stranica profila i postavki

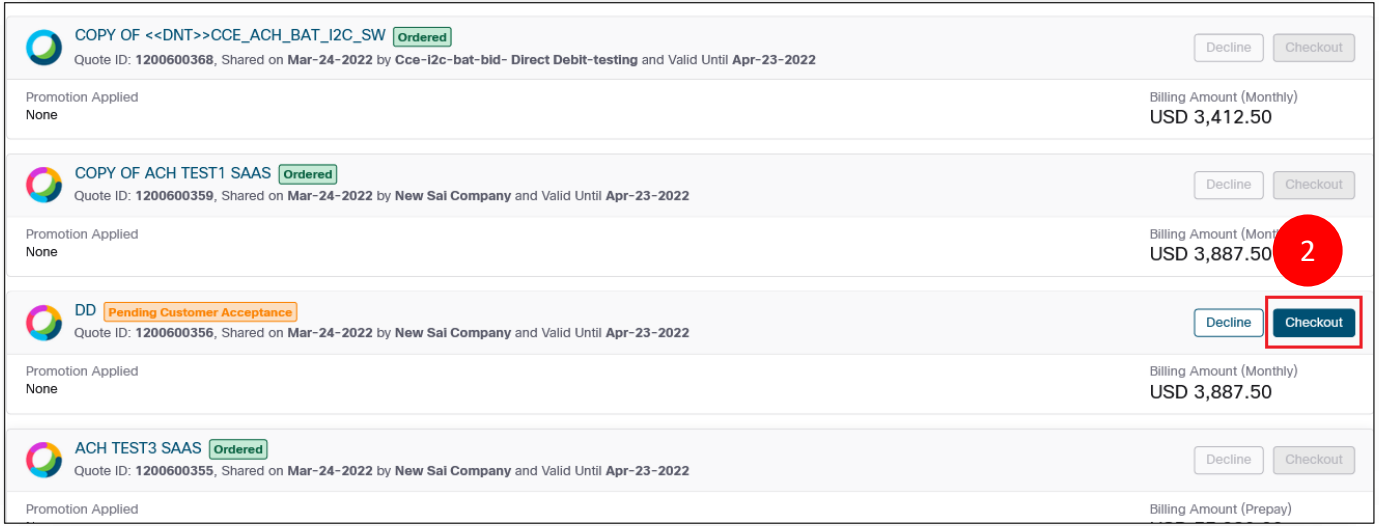


6 Dodaj pojedinosti o novom bankovnom računu

Za poruke o pogreškama tijekom pokušaja dodavanja novog bankovnog računa pogledajte slajd 79.

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

Citiraj pretraživanje i završetak kupnje
Stranica za završetak narudžbe

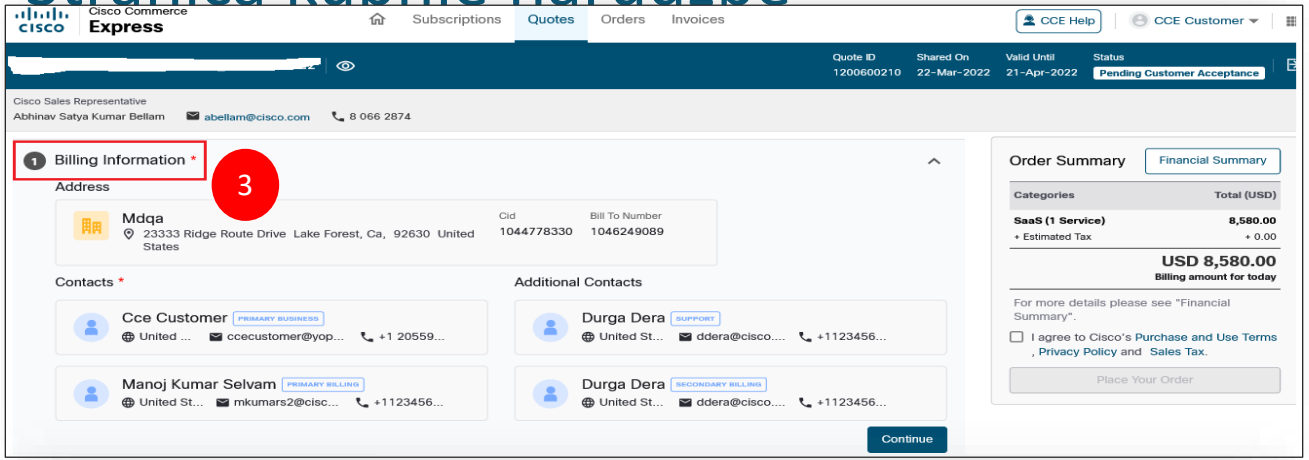


1 Prijavite se u CCE za prikaz citata

2 Potražite odobrene ponude i odaberite *Završetak kupnje*

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

Potvrda informacija o naplati / Ažuriraj informacije o porezu
Stranica kupnje narudžbe

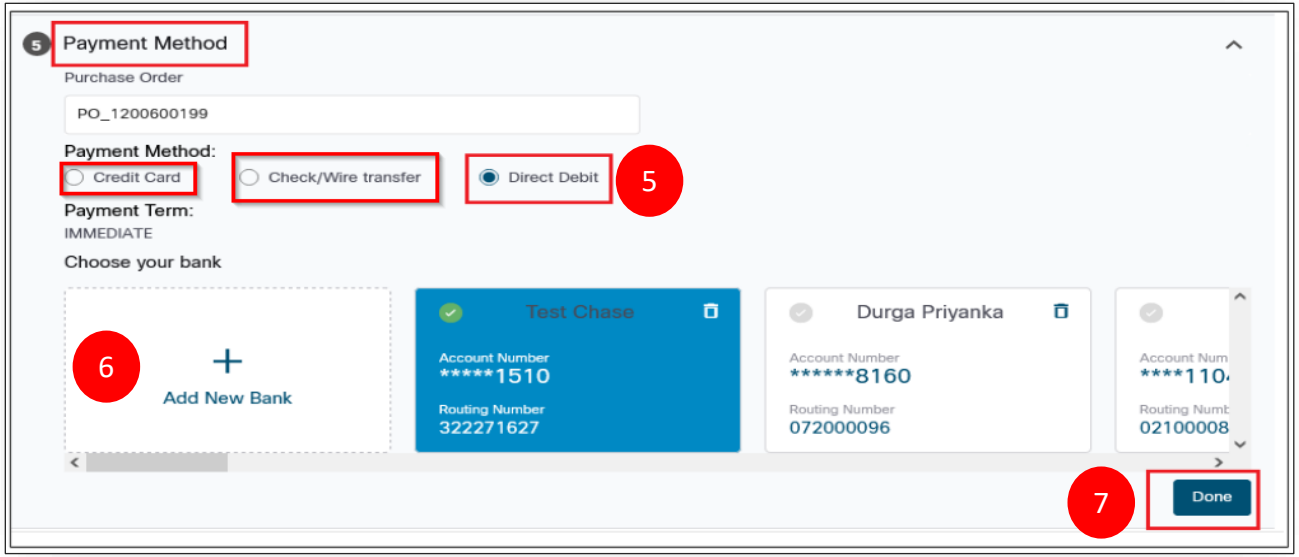


3 Podaci o naplati prikazat će se na ponudi. Potvrdite podatke o naplati.

4 Pregledajte i odaberite odgovarajuće porezne podatke, a zatim kliknite na *Nastavi*

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

Odaberite način plaćanja za SAAS narudžbe
Stranica za završetak narudžbe



5 Odaberite *Izravno terećenje* i odaberite željeni bankovni račun

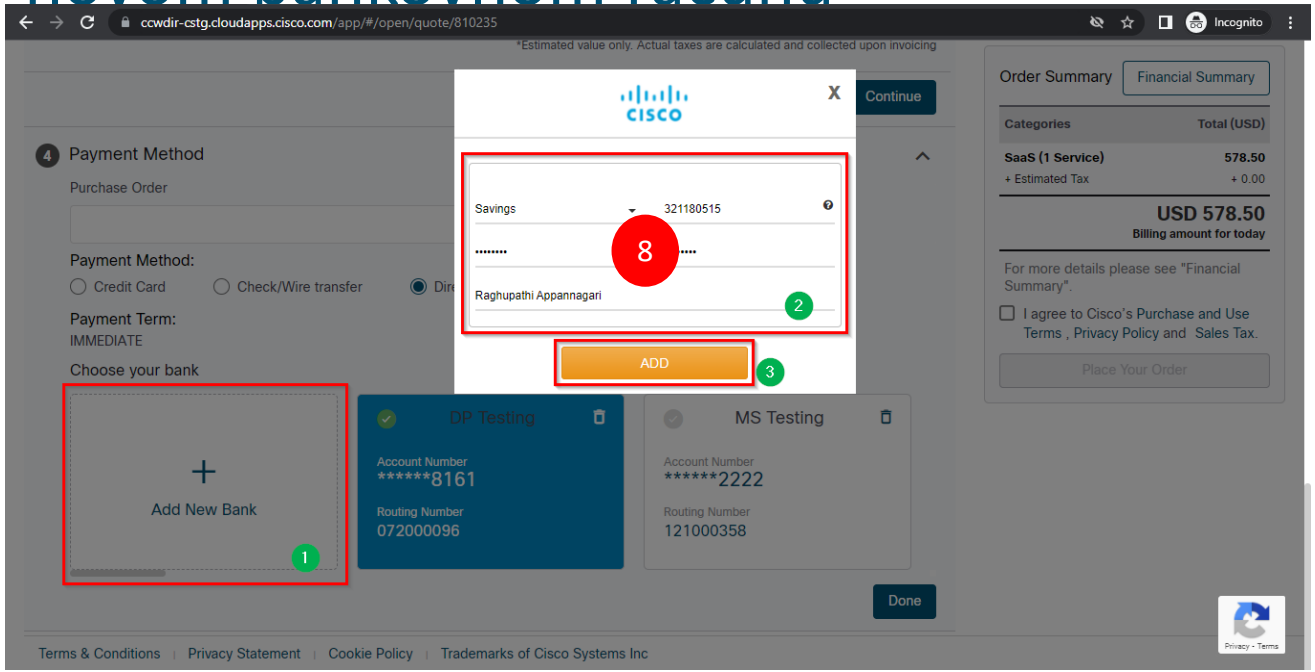
6 Odaberite iz postojećih računa ili kliknite + za dodavanje novog bankovnog računa (pogledajte korak 8)

7 Kliknite na *Gotovo* kada se završi

Ukupna vrijednost narudžbe – automatsko omogućavanje načina plaćanja:
Za novu S/W narudžbu veću od $50 K, sve 3 opcije (izravno terećenje, kreditna kartica, žičani prijenos / provjera)
Za novu S/W narudžbu manju od $50 K, sve 3 opcije (izravno terećenje, kreditna kartica, žičani prijenos / provjera)
Za novu S/W narudžbu veću od $0, sve 3 opcije (izravno terećenje, kreditna kartica, prijenos/provjera)

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

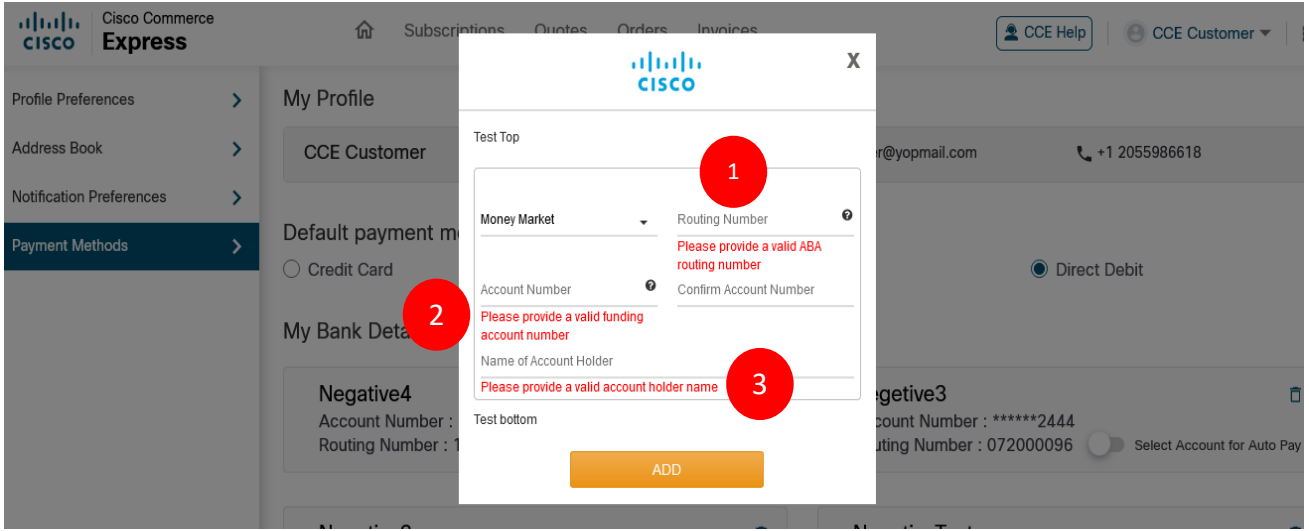
Dodavanje novih pojedinosti o banci
Stranica za završetak narudžbe – unos pojedinosti o novom bankovnom računu



8 Unesite pojedinosti novog računa i kliknite na *Dodaj*

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

Dodavanje novih pojedinosti o banci
Poruke o pogrešci

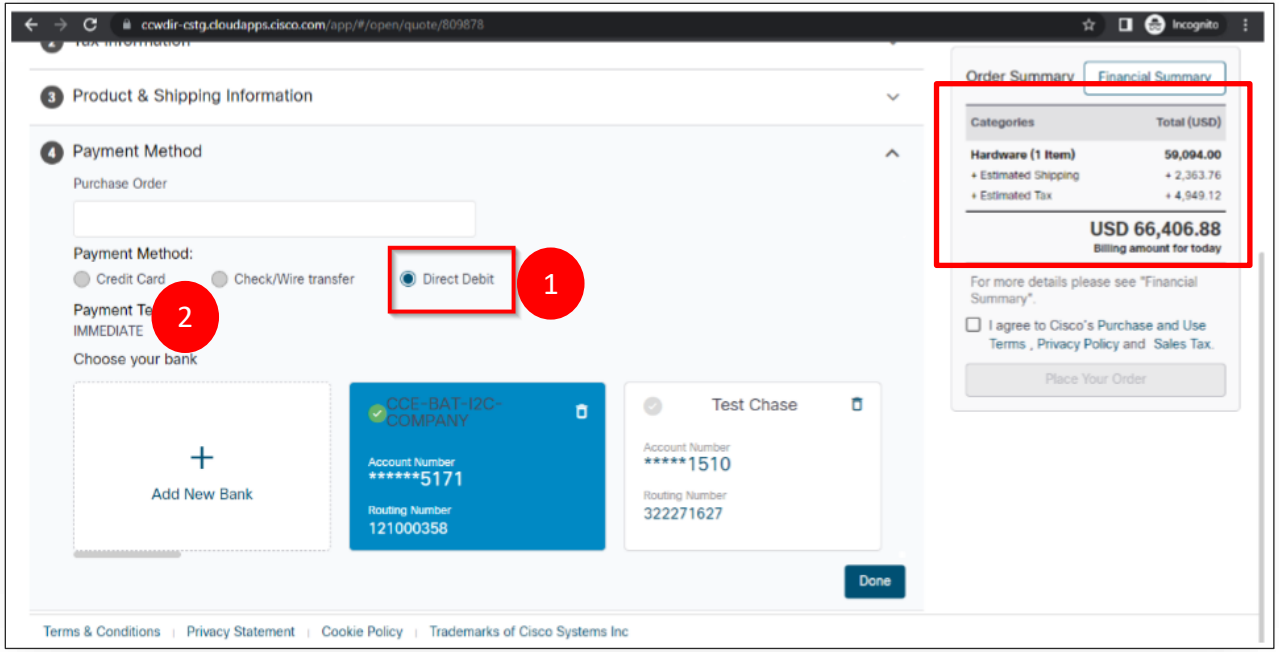


Sustav će prikazati poruku o pogrešci u sljedećim scenarijima:

1. Ako broj za usmjeravanje nije valjan *(Navedite važeći ABA broj za usmjeravanje)*
2. Kada broj računa nije valjan *(Navedite važeći broj računa financiranja)*
3. Ako naziv unesenog računa nije Valjan. *(Navedite važeći naziv vlasnika računa)*

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

Odaberite način plaćanja za **hardversku** narudžbu
Stranica za završetak narudžbe



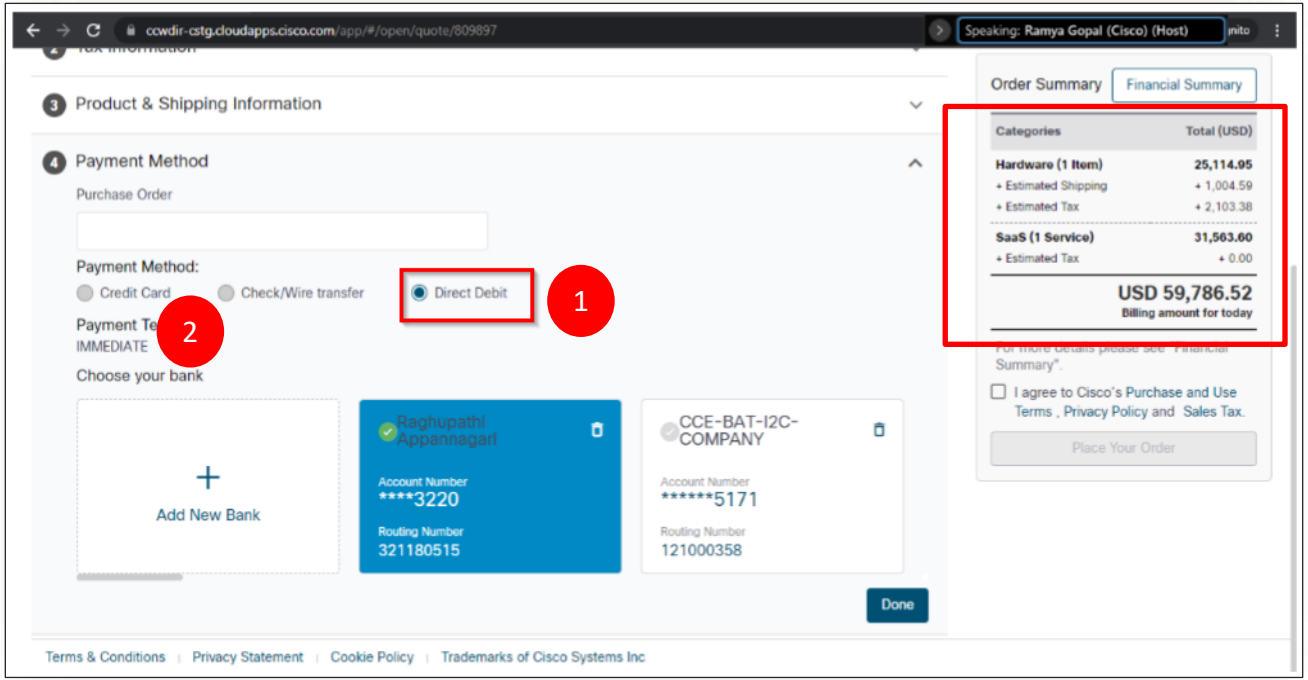
1 Za HW SKU-ove s vrijednošću većom od $50 K, metoda izravnog terećenja bit će omogućena i odabrana prema zadanim postavkama.

