Cisco Commerce Express

Guida utente del cliente

Febbraio 2024

Sommario

1. Informazioni su Cisco Commerce Express (CCE)
2. Nozioni di base di CCE
3. Esenzione fiscale
4. Gestione dei preventivi dal dashboard
5. Gestione di un preventivo e emissione di un ordine
6. Crea nuovo contatto aziendale
7. Aggiungi contatto di fatturazione secondario
8. Gestisci ordine PO n.
9. Creazione di un account Cisco.com
10. Visualizzazione, download e stampa delle fatture
11. Visualizzazione e gestione degli abbonamenti dal dashboard
12. Scarica il contratto firmato
13. Pagamento con carta di credito
14. Pagamento una tantum
15. Pagamento addebito diretto
16. Pagamento automatico e riflesso automatico
17. Visualizzazione e gestione di tutte le notifiche
18. Modifica abbonamento
19. Gestione del rinnovo automatico per gli abbonamenti
20. Annullamento di un abbonamento
21. Crea un reclamo
22. Gestione delle fatture
23. Supporto
24. Risorse

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

Informazioni su Cisco Commerce Express (CCE)

Cisco Commerce Express (CCE)

Per soddisfare le esigenze dei clienti e fornire un'esperienza migliore e più rapida ai clienti, Cisco ha progettato e sviluppato una piattaforma Cisco Commerce Express (CCE) che consente a Cisco e ai clienti di collaborare esaminando e acquistando alcune offerte dal portfolio Cisco Collaboration.

La piattaforma offre ai clienti un facile accesso ai preventivi Webex e Webex Teams creati da Cisco, consente di rivedere i preventivi e inviare gli ordini direttamente a Cisco Systems, Inc.

Consente inoltre ai clienti di gestire preventivi e ordini, rivedere e stampare le fatture, nonché visualizzare e gestire gli abbonamenti.

Questo documento guida i clienti Cisco tramite la piattaforma Cisco Commerce Express e ne mostra i vantaggi su come utilizzarla.

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

Nozioni fondamentali di CCE

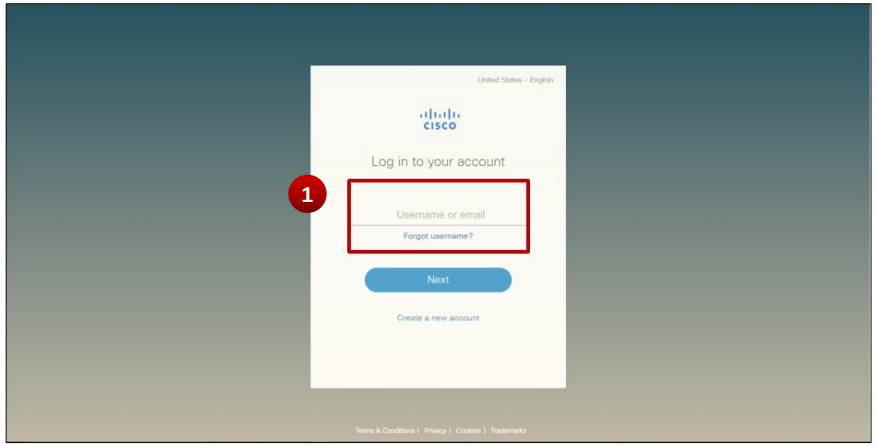
Nozioni fondamentali di CCE

Panoramica:
I clienti ora possono utilizzare la piattaforma Cisco Commerce Express per gestire i preventivi e effettuare gli ordini.

1. Per **accedere** alla home page di Cisco Commerce Express, fare clic qui

Nota: Per accedere allo strumento, è necessario utilizzare l'account Cisco.com (ID CCO) e la password.

Se non si dispone ancora dell'ID CCO utente Cisco, insieme al messaggio e-mail "Preventivo condiviso", si riceve un messaggio e-mail di "registrazione per un nuovo account". Seguire la procedura descritta nel messaggio e-mail per registrare l'account ID CCO. Il contatto di fatturazione principale può anche aggiungere contatti secondari e di supporto. Una volta aggiunto, seguire l'e-mail di attivazione per impostare l'ID CCO.



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

Nozioni fondamentali di CCE

Nella home page di Cisco Commerce Express, configurare il profilo facendo clic sulla freccia a destra del proprio nome, quindi fare clic su **Account personale e preferenze**.

1. Nel profilo sul lato destro dello schermo, selezionare **Preferenze account personale**.

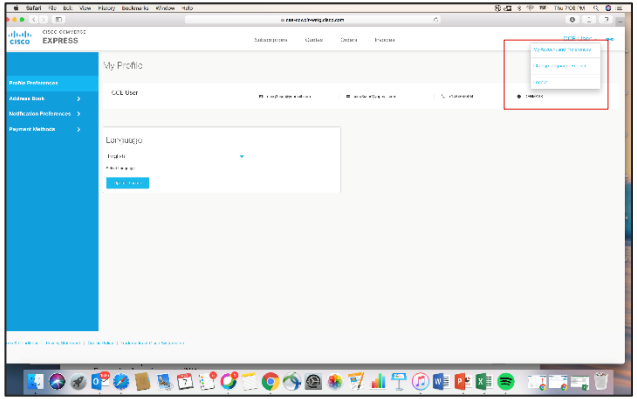
2. Selezionare Modifica lingua per visualizzare un elenco di 16 **lingue supportate** per visualizzare abbonamenti, preventivi, ordini e fatture.

3. È possibile aggiungere gli indirizzi **Fattura A** o **Servizio a** . *L'indirizzo Fattura Da salvare salverà la valuta preferita. Questo è impostato dal reparto vendite.*

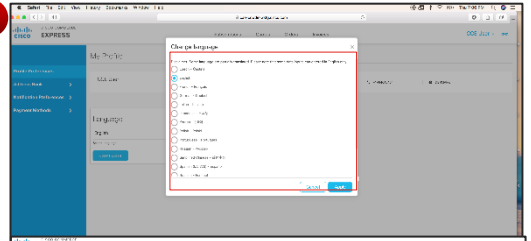
4. Seleziona il tasto di alternanza per **impostare preventivi e notifiche d'ordine**

5. Aggiungere metodi di pagamento (ach/check/bonifico bancario o carta di credito), **pagamenti preferiti** o modificare metodi.

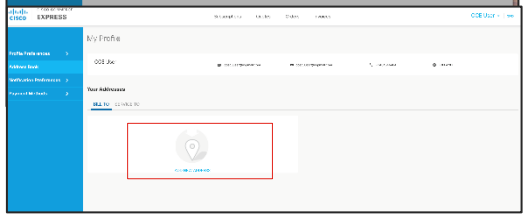
1



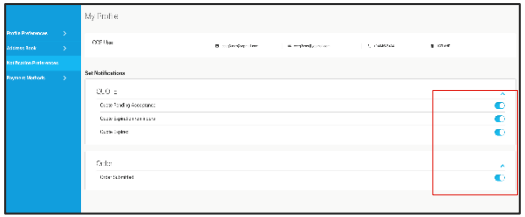
2



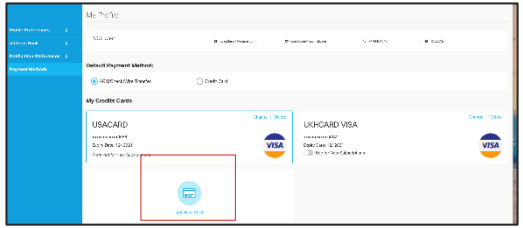
3



4



5



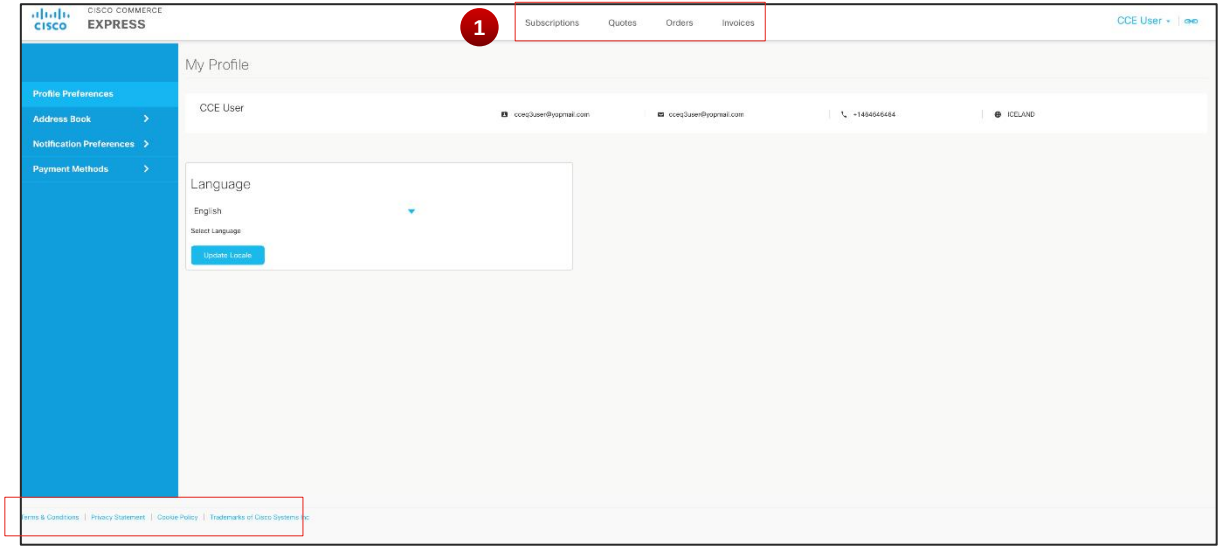
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

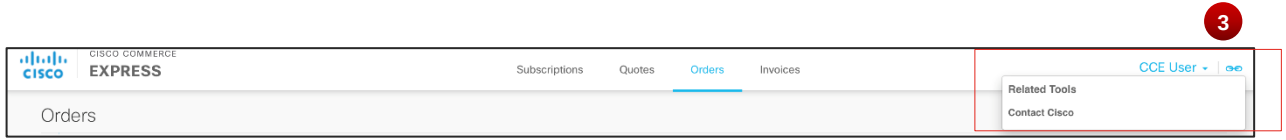
Nozioni fondamentali di CCE

1. Nell'intestazione sono presenti quattro schede: **Sottoscrizioni, preventivi, ordini e fatture**. Fare clic su una scheda per connettersi al dashboard associato.

2. Fare clic sui **collegamenti** nella barra degli strumenti per visualizzare contatti, mappa del sito, termini e condizioni, informativa sulla privacy, politica sui cookie e marchi di Cisco, visualizzare contatti, inviare feedback e ricevere assistenza.

3. Fare clic su per visualizzare gli strumenti correlati o per contattare Cisco.

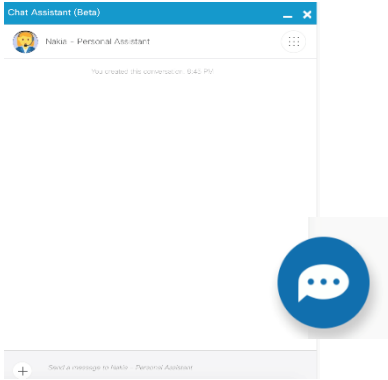




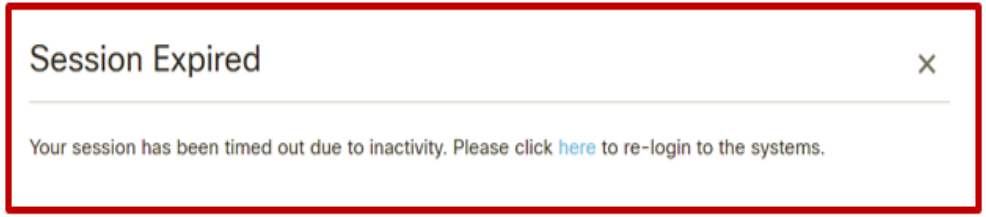
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Nozioni fondamentali di CCE

Nota: Fare clic sul pulsante di riduzione a icona per ridurre a icona l'assistente chat.



Dopo 10 minuti di inattività, la sessione scadrà e CCE si disconnette automaticamente. Fare clic sul pulsante here per eseguire nuovamente l'accesso a CCE.



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

Revisione dei preventivi nel dashboard CCE

Le vendite condivideranno con i clienti un preventivo in CCE.

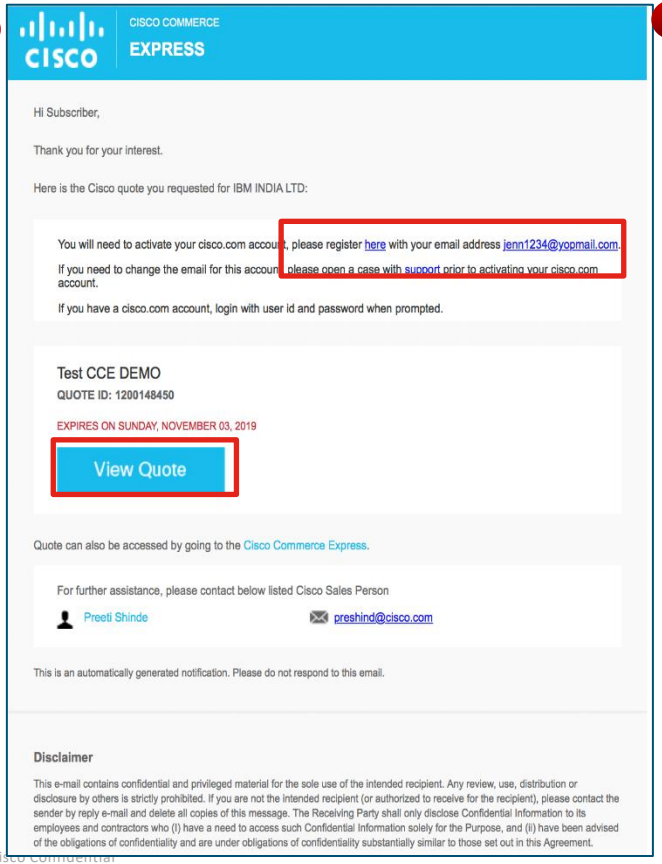
Diagramma A
Se un utente è un **Nuovo utente su CCE**, deve eseguire la registrazione per un account Cisco.com.

Tornare al messaggio e-mail di citazione e fare clic su Visualizza citazione. Immettere le informazioni dell'Account Cisco.com.

**Salvare le informazioni in quanto verranno utilizzate il

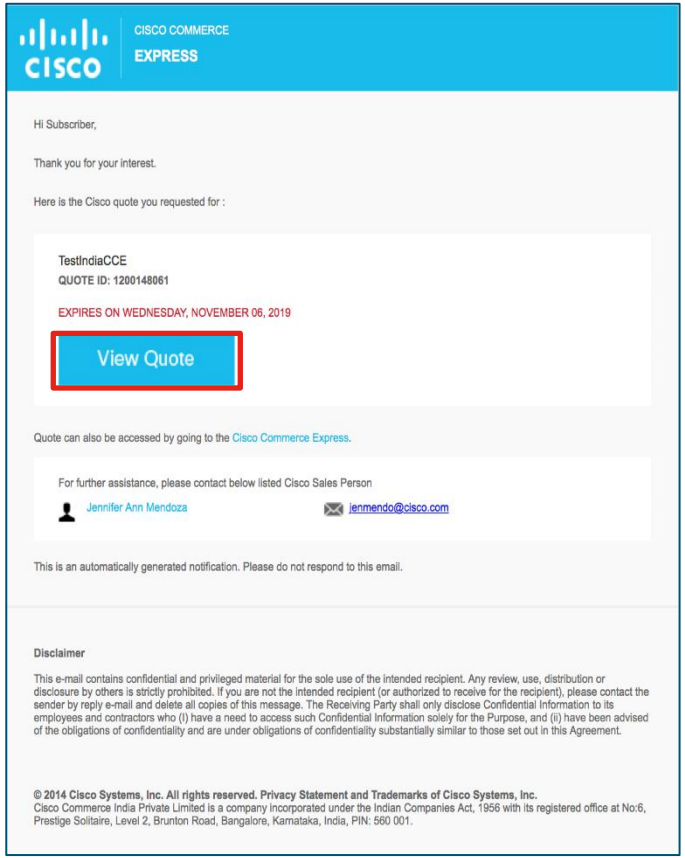
Diagramma B
Per gli **utenti abituali**, fare clic su **Visualizza citazione**. Ora, immettere le informazioni dell'account Cisco.com.

A



Nuovo

B



Ritorno

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

Esenzione fiscale (USA)

Esenzione fiscale

Panoramica:

- I prodotti e i servizi acquistati sono soggetti alle imposte sulle vendite applicabili nei luoghi di spedizione e di servizio.
- A partire dal 13 settembre 2020, se una società cliente a cui intestare la fattura non dispone di certificati di esenzione fiscale archiviati per **Cisco Systems Inc. e/o Broadsoft Adaption LLC** nei luoghi soggetti ad imposte, Cisco applicherà tutte le imposte richieste alle relative fatture.
- Se hai diritto all'esenzione fiscale e non desideri che Cisco applichi le imposte alle tue fatture, inviaci il tuo certificato di rivendita o altri certificati di esenzione fiscale prima di emettere il tuo primo ordine attraverso la piattaforma Cisco Commerce Express.
- Questo è un requisito una tantum. I certificati di esenzione fiscale sono validi per gli Stati specificati fino alla scadenza o alla revoca.
    - Stati in cui **Broadsoft Adaption LLC** è registrata per la riscossione delle imposte: Arizona, Arkansas, Connecticut, Georgia, Indiana, Kansas, Kentucky, Louisiana, Maine, Maryland, Massachusetts, Michigan, Minnesota, Mississippi, Missouri, Nebraska, Nevada, New Jersey, Nuovo Messico, Carolina del Nord, Ohio, Pennsylvania, Carolina del Sud, Utah, Washington, Virginia Occidentale, Wisconsin
- Nel certificato di esenzione, inserire “apparecchiature informatiche o di rete e servizi correlati” nel campo per la descrizione degli elementi che possono beneficiare dell’esenzione.

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

Esenzione fiscale

A partire dal 13 settembre 2020, per ricevere informazioni accurate sullo stato di esenzione fiscale, dovrai fornire a Cisco due pacchetti di certificati, uno per ciascuno:

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

I certificati di esenzione fiscale devono essere inviati al Rappresentante di vendita Cisco o al Cisco Collections Team con lo stesso numero ID cliente (CID) incluso in ciascun invio. I certificati verranno inoltrati internamente al Team responsabile delle imposte sulle vendite di Cisco per la convalida.

Se non si conosce il proprio numero ID cliente, contattare il team di vendita Cisco che sarà lieto di trovare il proprio numero ID cliente.

Ulteriori informazioni sono disponibili nella pagina del supporto clienti imposte sulle vendite Cisco (https://www.cisco.com/c/en/us/buy/customer-support-information/united-states-sales-tax.html), inclusi i riferimenti ai moduli di esenzione fiscale stato per stato.

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

Gestione dei preventivi dal dashboard

Gestione dei preventivi dal dashboard

Panoramica:

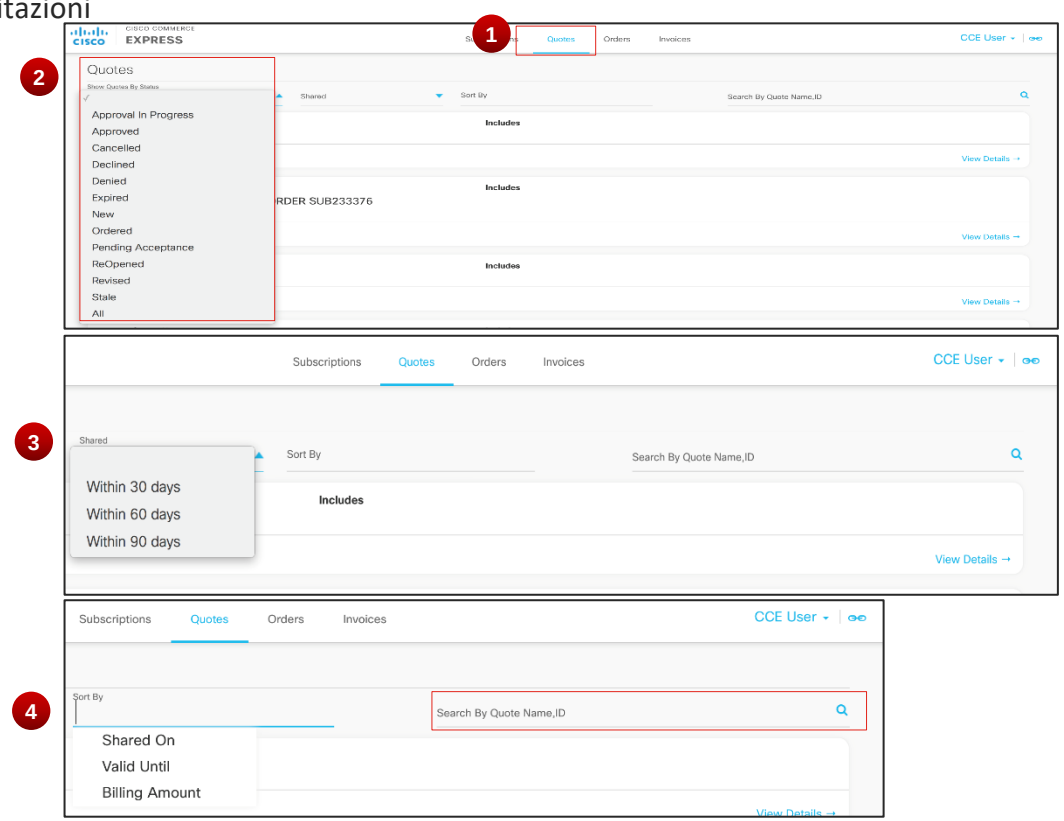
I clienti ora possono gestire i **preventivi** creati da Cisco direttamente nella piattaforma Cisco Commerce Express. Una volta condiviso con te un preventivo, è visibile nel dashboard dei preventivi di Cisco Commerce Express. Ora puoi ordinare, filtrare, cercare e visualizzare tutte le tue virgolette. Hai accesso solo alle citazioni che sono stati condivisi con te.

1. Nella home page di Cisco Commerce Express, fare clic su **Preventivi** per visualizzare tutti i preventivi con dettagli di alto livello.

2. Per **filtrare per stato**, fai clic sul menu a discesa e su tutti gli stati delle virgolette applicabili nella sezione Stato.

3. Utilizzare la selezione per esaminare le **Citazioni condivise** negli ultimi 30, 60 o 90 giorni

4. È possibile ordinare per data, incluso quando un preventivo viene *condiviso il, valido fino a o importo di fatturazione*.



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

Gestione di un preventivo e emissione di un ordine

Gestione di un preventivo e emissione di un ordine

Panoramica:
I clienti ora possono gestire i preventivi e effettuare gli ordini dal relativo dashboard in Cisco Commerce Express (CCE).

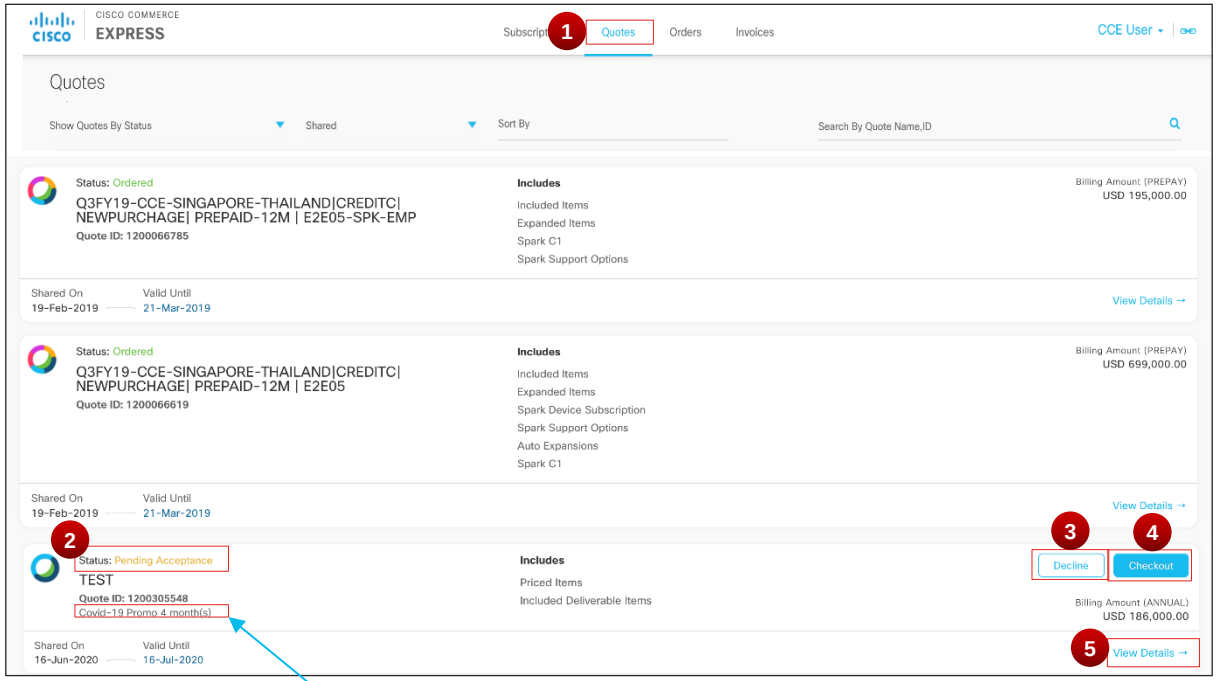
1. Dalla home page di Cisco Commerce Express, fare clic su Preventivi per visualizzare il dashboard **Preventivi** .

2. Per i nuovi preventivi in attesa di accettazione, viene visualizzato "***In attesa di accettazione***" nel campo Stato.

3. Per rifiutare il preventivo, fai clic su **Rifiuta**.

4. Per il checkout, fai clic su **Checkout**.

5. Per visualizzare i dettagli del preventivo, fare clic su **Visualizza dettagli**.



Nota: Se viene applicata una promozione sul preventivo, questa viene visualizzata qui.

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

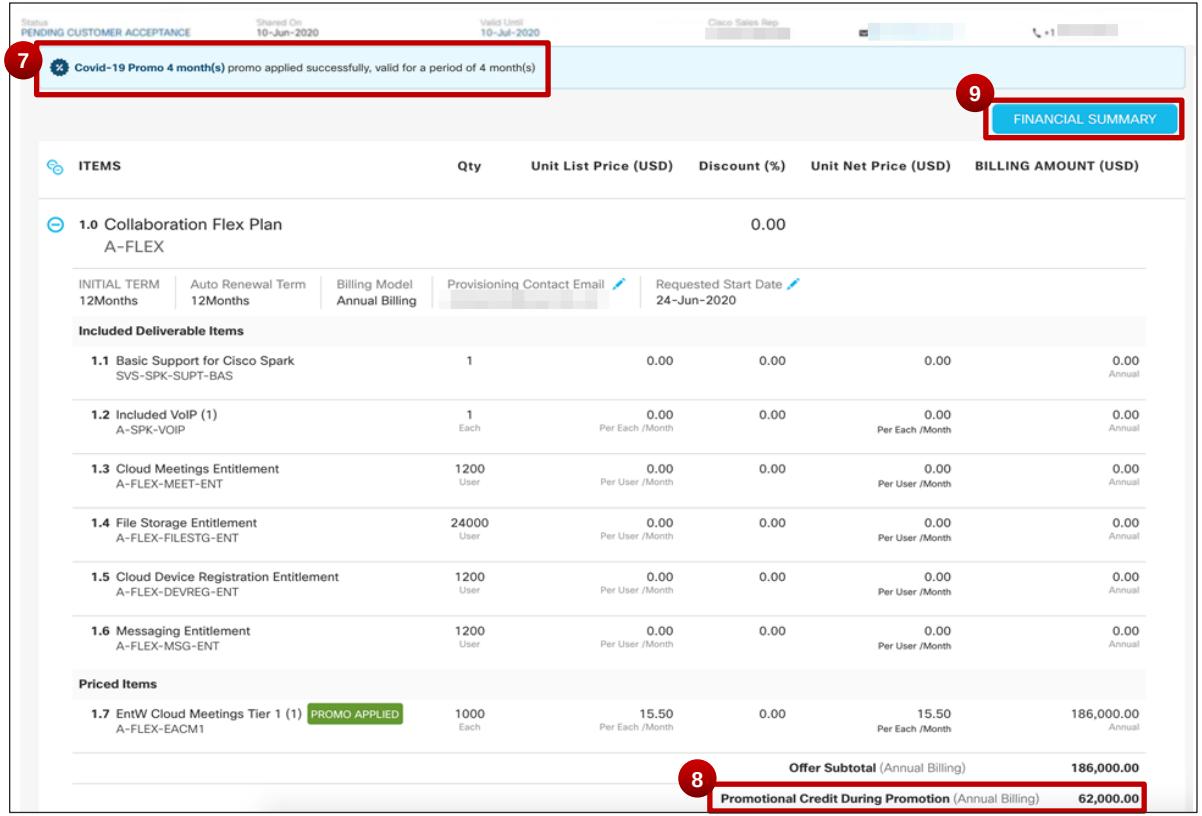
Gestione di un preventivo e emissione di un ordine

6. Una volta fatto clic su **Visualizza dettagli** dal dashboard, la pagina Elementi mostra i dettagli sul preventivo.

7. Se è stata applicata una promozione sul preventivo, viene visualizzato un messaggio nella parte superiore con il nome e la durata della promozione.

8. Inoltre, il **Totale parziale credito promozionale** verrà visualizzato nella parte inferiore del preventivo per informare gli utenti degli sconti ricevuti.

9. Per visualizzare ulteriori dettagli sulle voci a prezzo del preventivo, fare clic su **Riepilogo finanziario**.



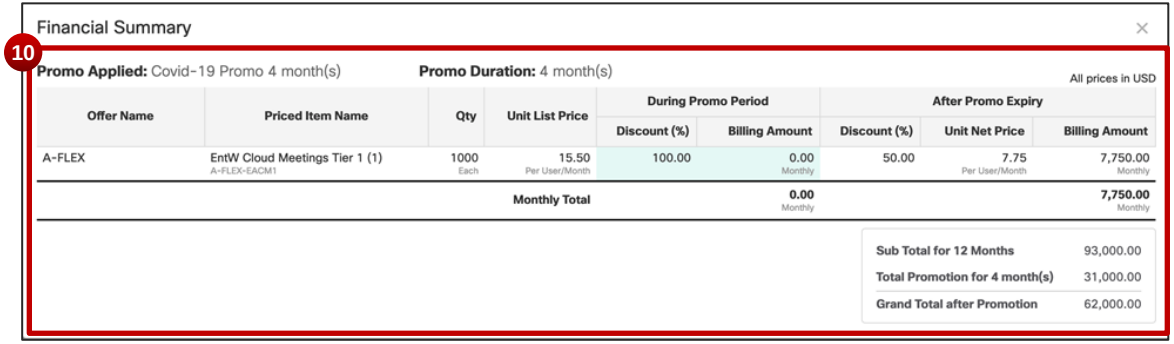
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Gestione di un preventivo e emissione di un ordine

10. Il popup **Riepilogo finanziario** mostra il dettaglio della promozione per ciascuna voce. Gli utenti potranno visualizzare il nome della promozione applicata e la durata della promozione. Ogni voce con la promozione applicata verrà visualizzata nella tabella di riepilogo finanziario. Gli utenti possono visualizzare l'importo di sconto e fatturazione durante il periodo di promozione nonché lo sconto, il prezzo netto unitario e l'importo di fatturazione una volta scaduta la promozione. Nota: tutte le voci di prezzo del preventivo, indipendentemente dal fatto che una promozione venga applicata alla voce, verranno visualizzate nella tabella di riepilogo finanziario.

- Nota: Per la fatturazione annuale, viene visualizzato il totale della fatturazione annuale.

11. Fai clic su **Checkout** per continuare con l'ordine del preventivo.

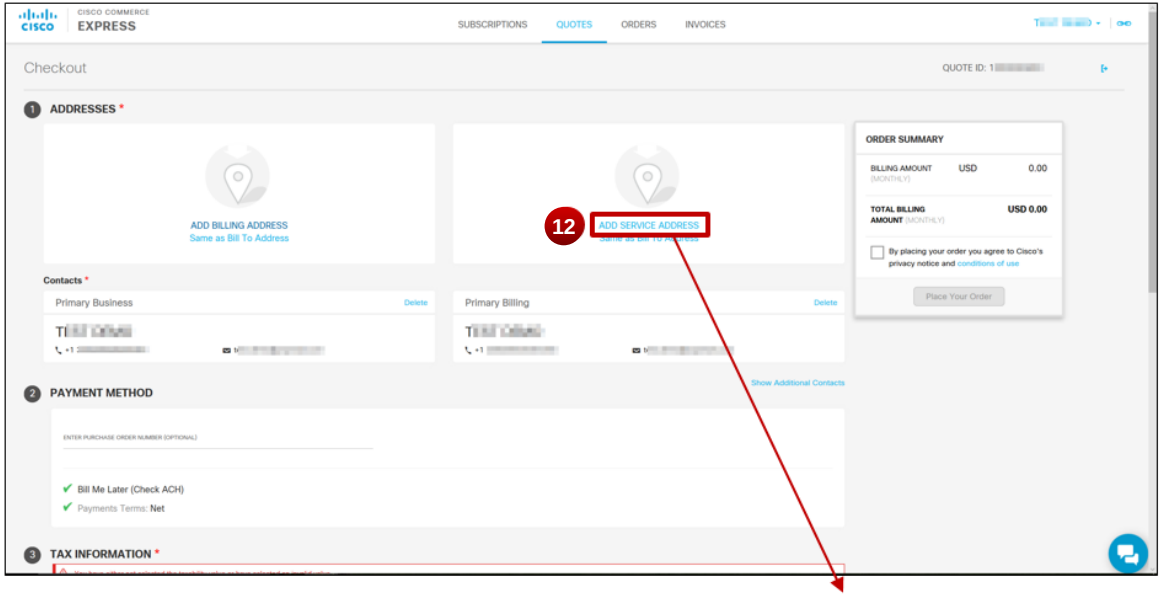


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Gestione di un preventivo e emissione di un ordine

12. Nella pagina di checkout, fare clic su Aggiungi indirizzo servizio, se applicabile.

13. Fare clic su **Aggiungi nuovo indirizzo**.



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

Gestione di un preventivo e emissione di un ordine

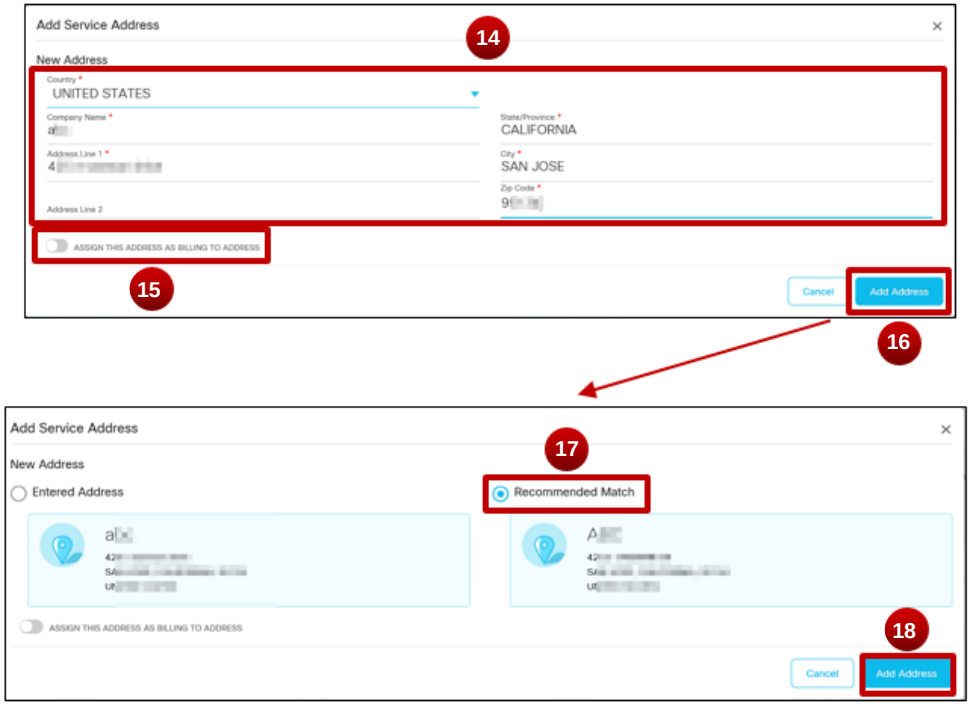
14. Aggiungi tutti i campi nella casella **Aggiungi indirizzo servizio**. Nella pagina Checkout, fare clic su Aggiungi indirizzo servizio, se applicabile.

