Cisco Commerce Express

brukerveiledning for kunder

februar 2024

innhold

1. Om Cisco Commerce Express (CCE)
2. Grunnleggende CCE
3. Skattefritak
4. Administrer tilbud fra instrumentbord
5. Administrere et tilbud og legge inn en bestilling
6. Opprett ny forretningskontakt
7. Legg til sekundær faktureringskontakt
8. Administrer PO-bestilling #
9. Opprett en Cisco.com-konto
10. Vise, laste ned og skrive ut fakturaer
11. Vise og administrere abonnementer fra instrumentbordet
12. Last ned din signerte kontrakt
13. Betaling av kredittkort
14. Engangsbetaling
15. Direkte debetbetaling
16. Automatisk oppføring og automatisk refleksjon av betalinger
17. Vise og administrere alle varsler
18. Endre abonnement
19. Administrere automatisk fornyelse for abonnementer
20. Avbryte et abonnement
21. Opprette en tvist
22. Administrere faktura
23. Brukerstøtte
24. Ressurser

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

Om Cisco Commerce Express (CCE)

Cisco Commerce Express (CCE)

For å oppfylle kundenes behov og gi kundene en forbedret og raskere opplevelse, utformet og utviklet Cisco Commerce Express-plattformen (CCE) som gjør det mulig for Cisco og kundene å samarbeide mens de gjennomgår og kjøper noen tilbud fra Cisco Collaboration-porteføljen.

Plattformen gir kundene enkel tilgang til Cisco-opprettede Webex- og Webex Teams-tilbud, gir mulighet til å gjennomgå tilbud og sende inn bestillinger direkte til Cisco Systems, Inc.

Det gjør det også mulig for kunder å administrere tilbud og ordrer, gjennomgå og skrive ut fakturaer, samt vise og administrere abonnementer.

Dette dokumentet er ment å veilede Cisco-kunder gjennom Cisco Commerce Express-plattformen, og vise fordelene ved hvordan de skal bruke den.

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

Grunnleggende om CCE

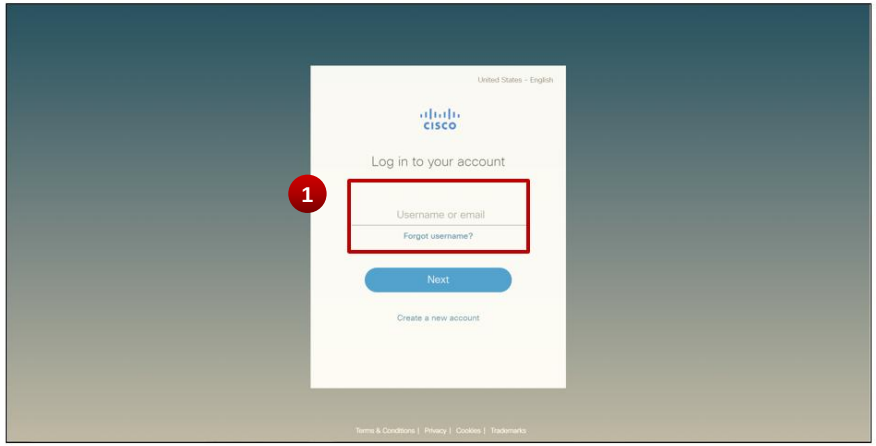
Grunnleggende om CCE

Oversikt:
Kunder kan nå bruke Cisco Commerce Express-plattformen til å administrere tilbud og legge inn bestillinger.

1. Klikk **her** for å logge på Cisco Commerce Express-hjemmesiden

Merk: For å logge på verktøyet må du bruke din Cisco.com-konto (CCO ID) og passord.

Hvis du ikke har Cisco bruker-CCO ID ennå, sammen med e-posten «Delt tilbud», mottok du en e-post «registrer deg for en ny konto». Følg trinnene beskrevet i e-posten for å registrere din CCO ID-konto. Den primære faktureringskontakten kan også legge til sekundære kontakter og støttekontakter. Når den er lagt til, følger du Aktiver e-post for å konfigurere CCO ID-en.