2 Opcije kreditne kartice i provjere/prijenosa žicom bit će onemogućene (zasivljeno).

Ukupna vrijednost narudžbe – automatsko omogućavanje načina plaćanja:
Za novu H/W narudžbu veću od $50 K, samo opcija izravnog terećenja.
Za novu H/W narudžbu manju od 50 dolara, samo opcija kreditne kartice

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

Odaberite način plaćanja za **hibridne** (hardver + softver) narudžbe
Stranica za završetak narudžbe



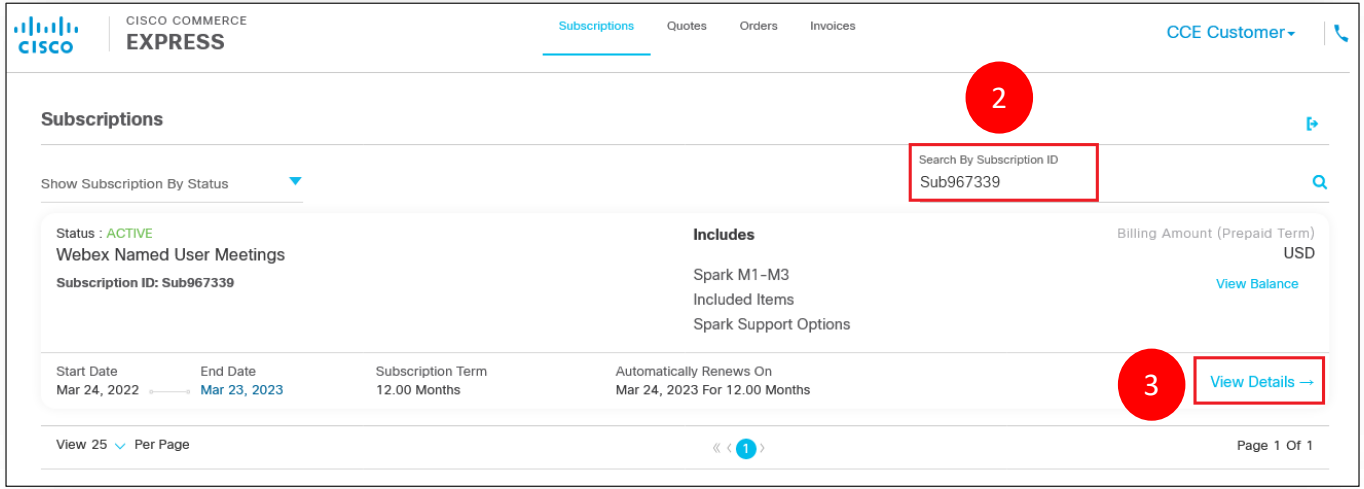
1 Za hibridne SJ-ove vrijednosti veće od $50 K metoda izravnog terećenja bit će omogućena i odabrana prema zadanim postavkama.

2 Opcije kreditne kartice i provjere/prijenosa žicom bit će onemogućene (zasivljeno).

Ukupna vrijednost narudžbe – automatsko omogućavanje načina plaćanja:
Za novu hibridnu narudžbu veću od 50 USD, samo opcija izravnog terećenja
Za novu hibridnu narudžbu manju od 50 USD, samo opcija kreditne kartice

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

Promjena načina plaćanja u korisničkom sučelju pretplate



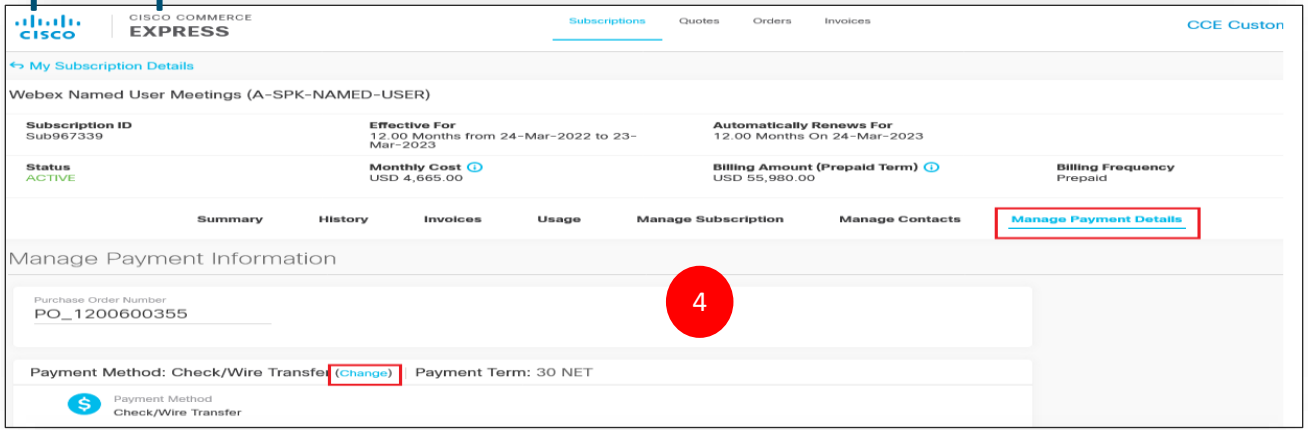
1 Prijavite se u CCE za prikaz pretplate

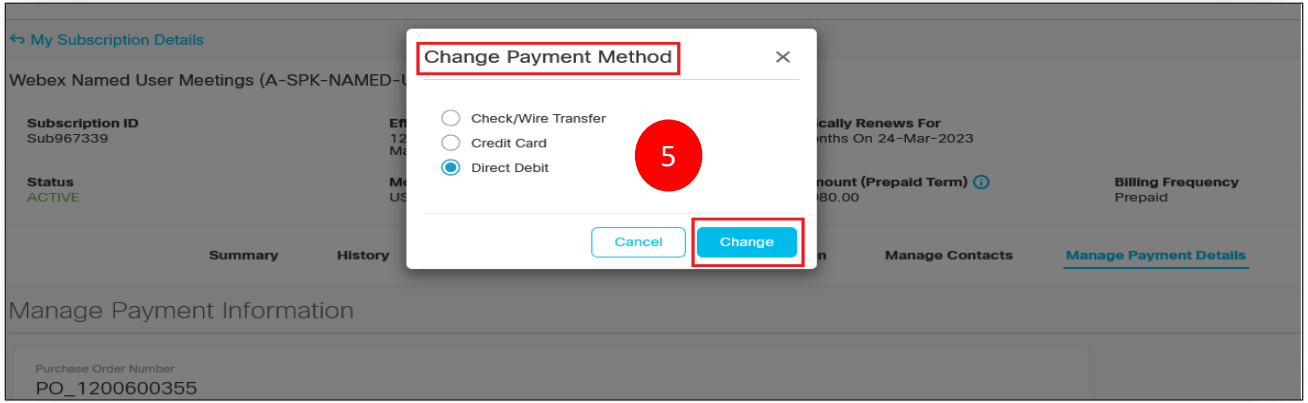
2 Pretraži prema *ID-u pretplate*

3 Kliknite *Prikaz pojedinosti* da biste pristupili pretplati

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

Promjena načina plaćanja u korisničkom sučelju pretplate



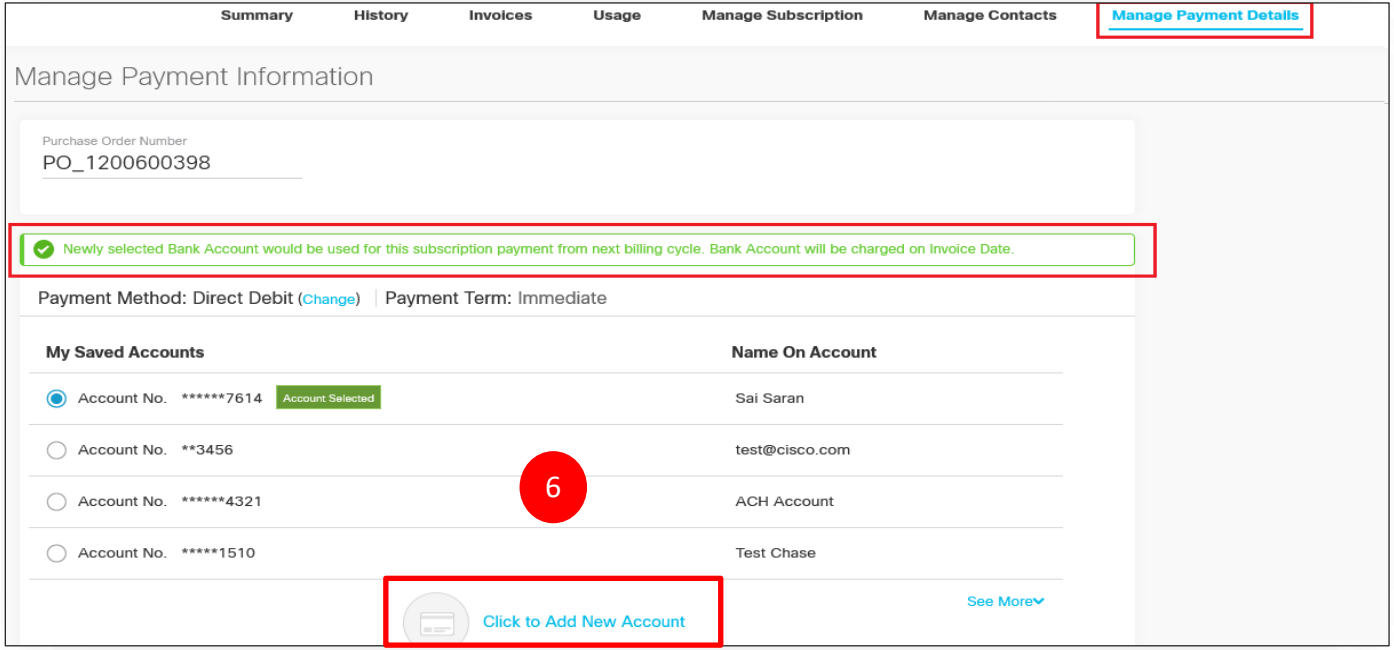


4 Kliknite karticu *Upravljanje pojedinostima plaćanja* i kliknite *Promijeni način plaćanja*

5 Odaberite *Izravno terećenje* i kliknite *Promijeni*.

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

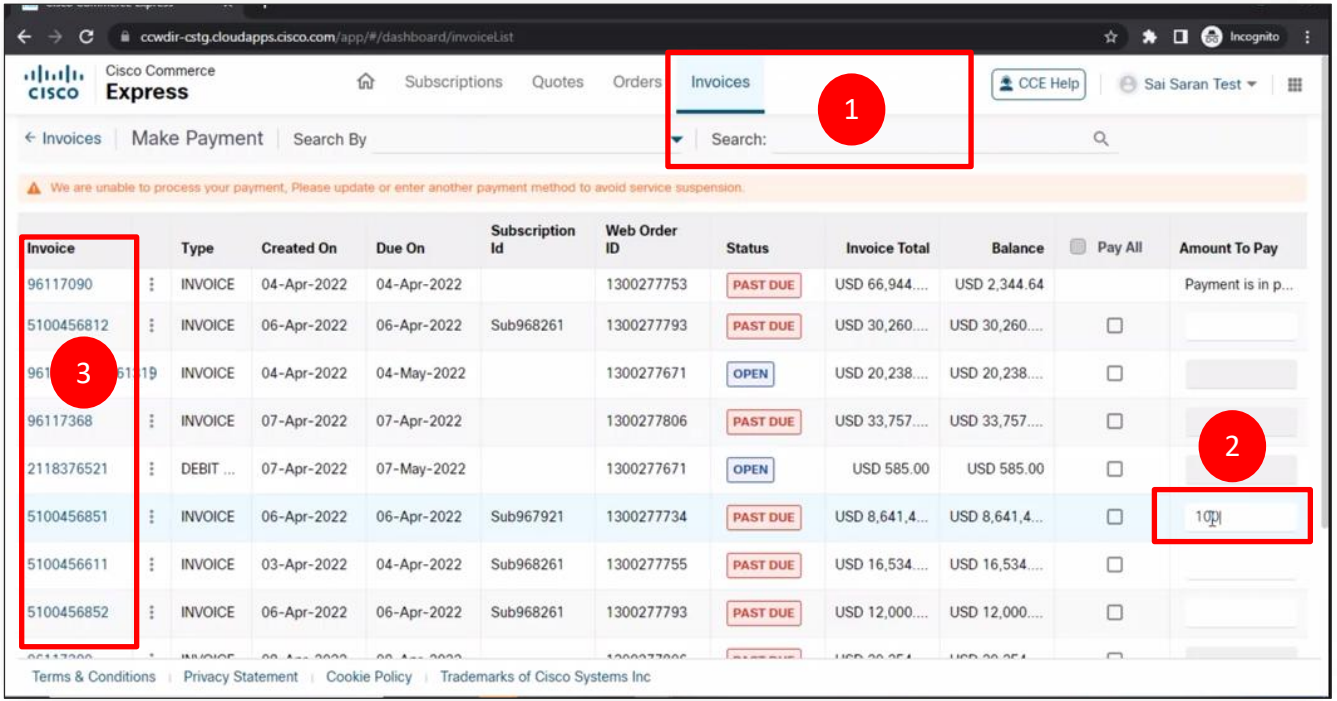
Promjena načina plaćanja u korisničkom sučelju pretplate



6 Odaberite iz *Mojih spremljenih računa* ili kliknite na dno za dodavanje novog računa

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

Narudžba s otvorenim/prošlim računom jednokratnim plaćanjem



Za narudžbe s otvorenim ili prošlim računima koji proizlaze iz pogreške transakcije potrebno je izvršiti jednokratno plaćanje.

Za jednokratno plaćanje izravnim terećenjem slijedite ove korake:

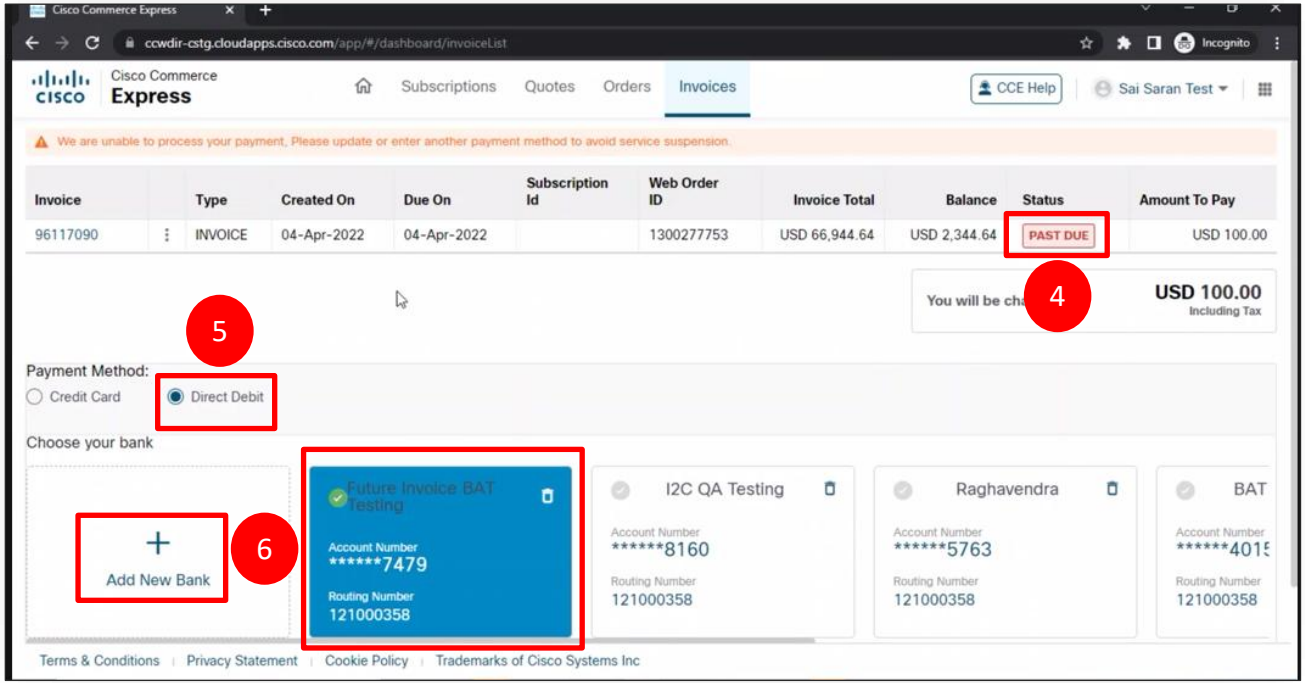
1. Kliknite karticu *Račun* i pretražujte prema imenu korisnika, broju računa, broju PO-a, ID-u pretplate ili ID-u web-narudžbe.