15. Fai clic su Assegna Questo Indirizzo Come Indirizzo Di Fatturazione, se applicabile.

16. Fare clic su **Aggiungi indirizzo**.

17. Fare clic su **Recommended** Match.

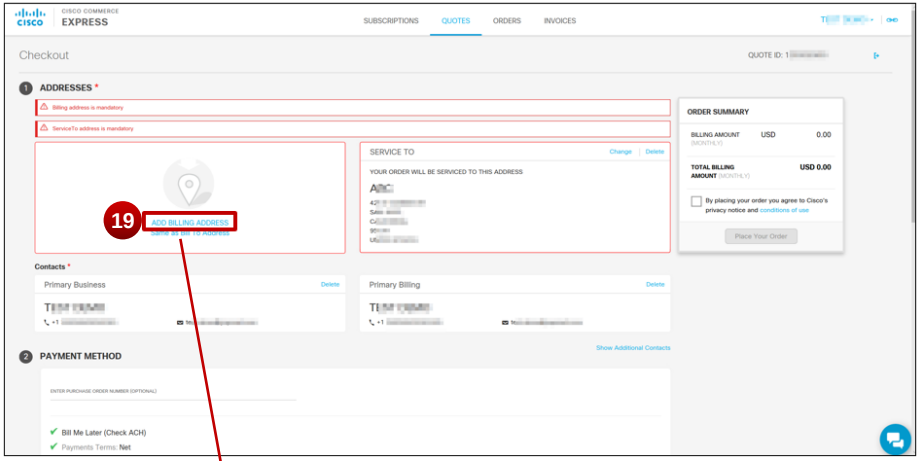
18. Fare clic su Aggiungi indirizzo.



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

Gestione di un preventivo e emissione di un ordine

19. Fare clic su **Aggiungi indirizzo di fatturazione**.

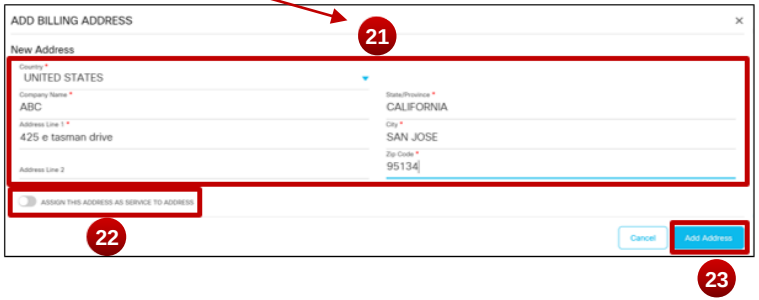


20. Fare clic su Aggiungi nuovo indirizzo.

21. Complete tutti i campi nella casella Aggiungi indirizzo di fatturazione.

22. Fai clic su Assegna Questo Indirizzo Come Servizio a Indirizzo, se applicabile.

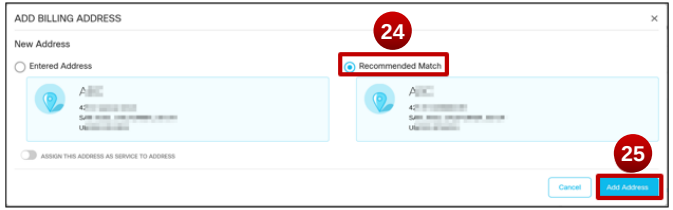
23. Fare clic su Aggiungi indirizzo.



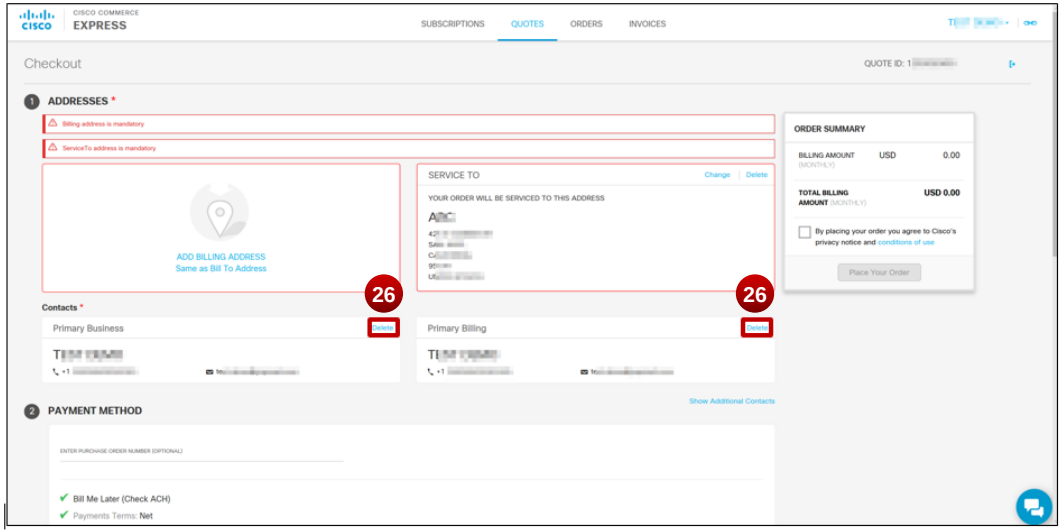
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Gestione di un preventivo e emissione di un ordine

24. Fare clic su Recommended Match.
25. Fare clic su Aggiungi indirizzo.



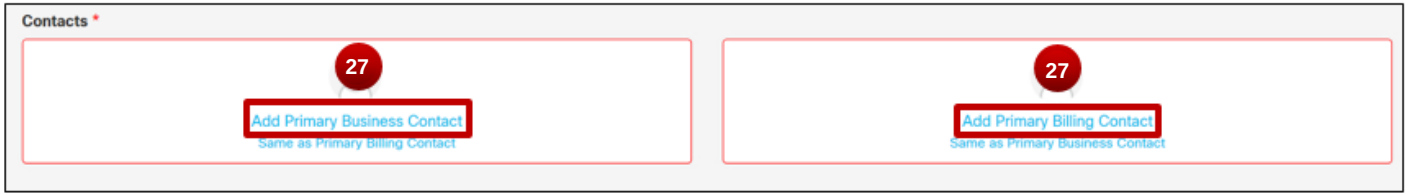
26. Per eliminare un contatto aziendale principale o fatturazione principale esistente, fai clic su Elimina.



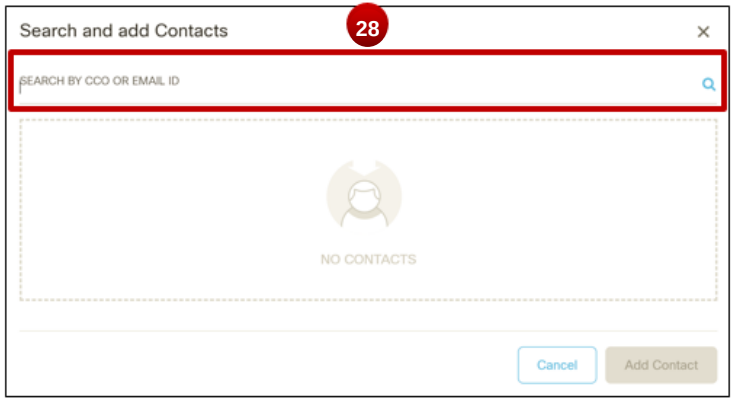
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Gestione di un preventivo e emissione di un ordine

27. Per aggiungere un contatto aziendale principale o un contatto di fatturazione principale, fai clic su Aggiungi contatto aziendale principale o Aggiungi contatto di fatturazione principale.
Nota: Sono obbligatori entrambi i contatti aziendali principali e di fatturazione principali.



28. Selezionare il contatto dal campo Cerca per **CCO o ID e-mail**.
Nota: Per aggiungere un nuovo contatto aziendale, passare al punt

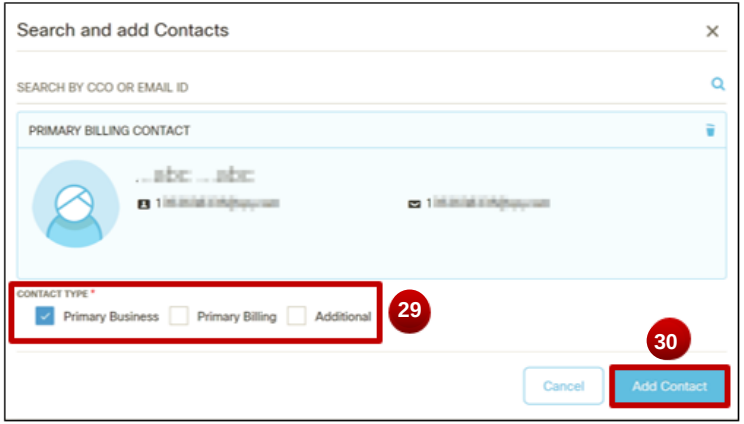


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Gestione di un preventivo e emissione di un ordine

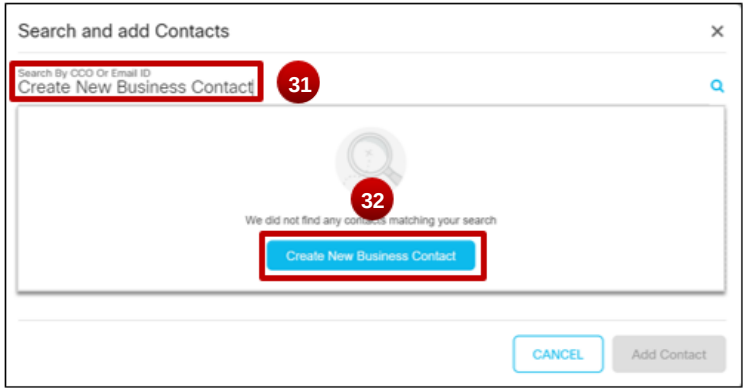
29. Seleziona tutti i tipi di contatto applicabili

30. Fare clic su **Aggiungi contatto**.
Nota: Non è possibile modificare i contatti una volta aggiunti. Per apportare le modifiche, elimina il contatto e aggiungi di nuovo. Aggiungi di nuovo



31. Per creare un nuovo contatto aziendale, inserire "Crea nuovo contatto aziendale" nel campo Cerca per account Cisco.com (ID CCO) o ID e-mail

32. Fai clic su **Crea nuovo contatto aziendale**



Se il tuo contatto amministratore fatturazione non è più con la società e il contatto deve essere aggiornato, invia un ticket qui:

Collegamento: https://www.cisco.com/go/cs
Percorso portale: Preventivo > Nuovo preventivo > Cisco Commerce Express

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

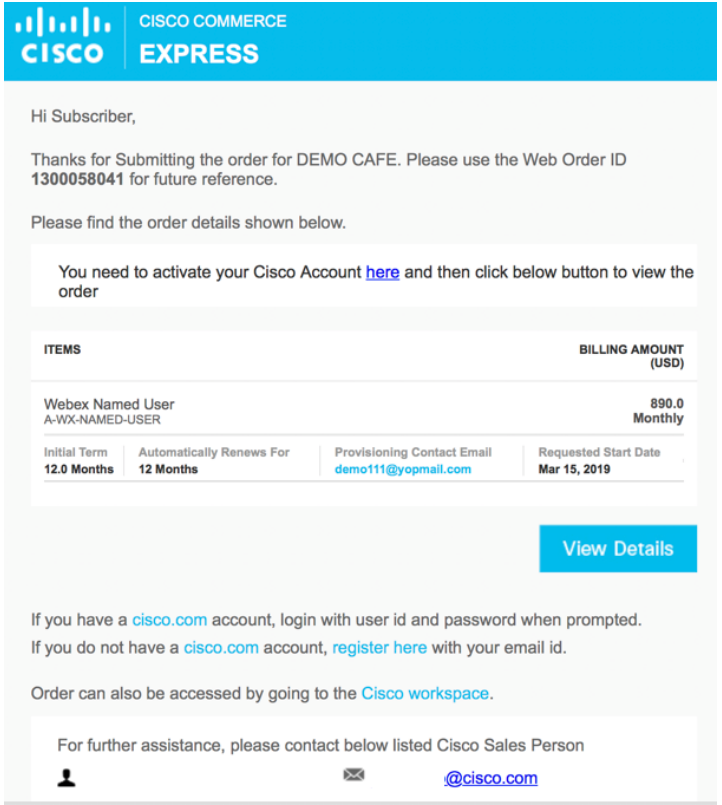
Account Cisco.com (ID CCO)

Attiva e-mail e visualizza fattura

Nota: Se il contatto è nuovo, il nuovo utente riceverà un messaggio e-mail che include nel messaggio e-mail un messaggio ID CCO "Attiva" insieme alla fattura corrente.

Fare clic qui per attivare un nuovo account ID CCO

Fai clic su Visualizza dettagli per Visualizzare la fattura



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

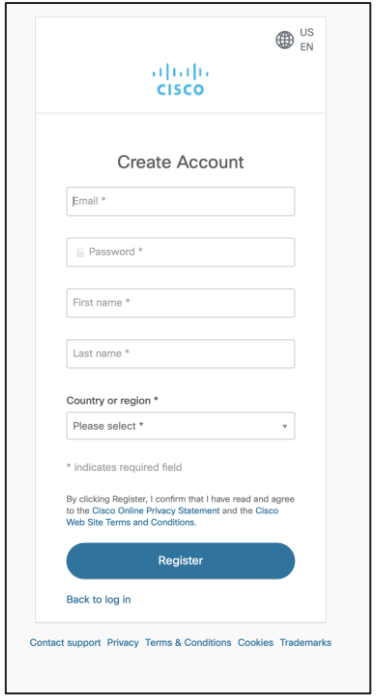
Crea un account Cisco.com (ID CCO)

Come è possibile impostare un ID Cisco (ID CCO)?

1. Andare alla pagina Esegui iscrizione
2. Compilare tutti i campi obbligatori.
3. Fai clic su Registrati.

nota:
Da associare all'account aziendale, all'ordine o alla fattura, di seguito sono riportati alcuni modi da aggiungere:

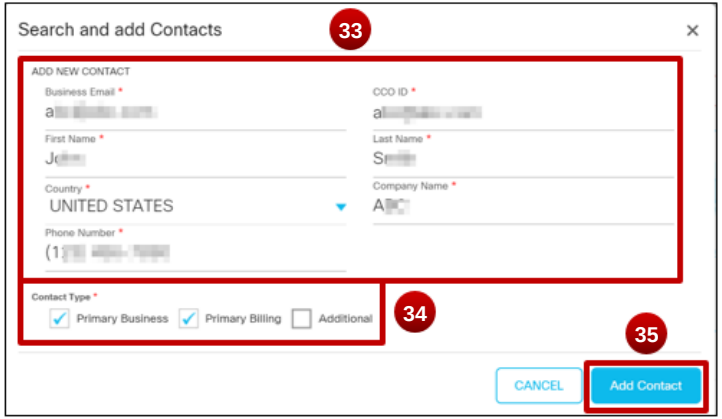
- Le vendite devono "condividere l'ordine" o la fattura con te e aggiungerti come contatto all'account.
- Il tuo contatto aziendale interno può aggiungerti come contatto di fatturazione secondario o contatto di supporto direttamente all'account in CCE.
- È possibile creare un ticket da richiedere per essere aggiunto www.cisco.com/go/cs



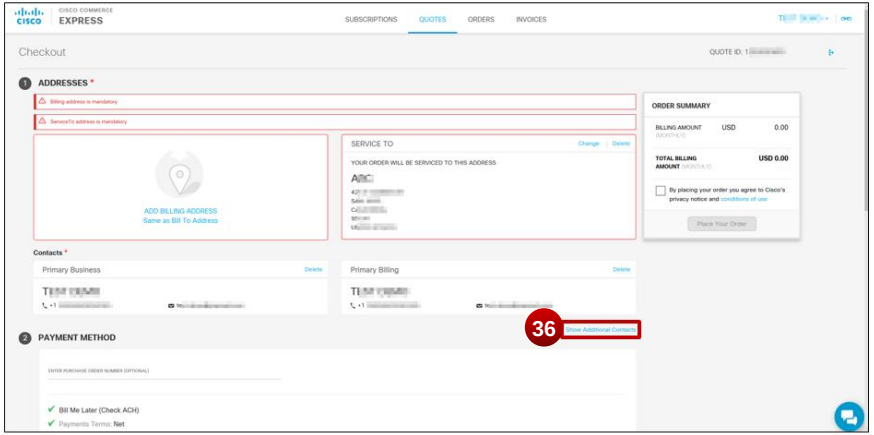
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Gestione di un preventivo e emissione di un ordine

33. Completare i dettagli di "Aggiungi nuovo contatto"
34. Seleziona tutti i tipi di contatto applicabili
35. Fare clic su Aggiungi contatto



36. Per visualizzare i contatti aggiuntivi, fare clic su Mostra contatti aggiuntivi

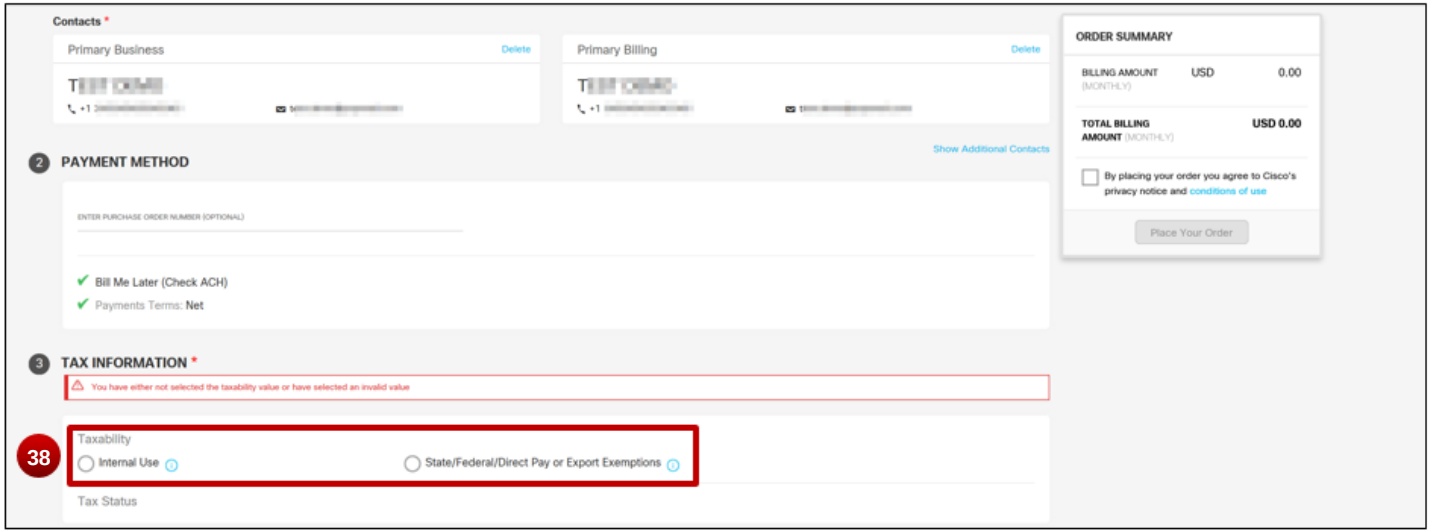


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Gestione di un preventivo e emissione di un ordine

37. Per aggiungere altri contatti, fare clic su *Fai clic Per Altri contatti.*

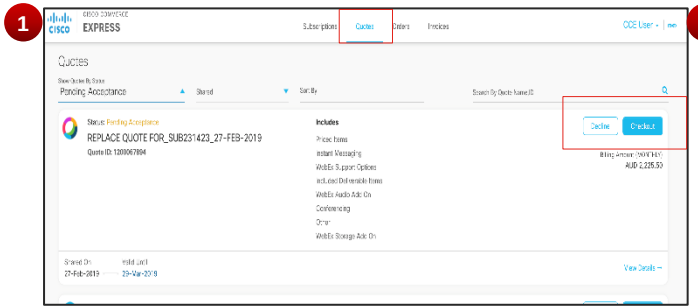
38. Fare clic sulla selezione della tassabilità applicabile nella casella Informazioni fiscali.

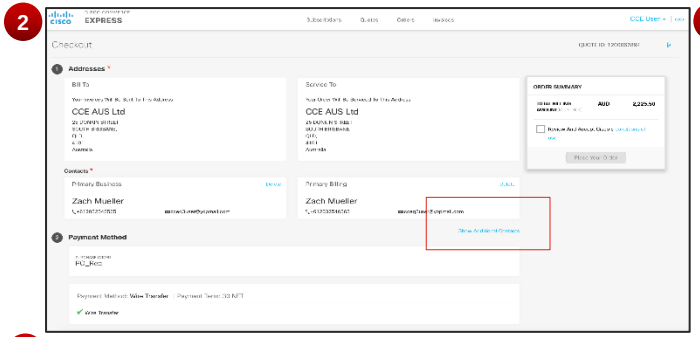


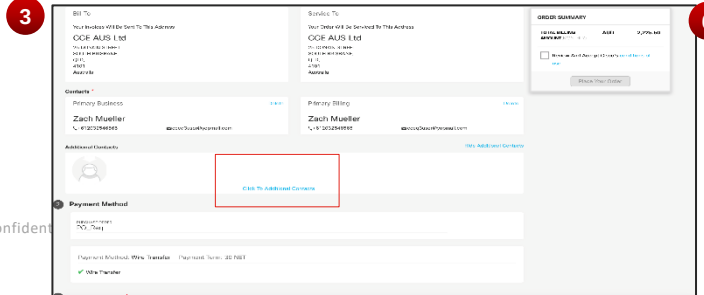
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

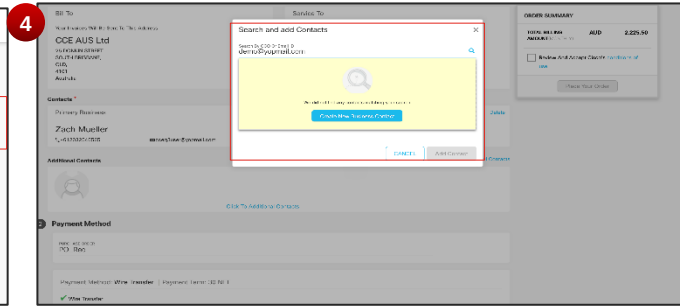
Aggiungi un contatto di fatturazione secondario

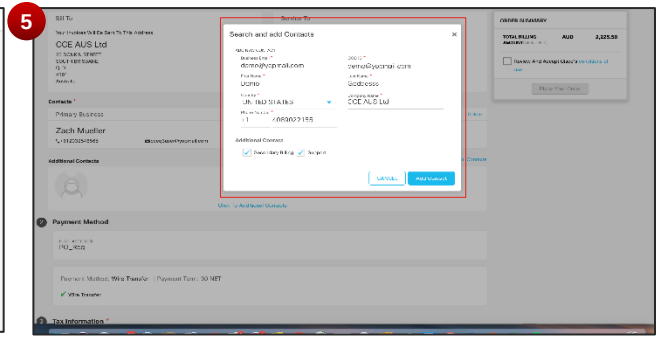
1. Per aggiungere un contatto secondario, seleziona citazione
2. Vai a Verifica
3. Mostra contatti aggiuntivi
4. Fare clic per aggiungere altri contatti
5. Cerca per assegnare l'utente o fai clic per creare un nuovo contatto utente. Seleziona ruolo di fatturazione secondario o supporto
6. La revisione del contatto secondario è stata aggiunta

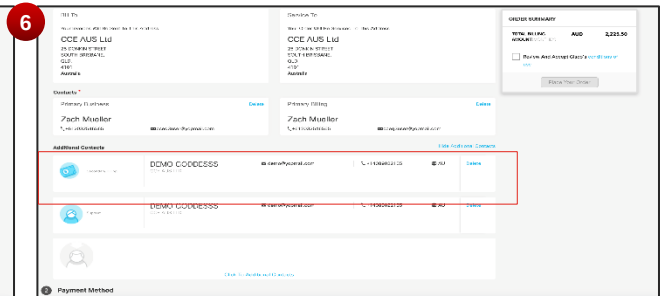












© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confident

Gestione di un preventivo e emissione di un ordine

39. Per modificare l'indirizzo e-mail del contatto di provisioning, fai clic sull'icona a forma di matita.

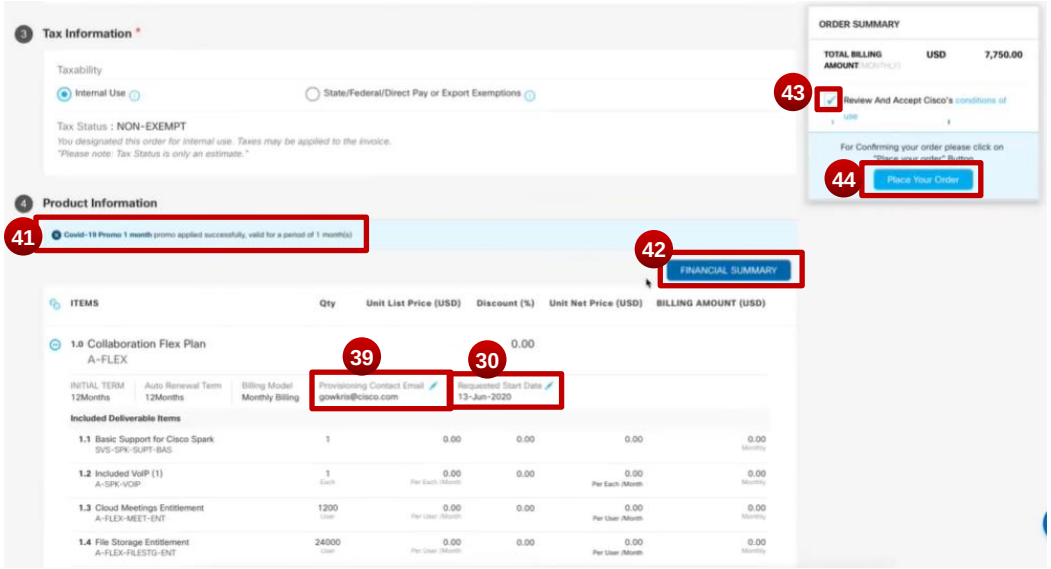
40. Per modificare la data di inizio richiesta, fai clic sull'icona a forma di matita

41. Se sul preventivo è stata applicata una promozione, viene visualizzato un messaggio che indica il nome e la durata della promozione.

42. Per visualizzare il Riepilogo finanziario delle voci a prezzo sul preventivo, fare clic su Riepilogo finanziario.

43. Per emettere l'ordine, seleziona la casella ☐ per accettare l'Informativa sulla privacy e le Condizioni d'uso di Cisco.

44. Fare clic su Emetti ordine



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

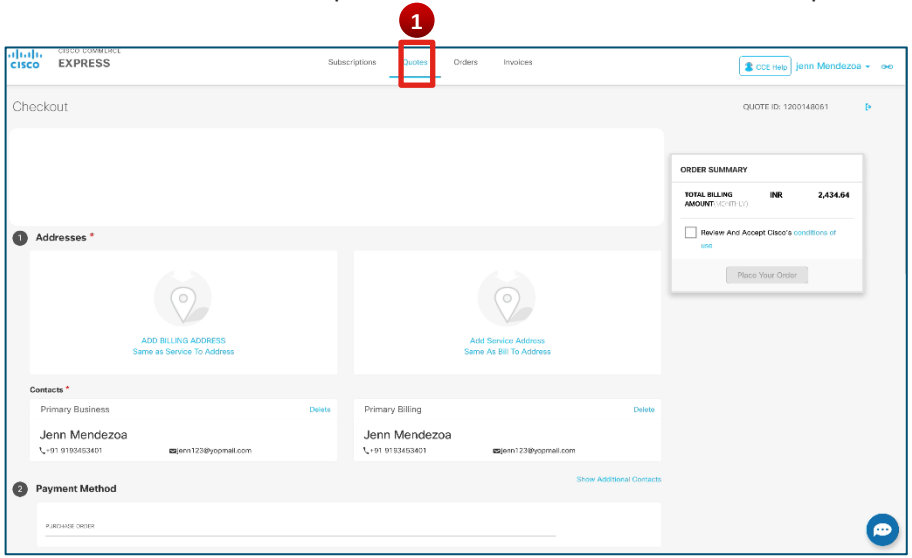
Gestisci ordine d'acquisto n. (PO n.)

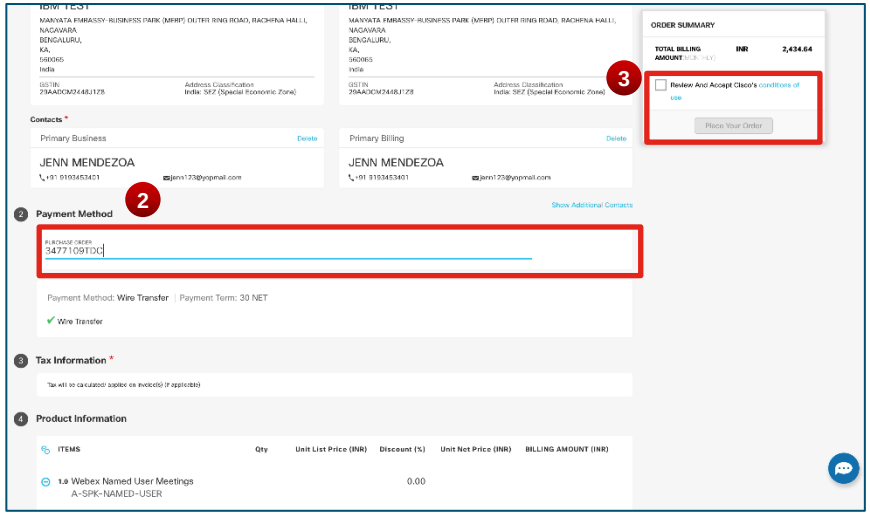
Aggiunta di un numero di PO a un nuovo ordine:

1. Da **Dashboard CCE > Rivedi preventivo**.
    1. Per i nuovi utenti, vedere la procedura di registrazione nel messaggio e-mail qui.

2. Scorrere verso il basso 2) **Metodo di pagamento** e inserire **Numero PO > Aggiorna campo PO.**

3. Nota: I numeri di PO per i nuovi ordini devono essere inseriti prima di accettare il preventivo dal rappresentante di vendita.



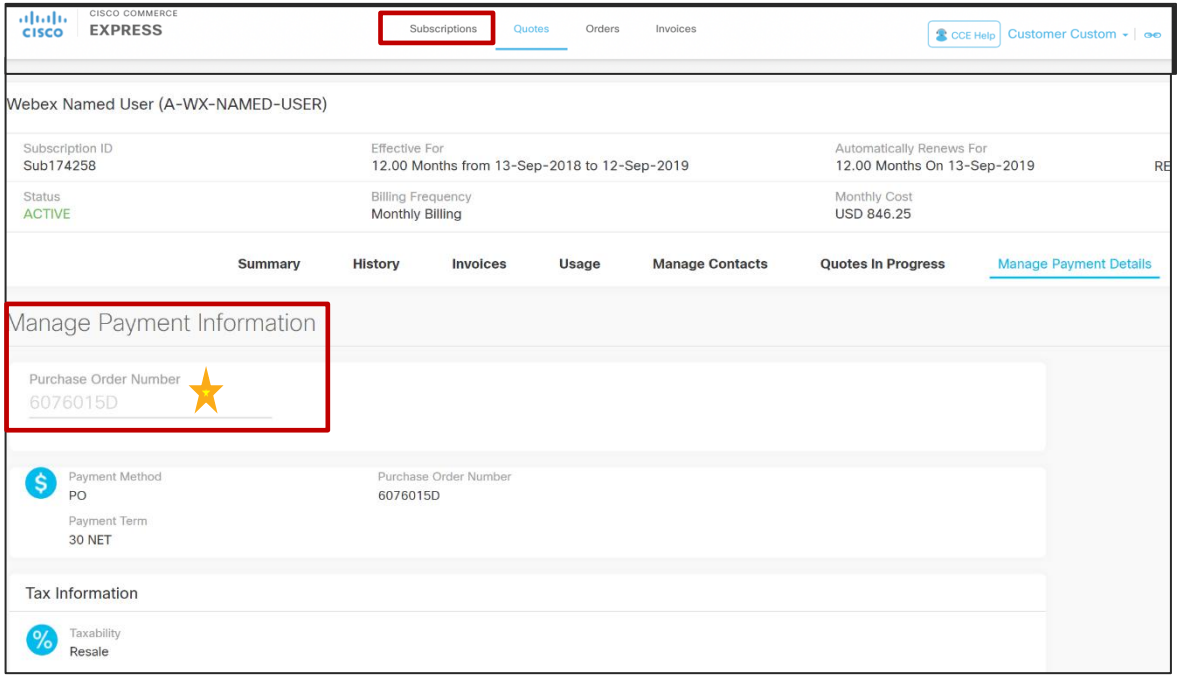


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Gestisci n. ordine di acquisto (PO)

Gli abbonamenti attivi possono essere modificati solo dai clienti (contatti di fatturazione).

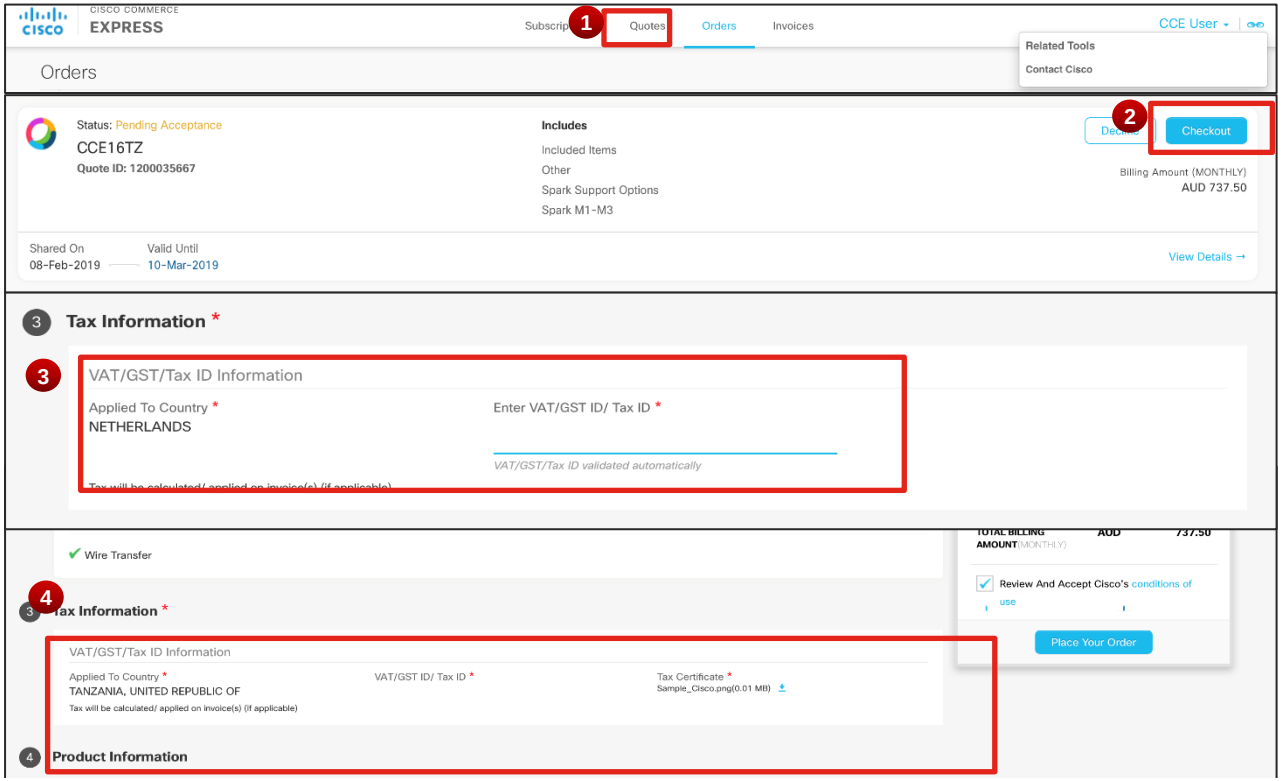
1. Selezionare **UI abbonamento** > Gestisci dettagli pagamento > Aggiorna campo PO.



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

Registrazione Partita IVA e caricamento certificato

1. Fare clic per visualizzare i preventivi condivisi dalle vendite.
2. Fai clic su Verifica
3. Il cliente o VSS ora può caricare il certificato di registrazione IVA
4. Per i paesi che non dispongono di un collegamento di ricerca manuale/automatizzato con Partita IVA.