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

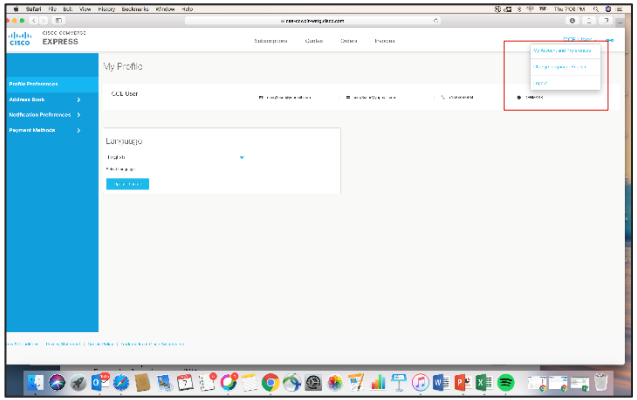
Grunnleggende om CCE

Cisco Commerce EXPRESS

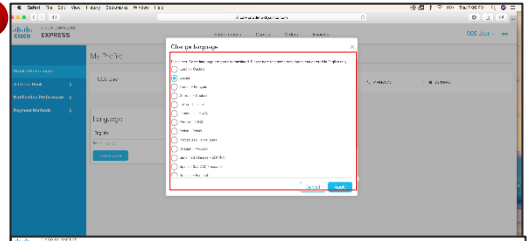
På hjemmesiden til Cisco Commerce Express konfigurerer du profilen din ved å klikke på pilen til høyre for navnet ditt, og deretter klikke på **Min konto og innstillinger**.

1. På profilen din til høyre på skjermen velger du **mine kontoinnstillinger**
2. Velg endre språk for å se en liste **med 16 støttede språk** for å vise abonnementer, tilbud, bestillinger og fakturaer.
3. Du kan legge til **Bill To** eller **Service To** -adresser. *Regningen Å ta opp vil spare den foretrukne valutaen. Dette er angitt av salgsavdelingen.*
4. Velg veksleknappen for å **angi tilbud og ordrevarsel**
5. Legg til (ach/sjekk/overføring eller kredittkort) betalingsmetoder, **foretrukne betalinger** eller endre metoder.

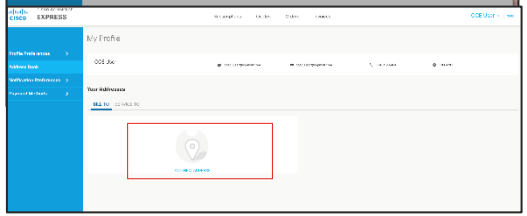
1



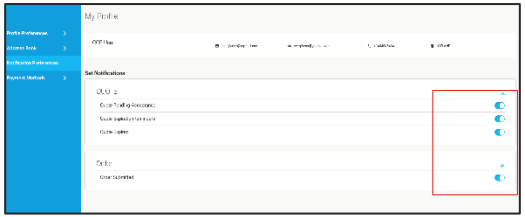
2



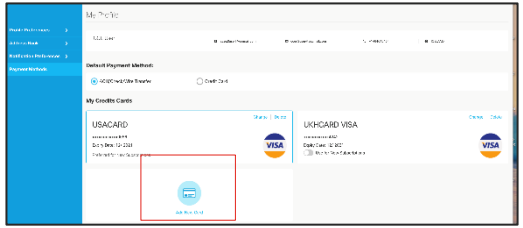
3



4



5



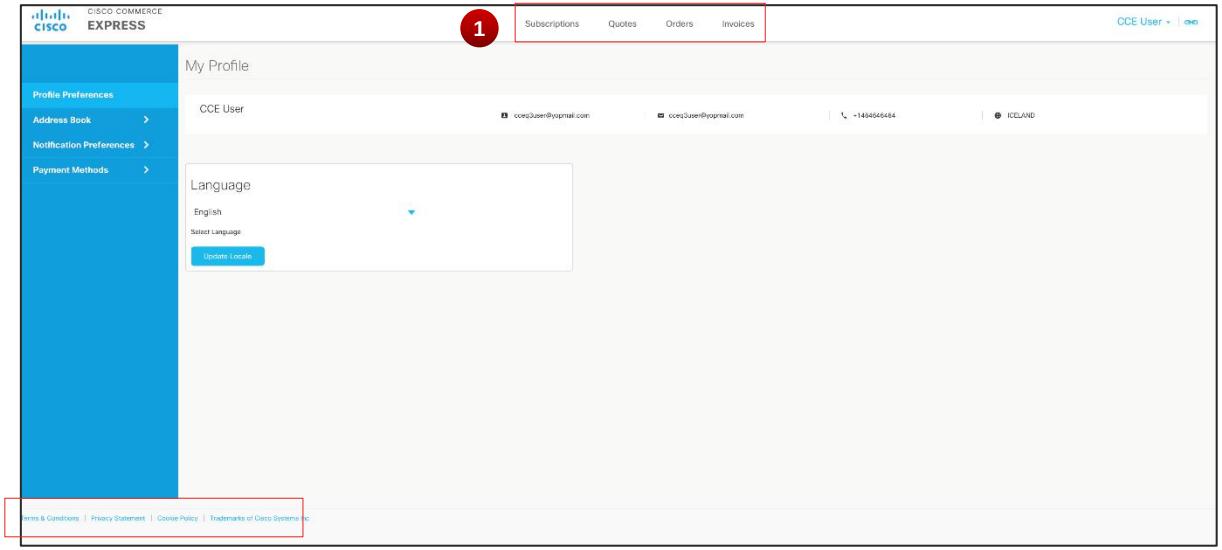
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