2. Unesite iznos plaćanja u polje *Iznos za plaćanje* .

3. Za prikaz pojedinosti računa kliknite na *hipervezu Računa* (pogledajte korake 4-8).

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

Narudžba s otvorenim/prošlim računom jednokratnim plaćanjem



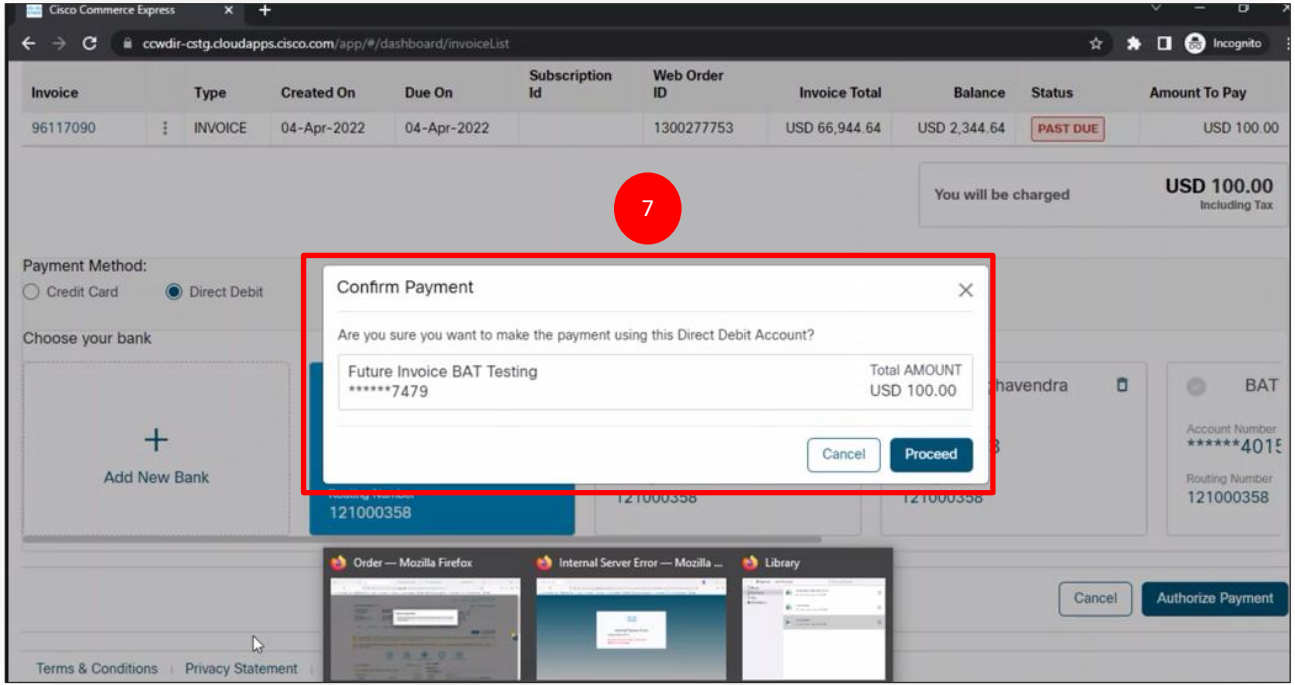
4 Provjerite status računa (status će se prikazati kao PROŠLOST)

5 Odaberite opciju *Izravno terećenje*

6 Odaberite postojeći račun ili kliknite + za dodavanje novog računa

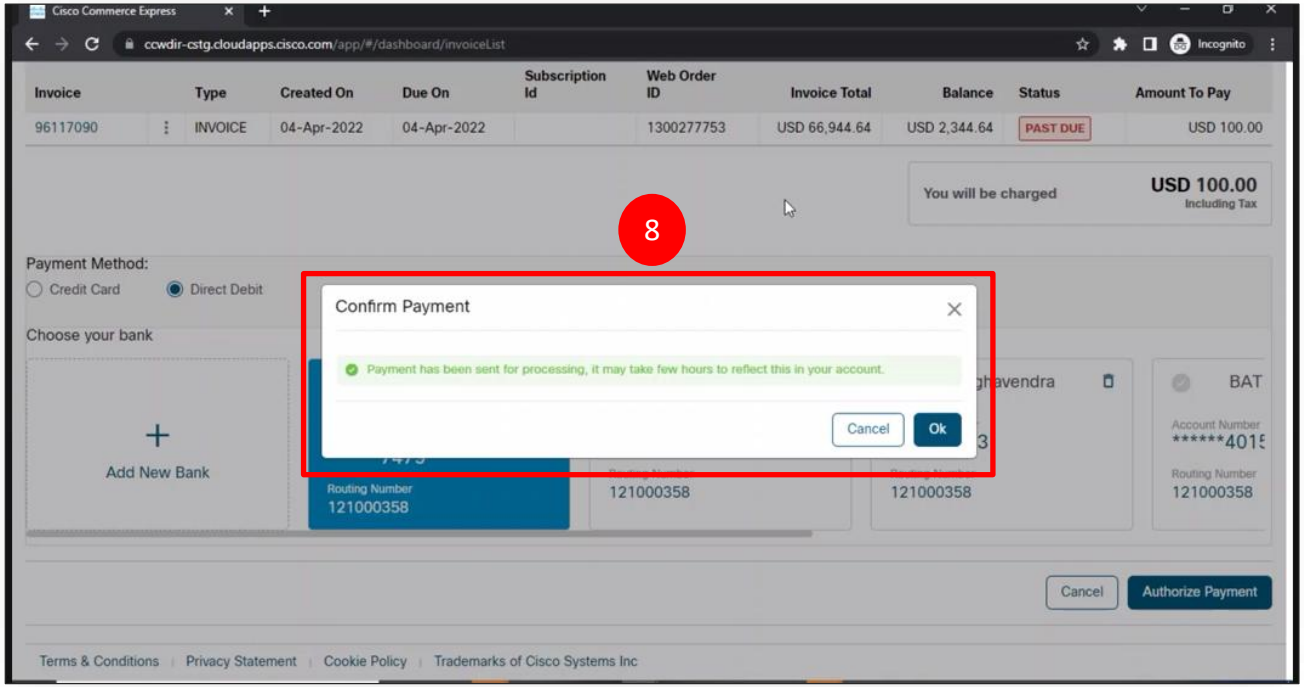
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Narudžba s otvorenim/prošlim računom jednokratnim plaćanjem



7 Potvrdite plaćanje klikom na *Nastavi*

Narudžba s otvorenim/prošlim računom jednokratnim plaćanjem



8 Sustav će prikazati poruku za potvrdu plaćanja:

„Plaćanje je poslano na obradu. Možda će trebati nekoliko sati da se to odrazi na računu.”

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

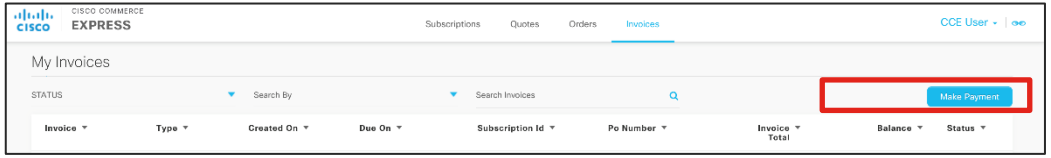
Globalni bankarski remit

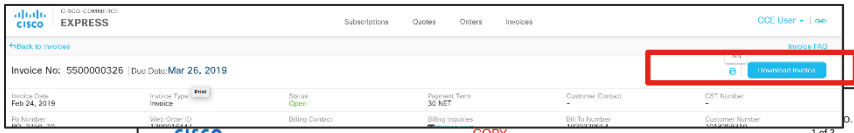
Nova bankovna doznaka

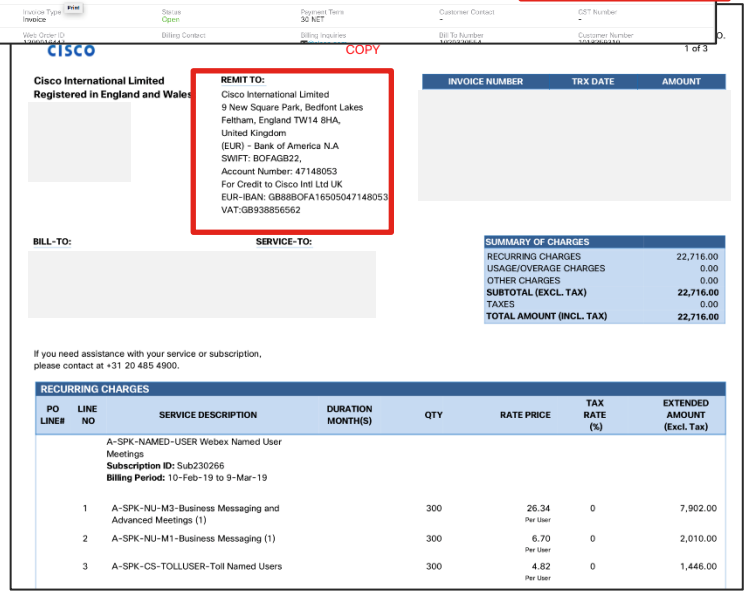
Korisnici koji su tek omogućeni u CCE trebaju poduzeti sljedeće radnje

1. Ažurirajte bankarsku zadaću **Cisco Webex, LLC** na **Cisco Systems, Inc.**
2. Da biste vidjeli novu nadležnost za informacije, možete preuzeti svoj najnoviji **račun** u CCE-u.
3. Provjerite jeste li odmah poslali svoja plaćanja tvrtki Cisco Systems, Inc. Datoteka Excel u nastavku uključuje informacije o slanju plaćanja po regiji/lokaciji.
4. Ažurirajte čim omogućite kako biste spriječili kašnjenja u plaćanju. U proračunskoj tablici u nastavku navedene su pojedinosti o bankovnoj doznaci:

Microsoft Excel 97 - 2004 Worksheet







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

Prikaz i upravljanje svim obavijestima

Commerce EXPRESS

Pregled

E-pošta s obavijestima izdat će se za sljedeće obavijesti:

Citat je spreman za pregled – koji se šalje primarnom poslovnom kontaktu i primarnom kontaktu za naplatu i ugljik kopiran na Stvoritelja citata, Pošiljatelja citata i dodatne potvrde.

Podsjetnici na prihvaćanje ponuda korisniku koji se šalje primarnom poslovnom kontaktu i primarnom kontaktu za naplatu i ugljik kopiran u Stvoritelja ponuda. Ti se podsjetnici automatski aktiviraju 14 dana, 7 dana i 2 dana prije isteka.

Citat koji sada istječe, koji se šalje primarnom poslovnom kontaktu i primarnom kontaktu za naplatu i ugljik kopiran u Stvoritelja citata. To se automatski pokreće kada citat istekne.

Kada kupac prihvati ponudu i pošalje narudžbu, koja se šalje primarnom poslovnom kontaktu i primarnom kontaktu za naplatu i ugljik kopiran u Stvoritelja ponuda, Pošiljatelja ponude i Dodatne primatelje.

Kada **korisnik odbije ponudu**, koji će se poslati Stvoritelju i Podnositelju ponude

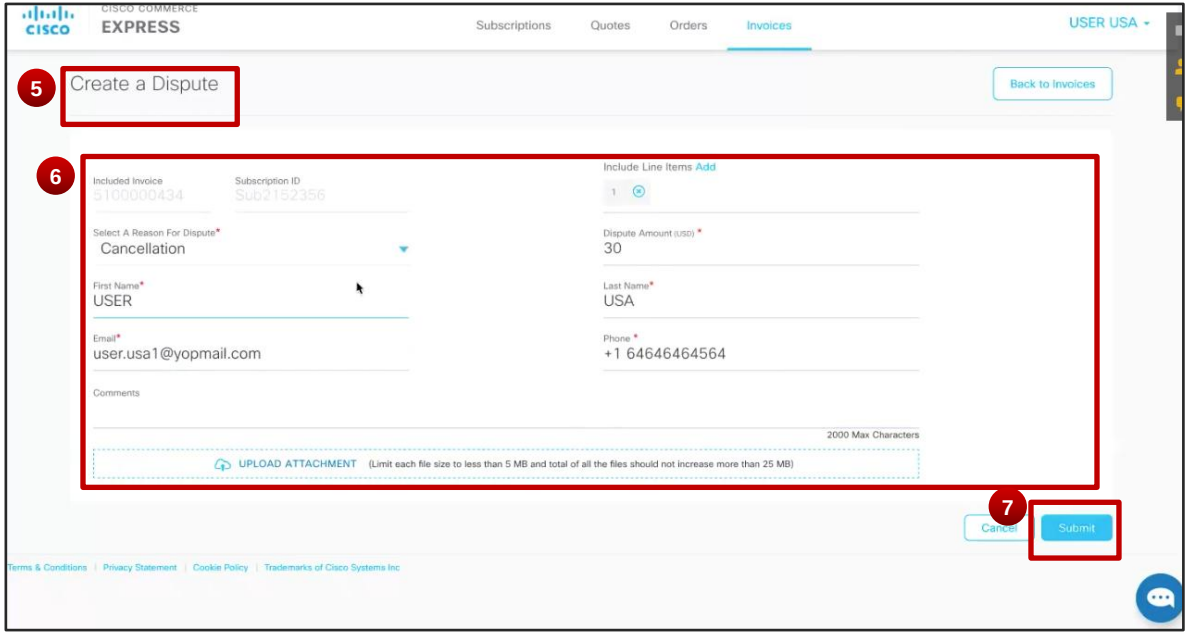
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Stvaranje spora

5.Potrebni detalji potrebni su za **Stvaranje Spora.**

6. Ispunite * kako biste uključili račun br., SubID, korisničke podatke, iznos spora i odaberite spornu stavku.

7. Kliknite na **Pošalji.**

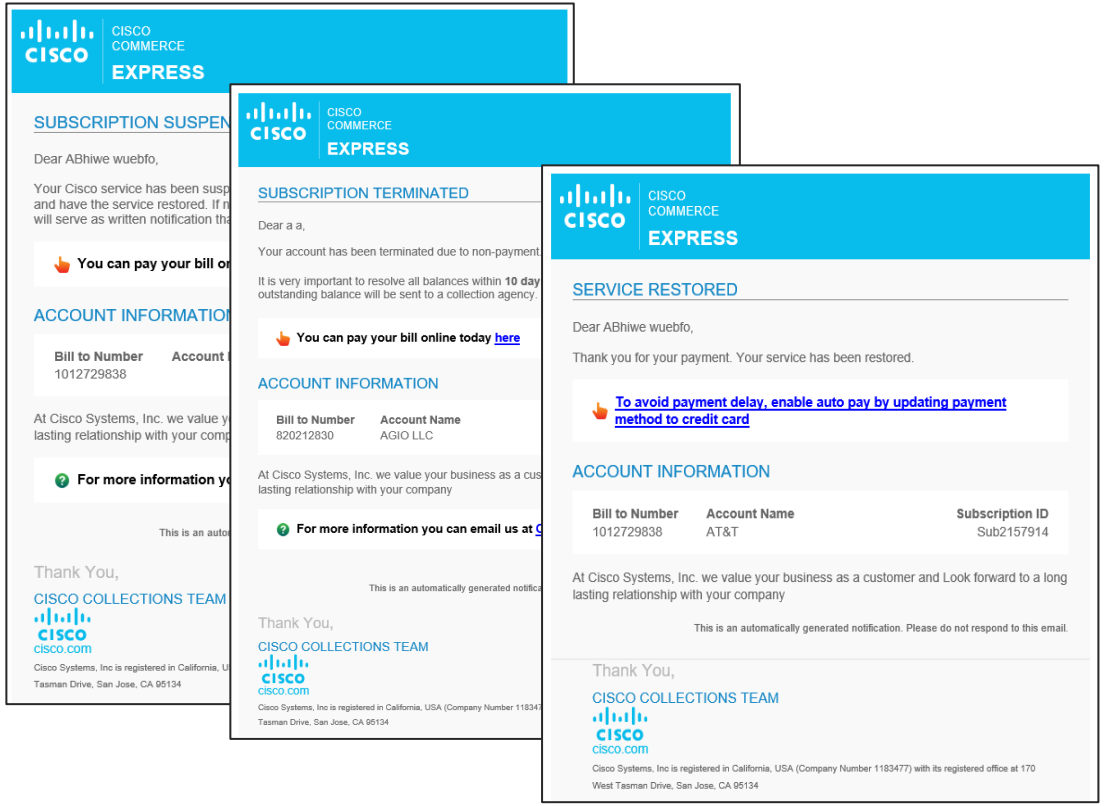


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Obustavljene, vraćene i prekinute obavijesti

U malo vjerojatnom slučaju da račun ima dospjele račune, vaš će račun primiti obavijesti o obustavi, prekidu i vraćanju na temelju trenutne aktivnosti i statusa računa.