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

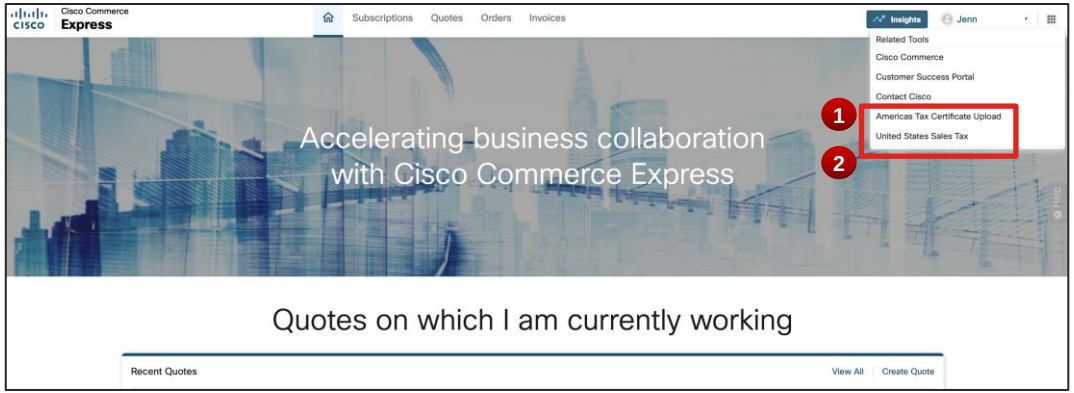
Opzioni fiscali

1. **Le opzioni di** tassabilità verranno visualizzate per i clienti. I clienti possono scegliere tra esenzioni per uso interno (non esenti) o esenzioni per Stato/Federale/Pagamento diretto o per esportazione
2. La definizione fiscale verrà visualizzata nella sezione tassabilità

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

Strumenti di tassazione in CCE

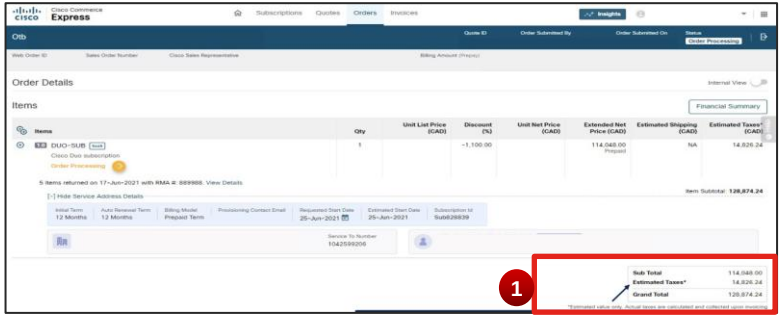
1. Il collegamento è incluso per consentire ai clienti di reindirizzare a Customer Service Hub per caricare il proprio certificato fiscale
2. Link al sito Web di Cisco Tax per informazioni generali sull'imposta sulle vendite



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

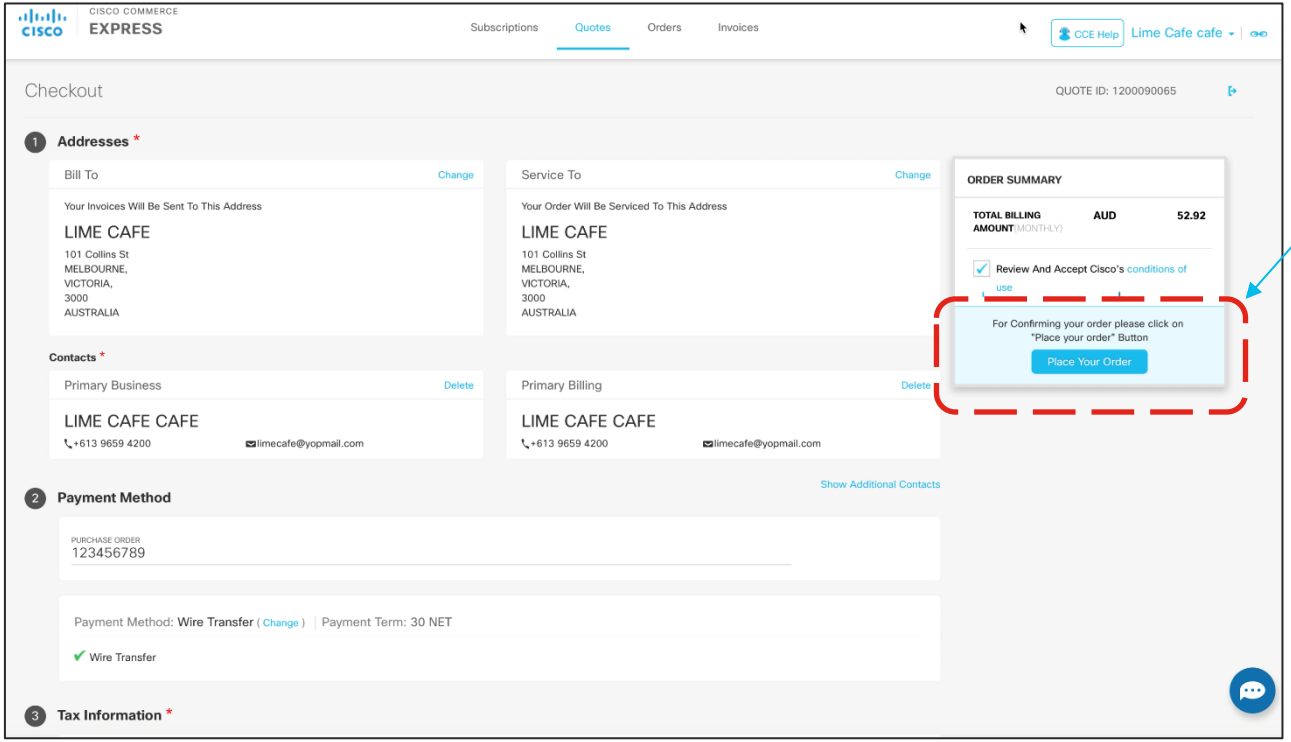
Prospetto delle imposte e accordo

1. L'imposta stimata verrà visualizzata per i clienti
2. Il cliente deve riconoscere il contratto previsto per l'imposta sulle vendite



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

Emetti elemento di rilievo ordine

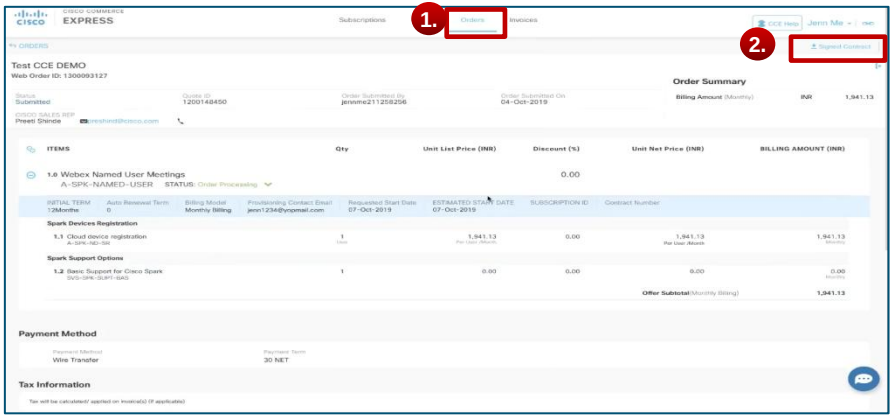


Il pulsante Emetti ordine è ora evidenziato per i clienti al momento della conferma e dell'esecuzione degli ordini.

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

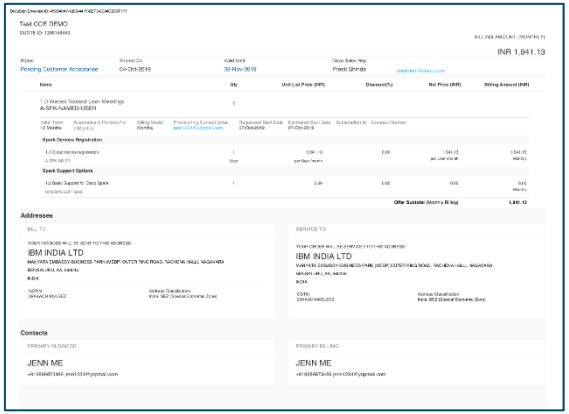
Scarica il contratto firmato

1. Dalla schermata Ordini
2. A sinistra, fai clic su Contratto firmato
3. Il file verrà scaricato e includerà:
   a) copia delle T&C firmate
   b) copia della fattura.



3. a)

3. b)



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

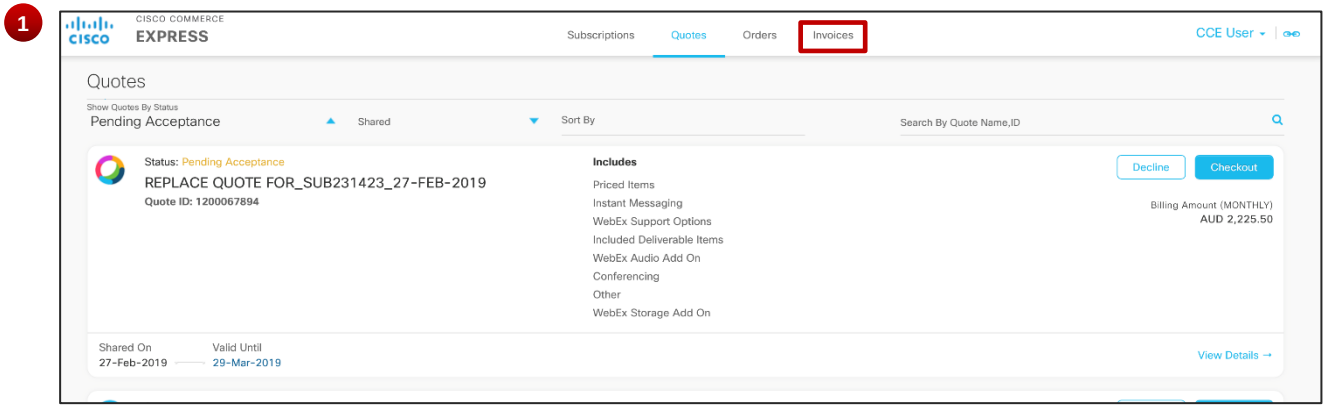
Visualizzazione, download e stampa delle fatture

Visualizzazione, download e stampa delle fatture

Panoramica:

I clienti ora possono visualizzare, scaricare e stampare le fatture, oltre a visualizzare la tassabilità, in Cisco Commerce Express (CCE).

1. Nella home page di Cisco Commerce Express, fare clic su Fatture per visualizzare tutte le fatture con dettagli di alto livello.



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

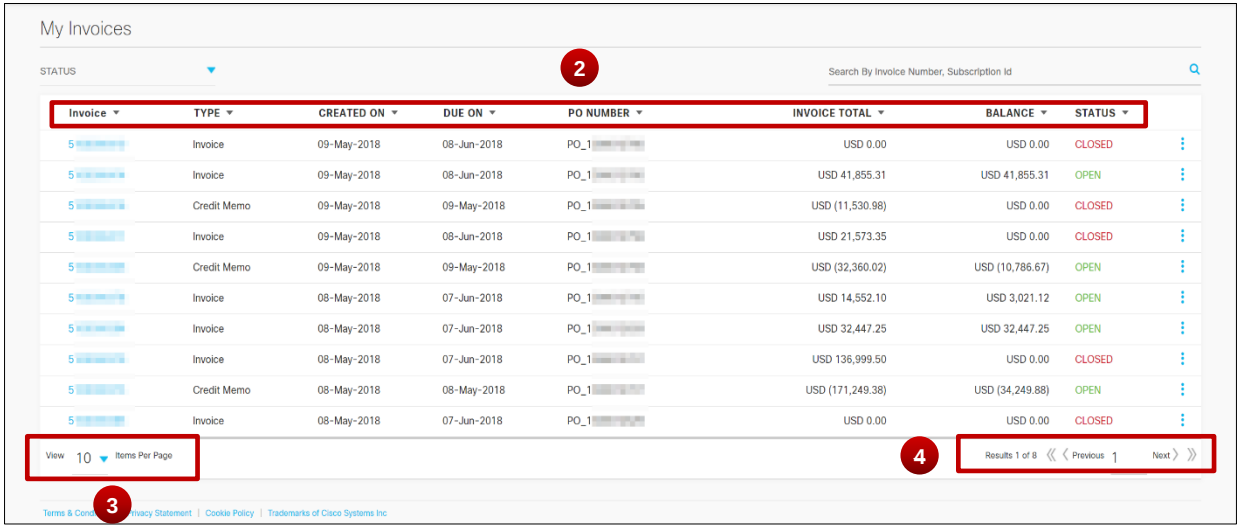
Visualizzazione, download e stampa delle fatture

2. Ordinarli facendo clic sull'icona della freccia in alto/in basso accanto a ciascuna intestazione di Colonna.

3. Utilizzare il menu a discesa Voci per pagina per visualizzare più o meno fatture per pagina.

Nota: L'impostazione predefinita delle fatture CCE è 20 fatture per pagina.

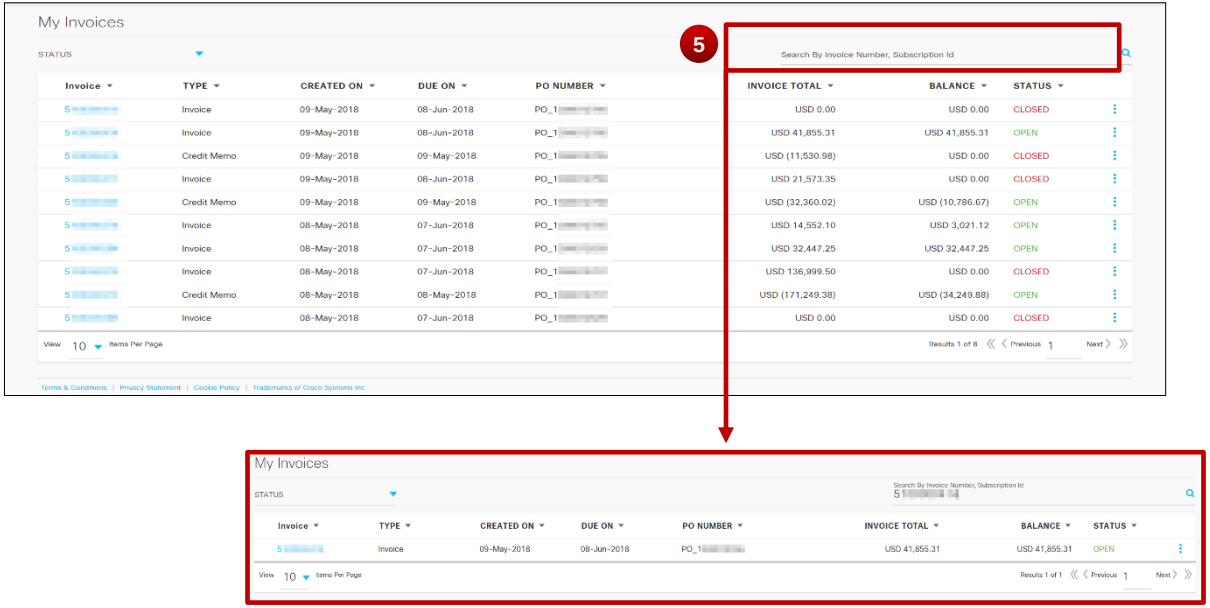
4. Utilizzare le singole frecce per avanzare o tornare a una pagina e le doppie frecce per avanzare o tornare rispettivamente all'ultima e alla prima pagina.



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

Visualizzazione, download e stampa delle fatture

5. Dal dashboard, fare clic su **Fatture**, quindi su **Cerca** per **N. fattura o N. abbonamento.**

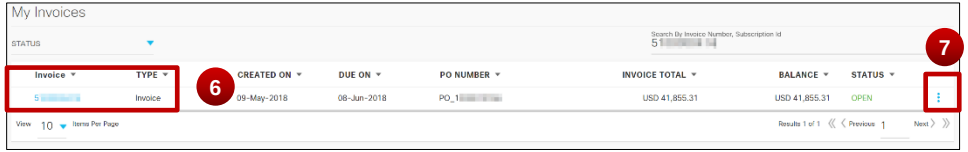


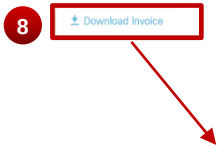
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Visualizzazione, download e stampa delle fatture

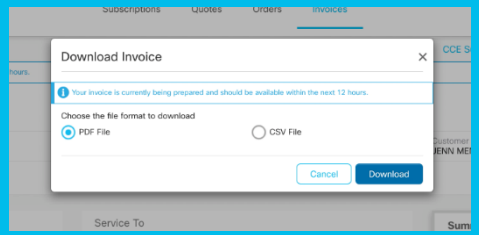
6. Per **visualizzare altri dettagli** della fattura, fare clic sul **Numero fattura**.

7. Per **scaricare la fattura**, fai clic sull'icona ⋮ 3 punti verticali.





9. Fare clic su **Scarica** fattura.



Le fatture dei clienti saranno disponibili per il download nelle prossime 12 ore o dopo le 4:00 PST d Accettazione preventivo e Termini e condizioni.

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

Visualizzazione, download e stampa delle fatture

Commerce EXPRESS

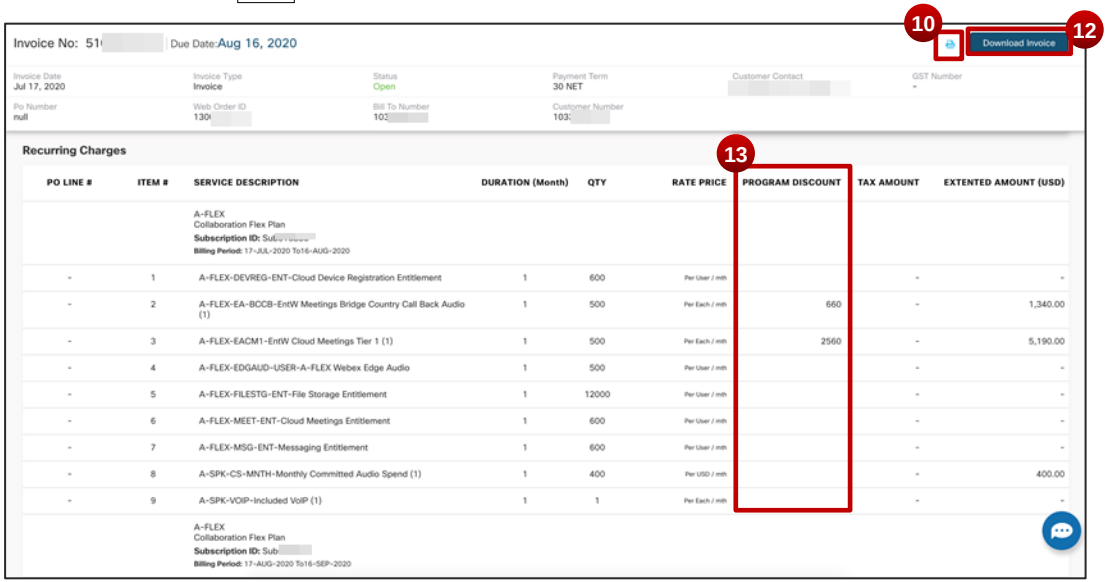
10. Per **stampare** la fattura, fare clic sull'icona della stampante .

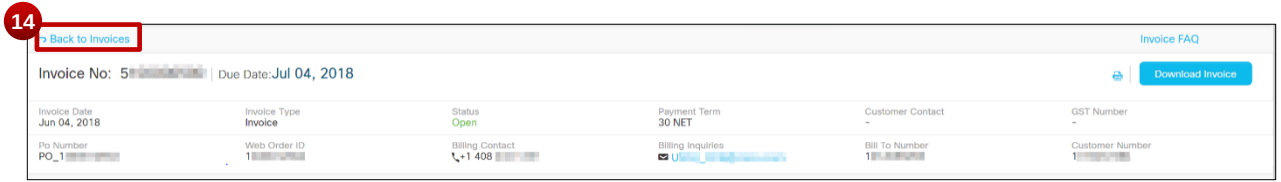
11. Per visualizzare **FAQ sulle fatture**, fai clic su FAQ sulle fatture
Nota: Le FAQ sulle fatture sono disponibili anche nella parte inferiore della versione .pdf della fattura.

12. Per scaricare la fattura, fare clic su **Scarica fattura**

13. Nella scheda Fattura CCE, la colonna **Sconto programma** è stata aggiunta ad agosto 2020 e riflette l'importo dello sconto se sono state applicate promozioni sulle voci.

14. Per tornare all'elenco principale di fatture, fare clic su **Torna a fatture**.





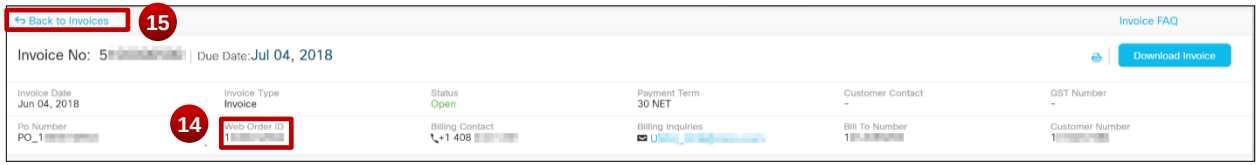
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

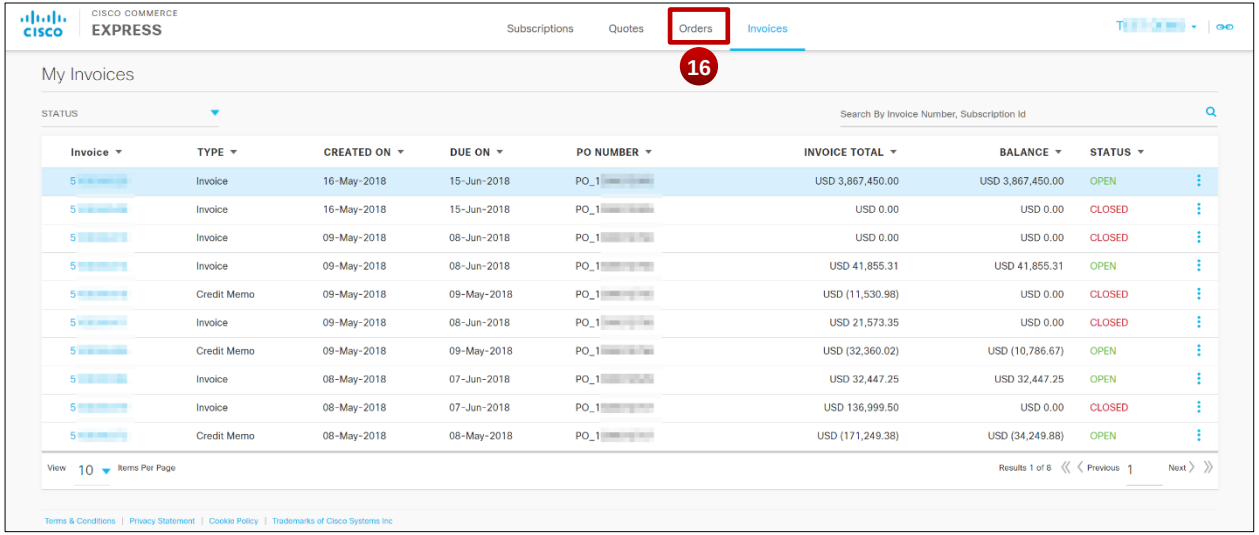
Visualizzazione, download e stampa delle fatture

14. Per visualizzare la Tassabilità, prendere nota dell'ID ordine Web sulla fattura.

15. Fare clic su Torna a Fatture.

16. Fare clic su Ordini.



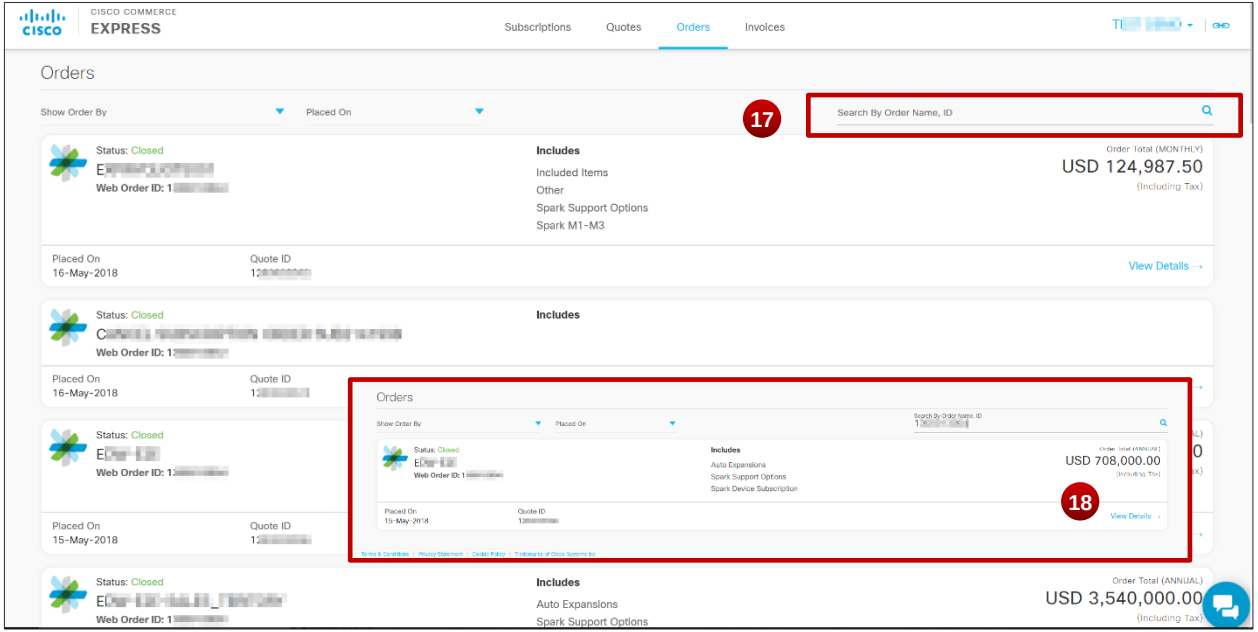


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Visualizzazione, download e stampa delle fatture

17. Nella scheda Ordini, immettere l'ID ordine Web nel campo Cerca per nome ordine, ID.

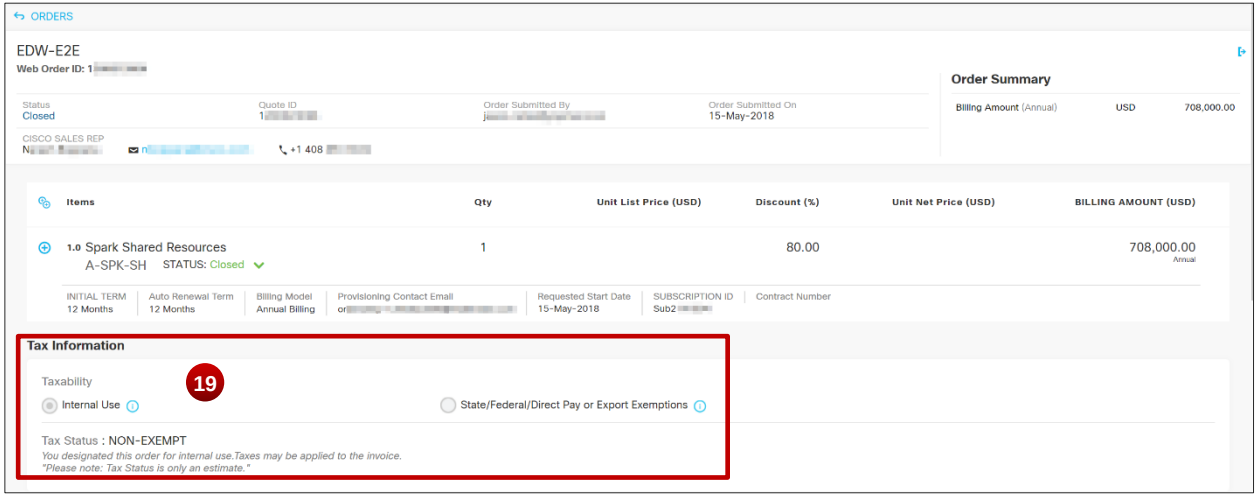
18. Fare clic su Visualizza dettagli.



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

Visualizzazione, download e stampa delle fatture

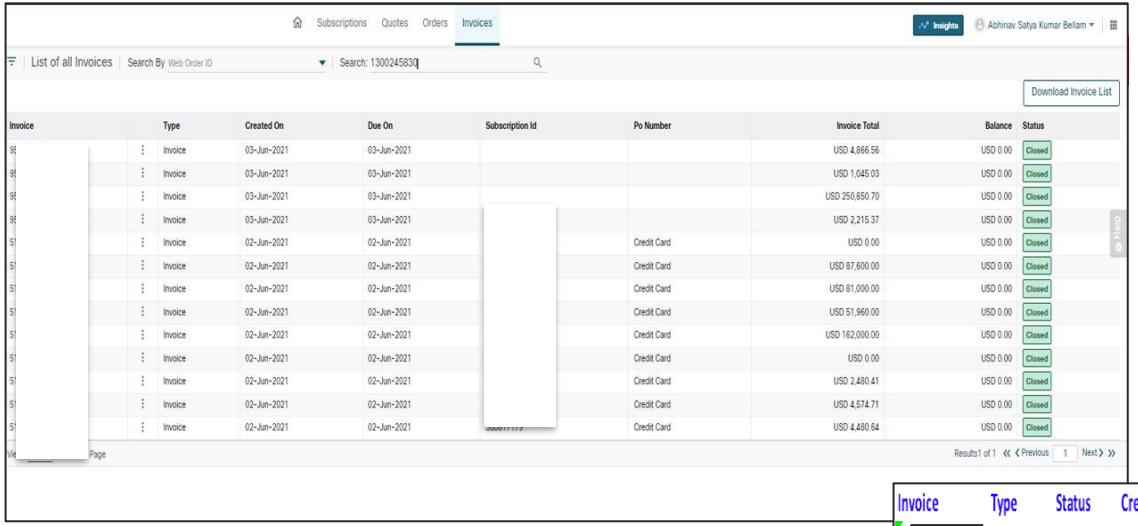
19. Nella pagina Dettagli ordine, viene visualizzata la sezione Tassabilità sotto la sezione Elementi.



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

Esportazione fatture

CCE fornisce ai clienti un'opzione per scaricare l'elenco delle fatture visualizzato sul dashboard delle fatture.



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

I clienti possono:

- esegui una ricerca vuota ed esporta tutte le fatture da un dashboard.
- filtro per l'abbonamento, le fatture appartenenti a tale abbonamento verranno esportate
- filtra in base allo stato delle fatture, Excel conterrà solo fatture filtrate

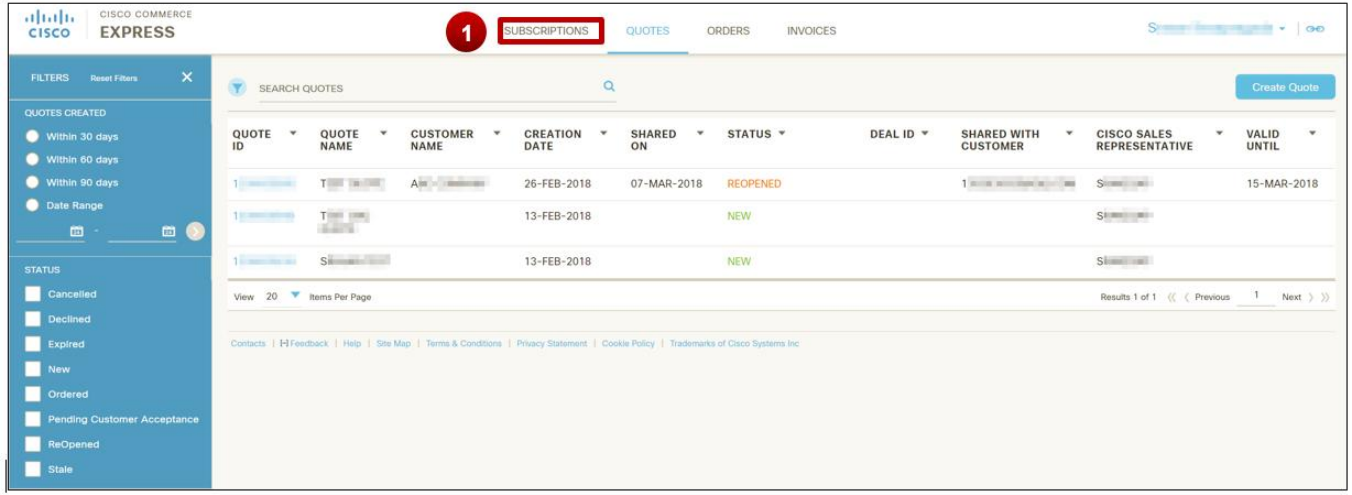
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Visualizzazione e gestione degli abbonamenti dal dashboard

Visualizzazione e gestione degli abbonamenti dal dashboard

Panoramica:
I clienti ora possono gestire gli **abbonamenti** nella piattaforma Cisco Commerce Express (CCE).

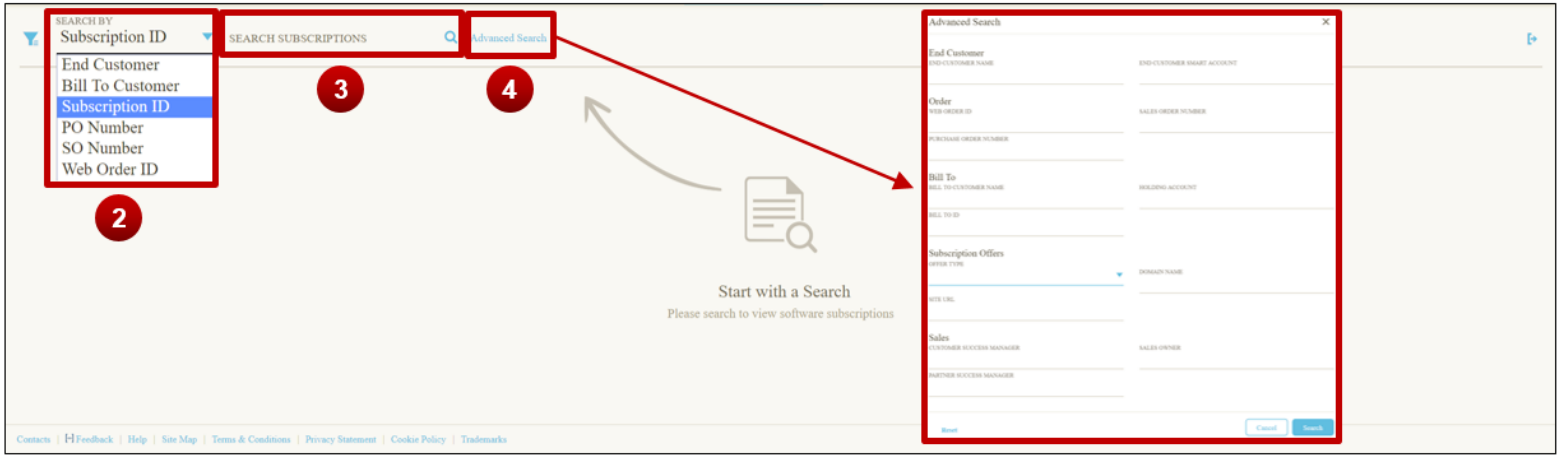
1. Dalla home page di Cisco Commerce Express, fare clic su **Abbonamenti**



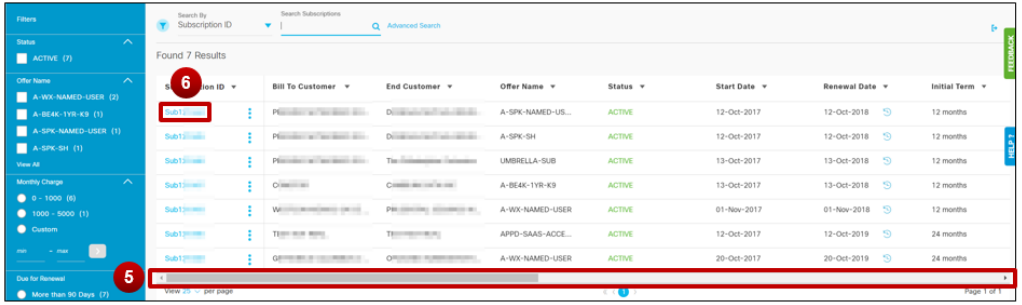
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Visualizzazione e gestione degli abbonamenti dal dashboard

2. Nella scheda Abbonamento, selezionare un'opzione di ricerca dal menu a discesa Cerca nell'alloggiamento.
3. Immettere la variabile di ricerca associata nel campo Cerca abbonamenti.
4. In alternativa, è possibile fare clic su Ricerca avanzata.