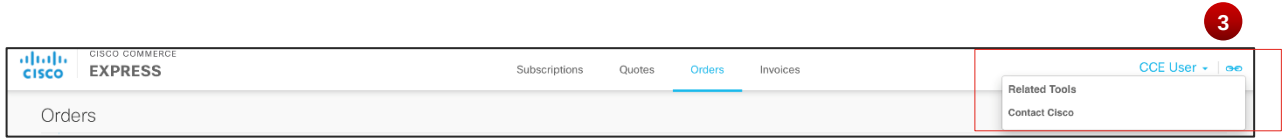
Grunnleggende om CCE

1. Det er fire faner i toppteksten: **Abonnementer, tilbud, bestillinger og fakturaer**. Klikk på en fane for å koble til det tilknyttede instrumentbordet.

2. Klikk på **koblingene** i verktøylinjen for å vise kontakter, nettstedskart, vilkår og betingelser, personvernerklæring, retningslinjer for informasjonskapsler og varemerker til Cisco, vise kontakter, sende inn tilbakemeldinger og motta hjelp.

3. Klikk på for å vise relaterte verktøy eller for å kontakte Cisco.

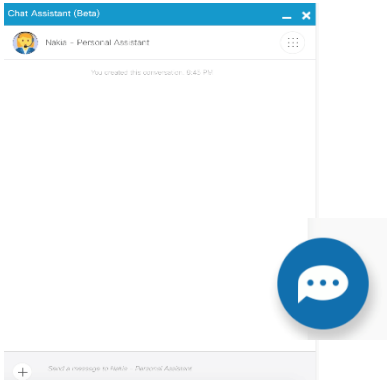




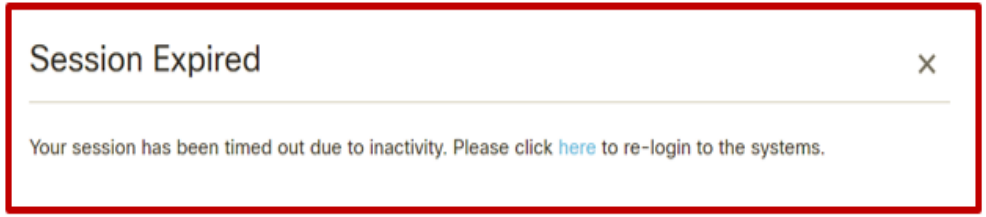
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Grunnleggende om CCE

Merk: Klikk på knappen Minimer for å minimere chat-assistenten.



Etter 10 minutter med inaktivitet utløper økten, og CCE logger deg automatisk ut. Klikk på knappen here for å logge på CCE på nytt.



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

Gjennomgang av tilbud i CCE-instrumentbordet

Salget vil dele et tilbud i CCE med kundene.

Diagram A
Hvis en bruker er en **ny bruker på CCE**, må vedkommende registrere seg for en Cisco.com-konto.

Gå tilbake til e-posttilbud og klikk for å Vis tilbud. Skriv inn kontoinformasjonen din for Cisco.com.

**Lagre denne informasjonen da den vil bli brukt på

Diagram B
For **returnerte brukere** klikker du for å **Vis tilbud**. Angi nå kontoinformasjonen din for Cisco.com.

A

CISCO COMMERCE EXPRESS

Hi Subscriber,

Thank you for your interest.

Here is the Cisco quote you requested for IBM INDIA LTD:

You will need to activate your cisco.com account, please register here with your email address jenn1234@yopmail.com.

If you need to change the email for this account, please open a case with support prior to activating your cisco.com account.