Kako biste izbjegli suspenziju i u konačnici prekid, za dovršetak plaćanja upotrijebite vezu iz obavijesti e-pošte koju ste primili.



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

Obustavljene, vraćene i prekinute obavijesti

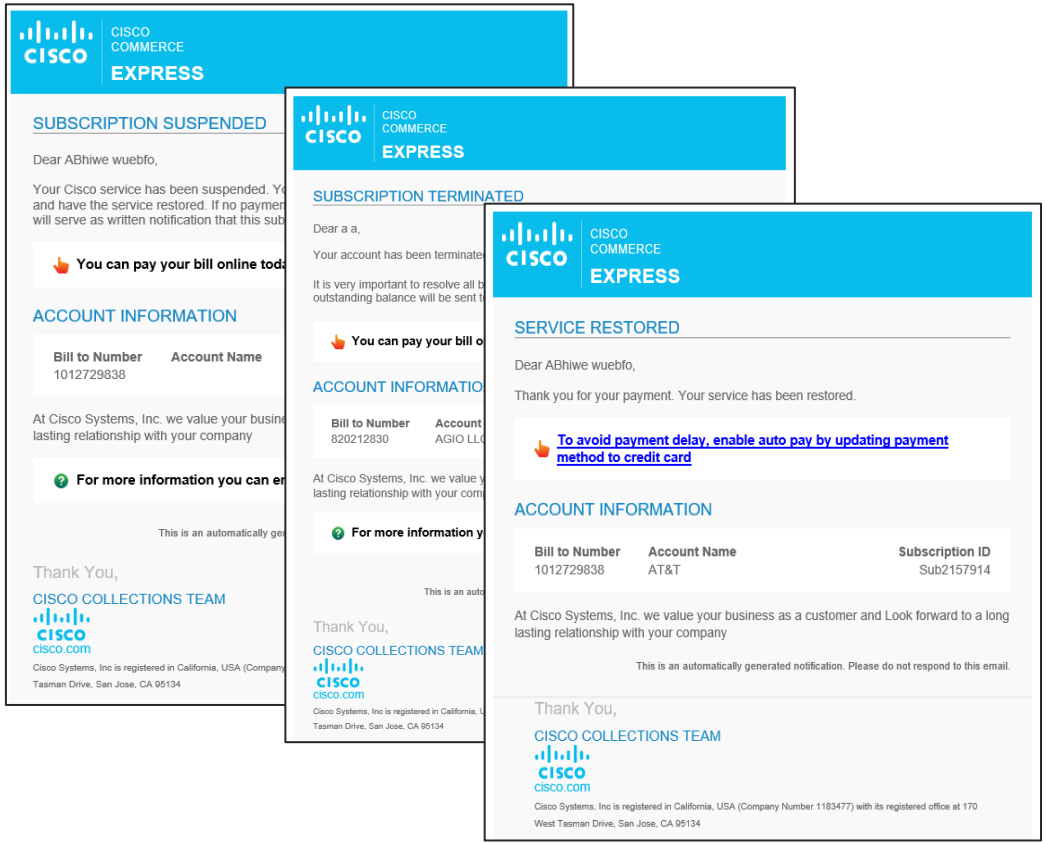
Obavijesti će biti poslane:

- Zakašnjela obavijest – obavijest za 10 dana proteklo je 10 dana
- Zakašnjela obavijest – Obavijest koja je protekla 25 dana
- Predobustava – obavijest o isteku roka od 45 dana

- Obavijest o obustavi
  - 60 dana

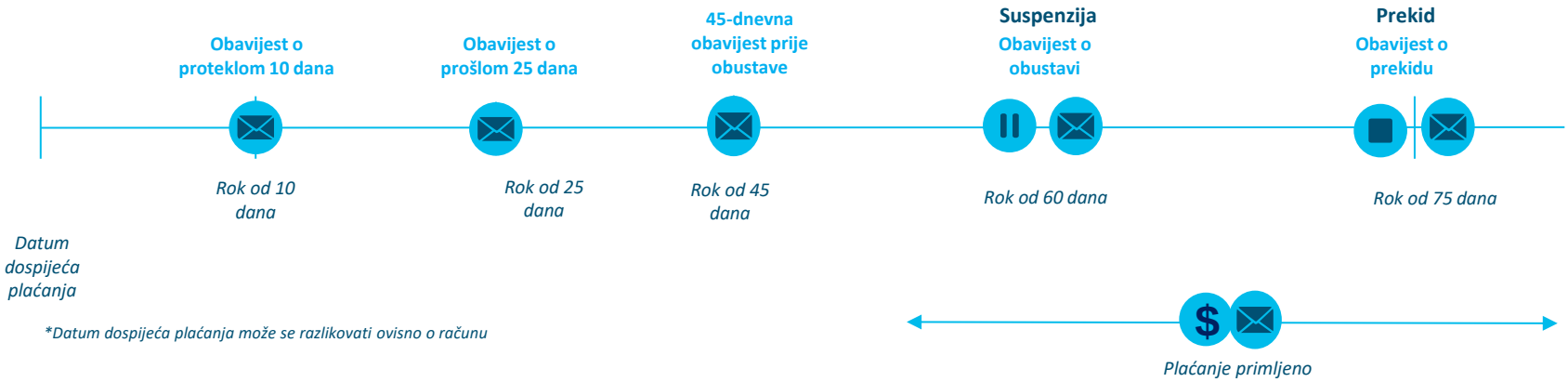
- Obavijest o prekidu
  - 75 dana

- Ako je **plaćanje primljeno** prije prekida, korisniku će se poslati automatska obavijest o **nastavku**



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

SRT pravila: Komunikacijski proces



Atributi	Postupak automatske komunikacije
Komunikacija e-poštom	Obavijest e-poštom o statusu delinkventnog plaćanja: • Ako istekne rok od 10 dana, korisnika će se upozoriti da je plaćanje isteklo • U slučaju isteka roka od 25 dana, korisnik će biti upozoren da je plaćanje i dalje isteklo • Nakon 45 dana od isteka roka, korisniku će se poslati obavijest o obustavi
Obavijest o obustavi	Obavijest e-poštom poslat će se korisniku kada dođe do obustave.
Obavijest o prekidu	Nakon prekida usluge poslat će se poruka e-pošte korisniku
Plaćanje primljeno	Kada Je primljeno plaćanje: Usluge se nastavljaju i šalje obavijest korisniku

Izmijeni pretplatu

Izmijeni pretplatu

Pregled

Korisnicima je omogućena izmjena svojih postavki za automatsko obnavljanje unutar korisničkog sučelja pretplate najmanje 30 dana od završetka pretplate. Da biste saznali više, pregledajte odjeljak Upravljanje automatskim obnavljanjem pretplata u ovom vodiču. Napomena: Za CCE pretplate koje imaju mjesečni trošak od 0 USD, korisnik neće moći uključiti automatsko obnavljanje putem korisničkog sučelja Pretplate. Umjesto toga, morat će raditi s uslugom iSales kako bi se uključila automatska OBNOVA.

Ako želite izmijeniti svoju pretplatu u već postavljenoj narudžbi, obratite se predstavniku prodaje tvrtke Cisco koji će vam pomoći.

Korisnici nakon podnošenja narudžbe nemaju mogućnost izmjene narudžbe.

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

Upravljanje automatskim obnavljanjem pretplata

Isključite AUTOMATSKO obnavljanje
putem korisničkog sučelja Pretplate

Razmatranja prilikom ISKLJUČIVANJA automatskog produljenja putem korisničkog sučelja pretplate:

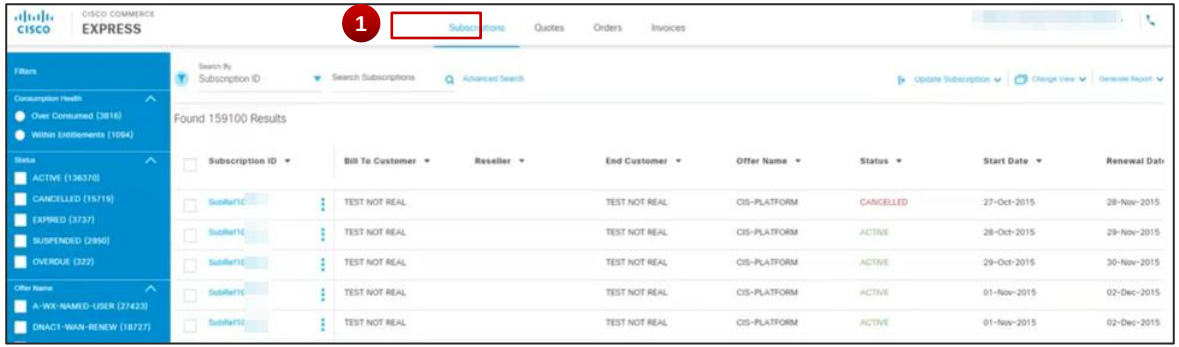
- Kada se ISKLJUČI automatsko obnavljanje putem korisničkog sučelja pretplate, ono se mora dovršiti **najkasnije 30 dana od završetka razdoblja.**
- Isključivanje automatskog produljenja ne može se dovršiti manje od 30 dana nakon isteka roka. Ako je manje od 30 dana od isteka roka, korisnici bi trebali otvoriti zahtjev u centru korisničke podrške, a otkazivanje isteka roka bit će dovršeno i zahtijevat će odobrenje prodaje i komercijalnih financija.
- Prilikom isključivanja automatskog produljenja putem korisničkog sučelja Pretplate korisnik mora odabrati kôd razloga za isključivanje automatskog produljenja.
- Isključivanje automatskog obnavljanja neće zahtijevati odobrenje prodaje ili komercijalnih financija ako bude izvršeno najmanje 30 dana od isteka roka.

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

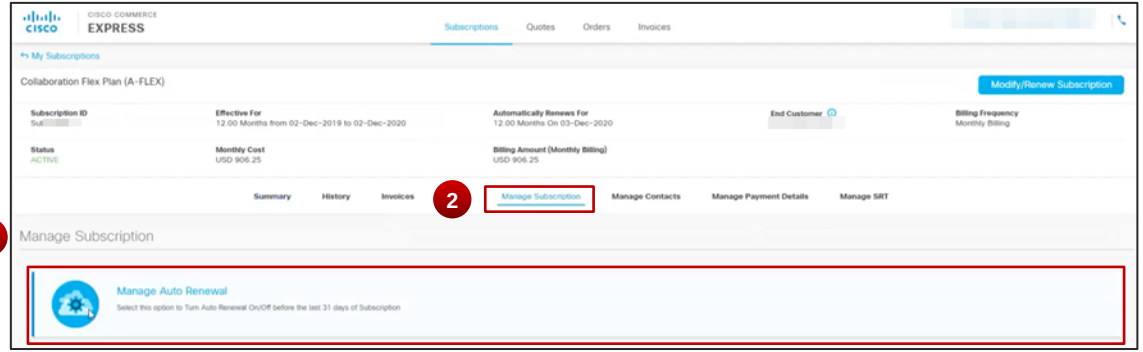
Isključite AUTOMATSKO obnavljanje

putem korisničkog sučelja Pretplate

1. Na **kartici Pretplate** pomaknite se i potražite pretplatu ili pretražujte prema vrijednosti da biste odabrali pretplatu.



2. Na novoj kartici **Upravljanje pretplatom** prikazat će se gumb **Upravljanje** automatskim obnavljanjem, kada je to primjenjivo.

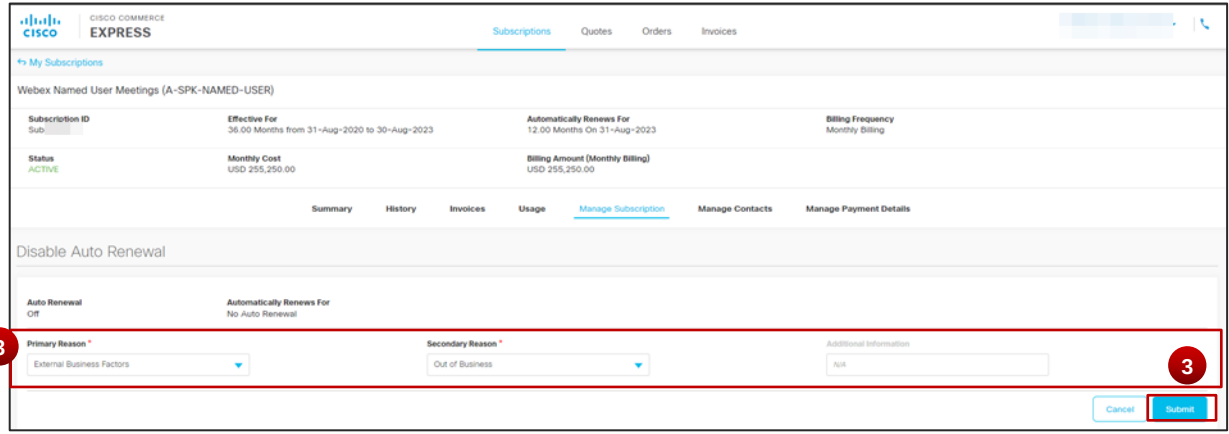


TIP Kada kliknete **Upravljanje automatskim obnavljanjem**, sustav će onemogućiti ili omogućiti automatsko obnavljanje na temelju trenutačne postavke.

TIP Pretplata mora biti u aktivnom statusu da bi se **gumb Upravljanje automatskim** produljenjem mogao omogućiti.

Isključite AUTOMATSKO obnavljanje
putem korisničkog sučelja Pretplate

3 Prilikom isključivanja automatskog produljenja korisnik mora odabrati obaveznu **šifru primarnog razloga** i, ako je primjenjivo, obaveznu **Sekundarnu šifru razloga** i **Dodatne komentare**. Zatim kliknite na **Pošalji**.



TIP Ako se zahtjev za isključivanje automatskog produljenja ne može obraditi, prikazat će se odgovarajuća poruka o pogrešci i obavijestiti korisnika zašto.

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

Uključi automatsko OBNAVLJANJE

putem korisničkog sučelja Pretplate

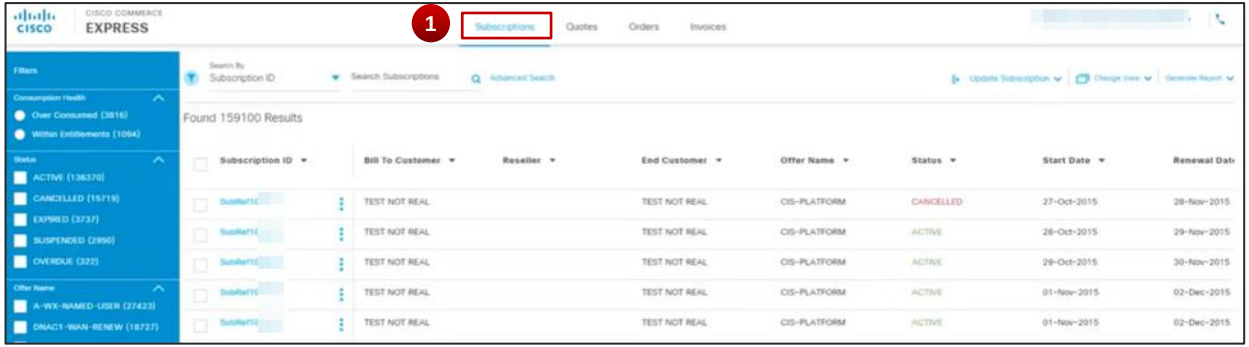
Razmatranja prilikom uključivanja automatskog produljenja putem korisničkog SUČELJA pretplate:

- Kada uključite automatsko obnavljanje putem korisničkog sučelja pretplate, ono se mora dovršiti **najkasnije 30 dana od završetka razdoblja.**
- Uključivanje automatskog produljenja ne može se dovršiti u roku kraćem od 30 dana od završetka razdoblja. Ako je prošlo manje od 30 dana od isteka razdoblja, korisnici bi trebali dovršiti ručnu obnovu prije datuma završetka.
- Prilikom uključivanja automatskog produljenja putem korisničkog sučelja PRETPLATE korisnik će morati odabrati pojam produljenja iz dostupnih uvjeta na navedenom padajućem popisu. Dostupni uvjeti koje korisnik može odabrati uključivat će sve standardne uvjete obnove koji su postavljeni za tu ponudu, kao i posljednje odobreno razdoblje obnove pretplate.
- Uključivanje automatskog produljenja neće zahtijevati odobrenje prodajnih ili komercijalnih financija ako bude učinjeno najkasnije 30 dana od isteka roka.
- Za CCE pretplate koje imaju mjesečni trošak od 0 USD, korisnik neće moći uključiti automatsko obnavljanje putem korisničkog sučelja Pretplate. Umjesto toga, morat će raditi s uslugom iSales kako bi se uključila automatska OBNOVA.
- Obnavljanje Pretplate nakon isključivanja automatskog PRODULJENJA zahtijeva podršku predstavnika prodaje tvrtke Cisco.
- Nakon isteka, ručna obnova pretplate zahtijevat će podršku predstavnika prodaje tvrtke Cisco.