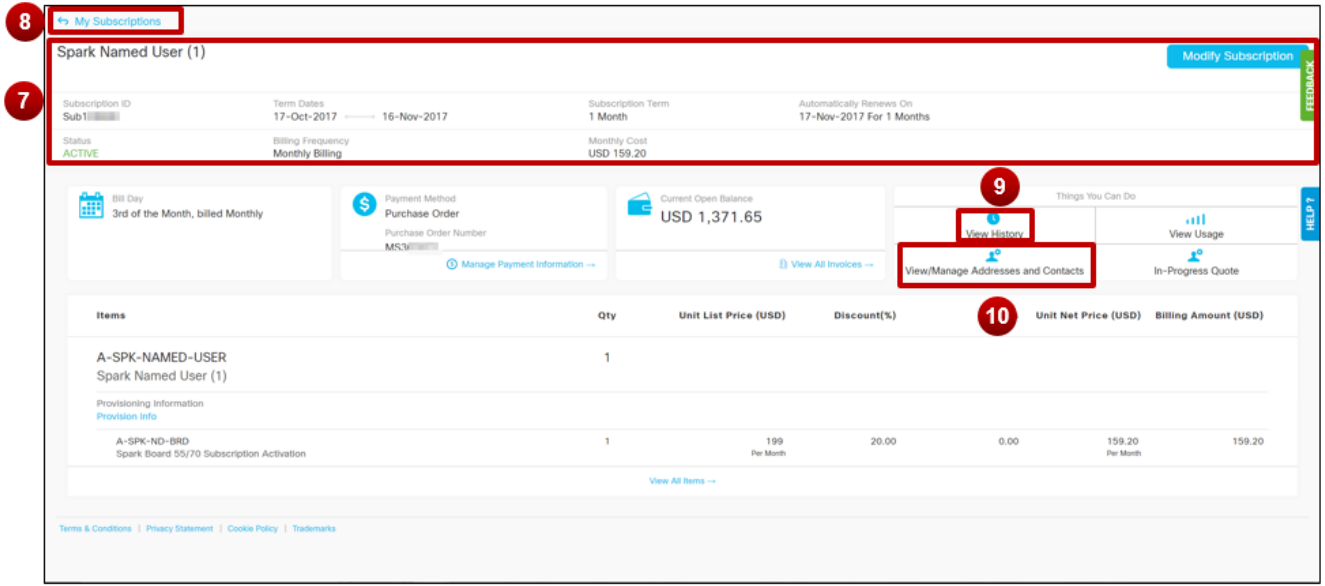
5. Utilizzare la barra di scorrimento per visualizzare i dettagli di alto livello dell'abbonamento.
6. Per visualizzare altri dettagli sull'abbonamento, fai clic sull'ID abbonamento



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

Visualizzazione e gestione degli abbonamenti dal dashboard

7. **Visualizza i dettagli dell'abbonamento** nell'intestazione Abbonamento.
8. Per tornare al menu di abbonamento, fare clic su **Sottoscrizioni personali**.
9. Per visualizzare la cronologia, fai clic su **Visualizza cronologia**.
10. Per **visualizzare e gestire indirizzi e contatti**, fai clic su Visualizza/gestisci indirizzi e contatti.



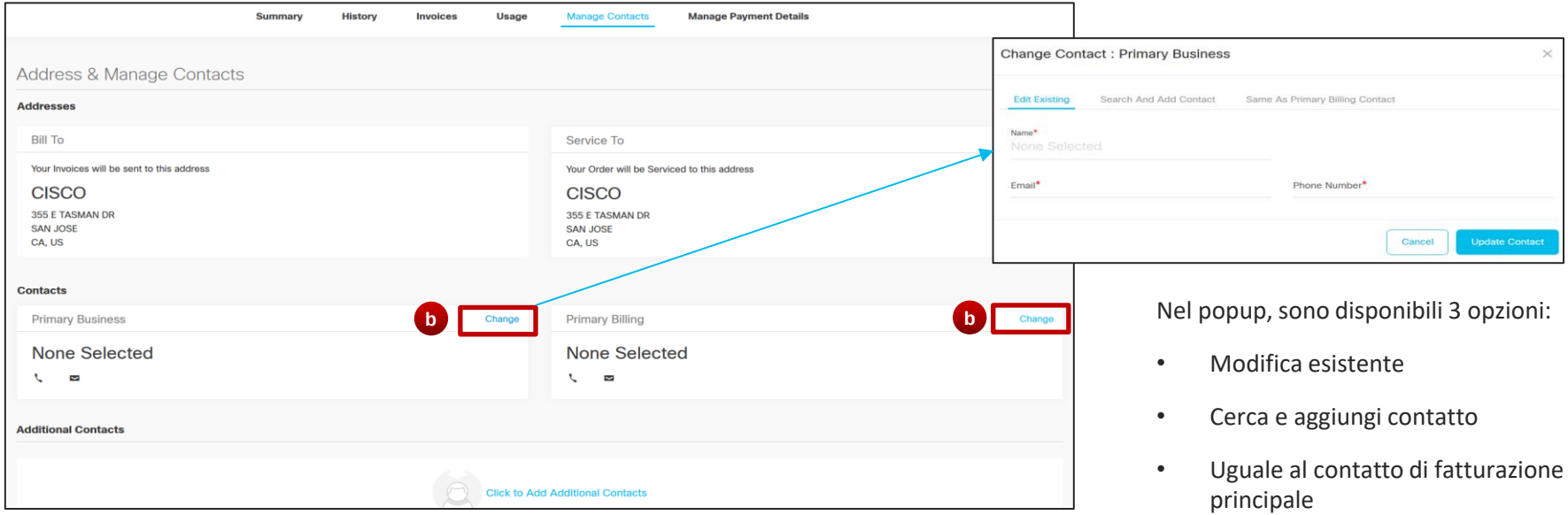
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Visualizzazione e gestione degli abbonamenti dal dashboard

10. Per **visualizzare e gestire indirizzi e contatti**, fai clic su Visualizza/gestisci indirizzi e contatti.

a) Per aggiornare un indirizzo di fatturazione, i clienti devono contattare il proprio Rappresentante di vendita interno per completare modifica modifica. I clienti CCE possono trovare il proprio Cisco Inside Sales Rep sotto i contatti Cisco in Manage Contacts.

b) Solo il contatto Primary per la fatturazione o il contatto aziendale o l'utente interno Cisco possono aggiornare la fatturazione o l'azienda principale Contatto sull'abbonamento. Per aggiornare il contatto principale per la fatturazione, fai clic su **Gestisci contatti** e fai clic su **Modifica** sotto Contatto principale fatturazione sotto Contatti cliente per fatturazione e immettere le informazioni di contatto desiderate nel popup.



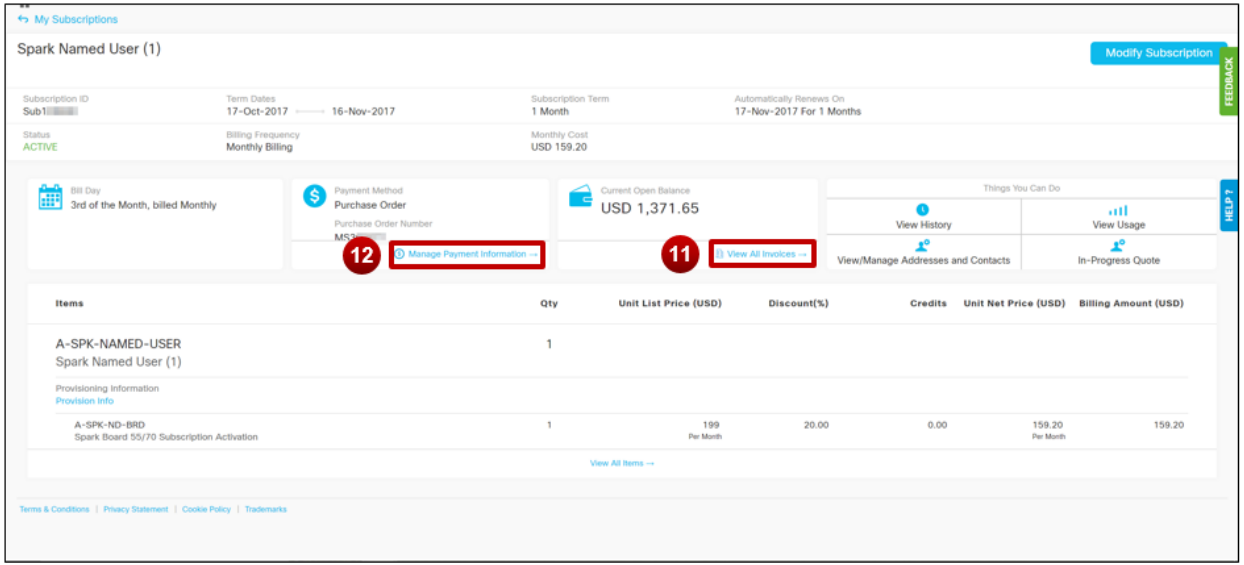
Nel popup, sono disponibili 3 opzioni:

- Modifica esistente
- Cerca e aggiungi contatto
- Uguale al contatto di fatturazione principale

Visualizzazione e gestione degli abbonamenti dal dashboard

11. Per visualizzare tutte le fatture, fare clic su **Visualizza tutte le fatture.**

12. Per visualizzare le informazioni di pagamento, fare clic su **Gestisci informazioni di pagamento**.



Nota: I saldi restanti devono essere pagati tramite Cisco Commerce Express alla scadenza del contratto.

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

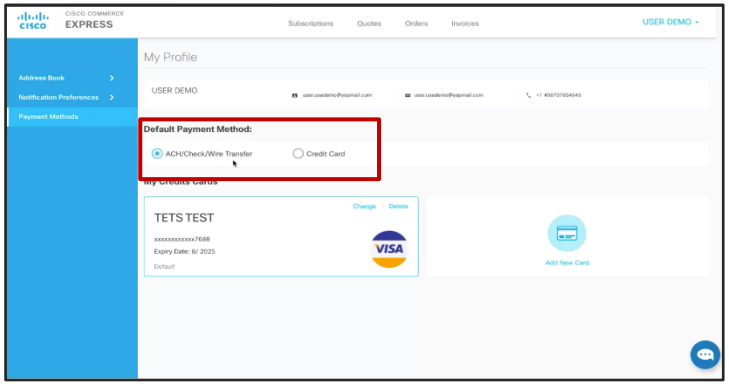
Pagamento con carta di credito

Pagamento con carta di credito

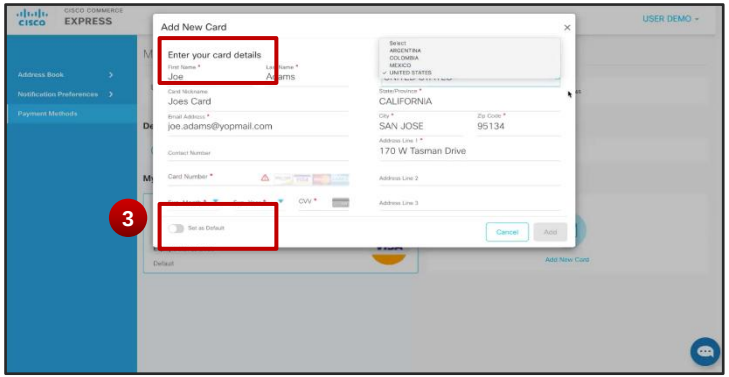
1. I clienti ora possono includere un **Pagamento predefinito** per carta di credito.

2. È possibile aggiornare o **Aggiungere nuova** carta di credito immettendo le informazioni richieste sulla carta di credito.

1



2



3

3. Utilizzare in basso a sinistra della schermata della carta di credito per impostare una carta di credito **predefinita** per pagare automaticamente l'abbonamento.

La disponibilità della carta di credito è disponibile per il resto del mondo

Albania	Britanniche	Ecuador	Islanda	Malta	Papua Nuova Guinea	Slovacchia	Regno Unito
Argentina	Bulgaria	El Salvador	India	Mauritius	Paraguay	Slovenia	Stati uniti
Aruba	Canada	Estonia	Indonesia	Messico	Perù	Sud Africa	Uruguay
Australia (Amex)	Isole Cayman	Etiopia	Irlanda	Moldavia	Filippine	Spagna	Isole vergini USA
Austria	Cile	Finlandia	Israele	Marocco	Polonia	Sri Lanka	Venezuela
Bangladesh	Columbia	Francia Germania	Giamaica	Paesi Bassi	Portogallo	Svezia	Vietnam
Barbados	Congo	Ghana	Kazakistan	Antille Olandesi	Porto Rico	Svizzera	Zimbabwe
Bielorussia	Costa Rica	Grecia	Kenya	Nuova Zelanda	Qatar	Tanzania	*Giappone CC in corso*
Belgio	Croazia	Guatemala	Lettonia	Nicaragua	Romania	Thailandia	
Benin	Cipro	Guinea	Lituania	Nigeria	Arabia Saudita	Tunisia	
Bermuda	Repubblica Ceca	Honduras	Lussemburgo	Norvegia	Senegal	Uganda	
Bolivia	Danimarca	Hong Kong	Macedonia	Pakistan	Serbia	Ucraina	
Bosnia ed Erzegovina	Repubblica Dominicana	Ungheria	Malesia	Panama	Singapore	Emirati Arabi Uniti	
Isole Vergini							

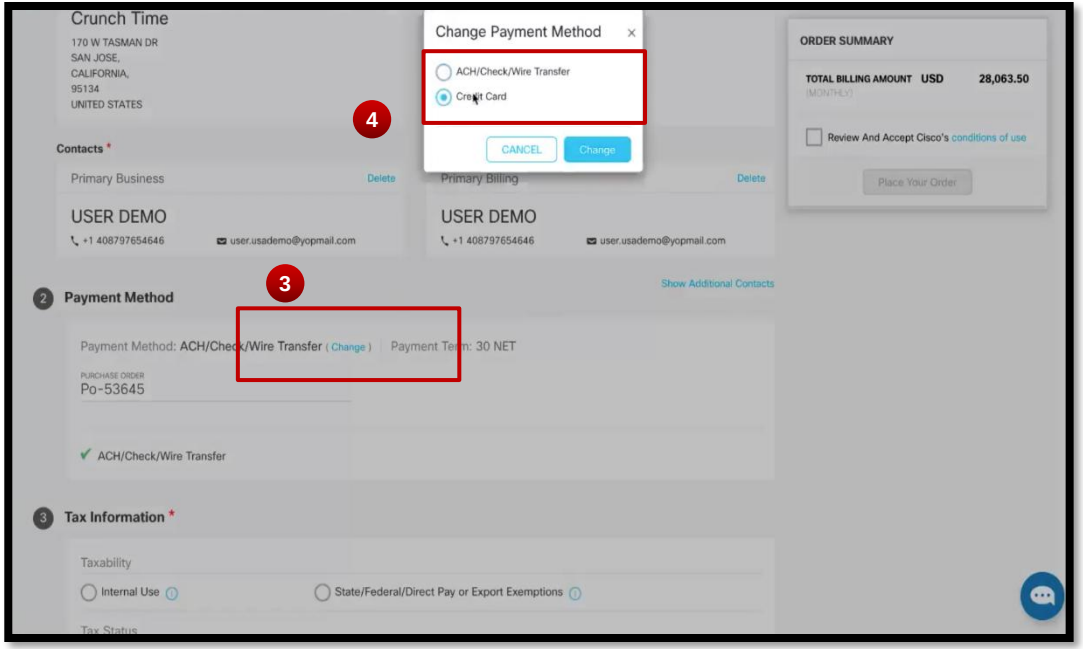
Metodi di pagamento con carta di credito

3. I clienti possono selezionare **Metodo di pagamento.** Fai clic su **modifica** per selezionare il metodo di pagamento con carta di credito.

4. Se il metodo di pagamento è carta di credito, selezionare (modificare) per attivare l'opzione di pagamento con carta di credito.

5. Se si imposta il metodo di pagamento come **predefinito** , la sottoscrizione verrà automaticamente eseguita automaticamente.

6. Le carte di credito hanno nuova funzione **Riflessione automatica**. Le carte di credito scadono quando si aggiorna l'account



Nota:
Il promemoria di pagare tutti i **saldi restanti** deve essere gestito al momento dell'impostazione dei pagamenti automatici per garantire pagamenti tempestivi.

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

Pagamento una tantum

I pagamenti una tantum possono essere effettuati se non è selezionata un'opzione di carta di credito predefinita. In questo caso, il cliente può completare un pagamento una tantum selezionando una **Carta salvata** per autorizzare il pagamento.
Nota: In caso di mancata riuscita della carta di credito, il cliente ricevi automaticamente una notifica e-mail.

5. Per selezionare un pagamento una tantum, vai a **Fatture**. Fare clic su **Effettua pagamento.**

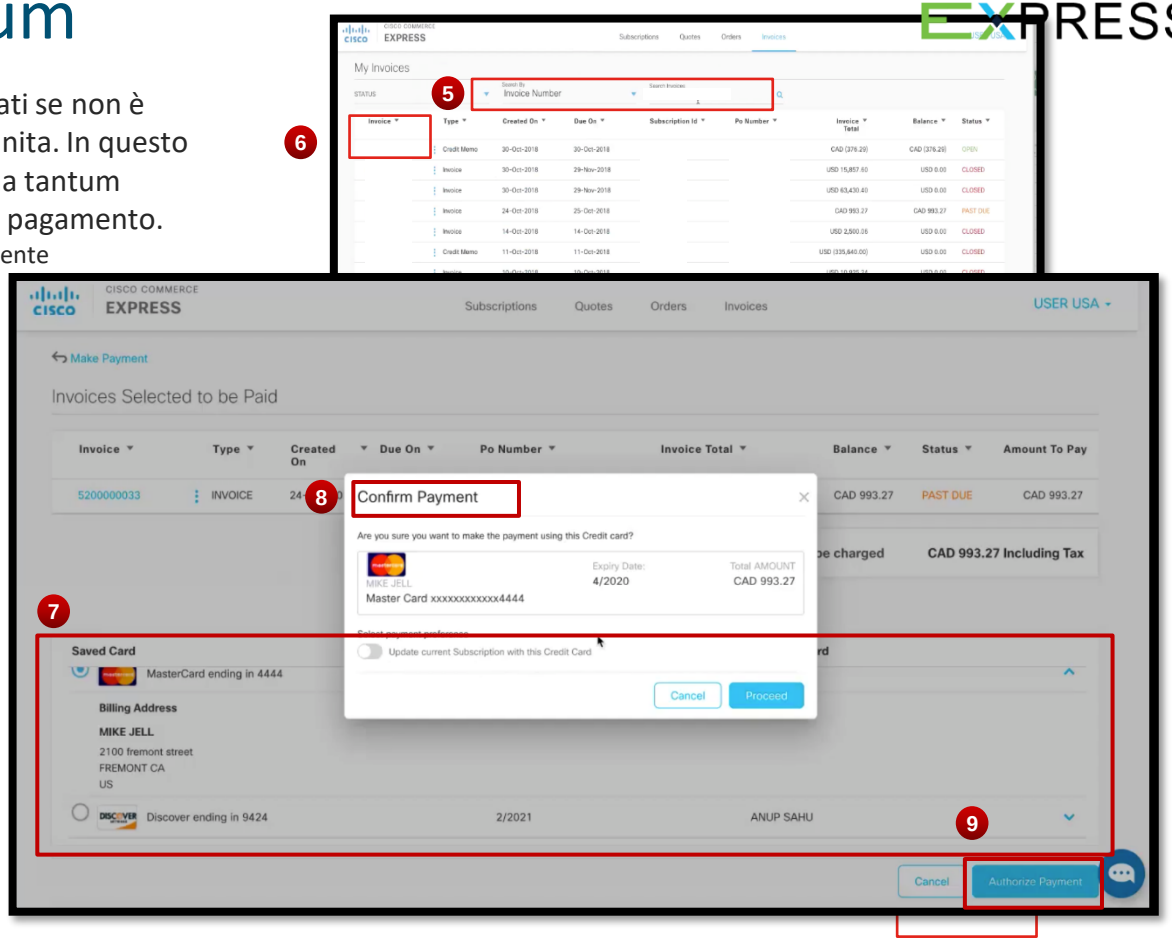
6. Fare clic sulla fattura

7. Selezionare la **carta salvata** con la quale si desidera effettuare il pagamento.

8. Confermare il Pagamento sulla carta di credito selezionata.

Nota: Puoi far scorrere il tasto di alternanza per Aggiornare L'Abbonamento Corrente con questa Carta di credito.

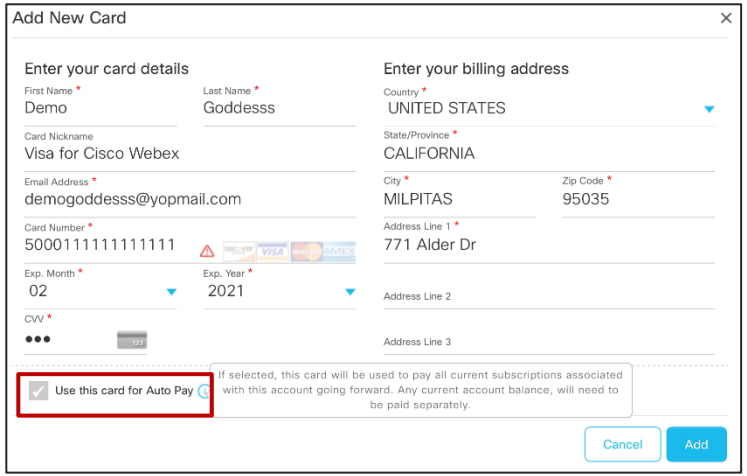
9. Fai clic su Autorizza pagamento

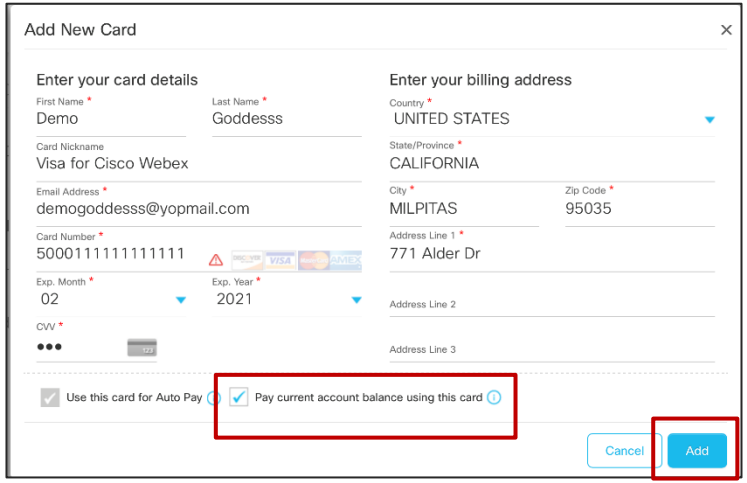


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Miglioramenti al pagamento automatico

1. Il miglioramento della carta di credito **Pagamento automatico** ora include l'impostazione di qualsiasi carta di credito esistente o nuova per il pagamento automatico.
2. **Tutti gli abbonamenti** possono essere aggiornati nella pagina del profilo inclusi eventuali **pagamenti in sospeso** che i clienti potrebbero avere utilizzando la stessa carta di credito.
3. Selezionando Pagamento automatico, la scheda verrà utilizzata per **pagare tutti gli abbonamenti correnti** associati all'account **d'ora in avanti**.
4. Eventuali **saldi di conto corrente** dovranno essere **pagati separatamente**.
5. È anche possibile selezionare la casella **Pagare i saldi dei conti correnti** con la carta.





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

Riflessione automatica

Quando le carte di credito scadono o quando l'indirizzo di fatturazione della carta di credito è stato modificato, la nuova funzione **Riflessione automatica** ti consentirà di aggiornare le informazioni della carta di credito sul tuo profilo.

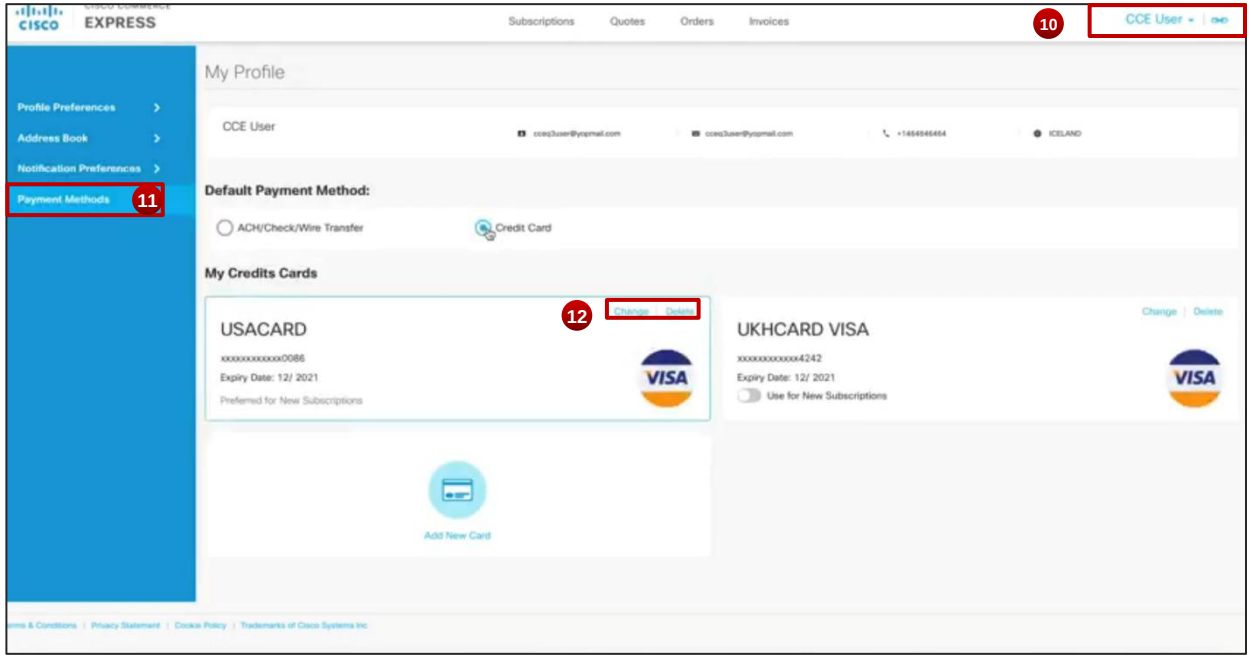
Una volta aggiornati i dati cc, verranno applicati automaticamente a tutti gli abbonamenti e gli ordini in cui la carta è **impostata come predefinita** per il pagamento.

10. Andare al profilo utente

11. Fare clic su **Metodo di pagamento**

12. Apportare aggiornamenti sulla carta di **credito** e sulle modifiche **Salva**

13. **<u>Suggerimento!</u>** Rivedi gli ordini e gli abbonamenti per assicurarti che le informazioni modificate vengano visualizzate e riflesse correttamente ovunque venga utilizzata la scheda.

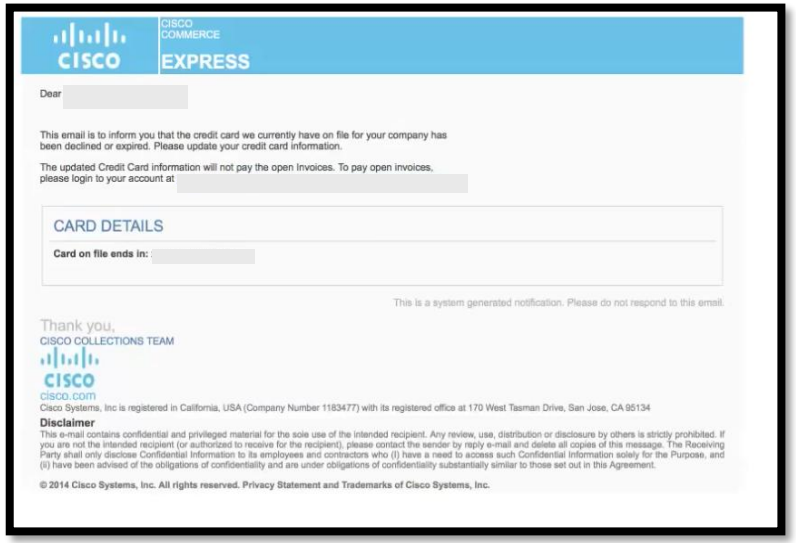


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Notifica e-mail di rifiuto carta di credito

10. Verrà inviato un messaggio e-mail di notifica al cliente elencato sulla fattura in caso di rifiuto della carta di credito.

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.

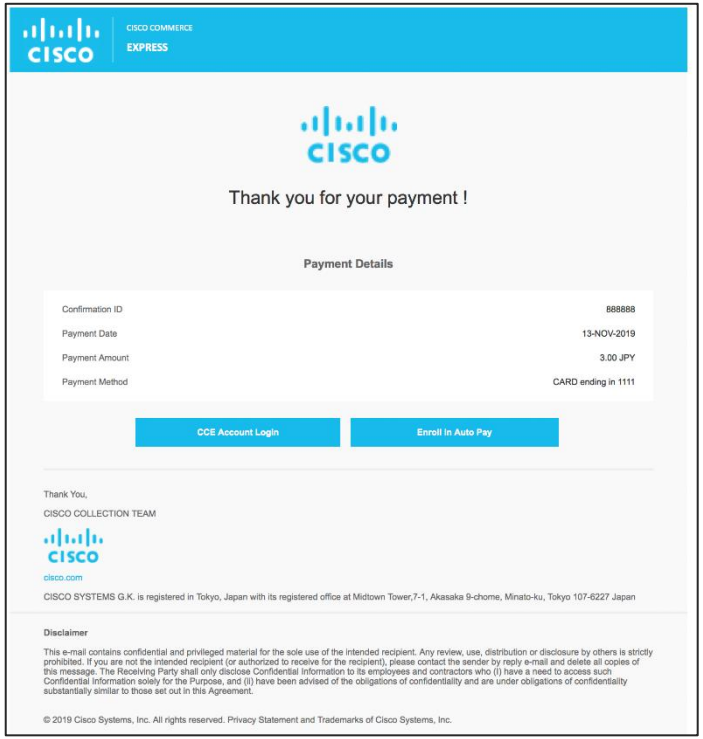
TIP

Talvolta, le carte di credito scadono o l'indirizzo di fatturazione cambia. Lo rendiamo semplice con la possibilità di pagare Automaticamente più abbonamenti con una sola carta di credito. Questo assicura l'automazione dei pagamenti per ogni istanza con dettagli accurati della carta di credito! È sufficiente salvare i dettagli della carta di credito e assicurarsi che il codice CCV sia incluso.

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

Pagamento notifica e-mail

I clienti ora riceveranno una notifica e-mail una volta effettuato un pagamento con carta di credito una tantum e effettuato un pagamento con carta di credito .



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

Pagamento addebito diretto

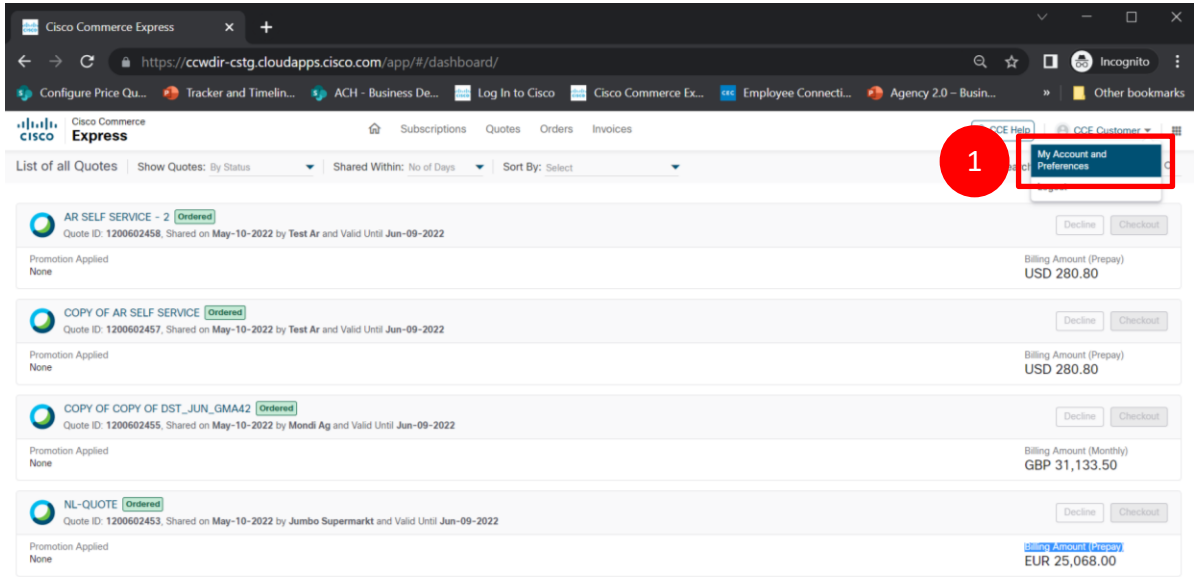
Metodo di pagamento addebito diretto

Considerazioni sull'uso dell'addebito diretto come metodo di pagamento

- Il conto bancario selezionato verrà utilizzato per il pagamento di una sottoscrizione al successivo ciclo di fatturazione.
- Il conto bancario selezionato verrà addebitato alla Data fattura.
- Assicurarsi che i dettagli del conto bancario siano accurati per evitare potenziali errori.
  - Per informazioni su come correggere gli errori quando si immettono i dettagli del conto bancario, vedere la diapositiva 79.
- Se il pagamento non viene elaborato correttamente a causa di fondi insufficienti, selezionare

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

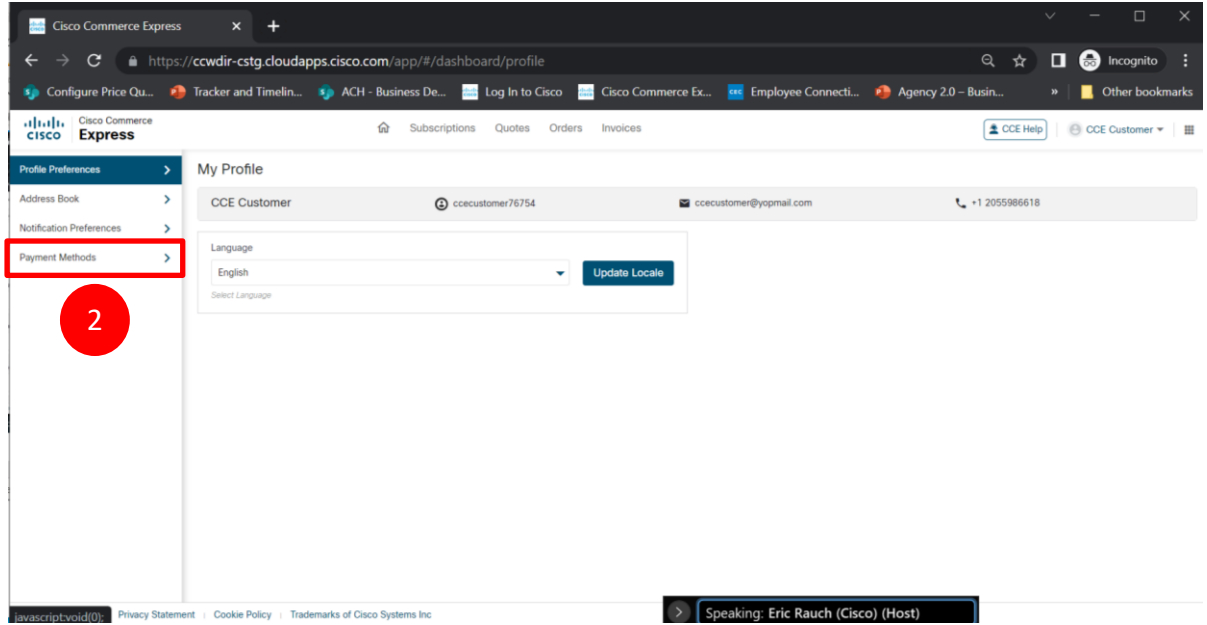
Aggiungere metodo di pagamento con addebito diretto: Pagina profilo e preferenze