If you have a cisco.com account, login with user id and password when prompted.

Test CCE DEMO
QUOTE ID: 1200148450

EXPIRES ON SUNDAY, NOVEMBER 03, 2019

View Quote

Quote can also be accessed by going to the Cisco Commerce Express.

For further assistance, please contact below listed Cisco Sales Person

Preeti Shinde preshind@cisco.com

This is an automatically generated notification. Please do not respond to this email.

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.

Ny

B

CISCO COMMERCE EXPRESS

Hi Subscriber,

Thank you for your interest.

Here is the Cisco quote you requested for :

TestIndiaCCE
QUOTE ID: 1200148061

EXPIRES ON WEDNESDAY, NOVEMBER 06, 2019

View Quote

Quote can also be accessed by going to the Cisco Commerce Express.

For further assistance, please contact below listed Cisco Sales Person

Jennifer Ann Mendoza jenmendo@cisco.com

This is an automatically generated notification. Please do not respond to this email.

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.
Cisco Commerce India Private Limited is a company incorporated under the Indian Companies Act, 1956 with its registered office at No:6, Prestige Solitaire, Level 2, Brunton Road, Bangalore, Karnataka, India, PIN: 560 001.

Returnerer

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

Skattefritak (USA)

Skattefritak

Oversikt:

- Produktene og tjenestene som kjøpes, er underlagt gjeldende merverdiavgift på skip-to- og service-to-sted(er).
- Med virkning fra 13. september 2020, hvis et regningsselskap ikke har registrert skattefritakssertifikater for **Cisco Systems Inc. og/eller Broadsoft Adaption LLC** på det skattepliktige stedet(e), vil Cisco pålegge alle påkrevde skatter på fakturaene sine.
- Hvis du er kvalifisert for skattefritak og du ikke vil at Cisco skal bruke skatter på fakturaene dine, kan du sende oss ditt videresalgssertifikat eller andre skattefritakssertifikater før du legger inn din første bestilling via Cisco Commerce Express-plattformen.
- Dette er engangskrav. Skattefritakssertifikater er gyldige for de(n) angitte stat(er) frem til utløpt eller tilbakekalt.
    - Angir hvor **Broadsoft Adaption LLC** er registrert for å kreve skatt: Arizona, Arkansas, Connecticut, Georgia, Indiana, Kansas, Kentucky, Louisiana, Maine, Maryland, Massachusetts, Michigan, Minnesota, Mississippi, Missouri, Nebraska, Nevada, New Jersey, New Mexico, North Carolina, Ohio, Pennsylvania, South Carolina, Utah, Washington, West Virginia, Wisconsin
- På fritakssertifikatet angir du "datamaskin- eller nettverksutstyr og relaterte tjenester" i feltet for beskrivelse av elementer som kvalifiserer for fritak.

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

Skattefritak

Med virkning fra 13. september 2020 må du for å motta nøyaktig skattefritaksstatus gi Cisco to pakker med sertifikater, én for:

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

Skattefritakssertifikatene dine må sendes til din Cisco-salgsrepresentant eller Ciscos innsamlingsteam med samme kunde-ID-nummer (CID) som er inkludert på hver innsending. Sertifikatene vil bli videresendt internt til Ciscos mva.-team for validering.

Hvis du ikke vet kundens ID-nummer, kan du kontakte Cisco-salgsteamet ditt, og de vil gjerne finne kundens ID-nummer for deg.

Du finner mer informasjon på Ciscos kundestøtteside for mva (https://www.cisco.com/c/en/us/buy/customer-support-information/united-states-sales-tax.html), inkludert referanser til skjemaer for skattefritak.

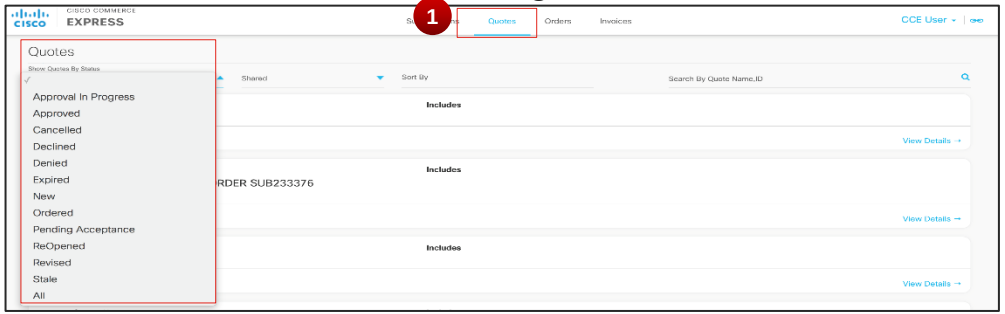
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Administrere tilbud fra instrumentbord