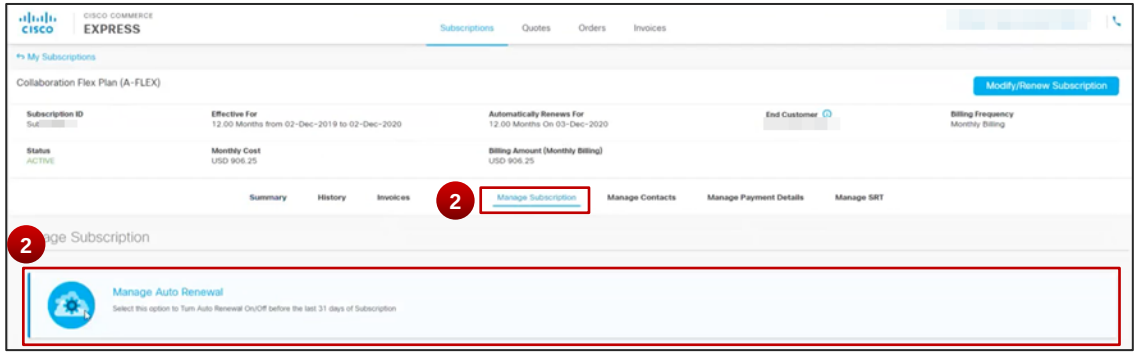
Uključi automatsko OBNAVLJANJE

putem korisničkog sučelja Pretplate

1. Na **kartici Pretplate** pomaknite se i potražite pretplatu ili pretražujte prema vrijednosti da biste odabrali pretplatu.



2. Na novoj kartici **Upravljanje pretplatom** prikazat će se gumb **Upravljanje** automatskim obnavljanjem, kada je to primjenjivo.

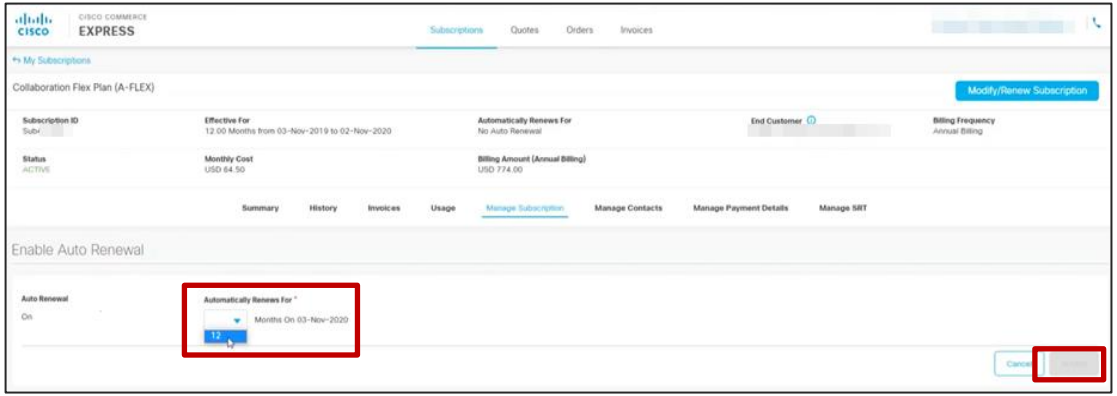


TIP Kada kliknete **Upravljanje automatskim obnavljanjem**, sustav će onemogućiti ili omogućiti automatsko obnavljanje na temelju trenutačne postavke.

TIP Pretplata mora biti u aktivnom statusu da bi se **gumb Upravljanje automatskim** produljenjem mogao omogućiti.

Uključi automatsko OBNAVLJANJE
putem korisničkog sučelja Pretplate

3. Prilikom uključivanja automatskog produljenja korisnik mora odabrati **termin produljenja** iz dostupnih uvjeta na navedenom padajućem popisu, a zatim kliknuti na **Pošalji**.



TIP Dostupni uvjeti koje korisnik može odabrati uključivat će sve standardne uvjete obnove koji su postavljeni za tu ponudu, kao i posljednje odobreno razdoblje obnove pretplate.

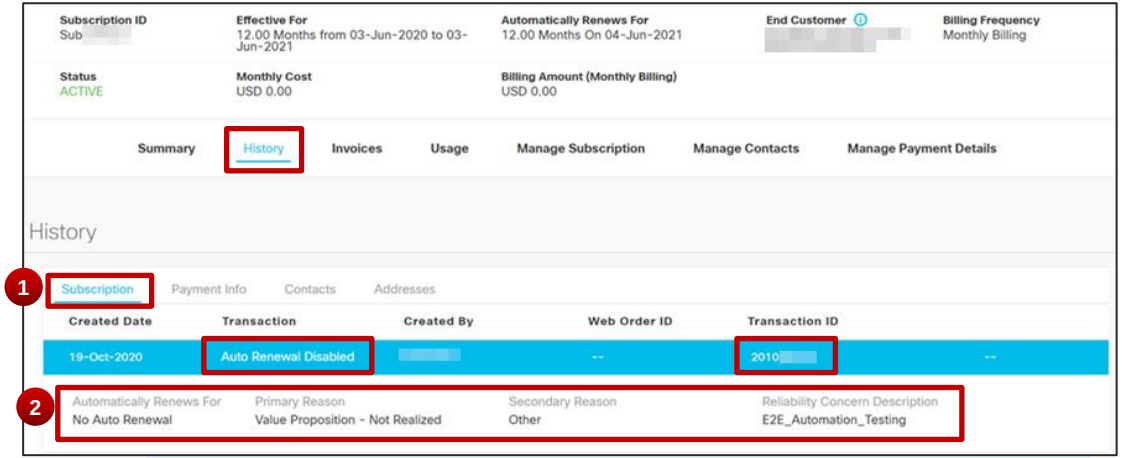
TIP Ako se zahtjev za uključivanje automatskog produljenja ne može obraditi, prikazat će se odgovarajuća poruka o pogrešci i obavijestiti korisnika zašto.

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

Prikaz promjena automatskog obnavljanja na kartici povijesti

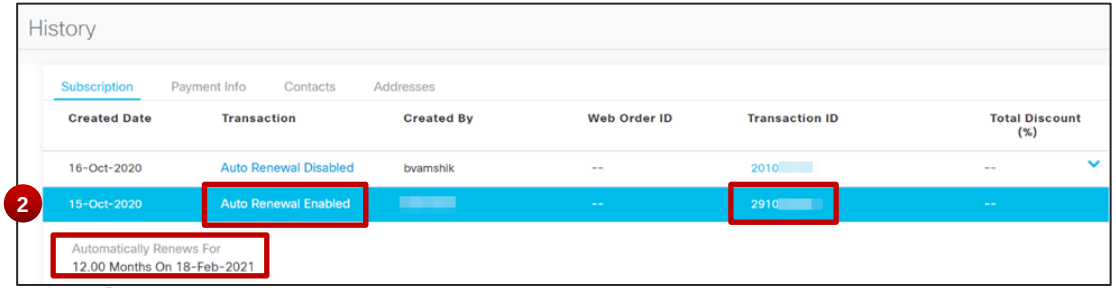
1. Uključivanje i isključivanje automatskog produljenja prikazat će se kao transakcija u kartici **Povijest** iz **korisničkog sučelja Pretplata** u **kartici Pretplata**

TIP: Kada se promjena automatskog produljenja izvrši s podkorisničkog sučelja, imat će **ID transakcije** i na **Vrsta transakcije** ili će biti **Automatsko obnavljanje onemogućeno** ili **Automatsko obnavljanje omogućeno**. Kada je promjena automatskog produljenja obavio interni korisnik tvrtke Cisco putem promjene pretplate tijek koji će imati **ID web-narudžbe** i **Vrsta transakcije** od **Pretplata je izmijenjena.**



TIP: Automatsko obnavljanje onemogućeno iz korisničkog sučelja pretplate prikazat će se kao **Vrsta transakcije** automatskog obnavljanja onemogućena, imati **ID transakcije** te prikazivati unesene **kodove razloga** kada se proširi kako bi se prikazalo više pojedinosti.

2. Korisnici mogu kliknuti ikonu za proširenje kako bi vidjeli više pojedinosti kao što je trenutačna postavka pojma automatskog produljenja i informacije kao što su kodovi razloga.



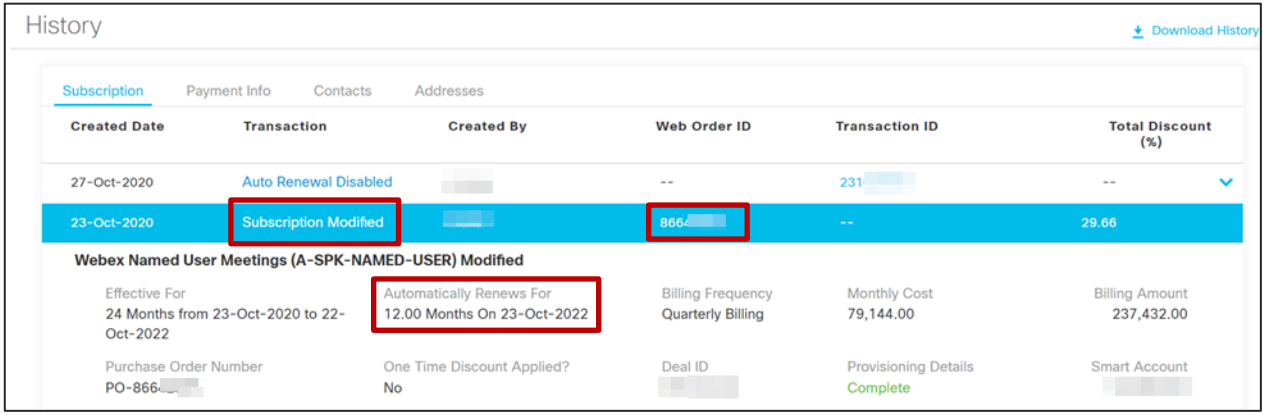
TIP: Automatsko obnavljanje omogućeno iz korisničkog sučelja Pretplate prikazat će se kao **Vrsta transakcije omogućena** automatskim obnavljanjem, imati **ID transakcije** te prikazati **rok i datum obnove.**

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

Prikaz promjena automatskog obnavljanja na kartici povijesti

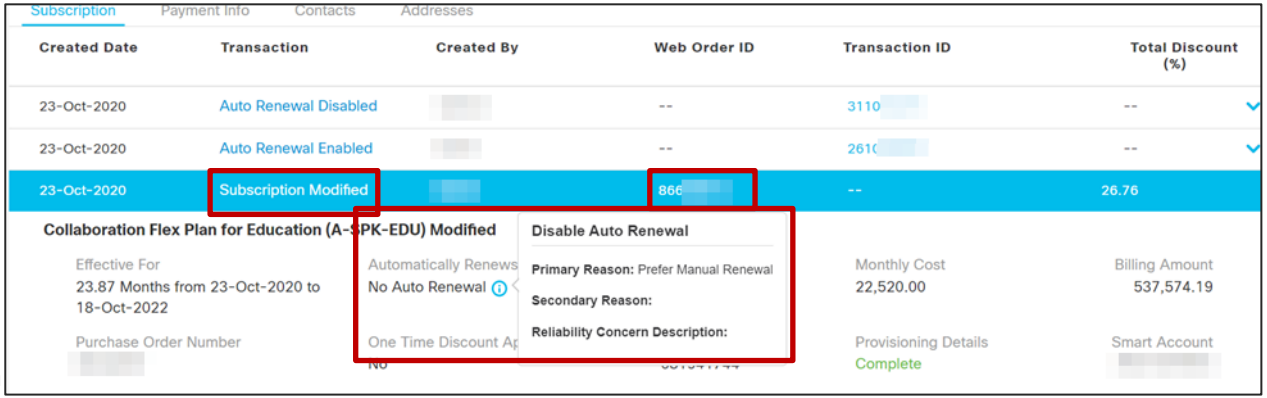
TIP

Ako je interni korisnik tvrtke Cisco uključio/la je Automatsko obnavljanje putem **Izmjena pretplate** u ime korisnika, to ćeow kao **Pretplata je izmijenjena** transakcija s **ID web-narudžbe** i snimite **Rok za produljenje** kao i **datum produljenja**.



TIP

Ako je interni Ciscov korisnik uključio Automatsko obnavljanje ISKLJUČENO putem **Izmjena pretplate** na u ime korisnika, on prikazat će se kao **Pretplata je izmijenjena** transakcija s **ID web-narudžbe** i zabilježite pojam automatske obnove kao **Nema automatske obnove.** Kako biste vidjeli kodove razloga za isključivanje automatskog produljenja, prijeđite mišem preko ikone informacija pored opcije Nema automatskog produljenja.



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

Izvješće o promjenama automatskog produljenja

Izvješće o promjenama automatskog produljenja izvješće je koje se može preuzeti i prikaz trenutačnog statusa automatskog produljenja na pretplatama na temelju odabranog datumskog raspona koji je unio korisnik. Izvješće će uključivati trenutačni status automatskog produljenja na temelju promjena koje su pokrenute iz SUB UI-ja, kao i promjene automatskog produljenja koje su pokrenute iz Promjena tijeka pretplate za CCE.

Napomena: Izvješće o promjenama u automatskom produljenju dostupno je izravnom korisniku s kontaktom za naplatu i poslovnim kontaktom CCE pretplata.

Stupci izvješća sadrže:

- Vrsta računa
- Naziv ponude
- ID podsustava
- Status
- Datum početka pretplate
- Datum završetka pretplate
- Početni uvjeti
- Zastava automatske obnove
- Rok za produljenje
- Model naplate
- Mjesečni trošak/GOP
- Broj narudžbenice
- csm
- E-pošta upravitelja uspjeha korisnika
- Vlasnik prodaje
- E-pošta vlasnika prodaje
- Upravitelj za uspješnost partnera
- E-pošta upravitelja za uspješnost partnera
- Račun za ID
- Račun Na Ime Korisnika
- Ime krajnjeg korisnika
- Ime preprodavača
- ID ponude
- ID web-narudžbe
- Vrsta narudžbe
- Zastava automatske obnove
- Automatski se produljuje za
- Šifra razloga, razina 1
- Šifra razloga, 2. razina
- Dodatni komentar
- Pokrenuo

Izvješće o promjenama automatskog produljenja

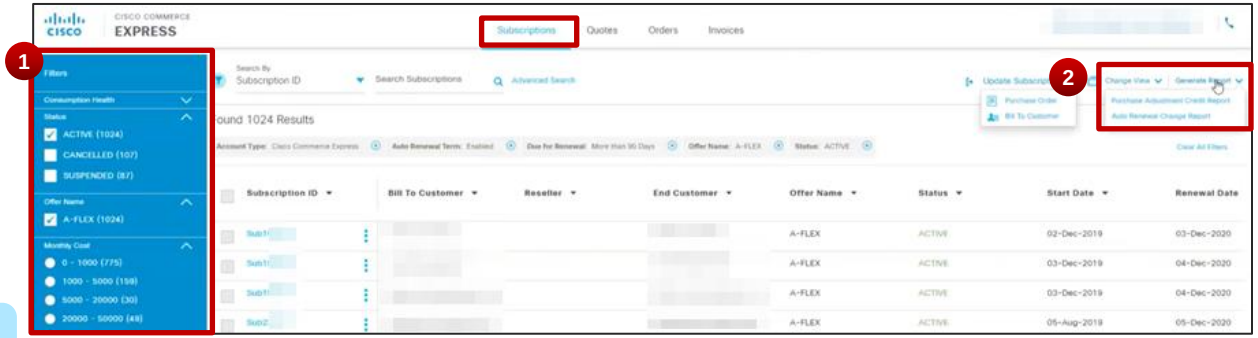
Raščlamba stupaca izvješća

Naziv stupca	Opis stupca
Vrsta računa	Annuity/ Cisco Commerce Express
Naziv ponude	Naziv ponude
ID podsustava	ID podsustava
Status	Status pretplate (aktivna, otkazana itd.)
Datum početka pretplate	Datum početka pretplate
Datum završetka pretplate	Datum završetka pretplate
Početni uvjeti	Početni uvjeti
Zastava automatske obnove	Zastava automatske obnove
Rok za produljenje	Rok za produljenje
Model naplate	Model naplate
Mjesečni trošak/GOP	Mjesečni trošak/GOP
Broj narudžbenice	Broj narudžbenice
csm	Upravitelj uspjeha korisnika
E-pošta upravitelja uspjeha korisnika	E-pošta upravitelja uspjeha korisnika
Vlasnik prodaje	Vlasnik prodaje
E-pošta vlasnika prodaje	E-pošta vlasnika prodaje

Naziv stupca	Opis stupca
Upravitelj za uspješnost partnera	Upravitelj za uspješnost partnera
E-pošta upravitelja za uspješnost partnera	E-pošta upravitelja za uspješnost partnera
Račun za ID	Račun za ID
Račun Na Ime Korisnika	Račun Na Ime Korisnika
Ime krajnjeg korisnika	Ime krajnjeg korisnika
Ime preprodavača	Ime preprodavača
ID ponude	ID ponude
ID web-narudžbe	ID web-narudžbe
Vrsta narudžbe	Vrsta narudžbe (izmjena, zamjena, obnova itd.)
Zastava automatske obnove	Zastava automatske obnove SUB-a u trenutku izvoza (uvijek će odražavati dovršenu promjenu u AR-u)
Automatski se produljuje za	Automatski se produljuje za
Šifra razloga, razina 1	Šifra razloga, razina 1
Šifra razloga, 2. razina	Šifra razloga, 2. razina
Dodatni komentar	Dodatni komentar
Pokrenuo	ID korisnika osobe koja je pokrenula AR promjenu

Izvješće o promjenama automatskog produljenja

1. Na kartici **Pretplate** primijenite sve dostupne kriterije pretraživanja i **filtriranja** kako biste suzili pretplate od interesa prije generiranja izvješća.