1 Accedere a CCE e selezionare *Account personale e preferenze*.

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

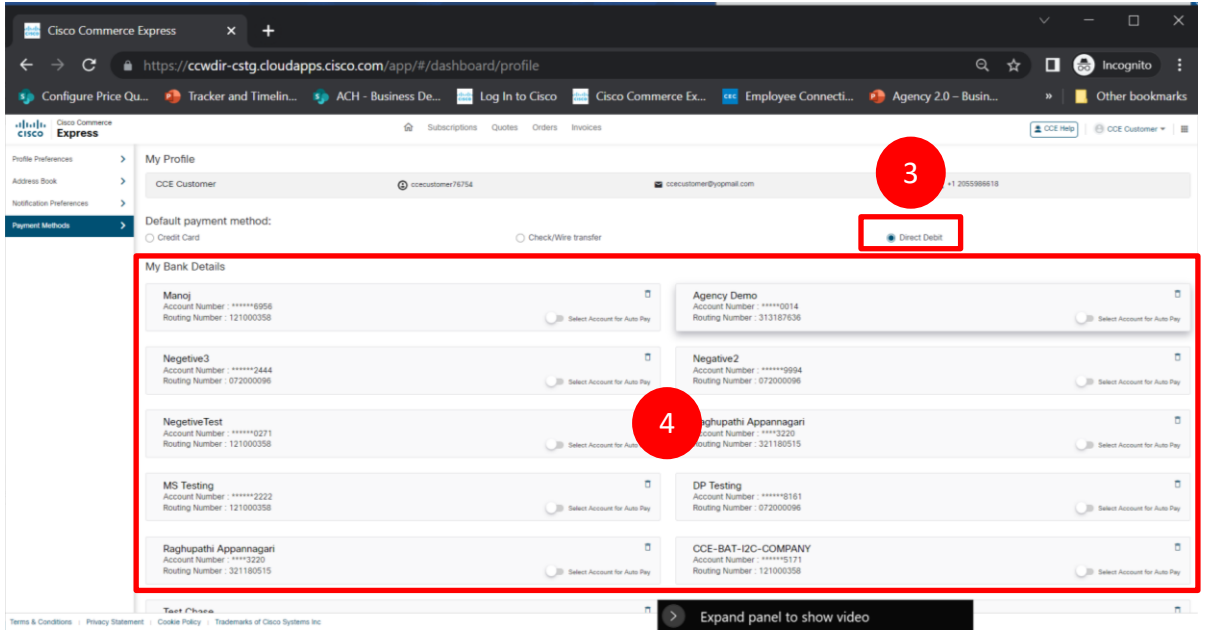
Aggiungere metodo di pagamento con addebito diretto: Pagina profilo e preferenze



2 Seleziona *Metodi di pagamento*

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

Aggiungere metodo di pagamento con addebito diretto: Pagina profilo e preferenze

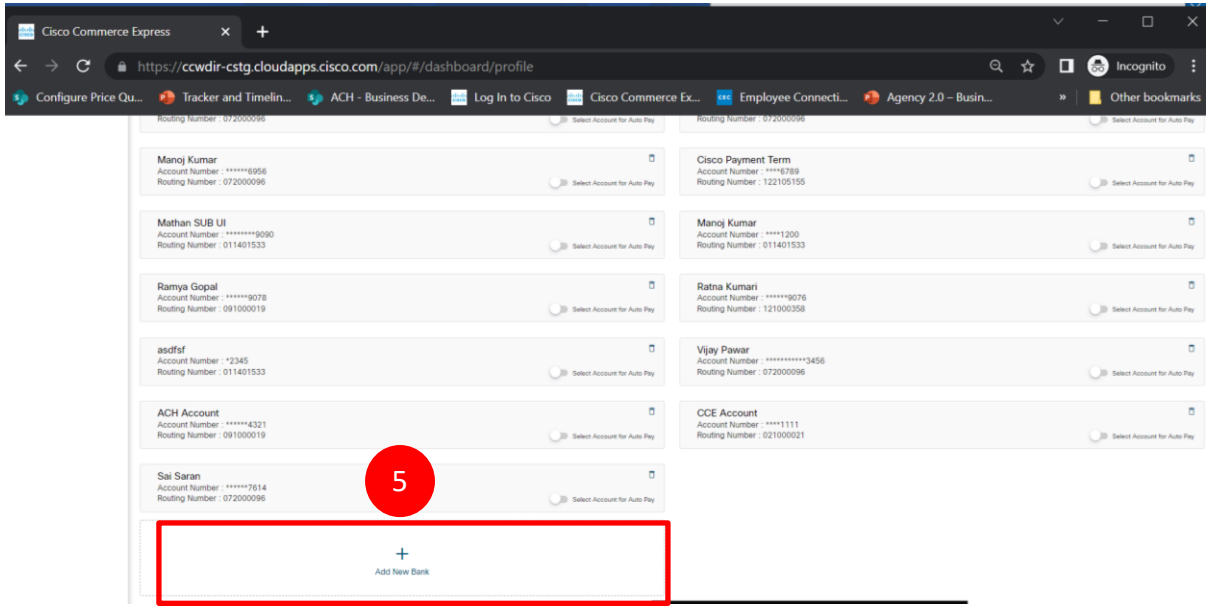


3 Seleziona *Addebito diretto*

4 Seleziona da account esistenti o aggiungi un nuovo account (vedere il passaggio 5)

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

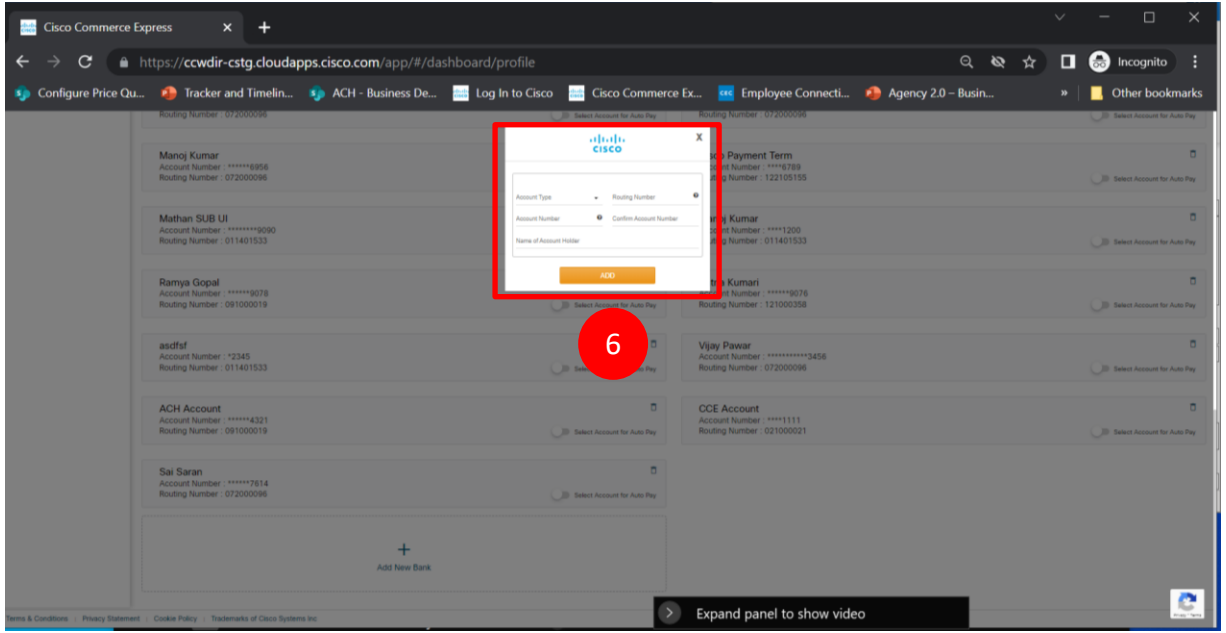
Aggiungere metodo di pagamento con addebito diretto: Pagina profilo e preferenze



5 Fare clic su + per aggiungere un nuovo conto bancario

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

Aggiungere metodo di pagamento con addebito diretto: Pagina profilo e preferenze

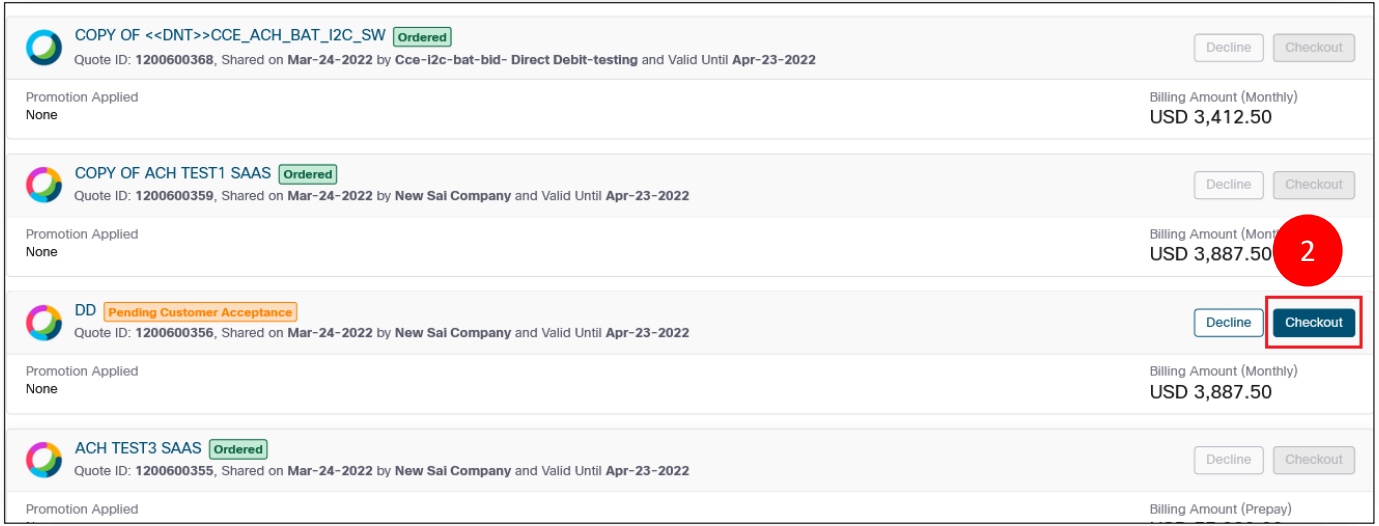


6 Aggiungi nuovi dettagli conto bancario

Per i messaggi di errore durante il tentativo di aggiungere un nuovo conto bancario, vedere la diapositiva 79.

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

Pagina di ricerca e checkout
Ordine di checkout

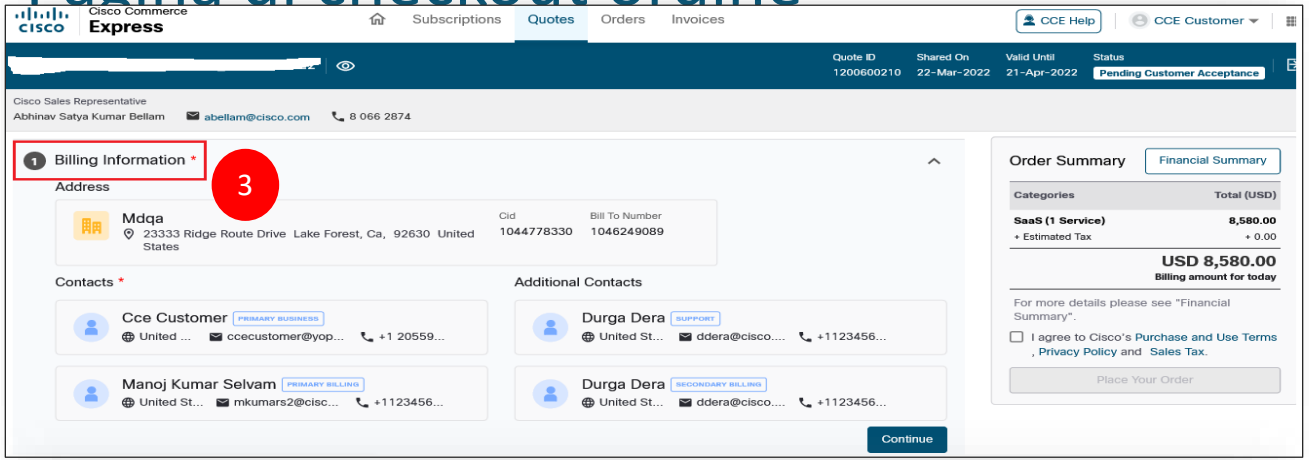


1 Accedi a CCE per visualizzare il preventivo

2 Cercare le virgolette approvate e selezionare *Checkout*

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

Verifica informazioni di fatturazione/aggiornamento informazioni fiscali
Pagina di checkout ordine

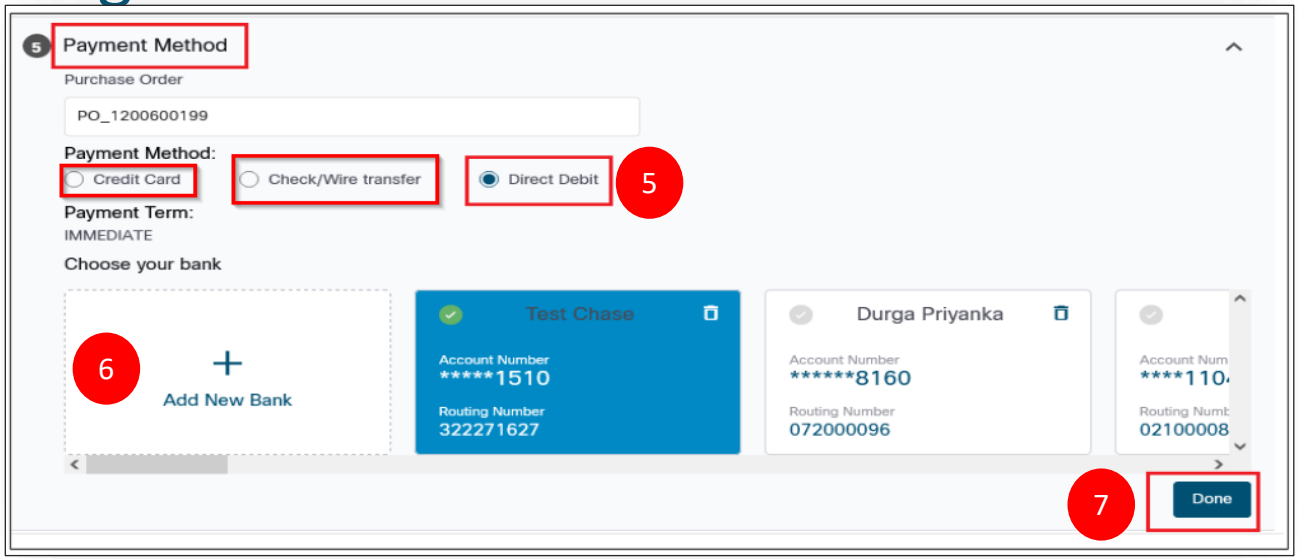


3 Le informazioni di fatturazione verranno visualizzate sul preventivo. Verificare le informazioni di fatturazione.

4 Esamina e seleziona le informazioni fiscali appropriate, quindi fai clic su *Continua*

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

Scegli metodo di pagamento per gli ordini SAAS
Pagina di checkout ordini



5 Selezionare *Addebito diretto* e scegliere un conto bancario preferito

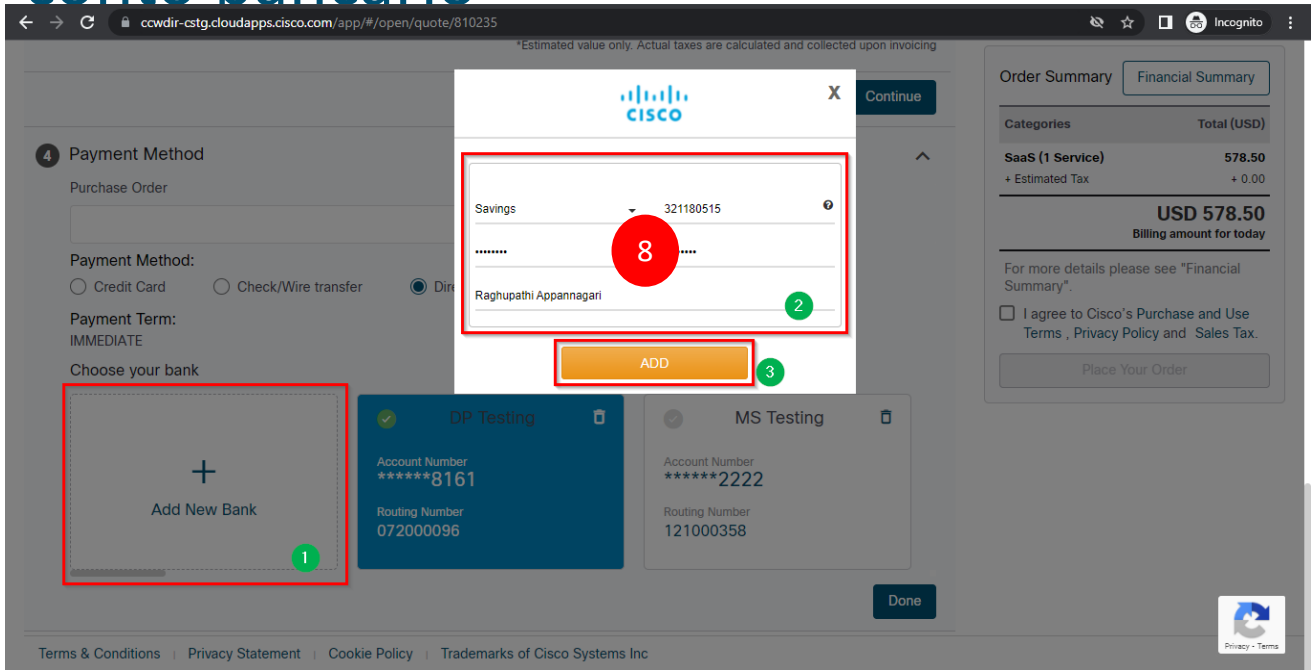
6 Seleziona da account esistenti o fai clic su + per aggiungere un nuovo conto bancario (vedi passaggio 8)

7 Al termine, fare clic su *Chiudi* .

Valore totale ordine - Abilitazione automatica metodo di pagamento:
Per il nuovo ordine S/W superiore a $50K, tutte e 3 le opzioni (addebito diretto, carta di credito, trasferimento/assegno)
Per il nuovo ordine S/W inferiore a $50K, tutte e 3 le opzioni (Addebito diretto, Carta di credito, Bonifico / Assegno)
Per il nuovo ordine S/W maggiore di $0, tutte e 3 le opzioni (addebito diretto, carta di credito, trasferimento/spunta tramite bonifico)

© 2020 Oracle Corporation. Oracle, Java and Sun are trademarks of Oracle Corporation.

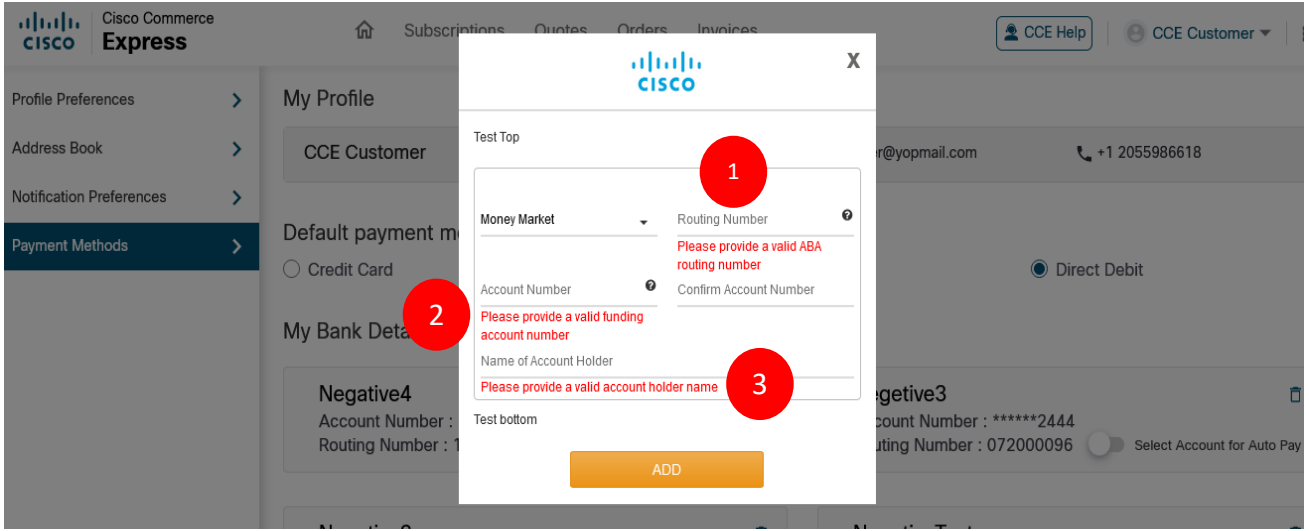
Aggiunta di nuovi dettagli bancari
Pagina Checkout ordine – Inserire i dettagli del nuovo conto bancario



8 Inserisci i nuovi dettagli dell'account e fai clic su *Aggiungi*

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

Aggiunta di nuovi dettagli bancari
Messaggi di errore



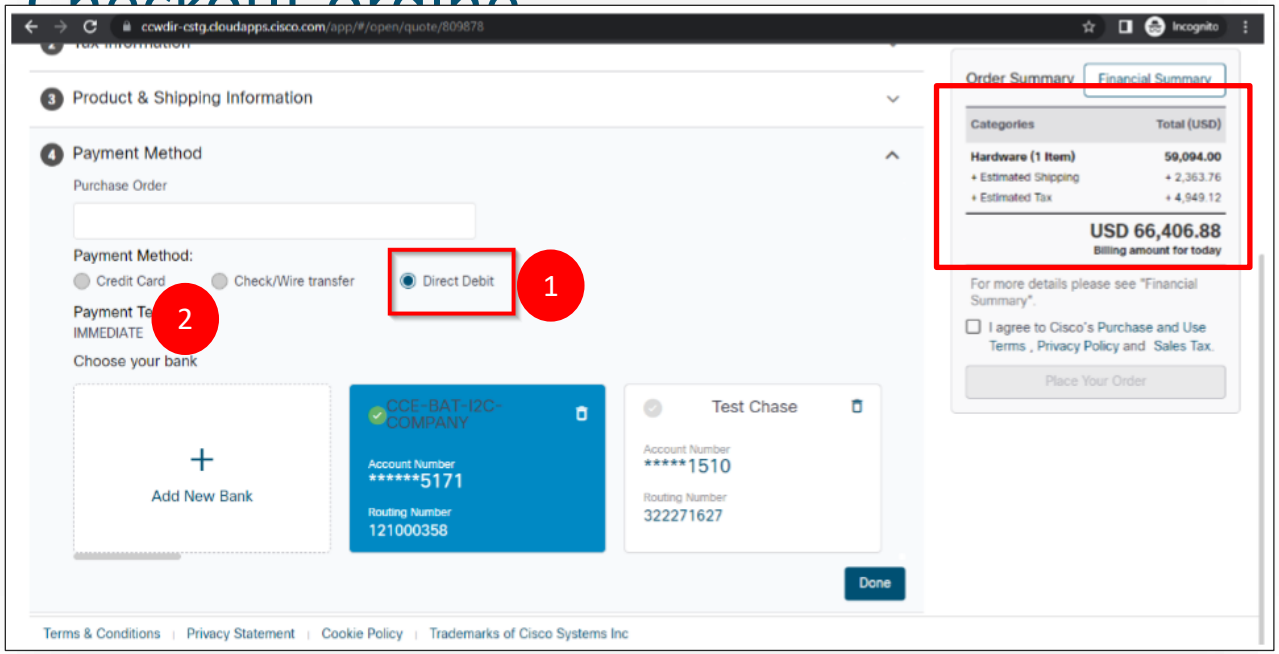
Il sistema visualizza un messaggio di errore nei seguenti scenari:

1. Quando il numero di inoltro non è valido *(specificare un numero di inoltro ABA valido)*
2. Quando il numero di account non è valido *(specificare un numero di account di finanziamento valido)*
3. Se il nome dell'account fornito non è valido. *(Specificare un nome per il titolare dell'account valido)*

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

Scegliere il metodo di pagamento per la pagina **Ordine hardware**

Checkout ordine



1 Per SKU HW con valore superiore a $50K, il metodo di addebito diretto verrà abilitato e selezionato per impostazione predefinita.

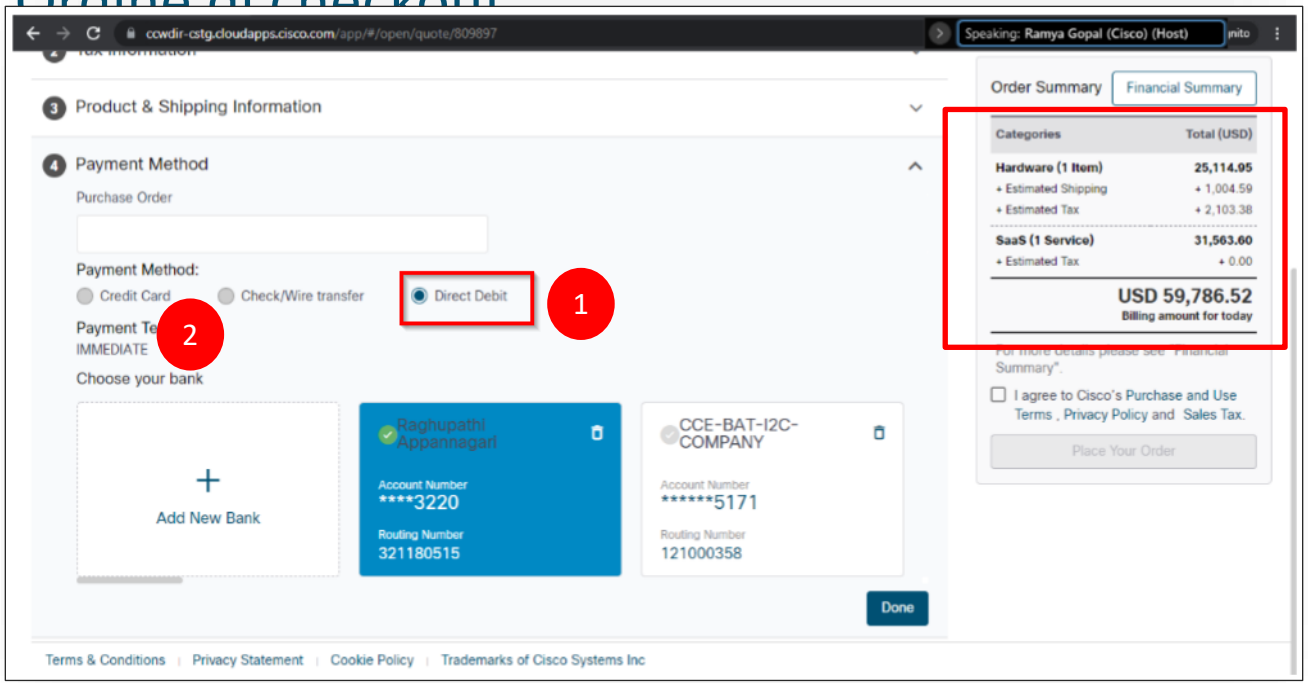
2 Le opzioni Carta di credito e Verifica/Trasferimento telefonico saranno disabilitate (disattivate).

Valore totale ordine - Abilitazione automatica metodo di pagamento:
Per il nuovo ordine H/W superiore a $50K, solo opzione di addebito diretto.
Per il nuovo ordine H/W inferiore a $50K, solo opzione carta di credito

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

Scegliere il metodo di pagamento per gli ordini **Hybrid** (Hardware + Software)

Ordine di checkout



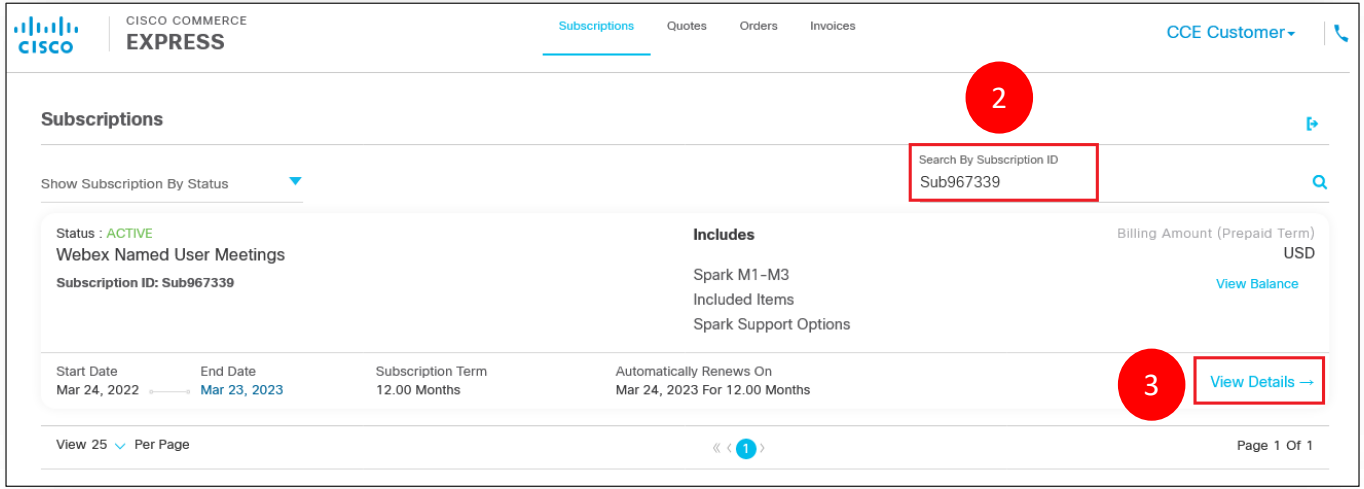
1 Per le SKU ibride con valore superiore a $50K, il metodo di addebito diretto verrà abilitato e selezionato per impostazione predefinita.

2 Le opzioni Carta di credito e Verifica/Trasferimento telefonico saranno disabilitate (disattivate).

Valore totale ordine - Abilitazione automatica metodo di pagamento:
Per il nuovo ordine ibrido maggiore di $50K, solo opzione di addebito diretto
Per il nuovo ordine ibrido inferiore a $50K, solo opzione carta di credito

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

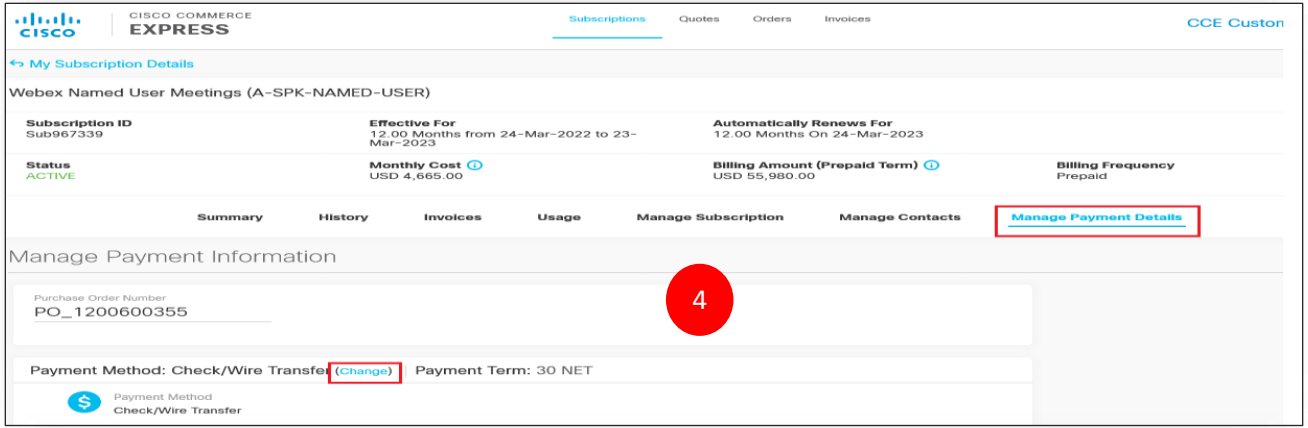
Modifica dei metodi di pagamento nell'interfaccia utente di abbonamento

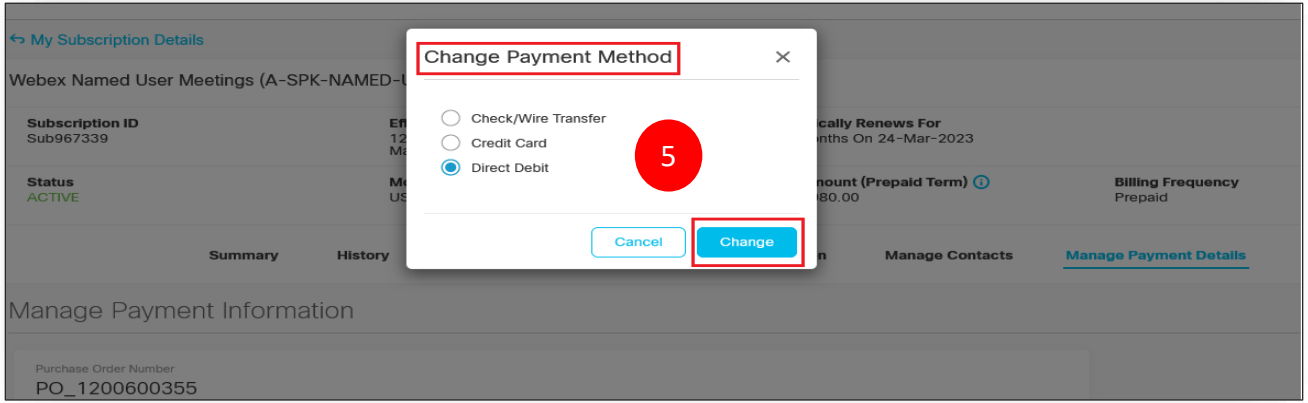


1. Accedi a CCE per visualizzare l'abbonamento
2. Cerca per *ID abbonamento*
3. Fare clic su *Visualizza dettagli* per accedere all'abbonamento