Administrere tilbud fra instrumentbord

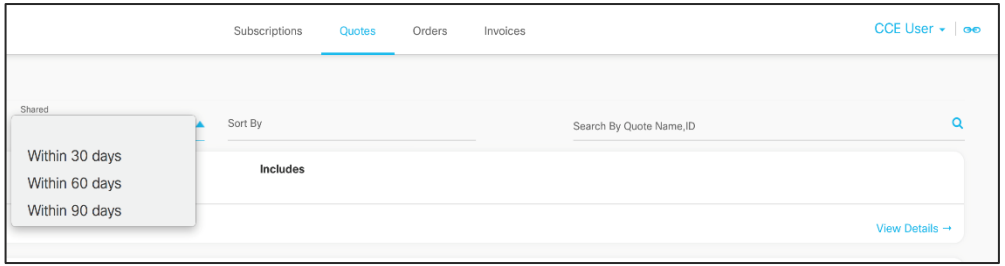
Oversikt:
Kunder kan nå administrere **tilbud** opprettet av Cisco direkte i Cisco Commerce Express-plattformen. Etter at et tilbud har blitt delt med deg, er det synlig i Cisco Commerce Express Quotes Dashboard. Du kan nå sortere, filtrere, søke og vise alle tilbud. Du har bare tilgang til tilbud
som har blitt delt med deg.

1. Klikk på **Tilbud** på hjemmesiden til Cisco Commerce Express for å vise alle tilbud med detaljer på høyt nivå.

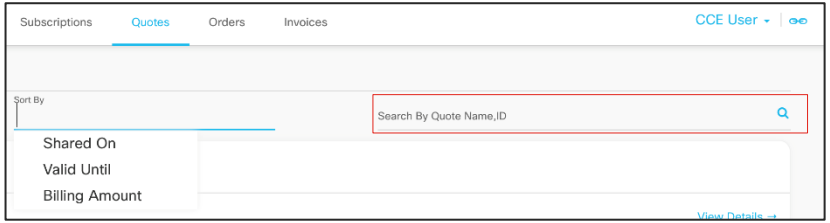


2. Hvis du vil **filtrere etter status**, klikker du på rullegardinlisten og alle gjeldende tilbudsstatuser i Status-delen.

3. Bruk droppen til å se gjennom **delte tilbud** i løpet av de siste 30, 60 eller 90 dagene



4. Du kan sortere etter dato, inkludert når et tilbud er *Delt på, Gyldig til eller Faktureringsbeløp.*



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

Administrere et tilbud og legge inn en bestilling

Administrere et tilbud og legge inn en bestilling

Oversikt:
Kunder kan nå administrere tilbud og legge inn bestillinger fra instrumentbordet i Cisco Commerce Express (CCE).