TIP Izvješće o AR promjenama generirat će se samo ako ima manje od 10.000 SUBID s odredišne stranice. Stoga koristite filtre za sužavanje rezultata.

2. Odaberite **Izvješće o promjenama u automatskom produljenju** iz opcije **izbornika Generiranje** izvješća.

3. U skočnom prozoru unesite **Raspon datuma,** odaberite **Format** vrste datoteke i kliknite Izvezi .

TIP Datumski raspon koji je unijeli korisnik ne može biti veći od jednog (1) mjeseca.

Zašto Isključiti Automatsku Obnovu:

- Sljedeći slajdovi pozivaju AR scenarije u kojima izravni korisnici mogu odabrati isključivanje automatskog produljenja
    - Kraj prodaje/kraj životnog vijeka PID-ova
    - Popis promjena cijena 90 dana prije obnove

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

Zašto ISKLJUČITI automatsko obnavljanje: Završetak prodaje / završetak životnog vijeka PID-ova na automatskom produljenju Obavijesti

Scenarij: Datum završetka AR-a izvan datuma LDOS/EOL-a i nije postavljen zamjenski PID

Automatsko obnavljanje automatski će se isključiti za čitavu pretplatu i ta će se obavijest poslati korisniku 90/60/35 dana prije isteka razdoblja.

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

Scenarij: Datum završetka AR-a izvan datuma LDOS/EOL-a i zamjenski PID postavljen je u CCW-u

EOS PID će se ukloniti i zamijeniti zamjenskim PID-om. Cijena popisa upotrijebit će cijenu novog zamjenskog PID-a (u većini slučajeva Cisco će zadržati istu cijenu popisa za zamjenske PID-ove). Korisniku će se poslati obavijest u kojoj će ga se obavijestiti i **zatražiti da se odjavi od automatske obnove** ili nastaviti s zamijenjenim PID-om i novom cijenom.

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

Scenarij: Datum završetka AR-a izvan datuma LDOS/EOL-a i zamjenski PID postavljen je u CCE-u

EOS PID će se ukloniti i zamijeniti zamjenskim PID-om. Cijena popisa upotrijebit će cijenu novog zamjenskog PID-a (u većini slučajeva Cisco će zadržati istu cijenu popisa za zamjenske PID-ove). Korisniku će se poslati obavijest u kojoj će ga se obavijestiti i **zatražiti da se odjavi od automatske obnove** ili nastaviti s zamijenjenim PID-om i novom cijenom.

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

Zašto ISKLJUČITI automatsko obnavljanje: Navedite promjene cijena na obavijesti o automatskom produljenju

Scenarij: Popis Cijena promijenjena **90 dana** prije automatske obnove

Ako se cijena popisa promijenila **90 dana** prije automatske obnove, primijenit ćemo promjenu cijene popisa tijekom automatske obnove. Korisnicima se šalju obavijesti kako bi ih se obavijestilo o ovoj promjeni i pitali žele li odustati od automatske obnove ili prihvatiti novu cijenu. Obavijest je standardna obavijest o automatskoj obnovi s dodatnim porukama o promjeni cijene.

Hi <Customer name>,

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

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

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

Subscription Details:

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

* Exclusive of taxes and fees

This is a system generat

Resources for You:

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

Thank you,

CISCO SYSTEMS, INC.

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

Odustani od pretplate

Otkazivanja pretplate
Zahtjevi za otkazivanje

- Vrijedi 13. rujna 2020. – Ako **korisnik želi isključiti automatsko obnavljanje**, omogućeno mu je da sami **isključi automatsko obnavljanje putem korisničkog sučelja Pretplate u CCE-u**. Isključivanje automatskog produljenja mora se izvršiti **najkasnije 30 dana od isteka roka**. Pregledajte odjeljak Upravljanje automatskim obnavljanjem pretplata u ovom vodiču kako isključiti automatsko obnavljanje. Ako je isteklo manje od 30 dana, korisnici mogu zatražiti iznimku rukovanja svojim produljenjem putem zahtjeva za otkazivanje usluge Customer Service Hub kako bi spriječili automatsko obnavljanje pretplate.

- Stupa na snagu 13. rujna 2020. – Za **otkazivanja na polovini i/ili na kraju razdoblja za sve CCE pretplate,** korisnici bi trebali izraditi zahtjev putem **centra za korisničku podršku (CSH).** Ako je manje od 30 dana od datuma isteka, korisnici mogu zatražiti iznimku rukovanja svojim produljenjem putem zahtjeva za otkazivanje usluge Customer Service Hub kako bi spriječili automatsko obnavljanje pretplate. Kako biste saznali kako podnijeti zahtjev za otkazivanje putem CSH-a, slijedite korake na sljedećih nekoliko slajdova.

- Vrijedi 13. rujna 2020. - Ako je Korisnik već izradio zahtjev u posljednjih 30 dana od isteka roka kako bi zaustavio automatsko obnavljanje, a zatim promijenio mišljenje, korisnik može (1) ponovno otvoriti početni zahtjev ako postoji i nije zatvoren ili (2) otvoriti novi CSH zahtjev za otkazivanje i odabrati **Povuci zahtjev za otkazivanje – nije moguće uključiti automatsko obnavljanje** kao **vrstu zahtjeva.**
  - Napomena: povlačenje brisanja mora se izvršiti **prije datuma transakcije brisanja**

Napomena: Cisco će dovršiti postupak u slučaju do 15 radnih dana za otkazivanje srednjeg roka i 7 radnih dana za otkazivanje isteka roka koji su prikupljeni manje od 30 dana od datuma završetka za slučajeve rješavanja izuzetaka automatskog produljenja.

Otkazivanja pretplate

Zahtjev za otkazivanje

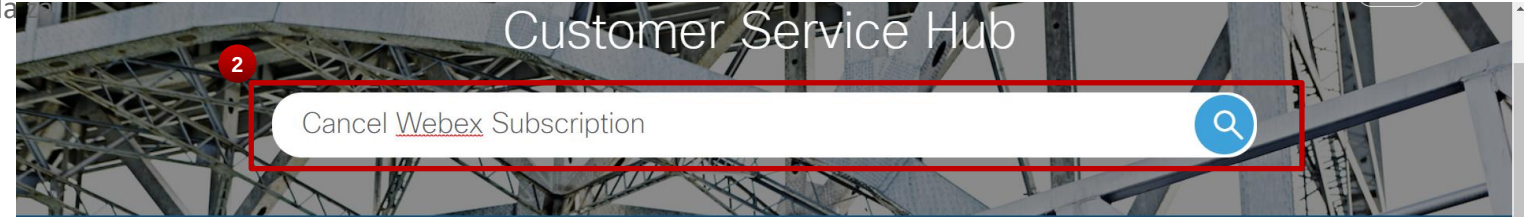
1. Da biste zatražili zahtjev za otkazivanje pretplate na pola ili na kraju razdoblja za bilo koje CCE pretplate, idite na Centar za korisničku podršku da biste pokrenuli slučaj zahtjeva za otkazivanje.

TIP

Napomena: Ako želite isključiti automatsko obnavljanje, to se može učiniti najkasnije 30 dana od završetka razdoblja. Korisnicima je omogućeno samoisključivanje automatskog produljenja u korisničkom sučelju CCE pretplate. Pregledajte odjeljak automatskim obnavljanjem pretplata u ovom vodiču i saznajte kako.

Ako ste od isteka razdoblja kraći od 30 dana, otvorite slučaj prateći ove upute i zatražite obradu iznimke za njihovo produljenje putem Centra za korisničku podršku kako biste spriječili automatsko obnavljanje pretplate.

2. Unesite riječ **Odustani od pretplate na Webex** u traku za pretraživanje i kliknite ikonu povećala za pretraživanje.

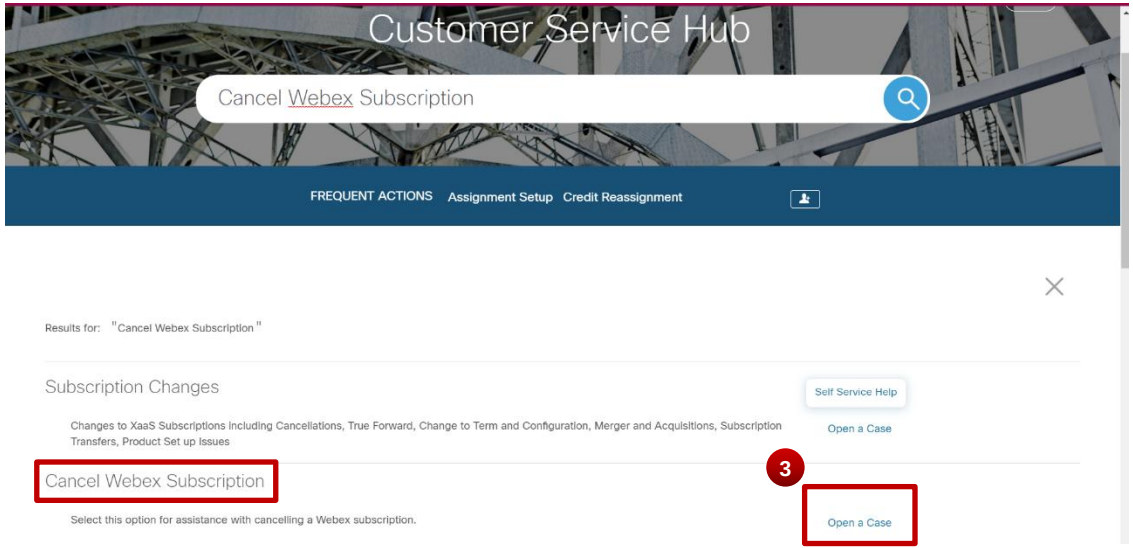


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

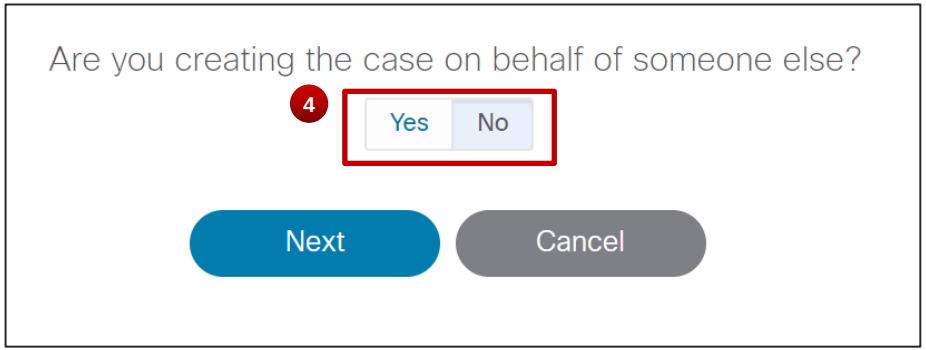
Otkazivanja pretplate

Zahtjev za otkazivanje

3 Kliknite **Otvori zahtjev** u odjeljku **Otkaži pretplatu na Webex**.



4 Odgovorite ako stvarate slučaj u ime druge osobe. Zatim kliknite na **Dalje**.



TIP

Napomena: Ako izrađujete slučaj u ime druge osobe, od vas će se zatražiti da unesete CCO ID te osobe.

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

Otkazivanja pretplate

Zahtjev za otkazivanje

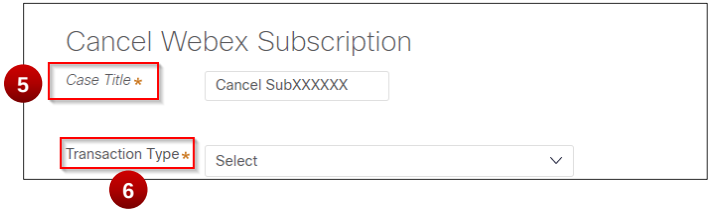
5 Pod **Naslov slučaja**pošaljite naslov za svoj slučaj (npr. Odustani SubXXXXXX)

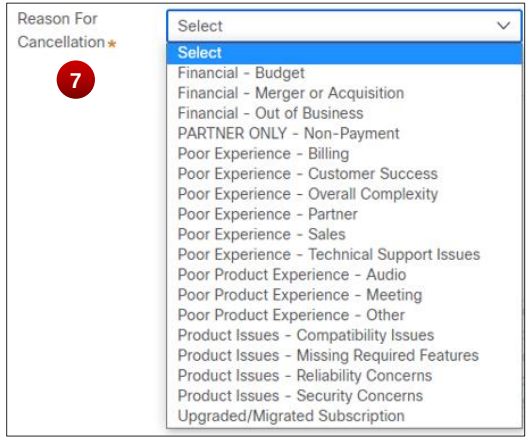
6 Na padajućem izborniku Vrsta transakcije odaberite CCE

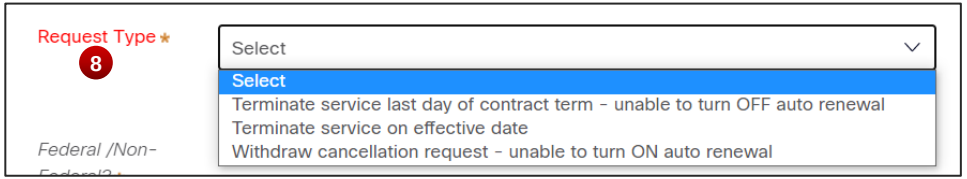
7 Odaberite **Kôd razloga** s padajućeg popisa

8 Odaberite **Vrstu zahtjeva** s padajućeg popisa

- Odaberite **Raskid usluge posljednjeg dana trajanja ugovora – nije moguće ISKLJUČITI automatsko produljenje** ako je to unutar 30 dana od završetka razdoblja i više ne možete sami isključiti automatsko produljenje putem korisničkog sučelja Pretplate
- Odaberite **Prekini uslugu na datum stupanja na snagu** ako tražite otkazivanje usluge na sredini razdoblja i želite da se to dogodi na odabranom traženom datumu stupanja na snagu
- Odaberite **Povuci zahtjev za otkazivanje – ne možete uključiti automatsko obnavljanje** ako ste već otvorili zahtjev za otkazivanje u roku od 30 dana od datuma isteka i promijenili ste mišljenje i želju da se pretplata produlji, a ne otkaže.







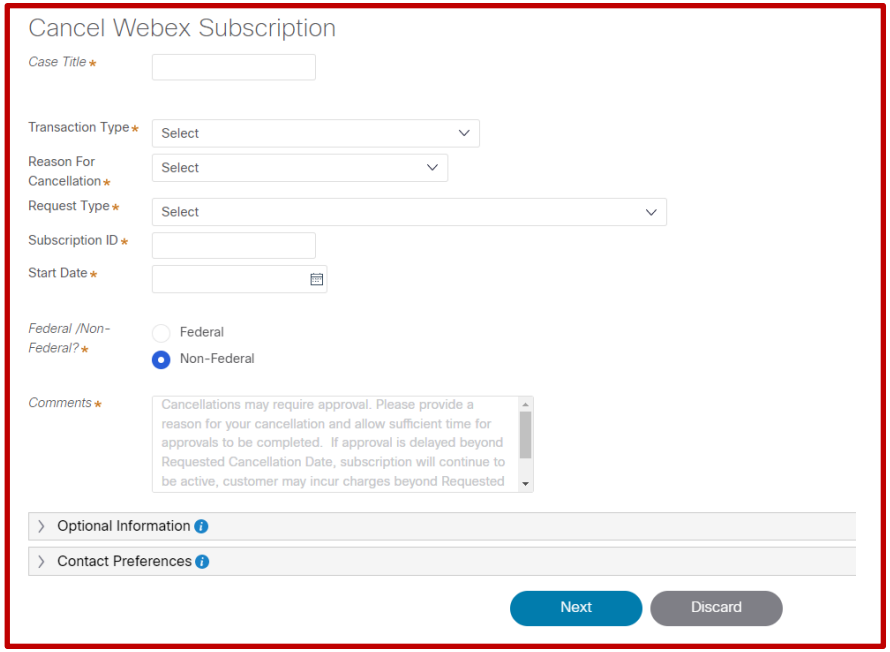
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Otkazivanja pretplate
Zahtjev za otkazivanje

9 Ispunite sva obavezna polja, uključujući **ID pretplate**, **Vrstu transakcije, Razlog otkazivanja**, **Datum početka**, **Vrstu zahtjeva**, **Savezni/Nesavezni**i sve **Komentare**.

- Napomena: **Sva otkazivanja na sredini i na kraju razdoblja su iznimke, a odobrenje NIJE zajamčeno.** Navedite razlog za svoje otkazivanje, navedite tražite li otkazivanje na kraju ili sredinom radnog vremena i pričekajte dovoljno vremena za dovršetak odobrenja. Ako odobrenje kasni nakon datuma otkazivanja, pretplata će i dalje biti aktivna, a korisnik može naplatiti naknadu nakon datuma otkazivanja.

9



TIP

Napomena: Ako je Korisnik već izradio slučaj u posljednjih 30 dana od isteka roka kako bi zaustavio automatsko obnavljanje, a zatim promijeni mišljenje, korisnik može (1) ponovno otvoriti početni slučaj ako postoji i nije zatvoren ili (2) otvoriti novi CSH zahtjev za otkazivanje i odabrati **Povuci zahtjev za otkazivanje – nije moguće uključiti automatsko obnavljanje** kao **vrstu zahtjeva**.