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

Modifica dei metodi di pagamento nell'interfaccia utente di abbonamento



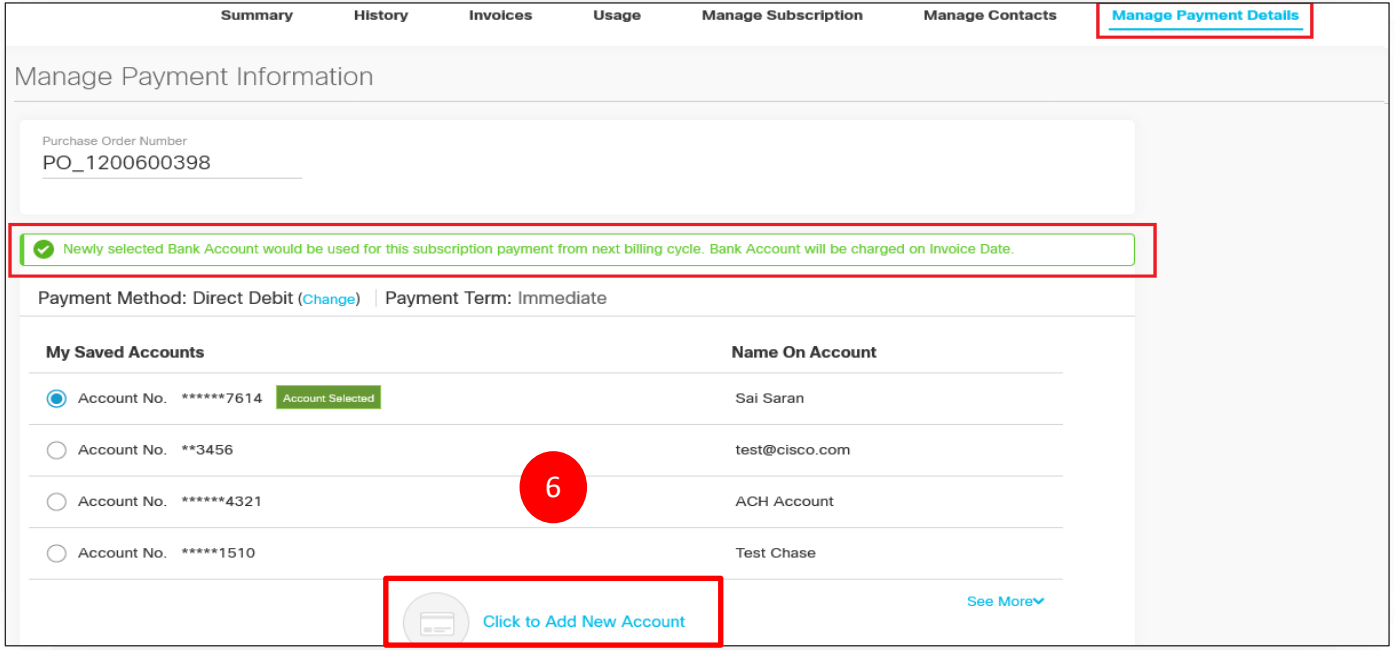


4 Fare clic sulla scheda *Gestisci dettagli pagamento* e fare clic su *Modifica metodo di pagamento*

5 Selezionare *Addebito diretto* e fare clic su *Modifica*.

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

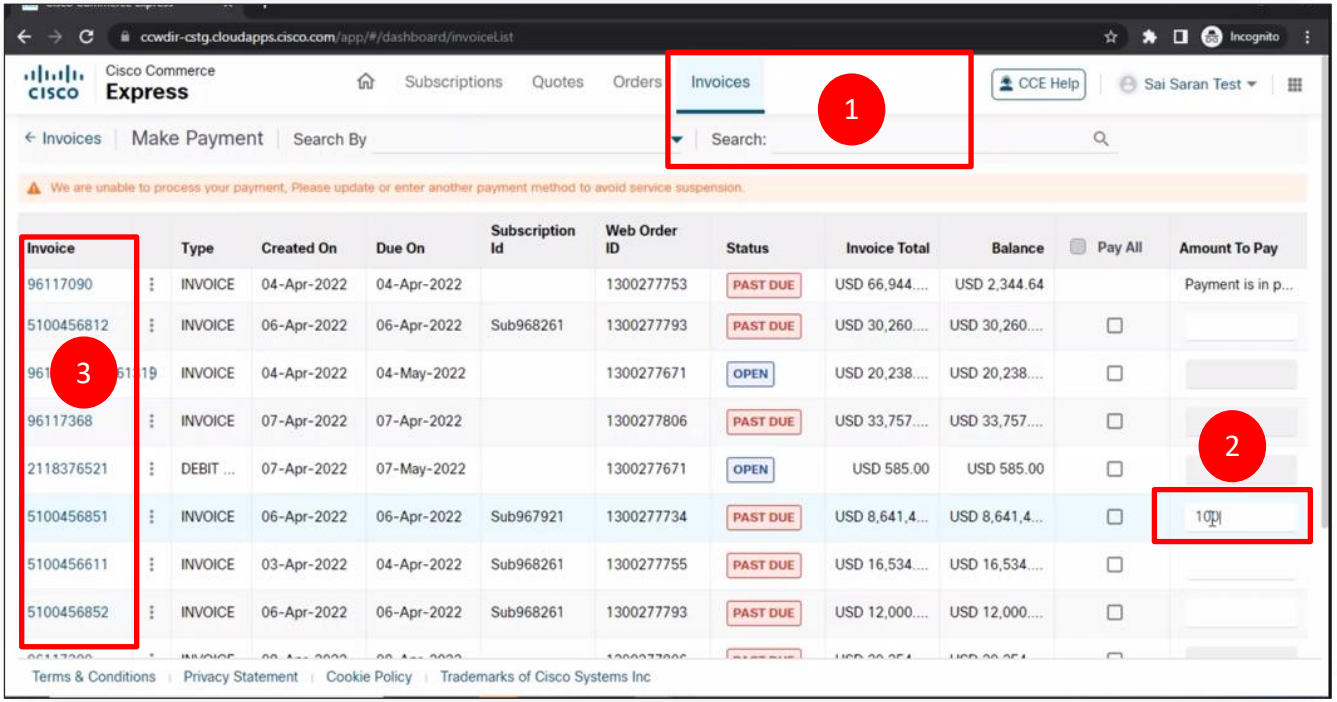
Modifica dei metodi di pagamento nell'interfaccia utente di abbonamento



6 Effettuare una selezione da *Account salvati personali* o fare clic in basso per aggiungere un nuovo account

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

Ordine con fattura aperta/scaduta Pagamento una tantum



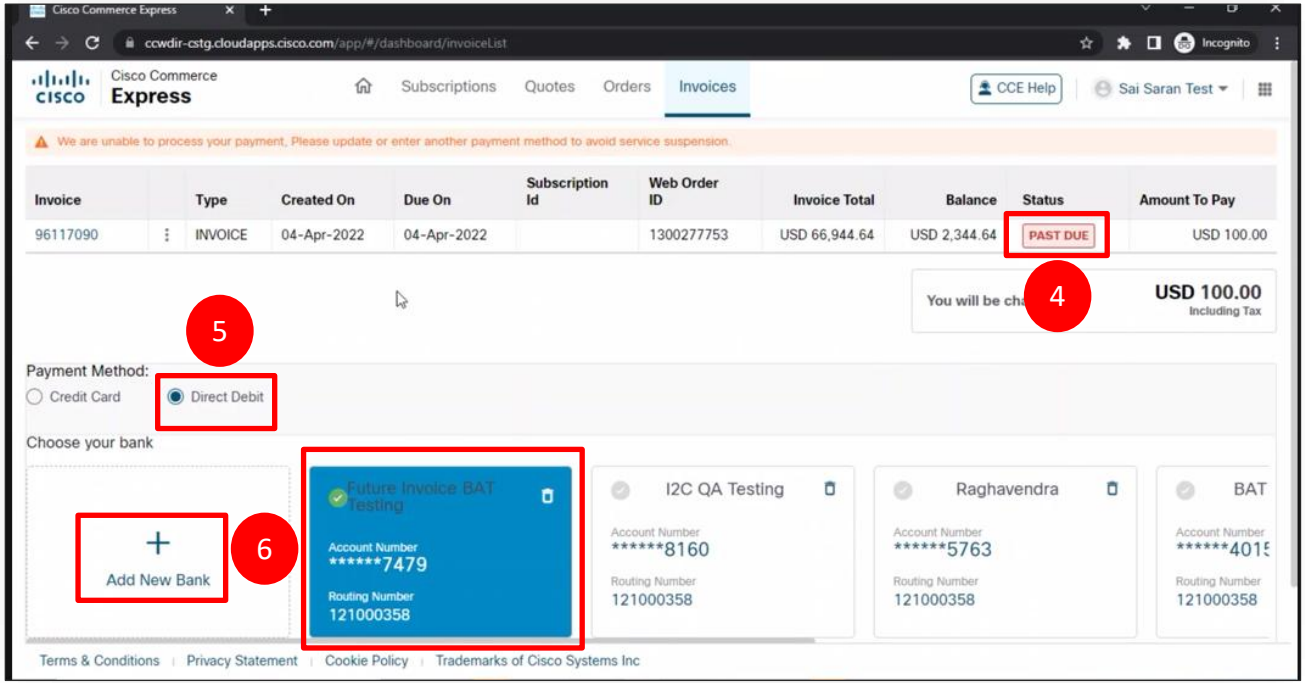
Gli ordini con fatture scadute o aperte a causa di un errore di transazione richiedono un pagamento una tantum per la correzione.

Per effettuare un pagamento di addebito diretto una tantum, attenersi alla procedura seguente:

1. Fare clic sulla scheda *Fattura* e ricercare in base a Nome cliente, Numero fattura, Numero PO, ID abbonamento o ID ordine Web.
2. Inserire l'importo del pagamento nel campo *Importo da pagare* .
3. Per visualizzare i dettagli della fattura, fare clic sul collegamento ipertestuale *Fattura* (vedere i passaggi 4-8).

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

Ordine con fattura aperta/scaduta
Pagamento una tantum



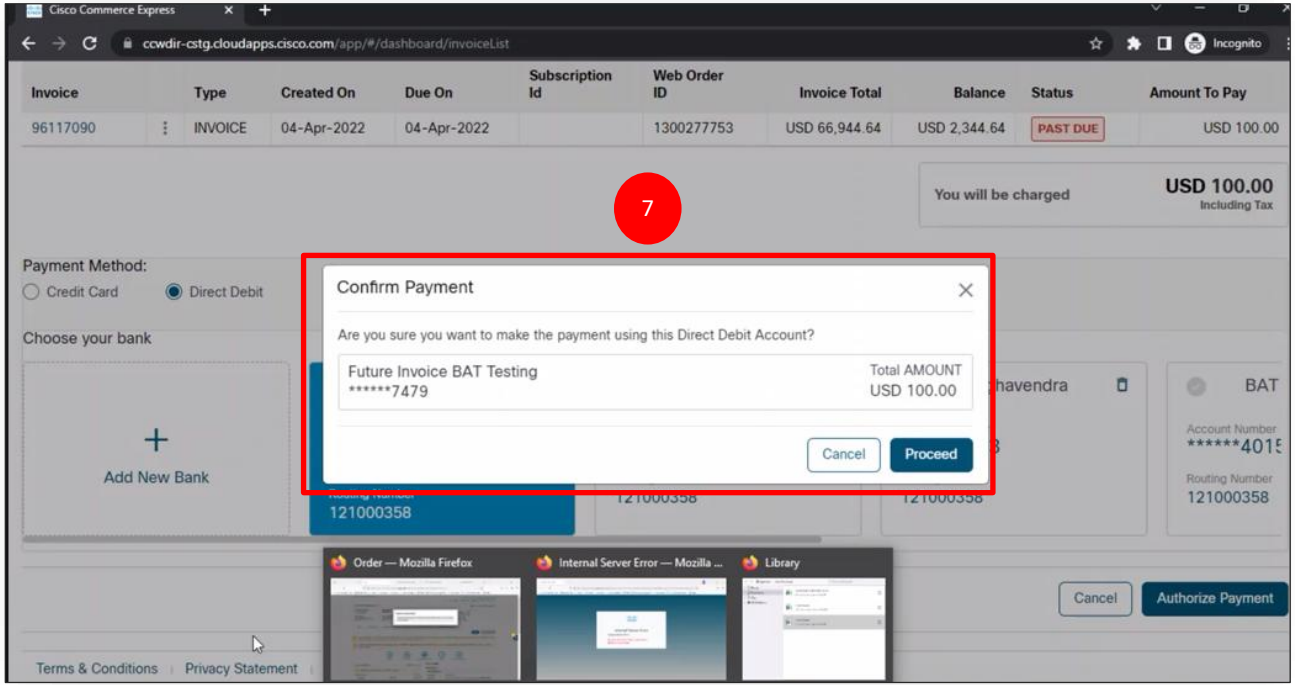
4 Controllare lo stato della fattura (lo stato verrà visualizzato come SCADUTO)

5 Seleziona opzione *Addebito diretto*

6 Seleziona account esistente o fai clic su + per aggiungere un nuovo account

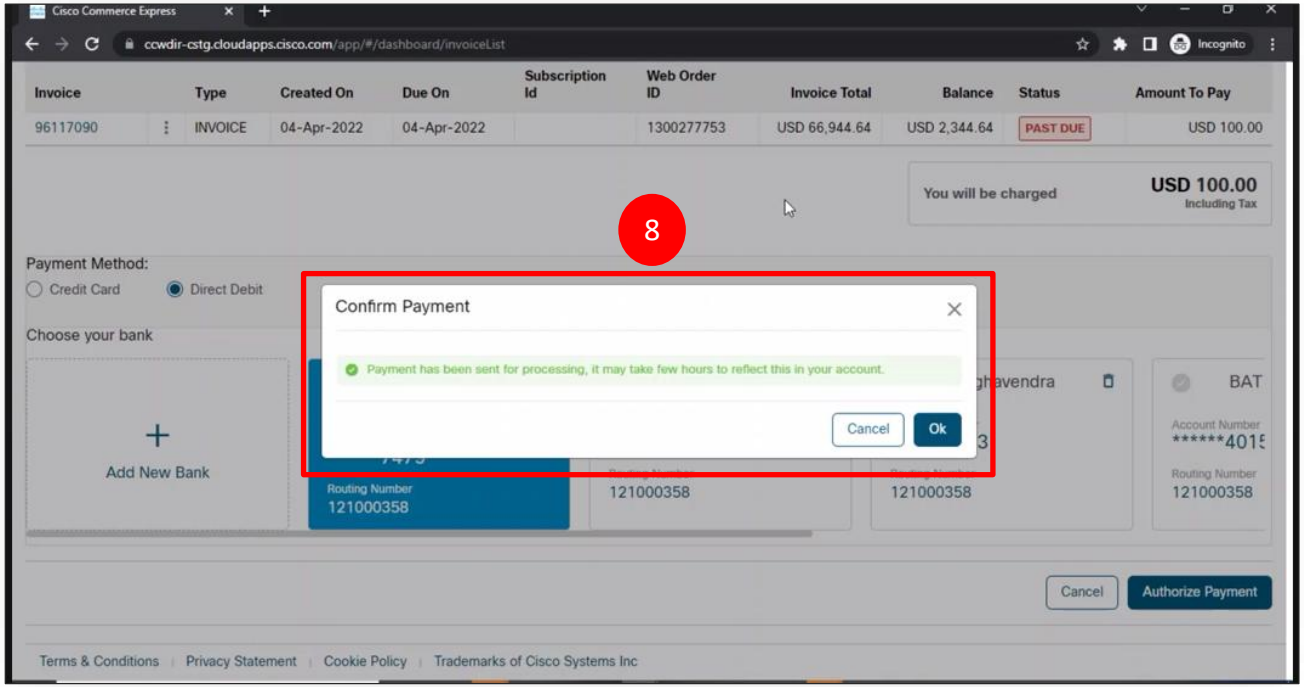
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Ordine con fattura aperta/scaduta
Pagamento una tantum



7 Conferma pagamento facendo clic su *Continua*

Ordine con fattura aperta/scaduta
Pagamento una tantum



8 Il sistema visualizza un messaggio di conferma del pagamento:

"Il pagamento è stato inviato per l'elaborazione.
Potrebbe essere necessaria qualche ora per riflettere questo nel tuo account."

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

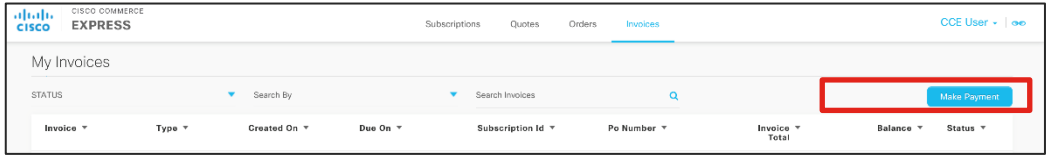
Mandato bancario globale

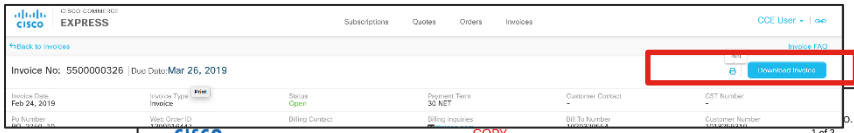
Nuova rimessa bancaria

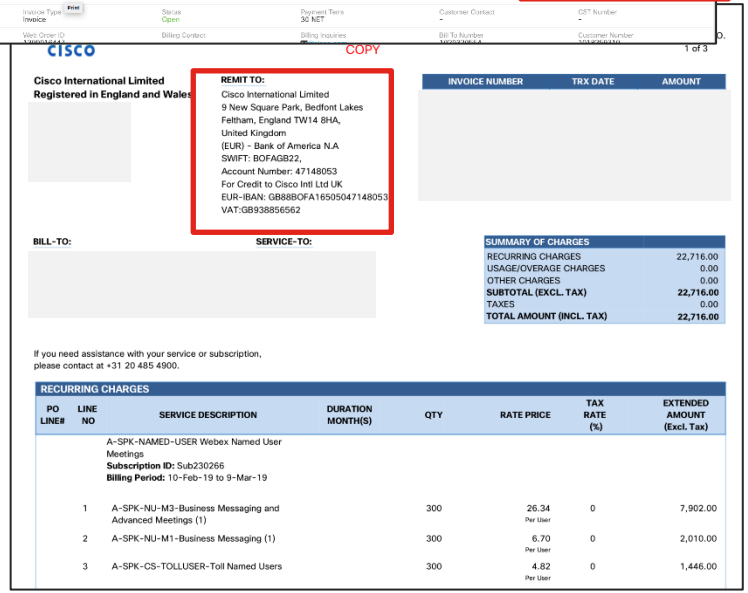
I clienti appena caricati in CCE devono effettuare le seguenti azioni

1. Aggiornare l'autorizzazione bancaria di **Cisco Webex, LLC** a **Cisco Systems, Inc.**
2. Per visualizzare le informazioni di nuovo invio, è possibile scaricare la **fattura** più recente su CCE.
3. Accertarsi di inviare i pagamenti ora a Cisco Systems, Inc. Il file Excel seguente include le informazioni di rimessa dei pagamenti in base alla regione/posizione.
4. Esegui l'aggiornamento non appena esegui l'onboarding per evitare ritardi di pagamento. Il foglio di calcolo seguente elenca i dettagli di rimessa bancaria:

Microsoft Excel 97 - 2004 Worksheet







CISCO

COPY

1 of 3

Cisco International Limited
Registered in England and Wales

REMIT TO:
Cisco International Limited
9 New Square Park, Bedfont Lakes
Feltham, England TW14 8HA,
United Kingdom
(EUR) - Bank of America N.A
SWIFT: BOFAGB22,
Account Number: 47148053
For Credit to Cisco Intl Ltd UK
EUR-IBAN: GB88BOFA16505047148053
VAT:GB938856562

INVOICE NUMBER	TRX DATE	AMOUNT

BILL-TO:

SERVICE-TO:

SUMMARY OF CHARGES	
RECURRING CHARGES	22,716.00
USAGE/OVERAGE CHARGES	0.00
OTHER CHARGES	0.00
SUBTOTAL (EXCL. TAX)	**22,716.00**
TAXES	0.00
TOTAL AMOUNT (INCL. TAX)	**22,716.00**

If you need assistance with your service or subscription, please contact at +31 20 485 4900.

RECURRING CHARGES

PO LINE#	LINE NO	SERVICE DESCRIPTION	DURATION MONTH(S)	QTY	RATE PRICE	TAX RATE (%)	EXTENDED AMOUNT (Excl. Tax)
		A-SPK-NAMED-USER Webex Named User Meetings **Subscription ID:** Sub230266 **Billing Period:** 10-Feb-19 to 9-Mar-19					
	1	A-SPK-NU-M3-Business Messaging and Advanced Meetings (1)		300	26.34 Per User	0	7,902.00
	2	A-SPK-NU-M1-Business Messaging (1)		300	6.70 Per User	0	2,010.00
	3	A-SPK-CS-TOLLUSER-Toll Named Users		300	4.82 Per User	0	1,446.00

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

Visualizzazione e gestione di tutte le notifiche

Panoramica

Verranno inviati messaggi e-mail di notifica per le seguenti notifiche:

Un preventivo in fase di revisione - che viene inviato al contatto aziendale principale e al contatto di fatturazione principale e il carbonio viene copiato nell'autore del preventivo, nel mittente del preventivo e negli avvisi aggiuntivi.

Promemoria di accettazione del preventivo al cliente, che vengono inviati al contatto aziendale principale e al contatto di fatturazione principale, mentre il carbonio viene copiato nell'autore del preventivo. Questi promemoria vengono attivati automaticamente 14 giorni, 7 giorni e 2 giorni prima della scadenza.

Un preventivo in scadenza ora, inviato al contatto aziendale principale e al contatto di fatturazione principale, mentre il carbonio viene copiato nell'autore del preventivo. Questa operazione viene attivata automaticamente alla scadenza del preventivo.

Quando un cliente accetta un preventivo e invia l'ordine, che viene inviato al contatto aziendale principale e al contatto di fatturazione principale e il carbonio copiato nell'autore del preventivo, nel mittente del preventivo e nei destinatari aggiuntivi.

Quando un **cliente rifiuta un preventivo**, che viene inviato all'autore di preventivi e al mittente di preventivi

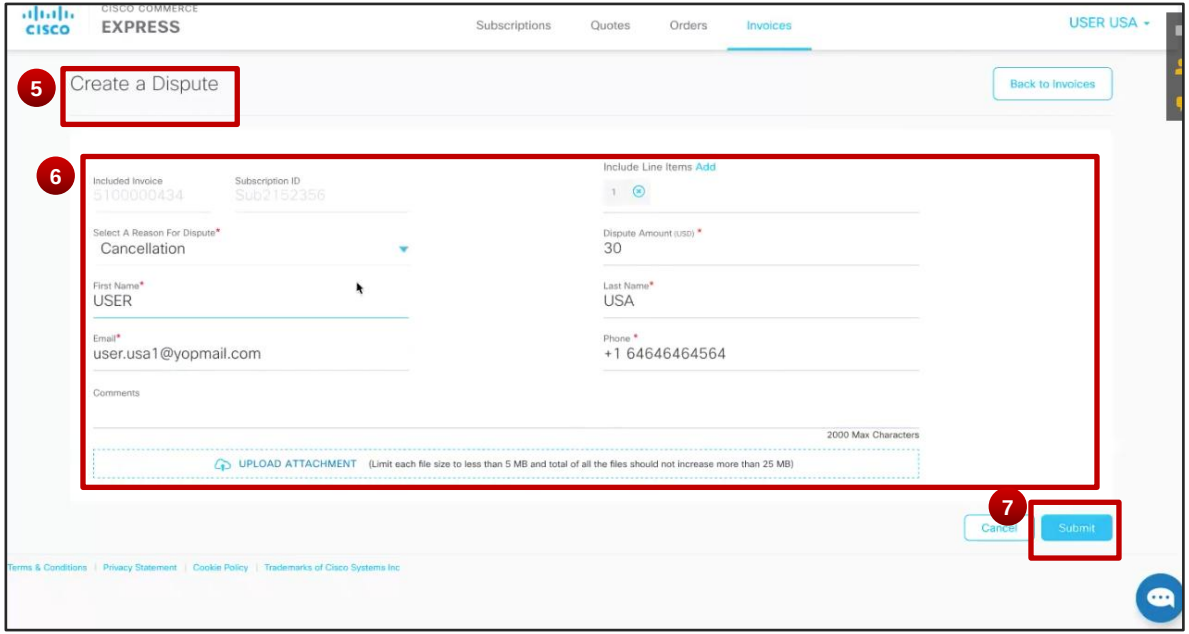
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Crea un reclamo

5.I dettagli richiesti sono necessari per **Creare un reclamo.**

6. Completare il campo * per includere il n. fattura, l'ID secondario, le informazioni utente, l'importo della controversia e selezionare la voce di riga che si sta contestando.

7. Fare clic su **Invia**.

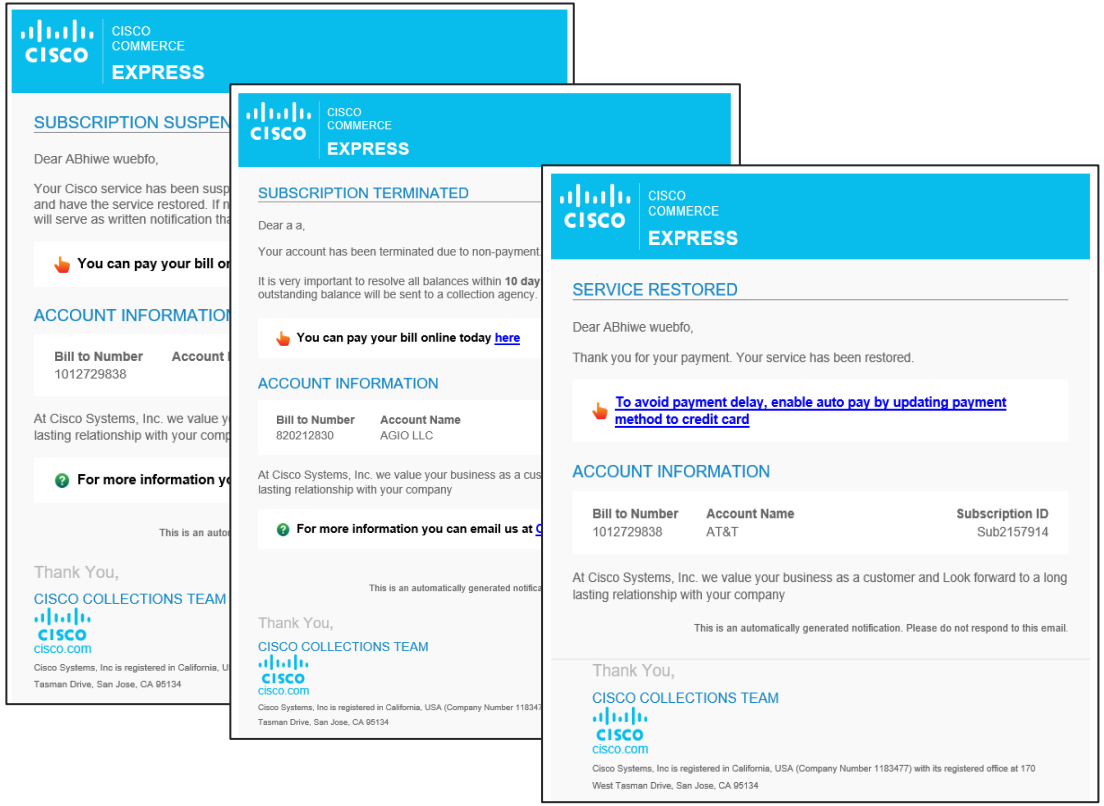


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Notifiche sospese, ripristinate e terminate

Nel caso improbabile che un account abbia fatture scadute, l'account riceverà notifiche Sospendi, Termina e Ripristina in base all'attività corrente e allo stato dell'account.

Per evitare la sospensione e infine la risoluzione, utilizzare il collegamento nella notifica e-mail ricevuta per completare il pagamento.



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

Notifiche sospese, ripristinate e terminate

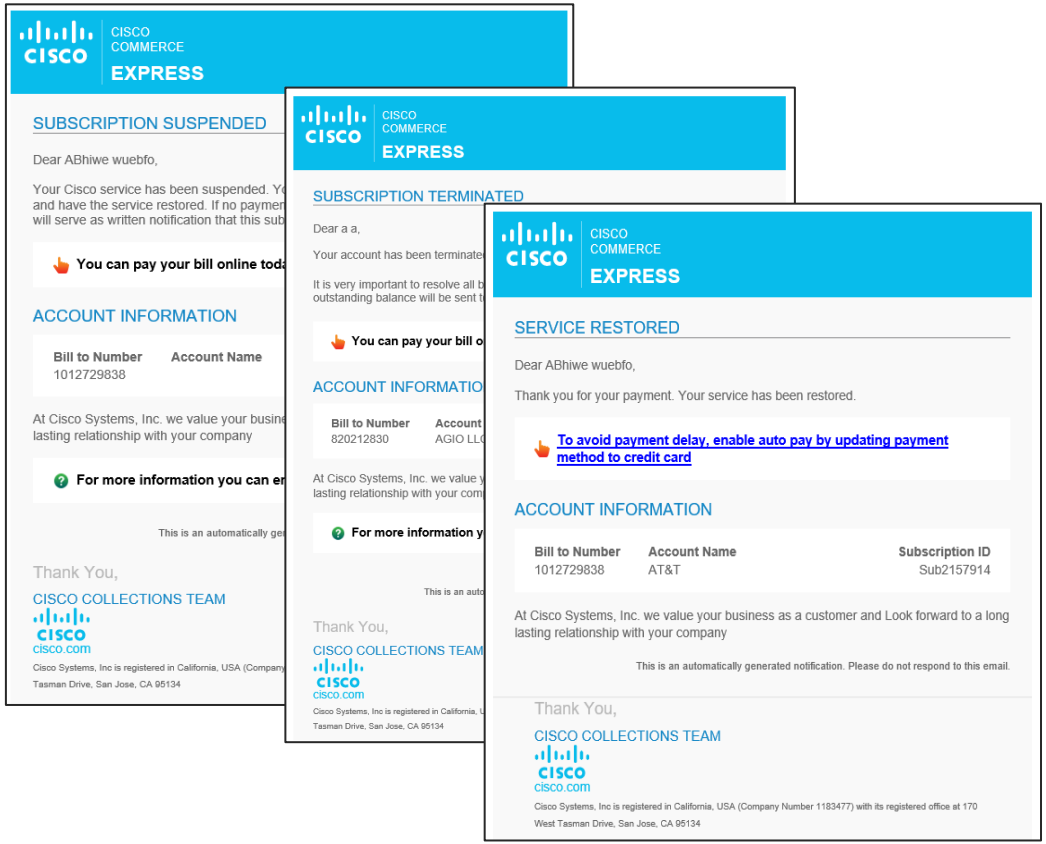
Le notifiche verranno inviate:

- Notifica tardiva - Notifica di 10 giorni scaduti
- Notifica tardiva - Notifica scaduta 25 giorni
- Pre-sospensione – Notifica 45 giorni scaduti

- Notifica sospensione
  - 60 giorni

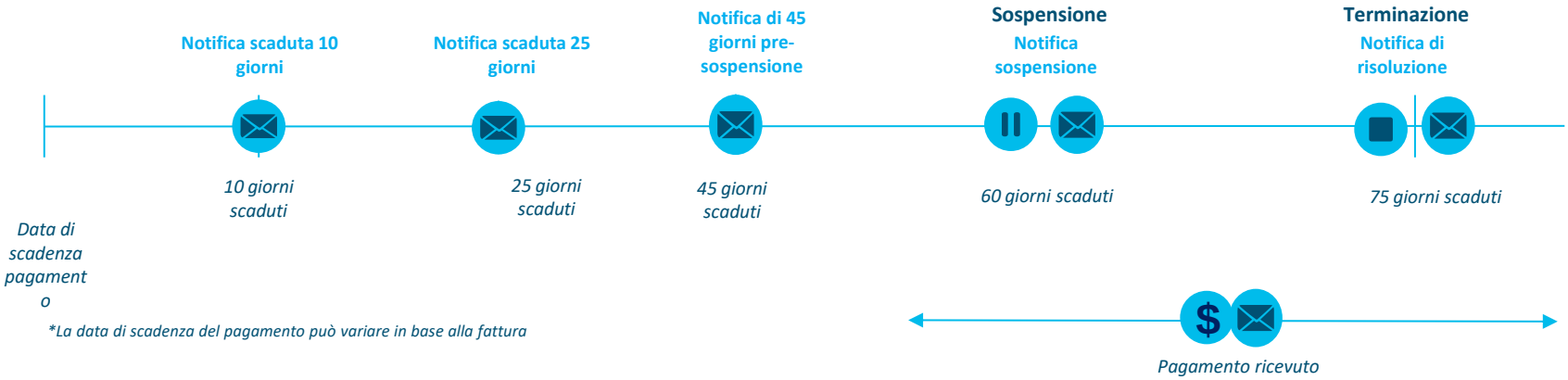
- Notifica di risoluzione
  - 75 giorni

- Se il **pagamento ricevuto** prima della risoluzione, verrà inviata al cliente una notifica di **riavvio** automatica



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

Criteri SRT: Processo di comunicazione



Attributi	Processo di comunicazione automatizzato
Comunicazione e-mail	Notifica e-mail relativa allo stato del pagamento illecito: • A 10 giorni di scadenza, il cliente verrà avvisato che il pagamento è scaduto • A 25 giorni di scadenza, il cliente verrà avvisato del pagamento ancora scaduto • A 45 giorni di scadenza, il cliente riceverà una notifica di pre-sospensione
Notifica sospensione	La notifica e-mail verrà inviata al cliente quando si verifica la sospensione.
Notifica di risoluzione	Il messaggio e-mail verrà inviato al cliente al termine del servizio
Pagamento ricevuto	Quando si riceve il pagamento: I servizi vengono ripresi e la notifica al cliente viene inviata

Modifica abbonamento

Modifica abbonamento

Panoramica

I clienti possono modificare le impostazioni di rinnovo automatico all'interno dell'interfaccia utente di abbonamento non meno di 30 giorni dalla fine del termine dell'abbonamento. Per ulteriori informazioni, vedi la sezione Gestione del rinnovo automatico per gli abbonamenti di questa guida. Nota: Per abbonamenti CCE con un costo mensile di $0, il cliente non potrà attivare il rinnovo automatico tramite l'interfaccia utente di abbonamento. Al contrario, dovranno lavorare con iSales per attivare il rinnovo automatico.

Se si desidera modificare l'abbonamento in un ordine già effettuato, contattare il rappresentante di vendita Cisco per assistenza.

I clienti non hanno la possibilità di modificare un ordine, dopo l'invio dell'ordine.

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

Gestione del rinnovo automatico per gli abbonamenti

Disattiva il rinnovo automatico

tramite l'interfaccia utente di sottoscrizione

Considerazioni sulla disattivazione del rinnovo automatico tramite l'interfaccia utente di abbonamento:

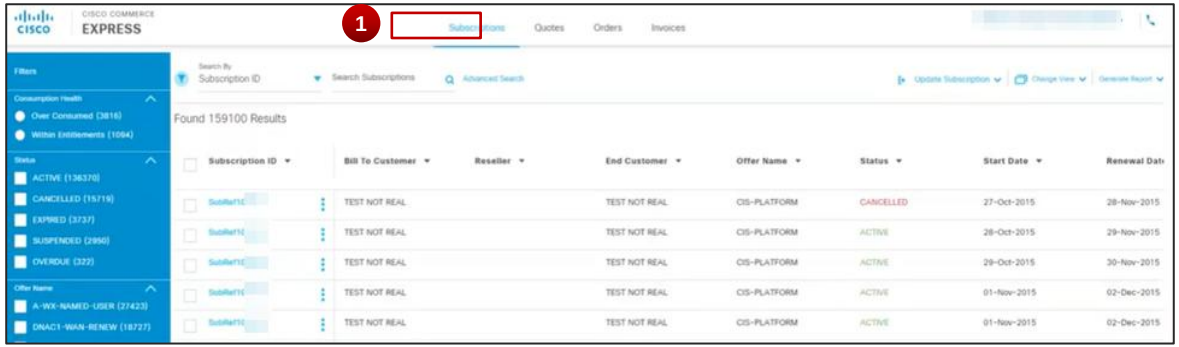
- Quando si disattiva il rinnovo automatico tramite l'interfaccia utente di abbonamento, tale rinnovo deve essere completato **non meno di 30 giorni dalla fine del termine.**
- La disattivazione del rinnovo automatico non può essere completata meno di 30 giorni dalla fine del termine. Se è meno di 30 giorni dalla fine del periodo, I clienti devono aprire un caso in Hub servizio clienti e l'annullamento di fine termine sarà completato e richiederà l'approvazione di Sales and Commercial Finance.
- Quando si disattiva il rinnovo automatico tramite l'interfaccia utente di sottoscrizione, l'utente deve selezionare un codice motivo per disattivare il rinnovo automatico.
- La disattivazione del rinnovo automatico non richiede l'approvazione di Vendite o Finanza commerciale se effettuata non meno di 30 giorni dalla fine del termine.

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

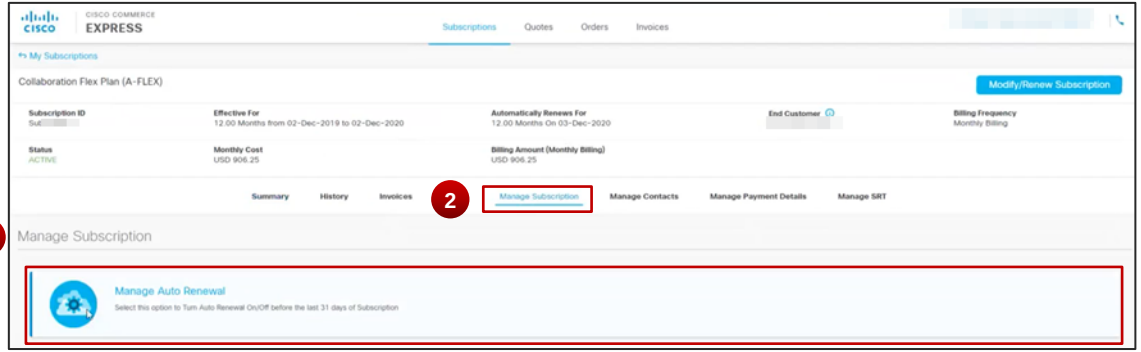
Disattiva il rinnovo automatico

tramite l'interfaccia utente di sottoscrizione

1. Dalla scheda **Abbonamenti**, scorri e cerca l'abbonamento oppure cerca per valore per selezionare l'abbonamento.



2. Nella nuova scheda, **Gestisci abbonamento**, viene visualizzato il pulsante **Gestisci rinnovo automatico**, se applicabile.