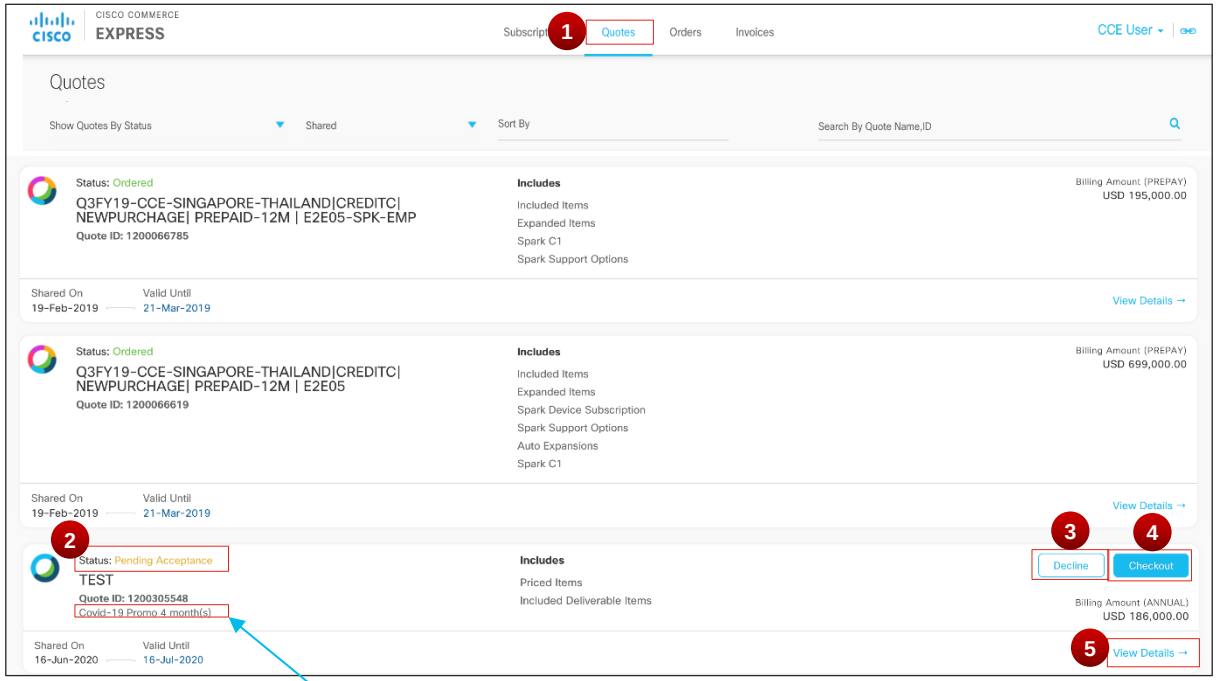
1. Fra hjemmesiden til Cisco Commerce Express klikker du på Tilbud for å vise instrumentbordet for **Tilbud** .

2. For nye tilbud som venter på godkjenning, vil du se «***Venter på godkjenning***» i Status-feltet.

3. Hvis du vil avvise tilbudet, klikker du på **Avvis**.

4. Klikk på **Utsjekking** for å sjekke ut.

5. Hvis du vil vise sitatdetaljene, klikker du på **Vis detaljer**.



Merk: Hvis en kampanje blir brukt på tilbudet, vil den bli vist her.

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

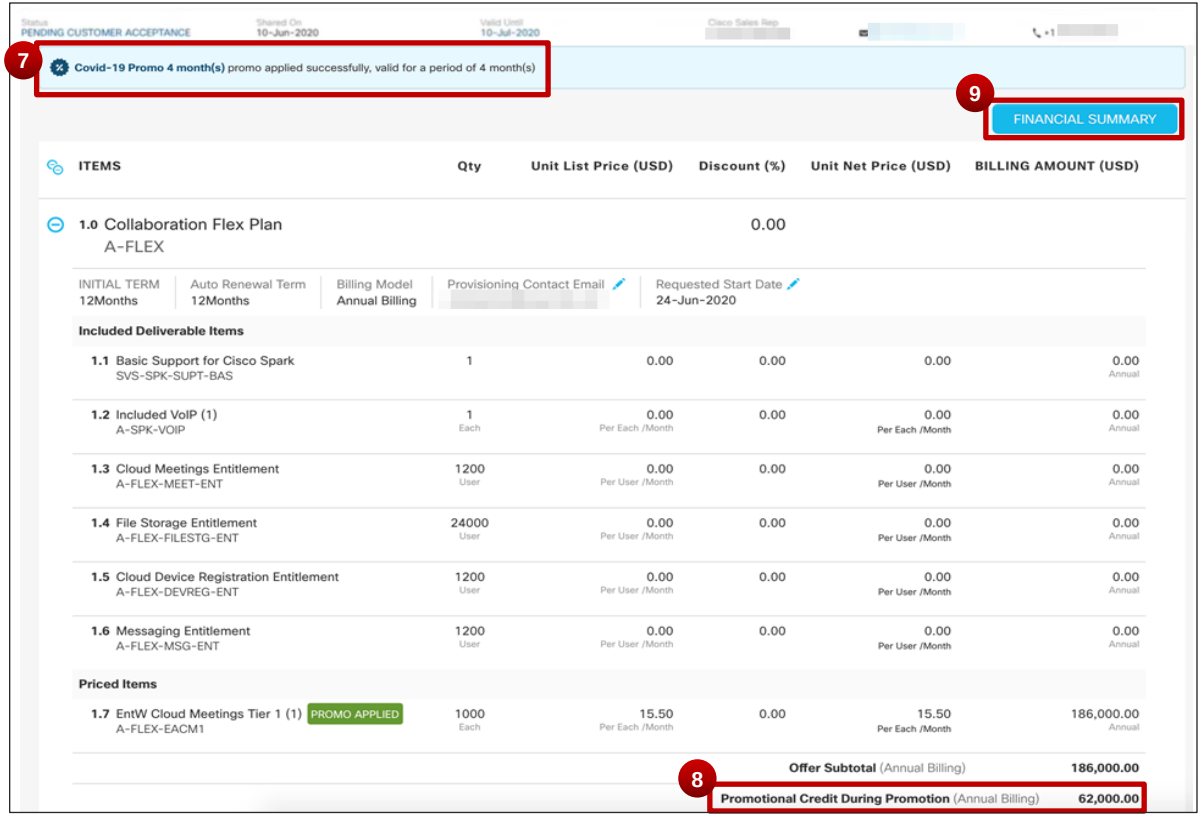
Administrere et tilbud og legge inn en bestilling