Napomena: povlačenje brisanja mora se izvršiti **prije datuma transakcije brisanja**

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

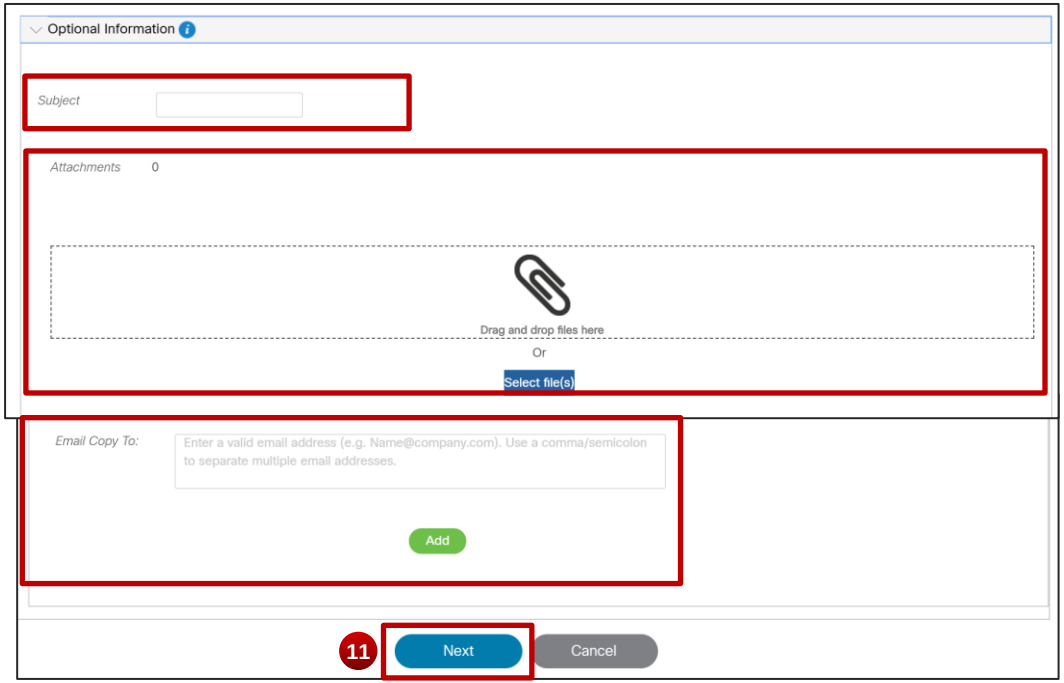
Otkazivanja pretplate

Zahtjev za otkazivanje

10 U izborniku **Neobavezne informacije** možete dodati **ispitanika**, priložiti bilo koju datoteku **privitka** zahtjevu za otkazivanje i/ili dodati adrese **e-pošte** kako biste primili kopiju zahtjeva.

11 Nakon što ste dovršili sva obvezna i neobavezna polja, kliknite na **Dalje**.

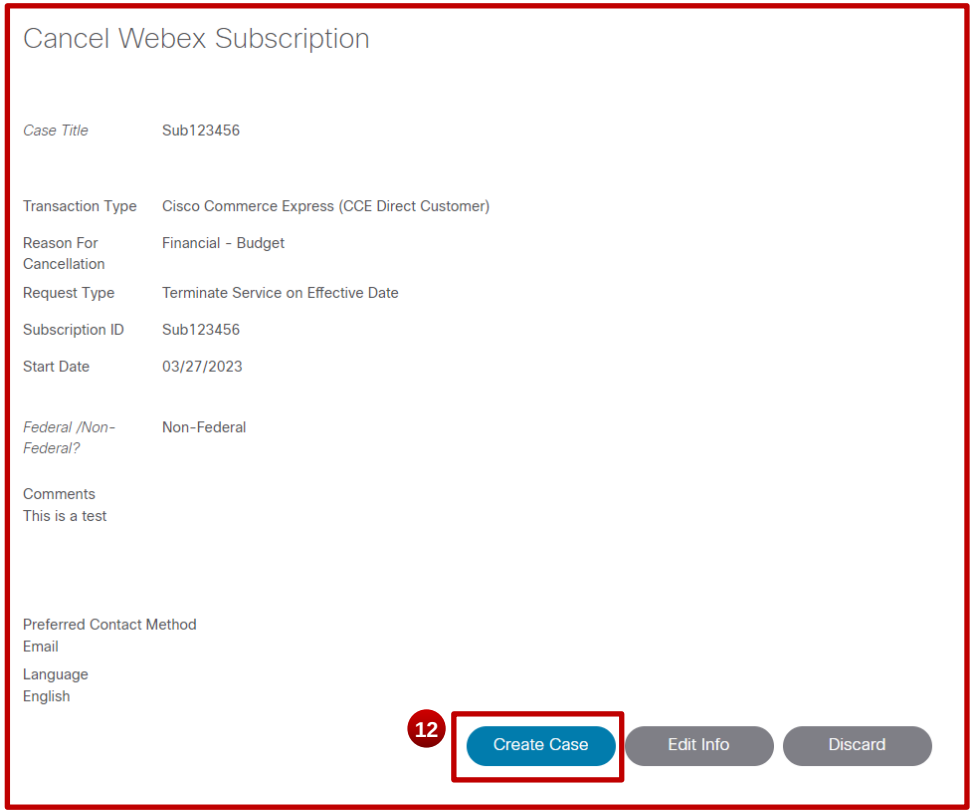
10



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

Otkazivanja pretplate Zahtjev za otkazivanje

12 Pregledajte unesene podatke. Kliknite na **Uredi podatke** ako postoje bilo kakve promjene koje trebate izvršiti na zahtjevu. Kada su sve informacije točne i točne, kliknite na **Izradi slučaj.**



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

Hardverska pošiljka i povrat

Hardverska pošiljka

Brzina dostave	Narudžba za brod	Vrijeme provoza pošiljke	Od narudžbe do dolaska
Standardna dostava	4 Radni dani	6 Radni dani	10 Radni dani

Povrati se moraju pokrenuti u Centru za korisničku podršku

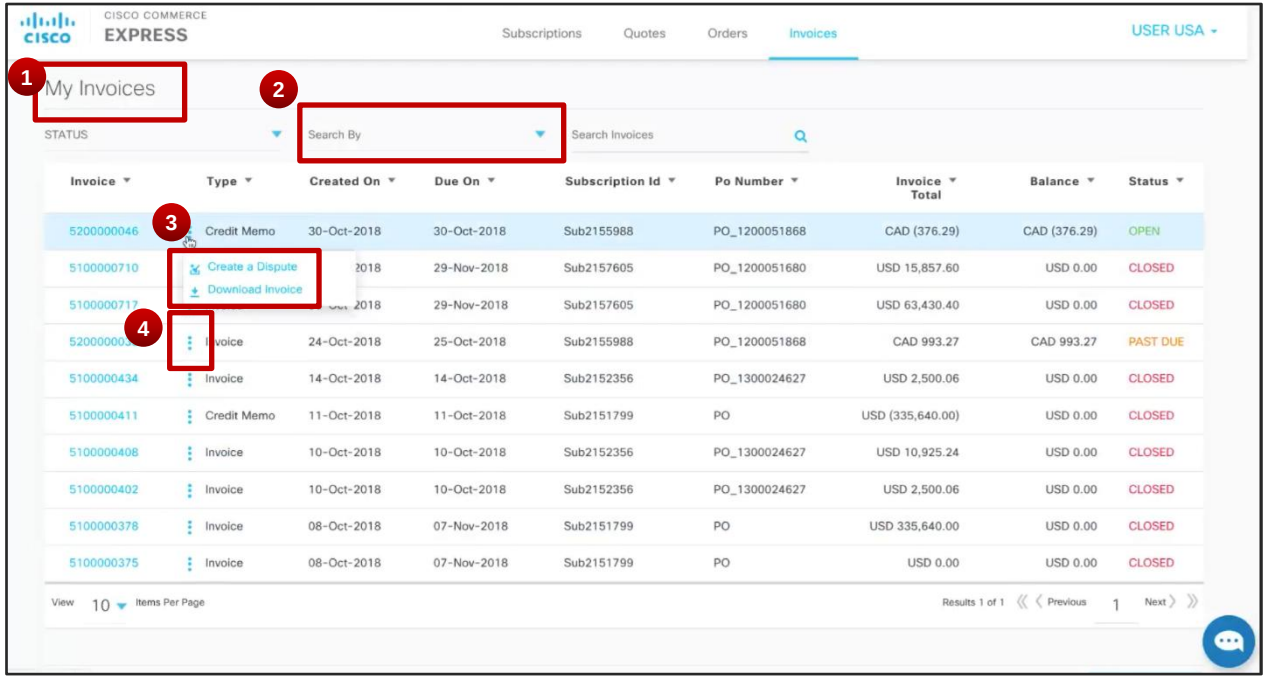
1. Otvorite zahtjev u centru za korisničku podršku.
2. Potražite ‘CCE’ > kliknite „Otvori zahtjev“ u pomoćnom alatu za ponude za Cisco Commerce Express (CCE).
3. Odaberite „Podrška za pošiljke agencije“.

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

Stvaranje spora

Stvaranje spora

1. Idite na karticu **Računi** u odjeljku **Moj račun**
2. Možete **potražiti** račun
3. Kliknite 3 okomite točke,
4. i odaberite **Stvori spor.** Napomena: Možete pretraživati po sporovima ili kliknuti na SAF brojeve koji daju detalje/bilješke o sporu.



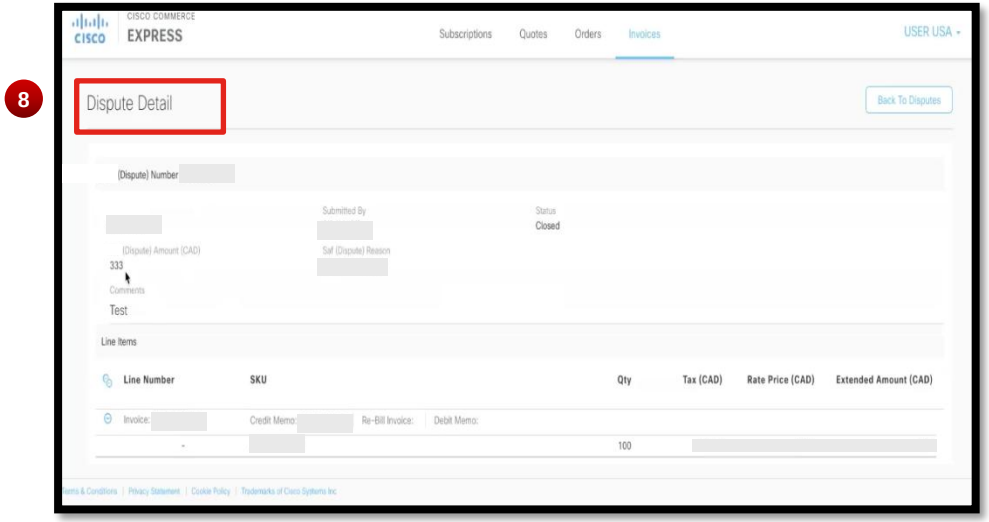
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Upravljanje računima

Pregledajte sporove na računu

8. Pregledajte **pojedinosti spora**

Napomena: Ovo je samoposlužni prikaz. Korisnici mogu pregledati status spora i iznos Spora.



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

Pregled računa

9. Kliknite **Računi**

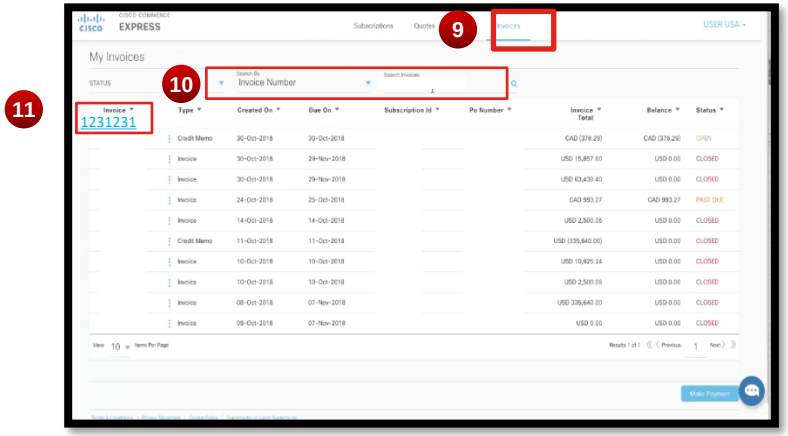
10. Kliknite **vezu broja fakture** na lijevoj strani

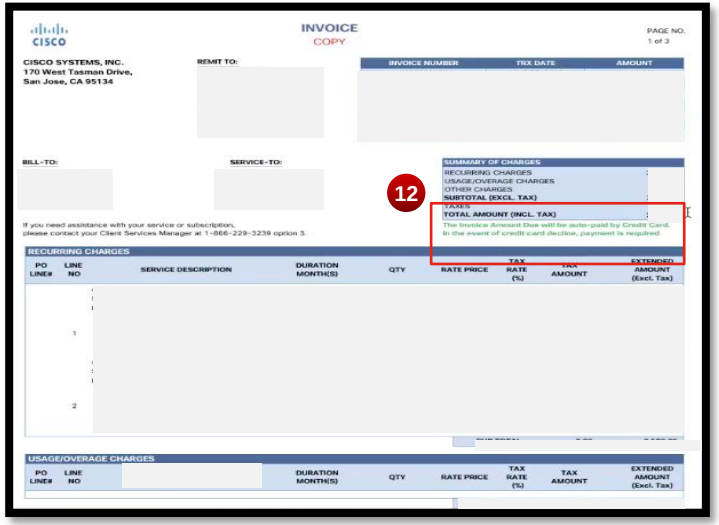
11. Kliknite na **Preuzmi kao PDF** kako biste pregledali račun

12. **Obavijesti za poruke** istaknut će se u zaglavlju i podnožju stranice za račune na kojima je uključeno automatsko plaćanje.

Napomena: Račun će uvijek prikazati ukupan iznos i biti plaćen na datum transakcije.

Korisnici mogu **preuzeti svoj račun na isti dan izrade, nakon 16:00 (4:00 PST).** Obavijest će zatražiti da se korisnici obavijeste kada se račun priprema.





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

Pregled računa

13. Ako se promocija primijeni na pretplatu za taj mjesec, prikazat će se kao dio **vrijednosti popusta na program PA** . Prošireni iznos za liniju odražavat će promotivni kredit.

14. Nakon isteka promocije, to će se isključiti iz pretplate i više se neće prikazivati u vrijednosti popusta na program PA.

Napomena: na dnu računa navedena je formula za izračun proširenog iznosa radi jasnoće.

RECURRING CHARGES

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

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

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

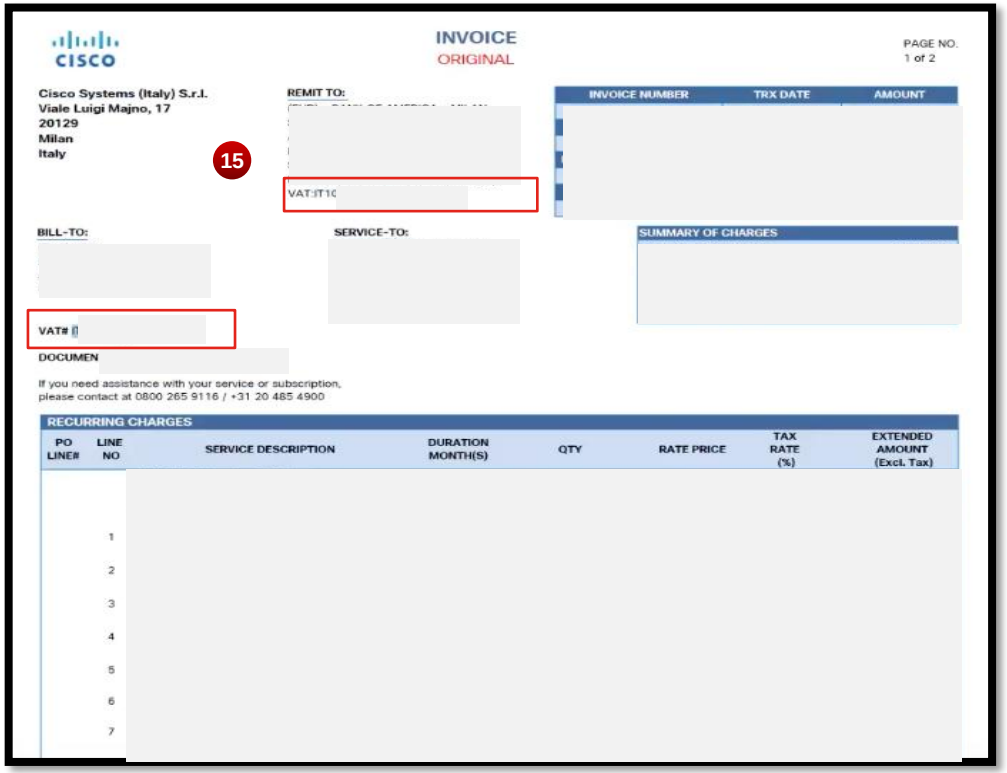
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Pregled PDV/GST/TAX ID

15. Na računu se **PDV/GST ili POREZNI ID** nalaziti na dva mjesta.

To uključuje gornji desni i srednji lijevi dio računa.

Korisnici koji zahtijevaju obrazac W-9 (zahtjev za identifikacijski broj poreznih obveznika i certifikaciju) [Obrazac možete preuzeti ovdje.]