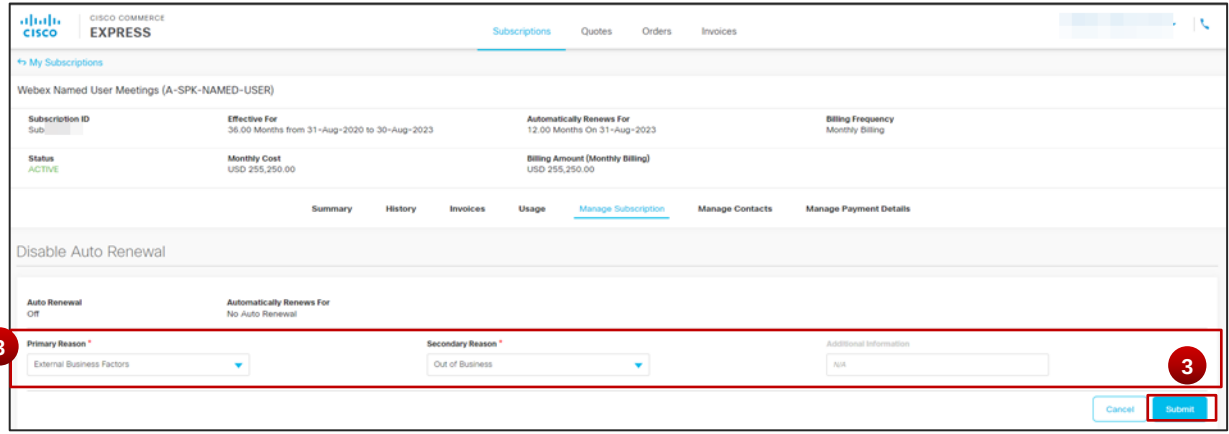
TIP Quando si fa clic su **Gestisci rinnovo automatico**, il sistema disabilita o abilita il rinnovo automatico in base all'impostazione corrente.

TIP L'abbonamento deve essere in stato attivo per abilitare il pulsante **Gestisci rinnovo automatico**.

Disattiva il rinnovo automatico

tramite l'interfaccia utente di sottoscrizione

3 Quando si disattiva il rinnovo automatico, l'utente deve selezionare il **Codice motivo principale** richiesto e, se applicabile, il **Codice motivo secondario** richiesto e i **Commenti aggiuntivi**. Quindi, fai clic su **Invia**.



TIP Se la richiesta di disattivazione del rinnovo automatico non può essere elaborata, viene visualizzato un messaggio di errore appropriato e informa l'utente del motivo.

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

Attiva IL rinnovo automatico

tramite l'interfaccia utente di abbonamento

Considerazioni sull'attivazione del rinnovo automatico tramite l'interfaccia utente di abbonamento:

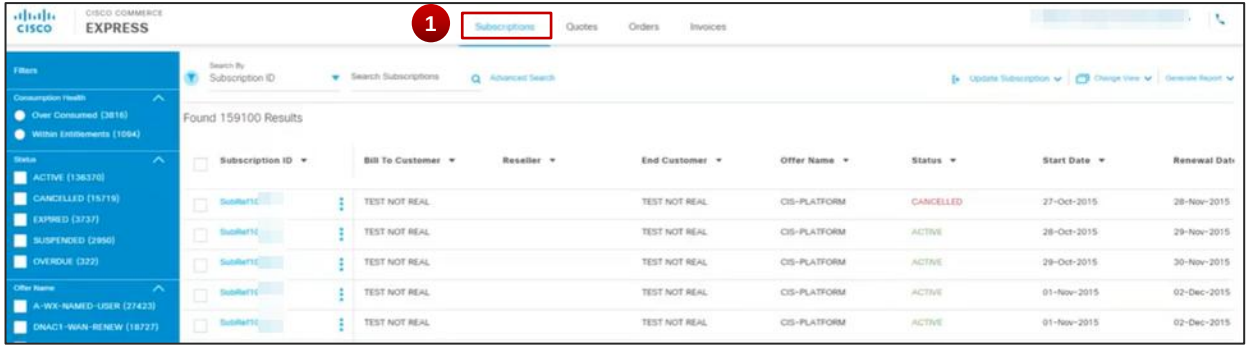
- Se si attiva il rinnovo automatico tramite l'interfaccia utente di abbonamento, tale rinnovo deve essere completato **non meno di 30 giorni dalla fine del termine.**
- L'attivazione del rinnovo automatico non può essere completata meno di 30 giorni dalla fine del termine. Se mancano meno di 30 giorni dalla fine del termine, i clienti devono completare un rinnovo manuale prima della data di fine.
- Se si attiva il rinnovo automatico tramite l'interfaccia utente di abbonamento, l'utente deve selezionare il termine di rinnovo dalle condizioni disponibili nell'elenco a discesa fornito. Le condizioni disponibili fornite all'utente da selezionare includeranno tutti i termini di rinnovo standard impostati per tale offerta nonché l'ultimo termine di rinnovo approvato per l'abbonamento.
- L'attivazione del rinnovo automatico non richiede l'approvazione da parte del reparto vendite o finanza commerciale se effettuato non meno di 30 giorni dalla fine del termine.
- Per abbonamenti CCE con un costo mensile di $0, il cliente non potrà attivare il rinnovo automatico tramite l'interfaccia utente di abbonamento. Al contrario, dovranno lavorare con iSales per attivare il rinnovo automatico.
- Il rinnovo di un abbonamento dopo la disattivazione del rinnovo automatico richiede il supporto di un

© 2017 Cisco and

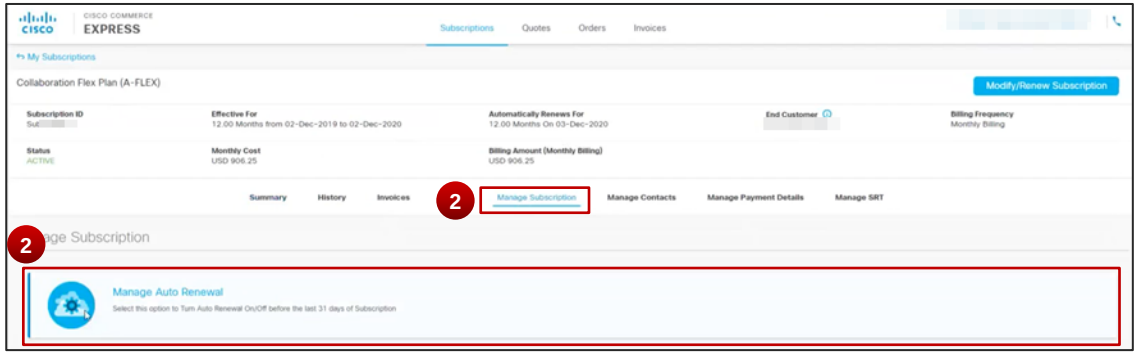
Attiva IL rinnovo automatico

tramite l'interfaccia utente di abbonamento

1. Dalla scheda **Abbonamenti**, scorri e cerca l'abbonamento oppure cerca per valore per selezionare l'abbonamento.



2. Nella nuova scheda, **Gestisci abbonamento**, viene visualizzato il pulsante **Gestisci rinnovo automatico**, se applicabile.



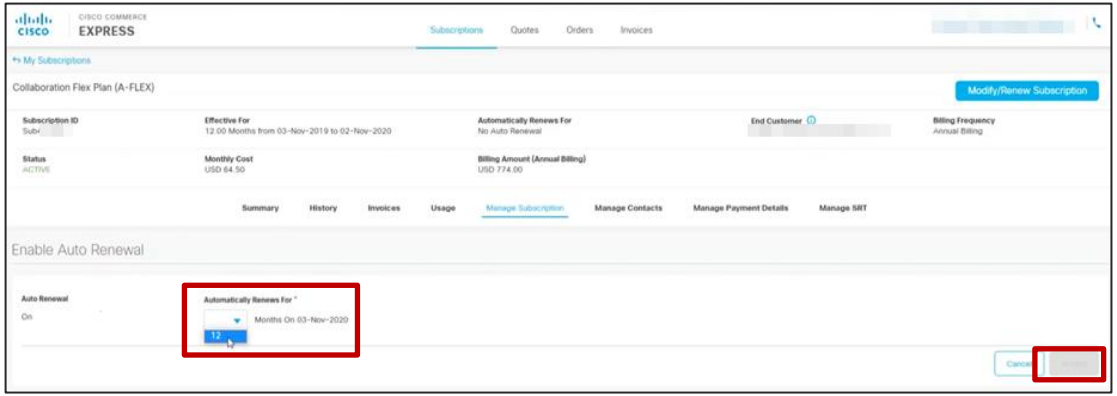
TIP Quando si fa clic su **Gestisci rinnovo automatico**, il sistema disabilita o abilita il rinnovo automatico in base all'impostazione corrente.

TIP L'abbonamento deve essere in stato attivo per abilitare il pulsante **Gestisci rinnovo automatico**.

Attiva IL rinnovo automatico

tramite l'interfaccia utente di abbonamento

3. Quando si attiva il rinnovo automatico, l'utente deve selezionare il **termine di rinnovo** dalle condizioni disponibili nell'elenco a discesa fornito, quindi fare clic su **Invia**.



TIP Le condizioni disponibili fornite all'utente da selezionare includeranno tutti i termini di rinnovo standard impostati per tale offerta nonché l'ultimo termine di rinnovo approvato per l'abbonamento.

TIP Se l'attivazione del rinnovo automatico su richiesta non può essere elaborata, viene visualizzato un messaggio di errore appropriato che informa l'utente del motivo.

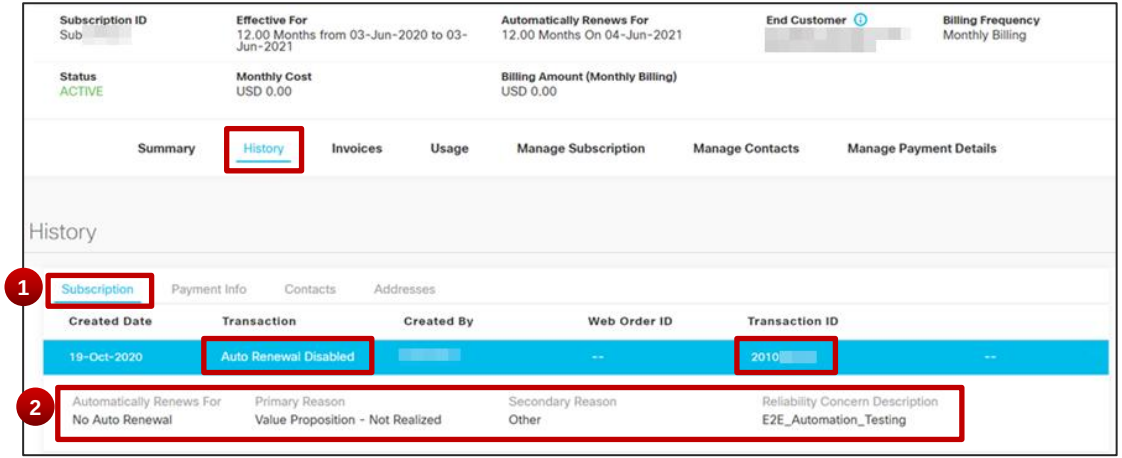
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Visualizzazione delle modifiche di rinnovo automatico dalla scheda Cronologia

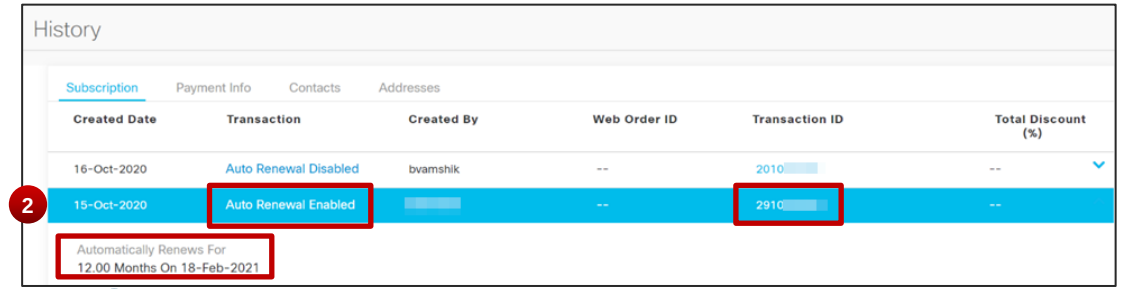
1. L'attivazione e la disattivazione del rinnovo automatico verranno visualizzati come transazione nella scheda **Cronologia** dell'interfaccia utente **Sottoscrizione** nella scheda **Sottoscrizione**

TIP: Quando la modifica del rinnovo automatico viene eseguita dall'interfaccia utente secondaria, viene visualizzato un **ID transazione** e il **Tipo di transazione** viene **Rinnovo automatico disabilitato** o **Rinnovo automatico abilitato**. Quando la modifica del rinnovo automatico viene effettuata dall'utente interno di Cisco attraverso il flusso di modifica sottoscrizione, viene visualizzato un **ID ordine Web** e un **Tipo di transazione** di **abbonamento modificato.**

2. Gli utenti possono fare clic sull'icona di espansione per visualizzare ulteriori dettagli come l'impostazione del termine di rinnovo automatico corrente e informazioni come i codici motivo.



TIP: Il rinnovo automatico disabilitato dall'interfaccia utente sottoscrizione verrà visualizzato come Tipo di transazione **Rinnovo automatico disabilitato**, contiene un **ID transazione** e visualizza i **Codici motivo** inseriti quando viene espanso per visualizzare altri dettagli.



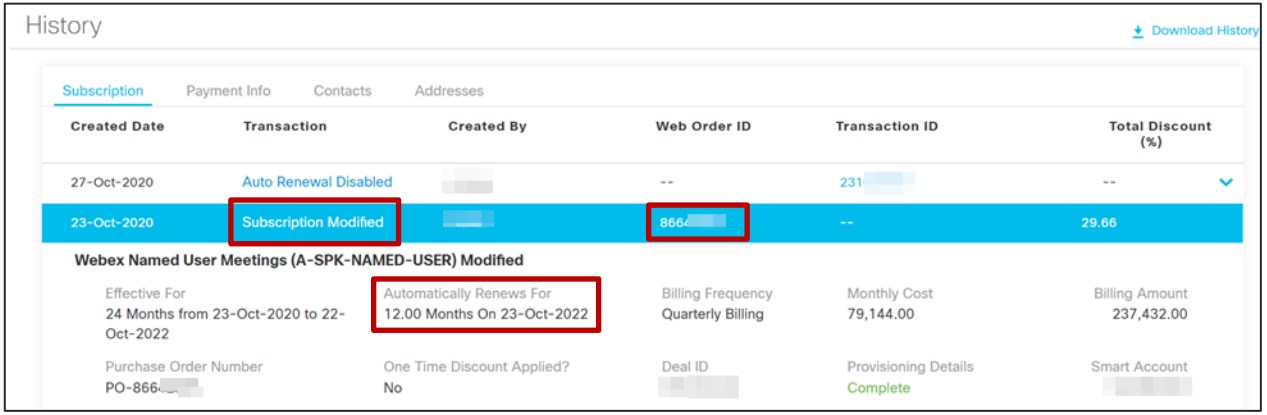
TIP: Il rinnovo automatico abilitato dall'interfaccia utente sottoscrizione verrà visualizzato come Tipo di transazione **Rinnovo automatico abilitato**, contiene un **ID transazione** e visualizza il **termine e la data di rinnovo.**

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

Visualizzazione delle modifiche di rinnovo automatico dalla scheda Cronologia

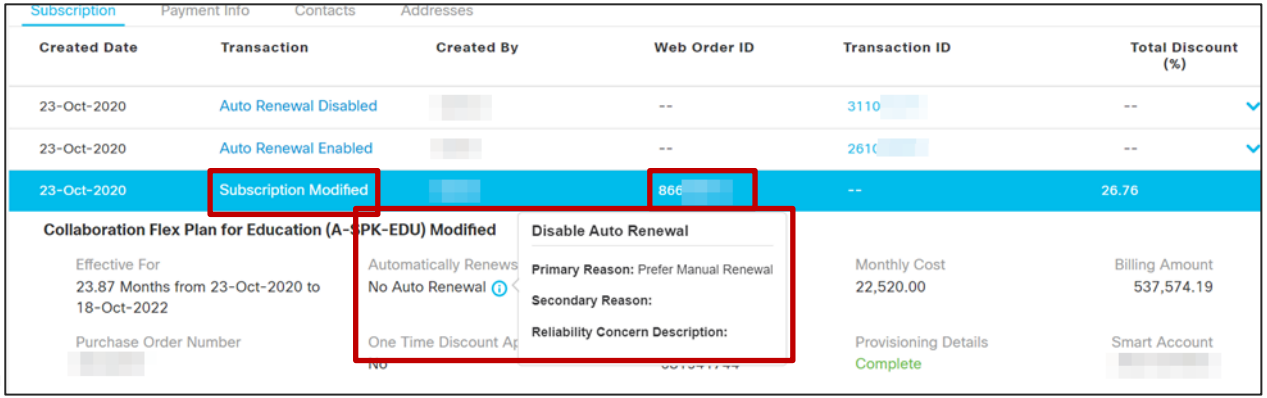
TIP

Se un utente interno Cisco ha attivato il rinnovo automatico **Modifica abbonamento** per conto del cliente,ow come **Abbonamento modificato** transazione con un **ID ordine Web** e acquisire il **Termine di rinnovo** nonché il **data di rinnovo**.



TIP

Se un utente interno Cisco ha disattivato il rinnovo automatico tramite **Modifica abbonamento** per conto del cliente, verrà visualizzato come transazione **Modifica abbonamento** con un **ID ordine Web** e il termine di rinnovo automatico viene acquisito come **Nessun rinnovo automatico.** Per visualizzare i codici motivo per disattivare il rinnovo automatico, passare il mouse sull'icona di informazioni accanto a Nessun rinnovo automatico.



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

Report modifiche rinnovo automatico

Il report di modifica del rinnovo automatico è un report scaricabile per visualizzare lo stato corrente del rinnovo automatico sugli abbonamenti in base a un intervallo di date selezionato inserito dall'utente. Il report includerà lo stato corrente del rinnovo automatico in base alle modifiche avviate dall'interfaccia utente secondaria nonché le modifiche di rinnovo automatico avviate da Modifica modifica e gli ordini di rinnovo manuale dalla modifica flusso di abbonamento per CCE.

Nota: Il report di modifica del rinnovo automatico è accessibile al cliente diretto con il contatto di fatturazione e il contatto aziendale degli abbonamenti CCE.

Le colonne del report includono:

- Tipo di account
- Nome offerta
- ID secondario
- Stato
- Data inizio abbonamento
- Data fine abbonamento
- Termini iniziali
- Flag rinnovo automatico
- Scade per il rinnovo
- Modello di fatturazione
- Costo mensile/MRR
- Numero PO
- CSM
- E-mail Customer Success Manager
- Proprietario vendite
- E-mail proprietario vendite
- Partner Success Manager
- E-mail Partner Success Manager
- Da fattura a ID
- Fattura a nome cliente
- Nome cliente finale
- Nome rivenditore
- ID trattativa
- ID ordine Web
- Tipo di ordine
- Flag rinnovo automatico
- Rinnovo automatico per
- Codice motivo Tier 1
- Codice motivo Tier 2
- Commento aggiuntivo
- Avviato da

Report di modifica rinnovo automatico

Scomposizione delle colonne del report

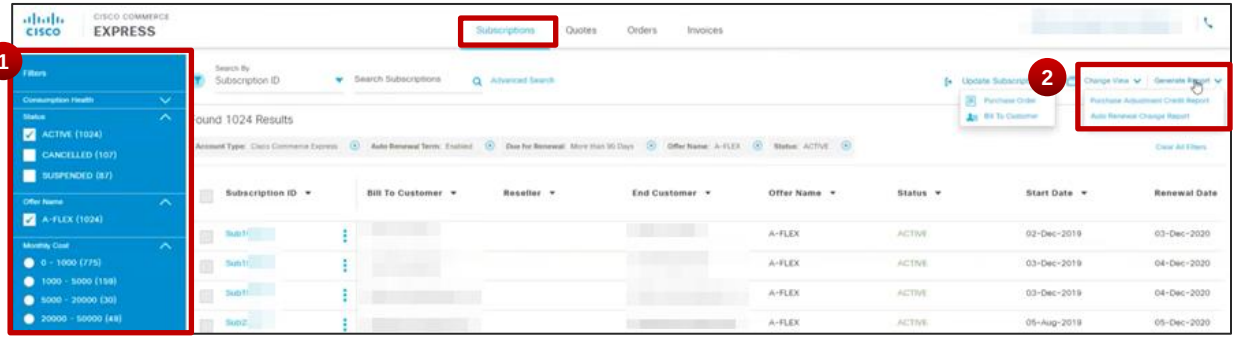
Nome colonna	Descrizione colonna
Tipo di account	Annualità/Cisco Commerce Express
Nome offerta	Nome offerta
ID secondario	ID secondario
Stato	Stato dell'abbonamento (Attivo, Annullato, eccetera)
Data inizio abbonamento	Data inizio abbonamento
Data fine abbonamento	Data fine abbonamento
Termini iniziali	Termini iniziali
Flag rinnovo automatico	Flag rinnovo automatico
Scade per il rinnovo	Scade per il rinnovo
Modello di fatturazione	Modello di fatturazione
Costo mensile/MRR	Costo mensile/MRR
Numero PO	Numero PO
CSM	Customer Success Manager
E-mail Customer Success Manager	E-mail Customer Success Manager
Proprietario vendite	Proprietario vendite
E-mail proprietario vendite	E-mail proprietario vendite

Nome colonna	Descrizione colonna
Partner Success Manager	Partner Success Manager
E-mail Partner Success Manager	E-mail Partner Success Manager
Da fattura a ID	Da fattura a ID
Fattura a nome cliente	Fattura a nome cliente
Nome cliente finale	Nome cliente finale
Nome rivenditore	Nome rivenditore
ID trattativa	ID trattativa
ID ordine Web	ID ordine Web
Tipo di ordine	Tipo di ordine (modifica, sostituzione, rinnovo, ecc.)
Flag rinnovo automatico	Flag rinnovo automatico del SUB al momento dell'esportazione (rifletterà sempre la modifica AR completata)
Rinnovo automatico per	Rinnovo automatico per
Codice motivo Tier 1	Codice motivo Tier 1
Codice motivo Tier 2	Codice motivo Tier 2
Commento aggiuntivo	Commento aggiuntivo
Avviato da	ID utente della persona che ha avviato la modifica AR

Report modifiche rinnovo automatico

1. Dalla scheda **Sottoscrizioni** , applica eventuali criteri di ricerca e **filtro** disponibili per limitare gli abbonamenti di interesse prima di generare il report.

TIP Il report di modifica AR viene generato solo quando sono presenti meno di 10.000 SUBID dalla pagina di destinazione. Pertanto, utilizzare i filtri per restringere i risultati.



2. Selezionare **Report di modifica rinnovo automatico** dall'opzione di menu **Genera report**.

3. Nel popup, inserire l'**Intervallo di date**, selezionare il formato **Tipo di file** e fare clic su

TIP L'intervallo di date inserito dall'utente non può essere superiore a un (1) mese.

Perché disattivare il rinnovo automatico:

- Le diapositive seguenti descrivono scenari AR in cui i clienti diretti possono scegliere di disattivare il rinnovo automatico
    - PID di fine vendita/fine servizio
    - Modifica del prezzo di listino 90 giorni prima del rinnovo

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

Perché disattivare il rinnovo automatico: PID di fine vendita/fine servizio al rinnovo automatico Notifiche

Scenario: Data di fine AR oltre la data LDOS/EOL e nessun PID sostitutivo impostato

Il rinnovo automatico verrà disattivato automaticamente per l'intero abbonamento e questa notifica verrà inviata al cliente 90/60/35 giorni prima della fine del termine.

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

Scenario: Data di fine AR oltre la data LDOS/EOL e PID di sostituzione impostato in CCW

Il PID EOS verrà rimosso e sostituito con il PID sostitutivo. Il prezzo di listino utilizzerà il prezzo del nuovo PID sostitutivo (nella maggior parte dei casi, Cisco mantiene lo stesso prezzo di listino per i PID sostitutivi). Verrà inviata una notifica al cliente informandolo e **chiedendo se desidera rinunciare al rinnovo automatico** o procedere con il PID sostituito e il nuovo prezzo.

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

Scenario: Data di fine AR oltre la data LDOS/EOL e PID di sostituzione impostato in CCE

Il PID EOS verrà rimosso e sostituito con il PID sostitutivo. Il prezzo di listino utilizzerà il prezzo del nuovo PID sostitutivo (nella maggior parte dei casi, Cisco mantiene lo stesso prezzo di listino per i PID sostitutivi). Verrà inviata una notifica al cliente informandolo e **chiedendo se desidera rinunciare al rinnovo automatico** o procedere con il PID sostituito e il nuovo prezzo.

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

Perché disattivare il rinnovo automatico: Modifiche del prezzo di listino alla notifica di rinnovo automatico

Scenario: Prezzo di listino modificato **90 giorni** prima del rinnovo automatico

Se il prezzo di listino è cambiato **90 giorni** prima del rinnovo automatico, il Prezzo di listino modificato viene applicato durante il rinnovo automatico. Le notifiche vengono inviate al cliente per informarlo di questa modifica e chiedere se desidera rinunciare al rinnovo automatico o accettare il nuovo prezzo. La notifica è la notifica di rinnovo automatico standard con messaggi aggiuntivi sulla modifica del prezzo.

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

Annullamento di un abbonamento

Annullamenti abbonamenti

Richieste di annullamento

- A partire dal 13 settembre 2020 - Se un **cliente desidera disattivare il rinnovo automatico**, è stato abilitato a **disattivare il rinnovo automatico attraverso l'interfaccia utente di sottoscrizione in CCE**. La disattivazione del rinnovo automatico deve essere eseguita **non meno di 30 giorni dalla fine del termine**. Esamina la sezione Gestione del rinnovo automatico per gli abbonamenti di questa guida per informazioni su come disattivare il rinnovo automatico. Se mancano meno di 30 giorni dalla fine del termine, i clienti possono richiedere una gestione dell'eccezione del rinnovo tramite la richiesta di annullamento dell'Hub del servizio clienti per impedire il rinnovo automatico della sottoscrizione.

- A partire dal 13 settembre 2020 - Per l'annullamento di **metà termine e/o fine termine per tutti gli abbonamenti CCE,** i clienti devono creare un caso attraverso l'**hub del servizio clienti (CSH).** A meno di 30 giorni dalla data di fine termine, i clienti possono richiedere una gestione delle eccezioni del rinnovo tramite il caso di annullamento dell'hub del servizio clienti per impedire il rinnovo automatico della sottoscrizione. Per informazioni su come inviare un caso di richiesta di annullamento tramite CSH, segui la procedura nelle diapositive successive.

- Efficace 13 settembre 2020- Se un Cliente ha già creato un caso entro gli ultimi 30 giorni dalla fine del termine per interrompere il rinnovo automatico e quindi cambia idea, il cliente può (1) riaprire il caso iniziale, se esiste e non è chiuso o (2) aprire un nuovo caso di annullamento CSH e selezionare **Ritira richiesta di annullamento – impossibile attivare il rinnovo automatico** come **Tipo di richiesta.**
  - Nota: il ritiro di un annullamento deve essere effettuato **prima della data della transazione di annullamento**

Nota: Cisco completerà l'azione sul caso entro 15 giorni lavorativi per gli annullamenti di medio termine e 7 giorni lavorativi per l'annullamento di fine termine che sono stati generati meno di 30 giorni dalla data di fine per i casi di gestione delle eccezioni di rinnovo automatico.

Annullamento abbonamenti

Richiesta di annullamento

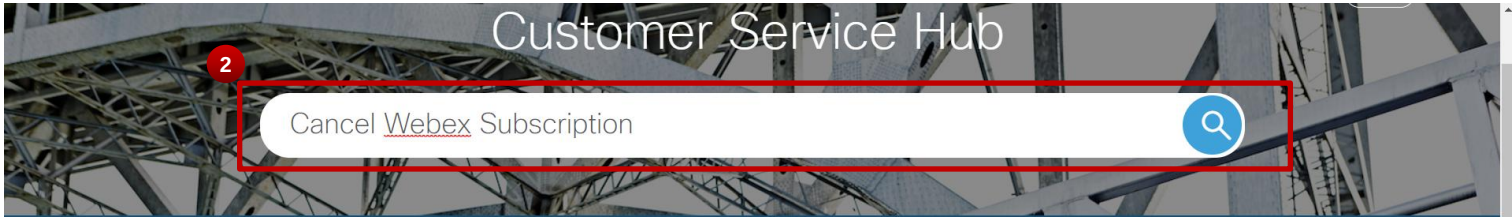
1. Per richiedere una richiesta di annullamento della sottoscrizione a medio termine o fine termine per qualsiasi abbonamento CCE, vai a Hub servizio clienti per avviare un caso di richiesta di annullamento.

TIP

Note: Se si desidera disattivare il rinnovo automatico, questa operazione può essere effettuata non meno di 30 giorni dalla fine del termine. I clienti sono stati abilitati a disattivare il rinnovo automatico nell'interfaccia utente di CCE Subscription. Esamina la sezione Rinnovo automatico per abbonamenti di questa guida per informazioni su come.

Se mancano meno di 30 giorni dalla fine del termine, apri un caso seguendo queste istruzioni per richiedere la gestione dell'eccezione per il rinnovo tramite Customer Service Hub e impedire il rinnovo automatico della sottoscrizione.

2. Inserisci la parola **Annulla abbonamento Webex** nella barra di ricerca e fai clic sull'icona della lente di ingrandimento di ricerca.

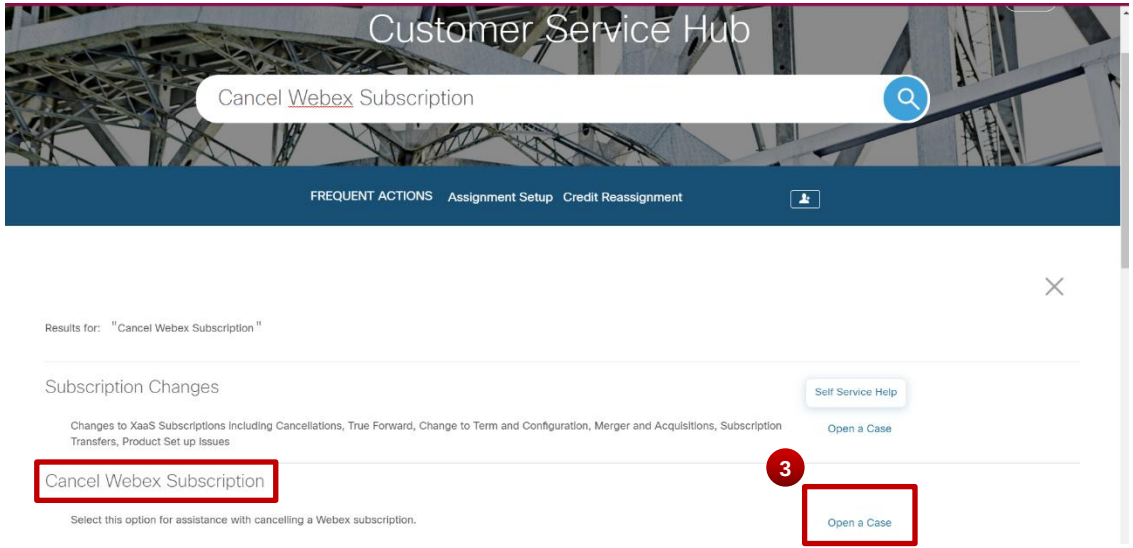


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

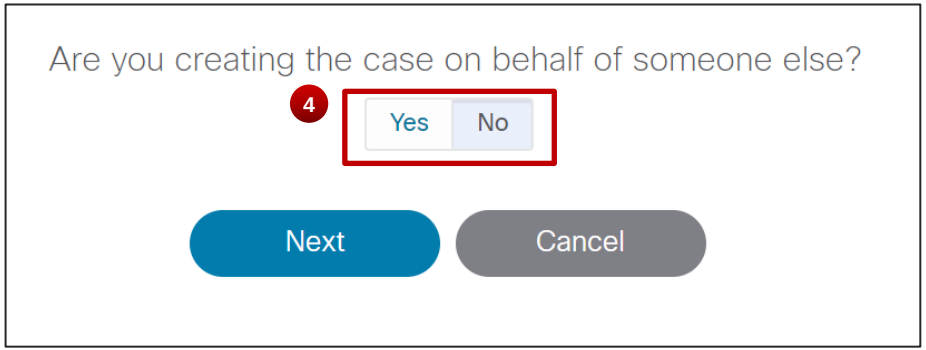
Annullamento abbonamenti

Richiesta di annullamento

3 Fai clic su **Apri un caso** in **Annulla abbonamento Webex**.



4 Rispondere se si sta creando il caso per conto di qualcun altro. Quindi fai clic su **Avanti**.



TIP

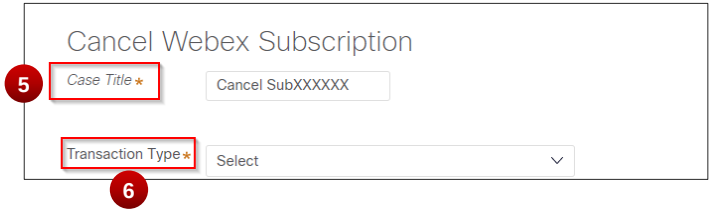
Nota: Se si sta creando il caso per conto di qualcun altro, verrà richiesto di fornire l'ID CCO della persona.

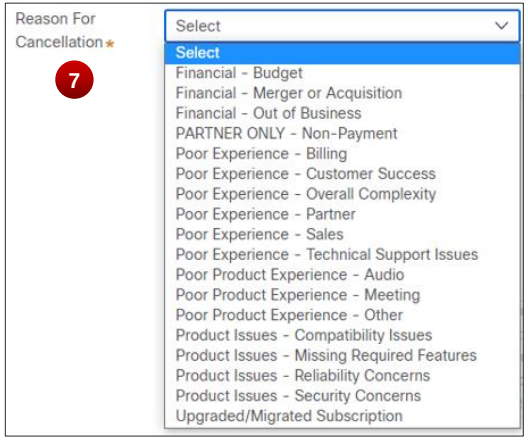
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

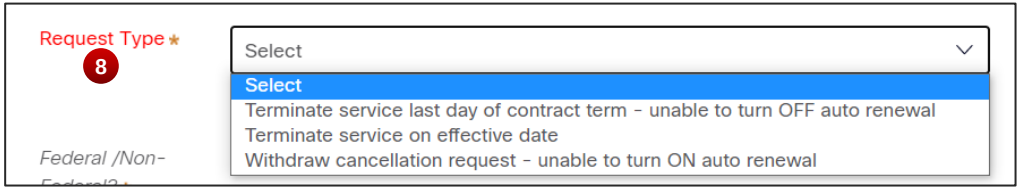
Annullamento abbonamenti

Richiesta di annullamento

5. In **Titolo caso**, inviare un titolo per il caso (ad esempio, Annulla SubXXXXXX)
6. Dal menu a discesa **Tipo di transazione**, selezionare CCE
7. Selezionare un **Codice motivo** dall'elenco a discesa
8. Selezionare un **Tipo di richiesta** dall'elenco a discesa
   - Scegliere **Termina il servizio nell'ultimo giorno del termine del contratto – impossibile disattivare il rinnovo automatico** se entro 30 giorni dalla fine del termine e non è più possibile disattivare il rinnovo automatico attraverso l'interfaccia utente di abbonamento
   - Scegliere **Termina servizio in data di efficacia** se si sta richiedendo un annullamento intermedio e si desidera che venga eseguito nella Data di efficacia richiesta selezionata
   - Scegliere **Ritira richiesta di annullamento – impossibile attivare il rinnovo automatico** se è già stato aperto un caso di annullamento entro 30 giorni dalla data di fine termine e si è cambiata idea e si desidera che l'abbonamento venga rinnovato e non annullato.







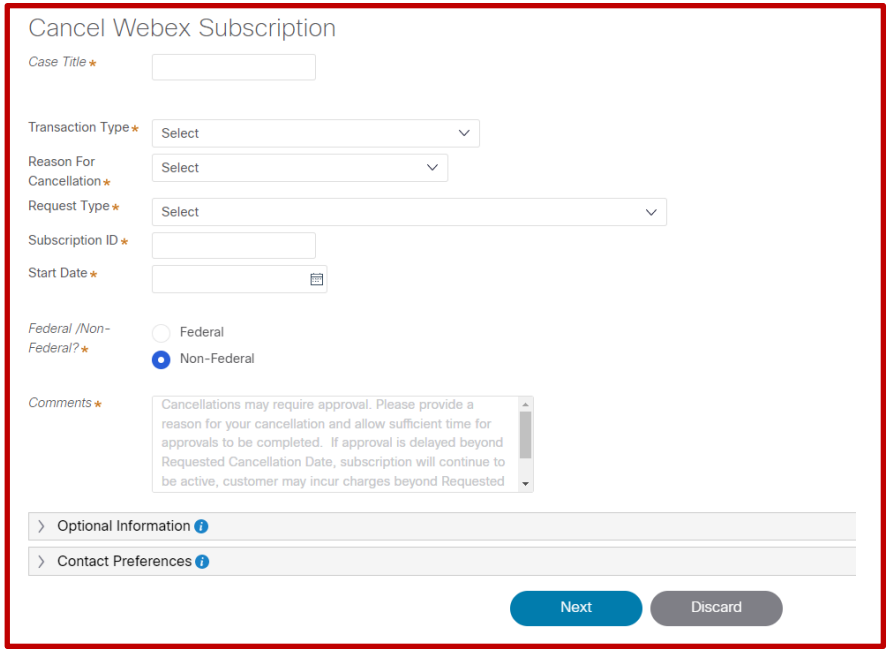
Annullamento abbonamenti

Richiesta di annullamento

9 Completare tutti i campi obbligatori, inclusi **ID abbonamento**, **Tipo di transazione, Motivo annullamento**, **Data di inizio**, **Tipo di richiesta**, **Federale/Non federale** ed eventuali **Commenti**.