6. Når du klikker på **Vis detaljer** fra instrumentbordet, viser Elementer-siden detaljene i tilbudet.

7. Hvis en kampanje har blitt brukt på tilbudet, vises en melding øverst med navn og varighet på kampanjen.

8. I tillegg vil **Kampanjekredittsummen** vises nederst i tilbudet for å informere brukerne om rabattene de mottar.

9. Hvis du vil se mer informasjon om priselementene i pristilbudet, klikker du på **Økonomisk sammendrag**.



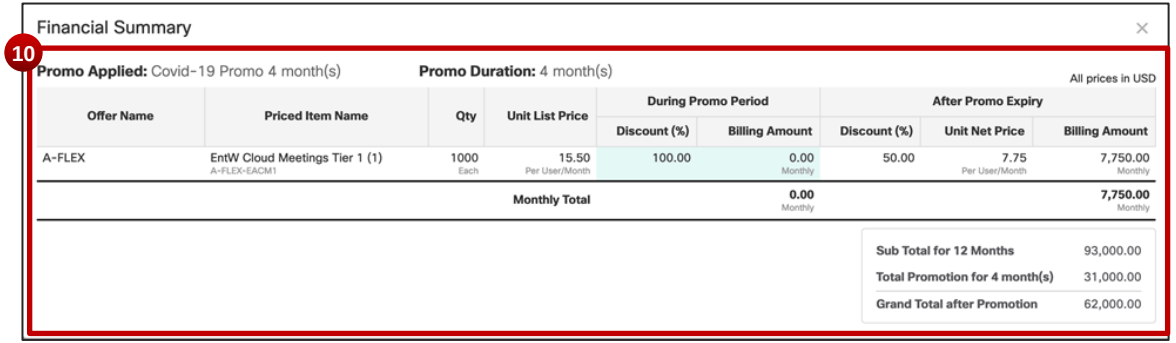
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Administrere et tilbud og legge inn en bestilling

10. Popup-vinduet **Finansiell oppsummering** viser detaljene i kampanjen for hvert element. Brukere vil kunne se navnet på kampanjen som brukes og kampanjens varighet. Hvert element med den anvendte kampanjen vises i tabellen over økonomiske sammendrag. Brukere kan se rabatt- og faktureringsbeløpet i kampanjeperioden samt rabatt, nettpris og faktureringsbeløp etter at kampanjen har utløpt. Merk: alle prisbelagte elementer i tilbudet, uavhengig av om en kampanje brukes på elementet, vises i tabellen over økonomiske oppsummeringer.

- Merk: For årlig fakturering vil det vise den årlige faktureringssummen.