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

Italija E-račun

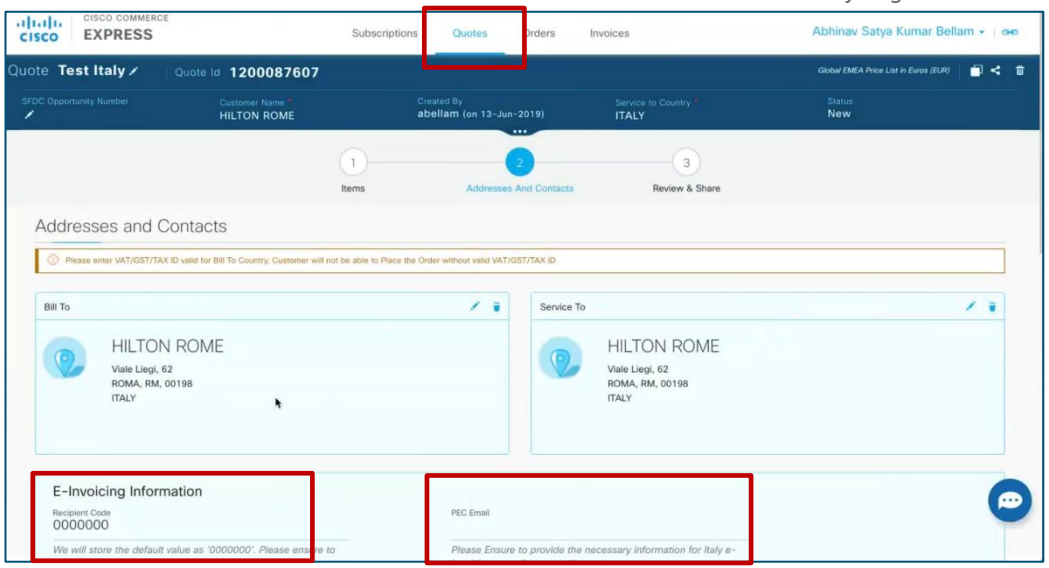
Za Korisnike s adresom ***Računa Za*Italiju.**

1. Otvorite **Ponudu** > Odaberite **adresu i kontakte**

2. Kada je Bill-To u Italiji, moramo dodati broj e-računa.
   a) Broj fakture zadan je na sedam 0 (0000000).
   b) Korisnik mora navesti PEC kôd (Certified E-Mail Certificate).

3. PEC e-pošta je obavezna i bit će osigurana od strane korisnika iz talijanske vlade.
   a) Ovaj e-račun poslat će se na e-poštu PEC-a.

Prikaz vanjskog korisnika



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

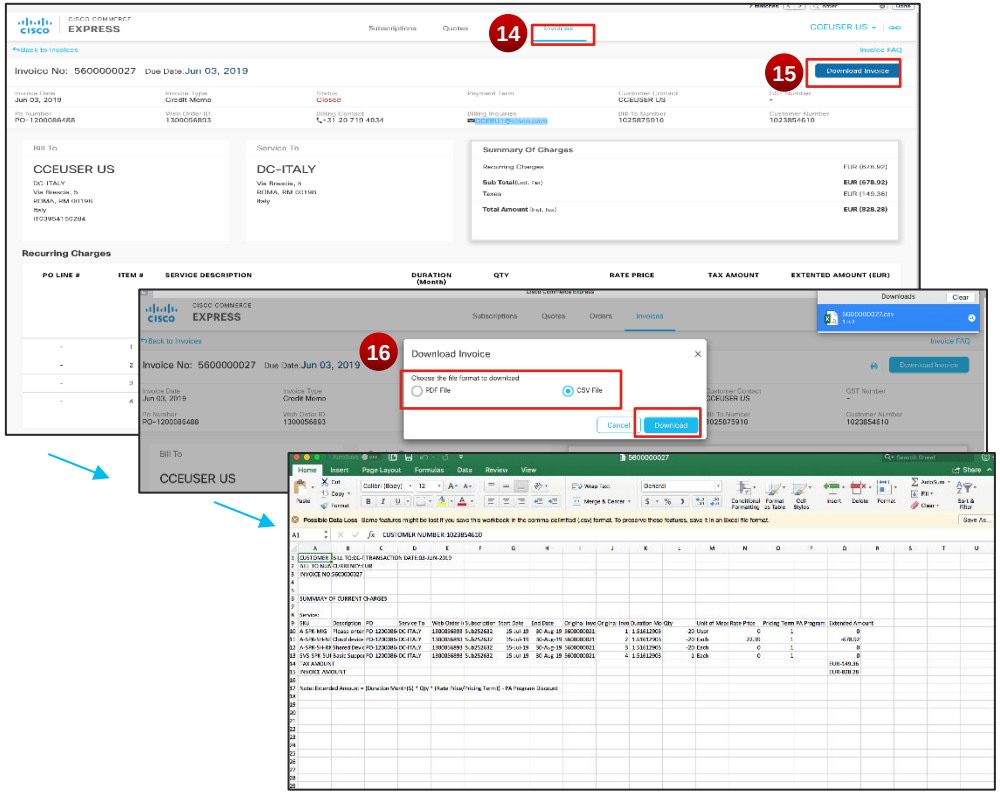
Italija e-fakturiranje

Za korisnike s adresom računa i uslugom za adresu u Italiji sada možete Preuzeti Račun.

14. Na kartici **Računi** odaberite račun koji želite prikazati.

15. U gornjem desnom kutu kliknite za **Preuzimanje računa**

16. Odaberite format: **PDF datoteka ili CSV datoteka.**



Primjer CSV datoteke

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

Podrška

Podrška

Kako dobiti pomoć za Cisco Commerce Express (CCE)

- Otvorite zahtjev u centru za korisničku podršku
- Potražite „CCE”
- Kliknite "Otvori zahtjev" u pomoćnom alatu za ponude za Cisco Commerce Express (CCE)

Kako Dobivam pomoć s novim ili postojećim ponudama za omogućavanje narudžbe za Cisco Commerce Express (CCE)?

- Ako radite s agentom prodaje tvrtke Cisco, podaci za kontakt navedeni su na dnu e-pošte tvrtke Cisco

Kako dobiti pomoć s povratima i zamjenama za Cisco Commerce Express?

- Otvorite zahtjev u centru za korisničku podršku
- Potražite ‘CCE’ > kliknite „Otvori zahtjev“ u pomoćnom alatu za ponude za Cisco Commerce Express (CCE).
- Odaberite „ „Podrška za pošiljke agencije”

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

Podrška

Za zamjenu uređaja postavljenog na Cisco Commerce Express (CCE):

•Otvorite zahtjev u centru za korisničku podršku

•Potražite ‘CCE’ > kliknite „Otvori zahtjev“ u pomoćnom alatu za ponude za Cisco Commerce Express (CCE).

•Odaberite „Podrška za pošiljke agencije“.

Kako dobiti pomoć u vezi sa statusom narudžbe, promjenama ili otkazivanjima za Cisco Commerce Express (CCE)?

Za status:

•Otvorite zahtjev u centru za korisničku podršku

•Potražite ‘CCE’ > kliknite „Otvori zahtjev“ u pomoćnom alatu za ponude za Cisco Commerce Express (CCE).

•Odaberite „Podrška za agencijske narudžbe“. i slijedite korake kako biste otvorili zahtjev.

Za promjene/otkazivanja:

•Otvorite zahtjev u centru za korisničku podršku

•Potražite ‘CCE’ > kliknite „Otvori zahtjev“ u pomoćnom alatu za ponude za Cisco Commerce Express (CCE).

•Odaberite „Promjene/otkazivanja“ i slijedite korake kako biste otvorili zahtjev.

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

Podrška

Ovdje potražite pomoć s prijavom u CCE

Pošaljite Spor ovdje

NAPLATA I ZBIRKE

- AMERIKE: us01_cce@external.cisco.com ili us02_cce@external.cisco.com ili us03_cce@external.cisco.com ili us04_cce@external.cisco.com ili us05_cce@external.cisco.com
- EMEAR: cceeu1@external.cisco.com ili cceeu2@external.cisco.com
- AZIJA: cce_apjc_asia1@external.cisco.com ili cce_apjc_asia2@external.cisco.com ili cce_apjc_asia3@external.cisco.com
- JAPAN: cce_apjc_jpn@external.cisco.com
- INDIJA: cce_apjc_ind@external.cisco.com
- ANZ: cce_apjc_anz@external.cisco.com

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

Resursi

1. **Centar za pomoć za Cisco Commerce Express**

   Posjetite centar za pomoć za Cisco Commerce Express kako biste saznali više o CCE-u, pregledali najčešća pitanja te pristupili pomoći i podršci.

   http://cs.co/CiscoCommerceExpressHelpCenter

2. **Prijavite se u Cisco Commerce Express**

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

3. **Cisco Commerce Express – Vodič za korisnike**

   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

Resursi

Ažuriranja verzija

Izdanje Q4F19 - 9. lipnja 2019.	
Automatski odrazi plaćanja kreditnom karticom	Glavni podaci kreditne kartice, kada se ažuriraju, automatski će se odraziti na to plaćanje za sve postavljene narudžbe i pretplate.
Italija e-fakturiranje	Fakturiranje će biti dostupno elektroničkim putem za standarde sukladnosti. Za e-fakturiranje potrebno je unijeti kôd putem e-pošte.
Automatsko plaćanje i preostalo stanje	Podsjetnik za plaćanje preostalog iznosa treba obraditi u trenutku postavljanja automatskog plaćanja kako bi se osigurala pravovremena plaćanja.
Preuzimanje računa	Korisnici mogu preuzeti račune u sljedećih 12 sati ili, nakon 4:00 sati, PST
Obustavi, nastavi, obustavi obavijest	Obavijesti će se slati korisnicima nakon isteka roka od 10 do 45 dana.
Dostupnost CCE kreditne kartice	Dostupnost CCE-a i kreditnih kartica sada je dostupna na: Bolivija, Britanski Djevičanski otoci, Kajmanski otoci, Honduras, Nikaragva, Paragvaj, Američki Djevičanski otoci, Barbados, Bermuda, Aruba
Amex u Australiju	Amex u Australiji može se koristiti kao plaćanje na CCE.
Centar za pomoć na Webex.com	Ovdje pogledajte najčešća pitanja, podršku i resurse
Q1F20 Izdanje - - 6. rujna 2019.	
Ažuriranje operativnog programa	Polje PO-a može se ažurirati za interne i vanjske korisnike
CCE pomoć	Gumb CCE pomoći na nadzornoj ploči

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

Ažuriranja verzija

Q1F20 Izdanje - - 6. rujna 2019.	
Istaknite narudžbu	Gumb za naručivanje istaknut za korisnike
Kreditna kartica, automatsko plaćanje i poboljšanje	Poboljšanja kreditne kartice automatsko plaćanje i bilance na tekućem računu
Obavijest računa	Slanje poruka računa za pripremu računa
Q1F20 Izdanje - - 6. listopada 2019.	
Kreditne kartice	CCE – poboljšanje obavijesti za zaslon automatskog plaćanja (Poboljšanje iskustva automatskog plaćanja)
Poboljšanja pojednostavljenja	Gumb za vidljivost narudžbe za mjesto (Skočna poruka upozorenja)
	Kontakt za podršku izravno prikazan alatu CCE
	Obavijest o fakturi za preuzimanje za 12 sati
Dodatno ažuriranje	Pregled citata u CCE nadzornoj ploči
	Upravljanje PO-om (ažuriranje uputa)
	Popis dostupnosti države
Q2.1 Izdanje - - Studeni 19, 2019	
Obavijest e-poštom	Obavijest poslana kada korisnik izvrši plaćanje po načelu plaćanja i jednokratno plaćanje
Veze za podršku	Veze za podršku za Podršku i pomoć na CCE odredišnoj stranici

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

Ažuriranja verzija

Izdanje Q4F20 - - 21. lipnja 2020.	
Prikaz promocija na ponudi	Prikaz pojedinosti promocija i financijskog sažetka o ponudama
Prikaz promocija na stranici pregleda ponude	Pregled pojedinosti promocija i financijskog sažetka na stranici pregleda ponude
Pregled računa sa i bez promocija	Pregled računa kada se promocija primijeni i kada promocija odbaci
Q1FY21 Izdanje - - 16. kolovoza 2020.	
Potvrde o poreznom izuzeću	Model agencije Cisco Webex LLC povučen je i više nije potreban. Model agencije Tropo LLC zamijenio je Broadsoft Adaption LLC.
Upravljaj pretplatama	Navedite dodatno objašnjenje tko i kako ažurirati primarne kontakte za naplatu, kao i adresu za naplatu
Pregled promotivnog popusta na račun u CCE-u	Pregled promotivnih popusta na razini linije na Računima
Q1FY21 Izdanje - - 13. rujna 2020.	
Upravljanje automatskim obnavljanjem pretplata	Korisniku je omogućeno upravljanje postavkama automatskog produljenja u korisničkom sučelju Pretplata te prikaz ažuriranja u kartici Povijest, kao i pokretanje izvješća o promjenama automatskog produljenja
Odustani od pretplate	Kako izraditi slučaj u centru korisničke službe i otkazati pretplatu
Q2FY21 izdanje - - 8. studenog 2020.	
Upravljanje automatskim obnavljanjem pretplata	Ažuriranje načina na koji korisnici mogu vidjeti promjene automatskog produljenja iz kartice Povijest u korisničkom sučelju Pretplata
Izdanje Q2FY21 - kolovoz 2021.	
Povrati za hardver	Isporuka hardverske narudžbe. Povrat hardvera za korisnike bit će smješten u centru korisničke podrške
Resursi podrške	Resursi podrške ažurirani za korisnike (slajd 112 – 114)
Ažuriranje poreznih alata	Porezne opcije, porezni alati, prikaz i ugovor za korisnike (slajd 35-37), bankovna doznaka

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

Ažuriranja verzija

Izdanje Q4F22 – - 8. svibnja 2022.	
Izravno terećenje	Plaćanje izravnim terećenjem Novi odjeljak za upute za plaćanje izravnim terećenjem
Porezno oslobođenje	Porezno oslobođenje Nova oznaka: najbolje prakse za unos pojedinosti u polje za opis stavki koje ispunjavaju uvjete za izuzeće.
Q2FY23 - - 10. siječnja 2023.	
Otkazivanja pretplate	Otkazivanja pretplate Zahtjev za otkazivanje Ažuriran je jezik kako bi se naglasilo da su odobrenja potrebna, ali nisu zajamčena za sva otkazivanja na polovini i na kraju razdoblja.
Docusign	Porezni prikaz i ugovor o poreznom prikazu Uklonjeni su slajdovi sa svim koracima značajke Docusign, koji više nisu potrebni (prethodno slajdovi 38 – 41).
Porezno oslobođenje	Porezno oslobođenje Dodan popis država u kojima je tvrtka Broadsoft Adaption LLC registrirana za naplatu poreza.
Q3FY23 - - 1. veljače 2023.	
Otkazivanja pretplate	Otkazivanja pretplate Zahtjev za otkazivanje Ažuriran je jezik kako bi se naglasilo da su odobrenja potrebna, ali nisu zajamčena za sva otkazivanja na polovini i na kraju razdoblja.
Otkazivanja pretplate	Otkazivanja pretplate Zahtjev za otkazivanje pretplate Ažurirana snimka zaslona za CS Hub koja uključuje nove oznake i opcije otkazivanja pretplate na Webex.

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

Ažuriranja verzija

Q3FY23 – - 9. ožujka 2023.	
Izrada i upravljanje citatom	Izradi Cisco.com račun (CCO ID) Ažurirane su slomljene veze za stranicu registracije i CCE nadzornu ploču
Q3FY23 - - 5. travnja 2023.	
Otkazivanja pretplate	Otkazivanja pretplate Zahtjev za otkazivanje 111 – 113 Ažurirane snimke zaslona za otkazivanja.
Q2FY24 – 7. veljače 2024.	
Podrška	Podrška Ažurirani pseudonimi podrške za sve regije

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

Popis dostupnosti države

Naziv države

1. Albanija
2. Argentina
3. Aruba
4. Australija
5. Austrija
6. Bangladeš
7. Barbados
8. Bermuda
9. Bjelorusija
10. Belgija
11. Benin
12. Bolivija
13. Bosna i Hercegovina
14. Britanski Djevičanski otok
15. Bugarska
16. Kanada
17. Kajmanski otoci
18. Čile
19. Kolumbija
20. Kongo
21. Kostarika
22. Hrvatska
23. Cipar
24. Češka
25. Danska
26. Dominikanska Republika
27. Ekvador
28. Egipat
29. Salvador
30. Estonija
31. Etiopija
32. Finska
33. Francuska
34. Njemačka
35. Gana
36. Grčka
37. Gvatemala
38. Gvineja
39. Hong Kong
40. Honduras
41. Madžarska
42. Island
43. Indija
44. Indonezija
45. Izrael
46. Italija
47. Jamajka
48. Japan
49. Kazahstan
50. Kenija
51. Latvija
52. Litva
53. Luksemburg
54. Makedonija
55. Malezija
56. Malta
57. Mauricijus
58. Meksiko
59. Moldavija
60. Maroko
61. Nizozemska
62. Nizozemski Antili
63. Novi Zeland
64. Nikaragva
65. Nigerija
66. Norveška
67. Pakistan
68. Panama
69. Papua Nova Gvineja
70. Paragvaj
71. Peru
72. Filipini
73. Poljska
74. Portugal
75. Portoriko
76. Katar
77. Rumunjska
78. Saudijska Arabija
79. Senegal
80. Srbija
81. Singapur
82. Slovačka
83. Slovenija
84. Južnoafrička Republika
85. Španjolska
86. Šri Lanka
87. Švedska
88. Švicarska
89. Tanzanija
90. Tajland
91. Tunis
92. Uganda
93. Ukrajina
94. Ujedinjeni Arapski Emirati
95. Ujedinjena Kraljevina
96. SAD
97. Urugvaj
98. Američki Djevičanski otoci
99. Venezuela
100. Vijetnam
101. Zimbabve

CISCO