- Nota: **Tutte le cancellazioni intermedie e di fine termine sono eccezioni e l'approvazione NON è garantita.** Fornire un motivo per la cancellazione, specificare se si sta richiedendo un annullamento di fine o medio termine e lasciare tempo sufficiente per il completamento delle approvazioni. Se l'approvazione viene ritardata oltre la Data di annullamento richiesta, l'abbonamento continuerà ad essere attivo e il cliente potrebbe incorrere in addebiti oltre la Data di annullamento richiesta.

9



TIP

Nota: Se un Cliente ha già creato un caso entro gli ultimi 30 giorni dalla fine del termine per interrompere il rinnovo automatico e quindi cambia idea, il cliente può (1) riaprire il caso iniziale, se esiste e non è chiuso o (2) aprire un nuovo caso di annullamento CSH e selezionare **Ritira richiesta di annullamento - impossibile attivare il rinnovo automatico** come **Tipo di richiesta**.

Nota: il ritiro di un annullamento deve essere effettuato **prima della data della transazione di annullamento**

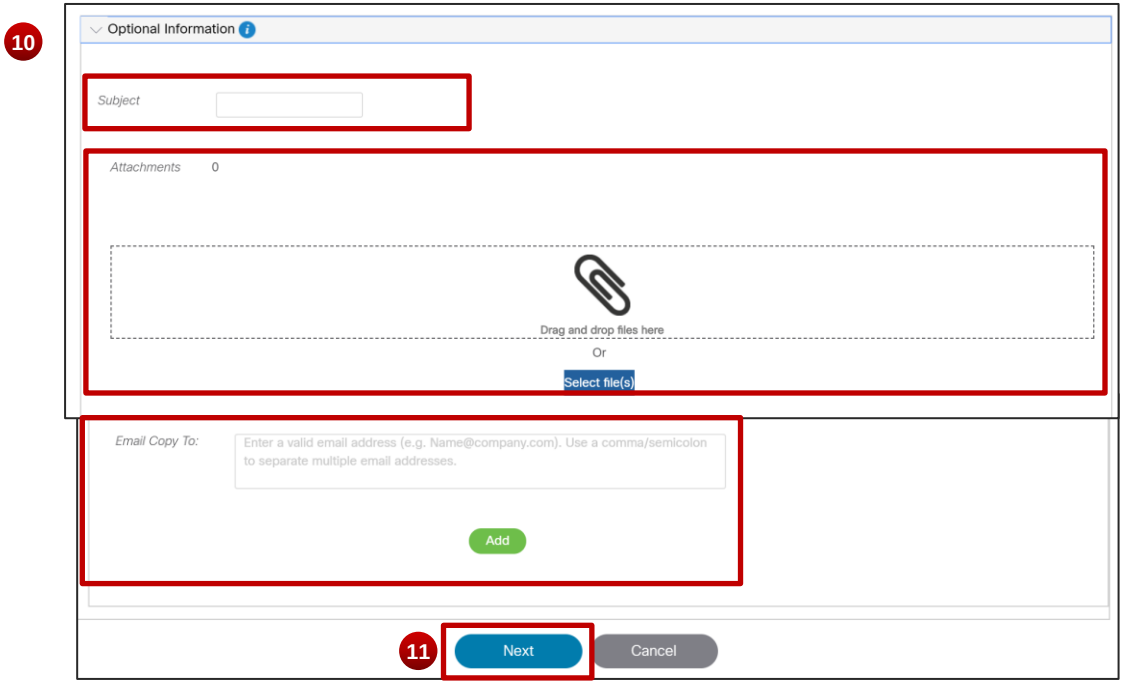
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Annullamento abbonamenti

Richiesta di annullamento

10 In **Informazioni opzionali,** è possibile aggiungere un **Oggetto**, allegare qualsiasi file **Allegato** alla richiesta di annullamento e/o aggiungere gli indirizzi **e-mail** per ricevere una copia della richiesta.

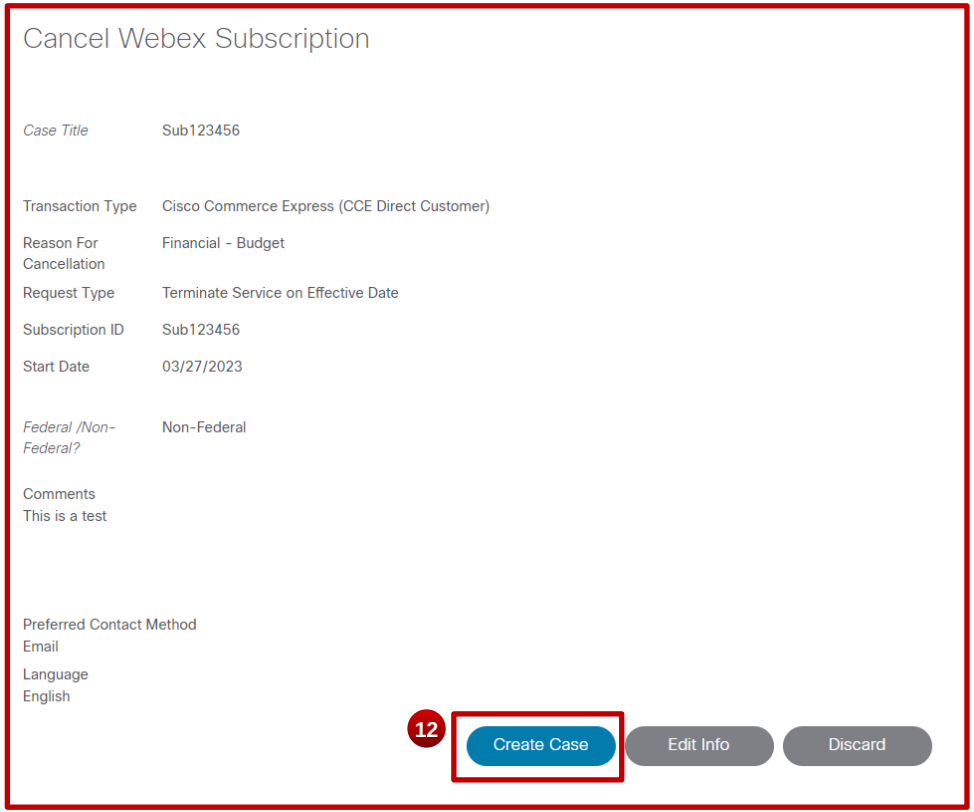
11 Una volta completati tutti i campi obbligatori e opzionali, fare clic su **Avanti**.



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

Annullamento abbonamenti Richiesta di annullamento

12 Rivedere le informazioni inserite. Fare clic su **Modifica info** se sono necessarie modifiche alla richiesta. Una volta che tutte le informazioni sono accurate e corrette, fare clic su **Crea caso**.



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

Spedizione e resi hardware

Spedizione hardware

Velocità di spedizione	Ordine di spedizione	Tempo di transito spedizione	Dall'ordine all' arrivo
Spedizione standard	4 Giorni lavorativi	6 Giorni lavorativi	10 Giorni lavorativi

I resi devono essere avviati in Customer Service Hub

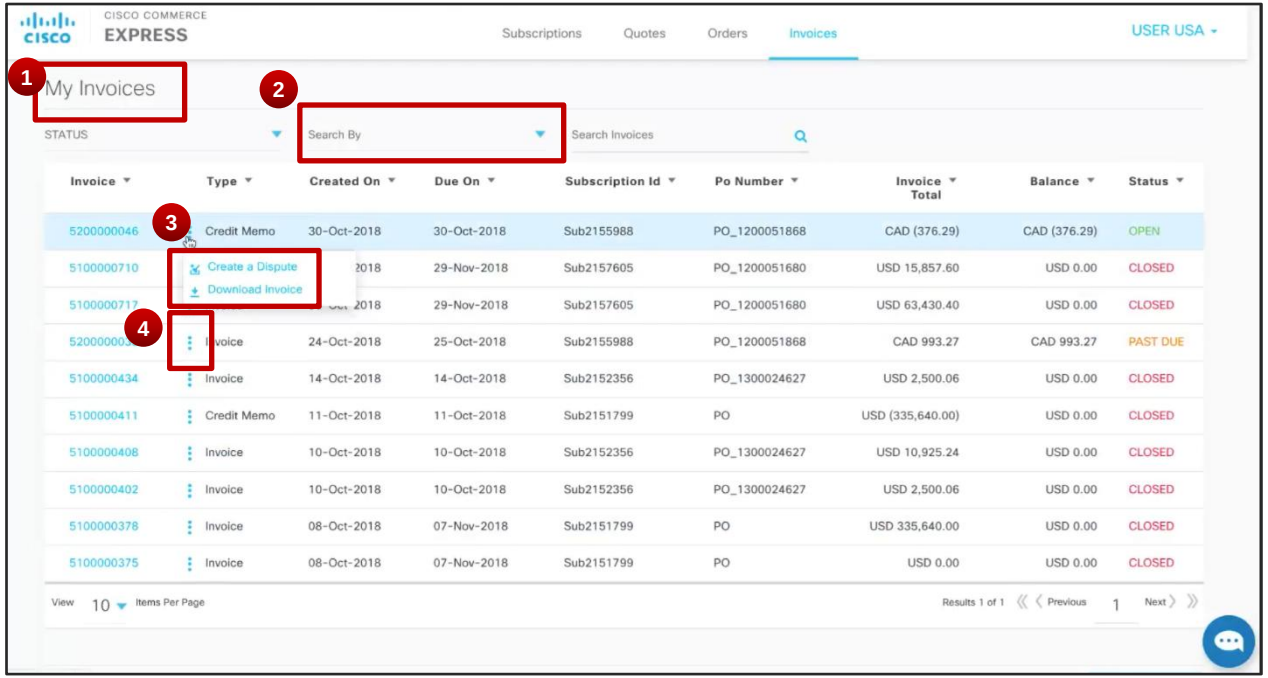
1. Apri un caso su Hub servizio clienti
2. Cerca 'CCE' > Fai clic su "Apri un caso" in Supporto strumento preventivi Cisco Commerce Express (CCE).
3. Seleziona "Supporto spedizione agenzia"

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

Crea un reclamo

Crea un reclamo

1. Andare alla scheda **Fatture** in **Fattura personale**
2. Puoi **ricercare per** Fattura
3. Fare clic sui 3 punti verticali,
4. e selezionare **Crea un reclamo**. Nota: Puoi eseguire la ricerca per reclami o fare clic sui numeri SAF che forniscono dettagli/note del reclamo.



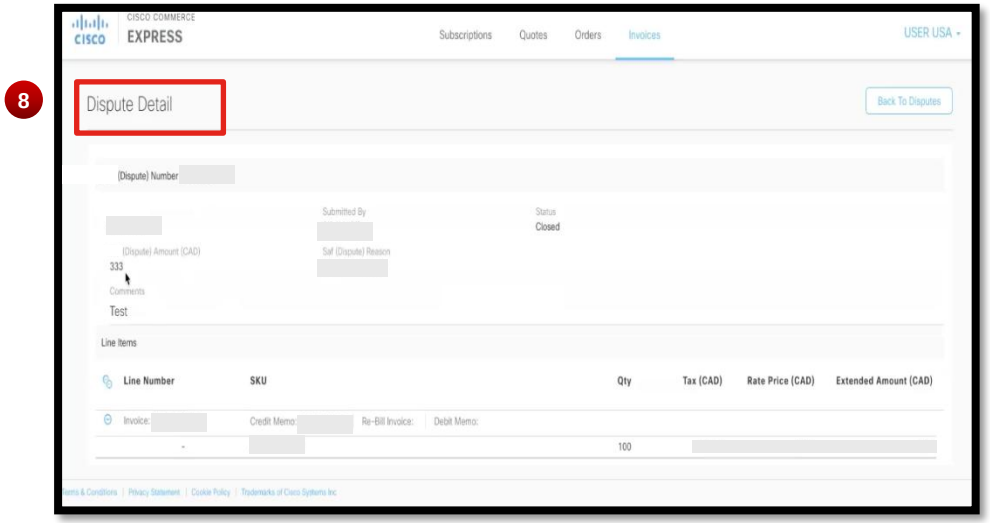
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Gestisci fatture

Esamina reclami fatture

8. Revisione dei **dettagli del reclamo**

Nota: Questa è una vista self service. I clienti possono esaminare lo stato della controversia e l'importo della controversia.



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

Revisione delle fatture

9. Fare clic su **Fatture**

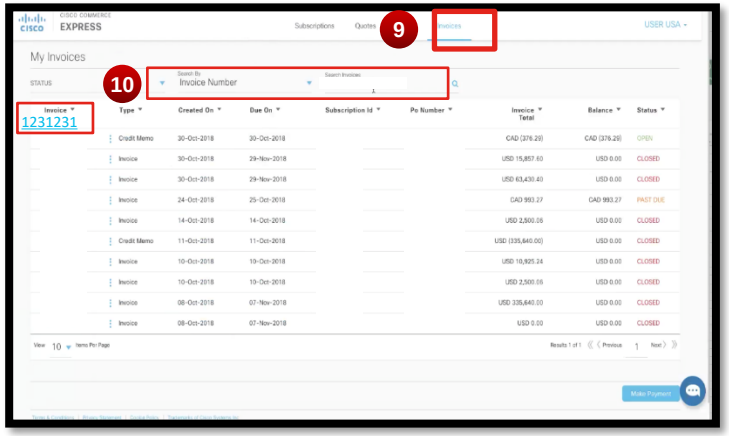
10. Fare clic sul collegamento **Numero fattura** a sinistra

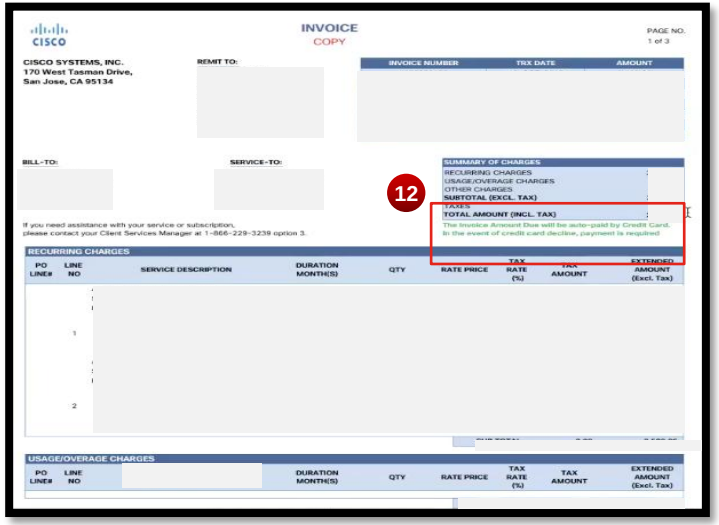
11. Fare clic su **Scarica come PDF** per esaminare la fattura

12. **Le notifiche dei messaggi** verranno evidenziate nell'intestazione e nel piè di pagina della pagina per gli account in cui sono attivati i pagamenti automatici.

Nota: La fattura mostrerà sempre l'importo totale e verrà pagata alla data della transazione.

I clienti possono **scaricare la fattura lo stesso giorno della creazione, dopo le 16.00 (4.00 PM PST).** Una notifica informerà i clienti quando la fattura viene preparata.





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

Revisione delle fatture

13. Se all'abbonamento viene applicata una promozione per tale mese, verrà visualizzata come parte del valore di **Sconto programma PA** . L'Importo Esteso per la linea rifletterà il credito promozionale.

14. Una volta scaduta la promozione, verrà disattivata l'abbonamento e non verrà più visualizzata nel valore di sconto del programma PA.

Nota: nella parte inferiore della fattura viene fornita la formula di calcolo dell'Importo esteso per chiarezza.

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

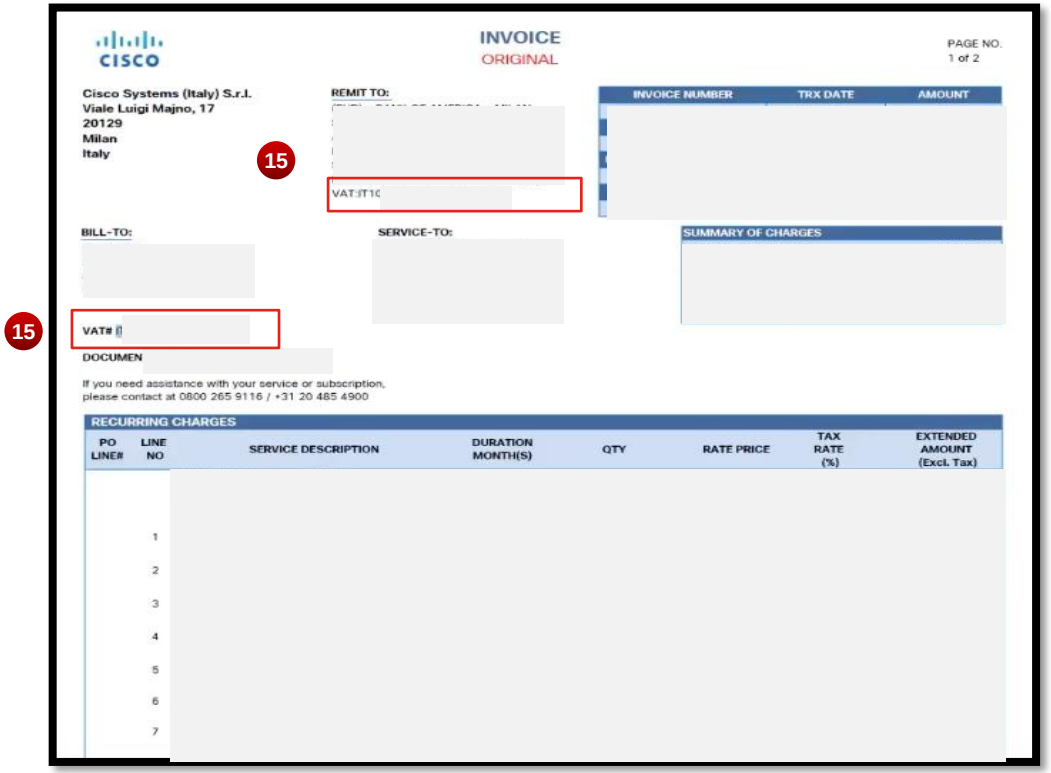
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Revisione P.IVA/GST/CODICE FISCALE

15. Sulla fattura, l'**Partita IVA/GST o Codice fiscale** si trova in due posizioni.

Ciò include le fatture in alto a destra e a metà sinistra.

Clienti che richiedono un modulo W-9 (Richiesta di numero di identificazione e certificazione del contribuente) [È possibile scaricare il modulo qui.]



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

Fattura elettronica Italia

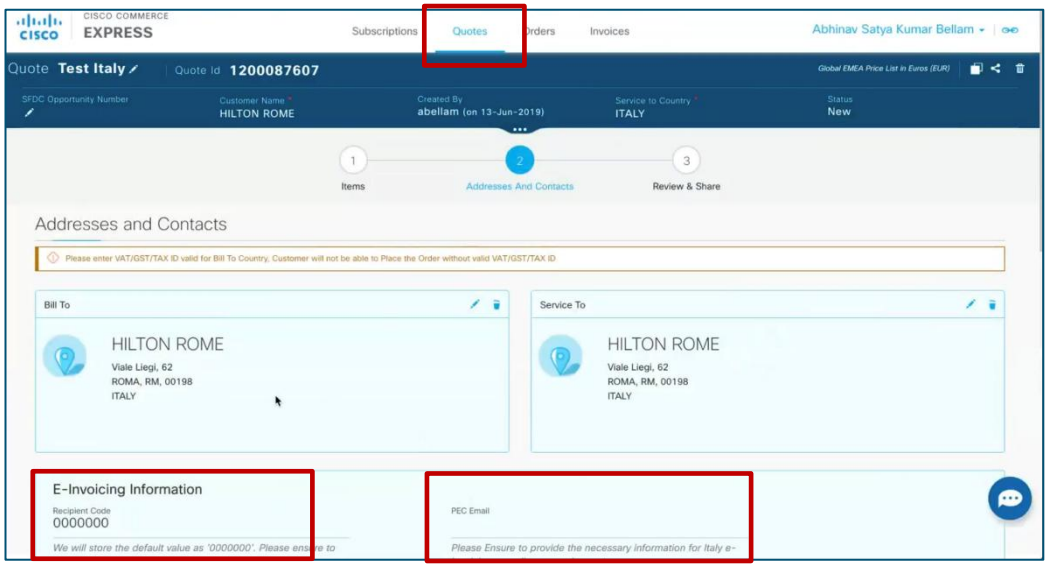
Per I clienti con un indirizzo di ***fattura da*** inviare in **Italia.**

1. Apri **citazione** > Seleziona **indirizzo e contatti**

2. Quando Bill-To è in Italia, è necessario aggiungere un numero di fattura elettronica.
   a) Il numero della fattura automaticamente sarà impostato su sette 0 (0000000).
   b) Il cliente deve fornire il codice PEC (Posta Elettronica Certificata).

3. L'e-mail PEC è richiesta e verrà fornita dal cliente del governo italiano.
   a) Questa fattura elettronica verrà inviata a PEC.

Vista cliente esterna



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

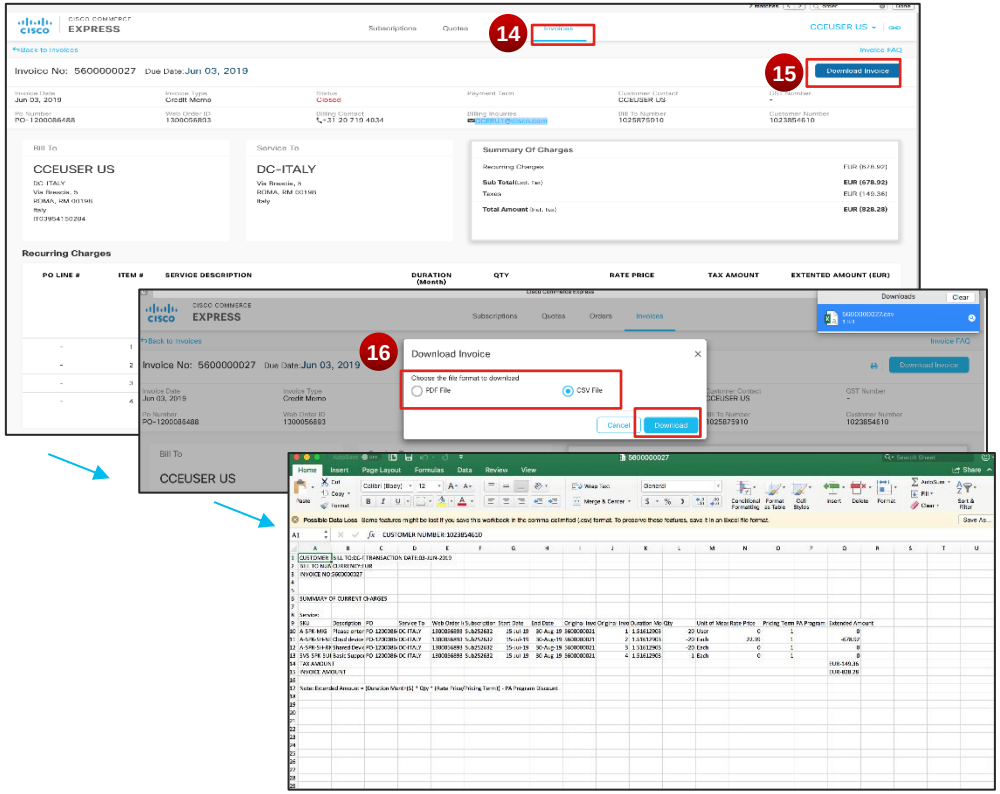
Fatturazione elettronica in Italia

Per i clienti con un indirizzo di fatturazione e un servizio da indirizzare in Italia, ora puoi scaricare una fattura.

14. Dalla scheda **Fatture** , selezionare la fattura che si desidera visualizzare.

15. In alto a destra, fare clic su **Scarica fattura**

16. Seleziona formato: **File PDF o CSV.**



Esempio di file CSV

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

Support

Support

Come posso ottenere assistenza con Cisco Commerce Express (CCE)

- Apri un caso su Hub servizio clienti
- Cerca 'CCE'
- Fai clic su "Apri caso" in Supporto strumento preventivi Cisco Commerce Express (CCE)

Come posso ottenere assistenza con i preventivi nuovi o esistenti per predisporre un ordine da Cisco Commerce Express (CCE)?

- Se stai collaborando con un agente di vendita Cisco, le relative informazioni di contatto sono elencate alla fine del messaggio e-mail di Cisco

Come posso ottenere assistenza con resi e sostituzioni in Cisco Commerce Express?

- Apri un caso su Hub servizio clienti
- Cerca ‘CCE’ > Fai clic su "Apri un caso" in Supporto strumento preventivi Cisco Commerce Express (CCE).
- Seleziona " "Supporto spedizione agenzia"

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

Supporto

Per scambiare un dispositivo su Cisco Commerce Express (CCE):

•Apri un caso su Hub servizio clienti

•Cerca ‘CCE’ > Fai clic su "Apri un caso" in Supporto strumento preventivi Cisco Commerce Express (CCE).

•Seleziona "Supporto spedizione agenzia".

Come posso ottenere assistenza con lo stato dell'ordine, le modifiche o gli annullamenti in Cisco Commerce Express (CCE)?

Per Stato:

•Apri un caso su Hub servizio clienti

•Cerca 'CCE' > Fai clic su "Apri un caso"in Supporto strumento preventivi Cisco Commerce Express (CCE).

•Seleziona "Supporto ordine agenzia". e segui le istruzioni per aprire un caso

Per modifiche/annullamenti:

•Apri un caso su Hub servizio clienti

•Cerca 'CCE' > Fai clic su "Apri un caso"in Supporto strumento preventivi Cisco Commerce Express (CCE).

•Seleziona "Modifiche/Annullamenti" e segui le istruzioni per aprire un caso

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

Supporto

Ottieni assistenza per l'accesso a CCE qui

Invia un reclamo qui

FATTURAZIONE E RACCOLTE

- AMERICA: us01_cce@external.cisco.com o us02_cce@external.cisco.com o us03_cce@external.cisco.com o us04_cce@external.cisco.com o us05_cce@external.cisco.com
- EMEAR: cceeu1@external.cisco.com o cceeu2@external.cisco.com
- ASIA: cce_apjc_asia1@external.cisco.com o cce_apjc_asia2@external.cisco.com o cce_apjc_asia3@external.cisco.com
- GIAPPONE: cce_apjc_jpn@external.cisco.com
- INDIA: cce_apjc_ind@external.cisco.com
- ANZ: cce_apjc_anz@external.cisco.com

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

Risorse

1. **Centro assistenza Cisco Commerce Express**

   Visita il Centro assistenza Cisco Commerce Express per ulteriori informazioni su CCE, esaminare le FAQ e ottenere Guida e supporto.

   http://cs.co/CiscoCommerceExpressHelpCenter

2. **Accedere a Cisco Commerce Express**

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

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

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

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

Risorse

Aggiornamenti versione

Release Q4F19 - - 9 giugno 2019	
Rifletti automaticamente pagamenti con carta di credito	I dati master della carta di credito, quando aggiornati, rifletteranno automaticamente su tale pagamento per tutti gli ordini e gli abbonamenti impostati.
Fatturazione elettronica in Italia	La fatturazione sarà disponibile elettronicamente per gli standard di conformità. La fatturazione elettronica richiede la ricezione di un codice via e-mail.
Pagamenti automatici e saldo residuo	Il promemoria di pagare tutto il saldo rimanente deve essere gestito al momento dell'impostazione dei pagamenti automatici per garantire pagamenti tempestivi.
Download fattura	I clienti possono scaricare le fatture nelle prossime 12 ore o, dopo le 4:00 PST
Sospendi, Riprendi, Termina notifica	Le notifiche verranno inviate ai clienti a partire da 10-45 giorni di scadenza.
Disponibilità carta di credito CCE	La disponibilità di CCE e carta di credito è ora disponibile per: Bolivia, Isole Vergini britanniche, Isole Cayman Honduras, Nicaragua, Paraguay, Isole Vergini Americane, Barbados, Bermuda, Aruba
Da Amex a Australia	Amex in Australia può essere utilizzato come pagamento su CCE.
Centro assistenza su Webex.com	Visualizza le FAQ, il supporto e le risorse qui
Release Q1F20 - - 6 settembre 2019	
Aggiornamento PO	Campo PO aggiornato per utenti interni ed esterni
Guida CCE	Pulsante Guida di CCE sul dashboard

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

Aggiornamenti versione

Release Q1F20 - - 6 settembre 2019	
Emetti elemento di rilievo ordine	Pulsante Emetti ordine evidenziato per i clienti
Carta di credito, pagamento automatico e miglioramento	Miglioramenti al pagamento automatico con carta di credito e al saldo del conto corrente
Notifica fattura	Messaggistica fattura per la preparazione della fattura
Release Q1F20 - - 6 ottobre 2019	
Carte di credito	CCE - Miglioramento delle notifiche per la schermata di pagamento automatico (Migliora l'esperienza di pagamento automatico)
Semplificazione e miglioramenti	Pulsante Visibilità dell'ordine del luogo (messaggio di avviso popup)
	Contatto di supporto visualizzato direttamente sullo strumento CCE
	Notifica fattura per il download in 12 ore
Aggiornamento aggiuntivo	Revisione dei preventivi nel dashboard CCE
	Gestisci PO (aggiornamento istruzioni)
	Elenco disponibilità paese
Release T2.1 - - 19 novembre 2019	
Notifica e-mail	Notifica effettuata quando il cliente effettua un pagamento cc e un pagamento una tantum
Collegamenti di supporto	Collegamenti di supporto a Supporto e Guida nella pagina di destinazione CCE

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

Aggiornamenti versione

Release T4F20 - - 21 giugno 2020	
Visualizzazione di promozioni su un preventivo	Visualizzazione dei dettagli delle promozioni e del riepilogo finanziario sui preventivi
Visualizzazione delle promozioni nella pagina Revisione del preventivo	Visualizzazione di Promozioni e dettagli di riepilogo finanziario nella pagina Revisione del preventivo
Revisione delle fatture con e senza promozioni	Revisione delle fatture quando viene applicata una promozione e quando viene disattivata una promozione
Release Q1FY21 - - 16 agosto 2020	
Certificati di esenzione da imposte	Il modello di agenzia Cisco Webex LLC è stato disattivato e non è più necessario. Il modello di agenzia Tropo LLC è stato sostituito da Broadsoft Adaption LLC.
Gestisci sottoscrizioni	Fornire ulteriori chiarimenti su chi e come aggiornare i contatti di fatturazione principali nonché l'indirizzo di fatturazione
Visualizzazione dello sconto promozionale sulla fattura in CCE	Visualizzazione di Sconti promozionali a livello di linea su Fatture
Release Q1FY21 - - 13 settembre 2020	
Gestione dei rinnovi automatici per gli abbonamenti	Cliente abilitato a gestire le impostazioni del rinnovo automatico nell'interfaccia utente di sottoscrizione e per visualizzare gli aggiornamenti nella scheda Cronologia nonché l'esecuzione del report di modifica del rinnovo automatico
Annullamento di un abbonamento	Come creare un caso nell'hub del servizio clienti per annullare un abbonamento
Release Q2FY21 - - 8 novembre 2020	
Gestione dei rinnovi automatici per gli abbonamenti	Aggiornamento alla modalità di visualizzazione delle modifiche di rinnovo automatico da parte della scheda Cronologia nell'interfaccia utente di abbonamento
Release Q2FY21 - - agosto 2021	
Resi per Hardware	Consegna dell'ordine hardware. Il ritorno hardware per i clienti verrà inserito in Customer Service Hub
Risorse di supporto	Risorse di supporto aggiornate per i clienti (diapositiva 112-114)
Aggiornamento degli Strumenti fiscali	Opzioni fiscali, strumenti fiscali, visualizzazione e contratto per i clienti (diapositiva 35-37), rimessa bancaria

Aggiornamenti versione

Release Q4F22 - - 8 maggio 2022	
Addebito diretto	Pagamento addebito diretto Nuova sezione per istruzioni di pagamento con addebito diretto
Esenzione fiscale	Esenzione fiscale Nuovo elenco proiettile: best practice per l'inserimento di dettagli sul campo per la descrizione degli elementi che possono beneficiare dell'esenzione.
Q2FY23 - - 10 gennaio 2023	
Annullamento abbonamenti	Richiesta di annullamento annullamento abbonamenti Lingua aggiornata per sottolineare che le approvazioni sono necessarie ma non garantite per tutte le cancellazioni di metà e fine termine.
Docusign	Prospetto delle imposte e accordo Sono state rimosse le diapositive con tutti i passaggi di Docusign, che non sono più necessari (in precedenza diapositive 38-41).
Esenzione fiscale	Esenzione fiscale Aggiunta dell'elenco degli stati in cui Broadsoft Adaption LLC è registrata per la riscossione delle imposte.
Q3FY23 - - 1 febbraio 2023	
Annullamento abbonamenti	Richiesta di annullamento annullamento abbonamenti Lingua aggiornata per sottolineare che le approvazioni sono necessarie ma non garantite per tutte le cancellazioni di metà e fine termine.
Annullamento abbonamenti	Richiesta di annullamento abbonamento Schermata aggiornata per CS Hub che include nuove etichette e opzioni Annulla abbonamento a Webex.

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

Aggiornamenti versione

Q3FY23 - - 9 marzo 2023	
Creazione e gestione di un preventivo	Crea un account Cisco.com (ID CCO) Aggiornamento dei collegamenti interrotti per la pagina di registrazione e il dashboard CCE
Q3FY23 - - 5 aprile 2023	
Annullamento abbonamenti	Richiesta di annullamento annullamento abbonamenti 111 – 113 Schermate aggiornate per le cancellazioni.
Q2FY24 - 7 febbraio 2024	
Support	Support Aggiornati gli alias di supporto per tutte le regioni

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

Elenco disponibilità paese

Nome paese

1. Albania
2. Argentina
3. Aruba
4. Australia
5. Austria
6. Bangladesh
7. Barbados
8. Bermuda
9. Bielorussia
10. Belgio
11. Benin
12. Bolivia
13. Bosnia ed Erzegovina
14. Isola Vergine Britannica
15. Bulgaria
16. Canada
17. Isole Cayman
18. Cile
19. Colombia
20. Congo
21. Costa Rica
22. Croazia
23. Cipro
24. Repubblica Ceca
25. Danimarca
26. Repubblica Dominicana
27. Ecuador
28. Egitto
29. El Salvador
30. Estonia
31. Etiopia
32. Finlandia
33. Francia
34. Germania
35. Ghana
36. Grecia
37. Guatemala
38. Guinea
39. Hong Kong
40. Honduras
41. Ungheria
42. Islanda
43. India
44. Indonesia
45. Israele
46. Italia
47. Giamaica
48. Giappone
49. Kazakistan
50. Kenya
51. Lettonia
52. Lituania
53. Lussemburgo
54. Macedonia
55. Malesia
56. Malta
57. Mauritius
58. Messico
59. Moldavia
60. Marocco
61. Paesi Bassi
62. Antille Olandesi
63. Nuova Zelanda
64. Nicaragua
65. Nigeria
66. Norvegia
67. Pakistan
68. Panama
69. Papua Nuova Guinea
70. Paraguay
71. Perù
72. Filippine
73. Polonia
74. Portogallo
75. Porto Rico
76. Qatar
77. Romania
78. Arabia Saudita
79. Senegal
80. Serbia
81. Singapore
82. Slovacchia
83. Slovenia
84. Sud Africa
85. Spagna
86. Sri Lanka
87. Svezia
88. Svizzera
89. Tanzania
90. Thailandia
91. Tunisia
92. Uganda
93. Ucraina
94. Emirati Arabi Uniti
95. Regno Unito
96. Stati Uniti
97. Uruguay
98. Isole Vergini americane
99. Venezuela
100. Vietnam
101. Zimbabwe

CISCO