11. Klikk på **Utsjekking** for å fortsette med å bestille tilbudet.

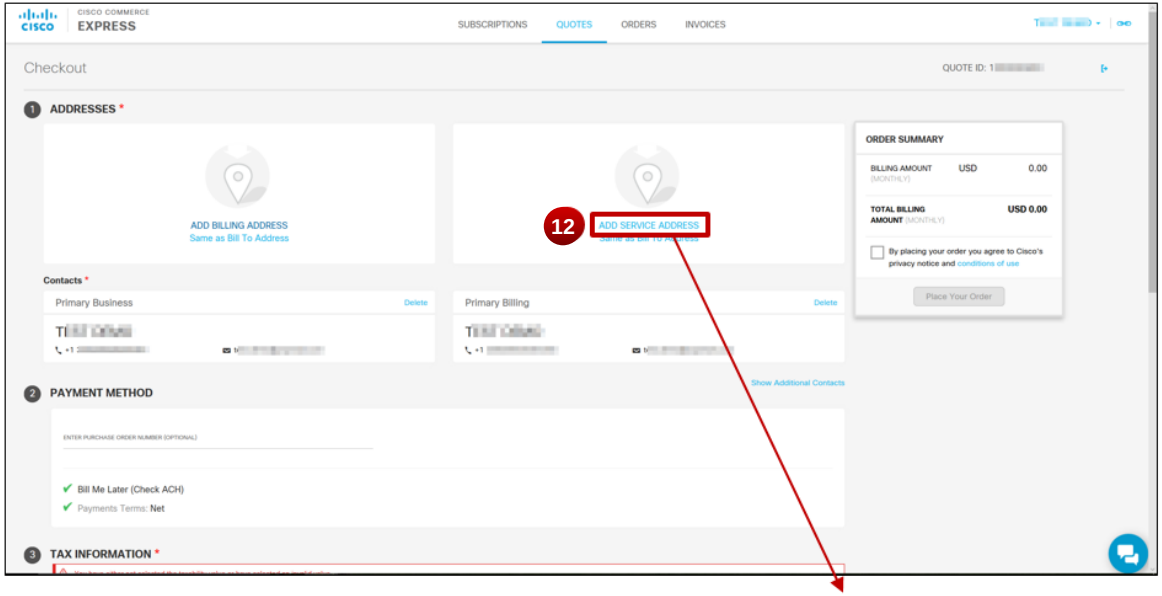


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Administrere et tilbud og legge inn en bestilling

12. På utsjekkssiden klikker du på Legg til tjenesteadresse, hvis aktuelt.

13. Klikk på **Legg til ny adresse**.



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

Administrere et tilbud og legge inn en bestilling

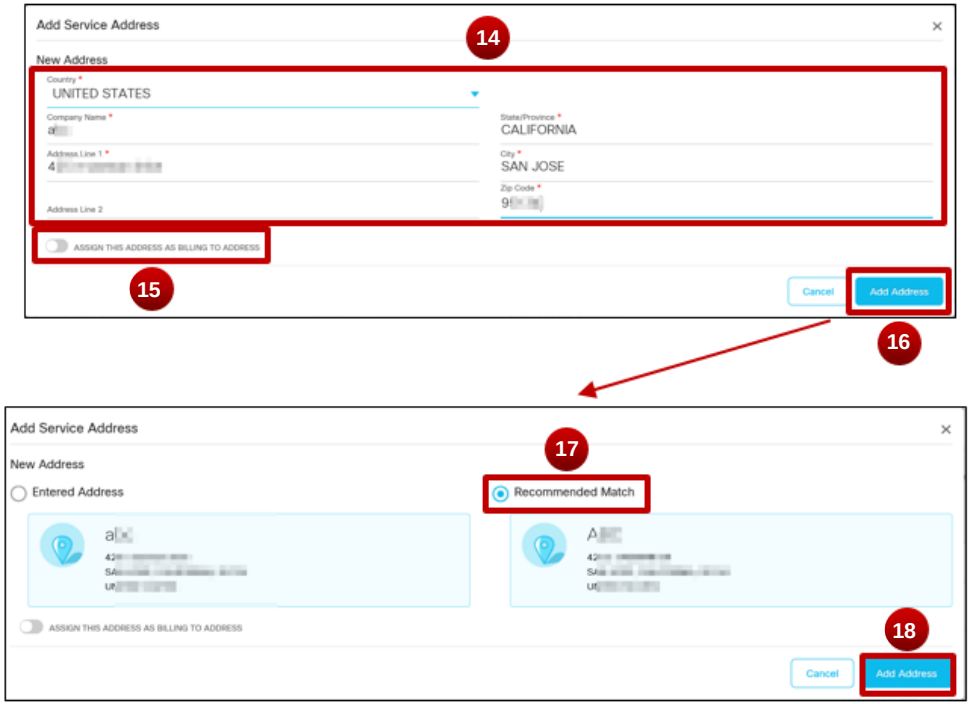
14. Cfyll ut alle feltene i boksen **Legg til tjenesteadresse**. På Utsjekkingssiden klikker du på Legg til tjenesteadresse, hvis aktuelt.

15. Klikk på Tilordne denne adressen som fakturering til adressen, hvis aktuelt.

16. Klikk på Legg til adresse.

17. Klikk på **Anbefalt** match.

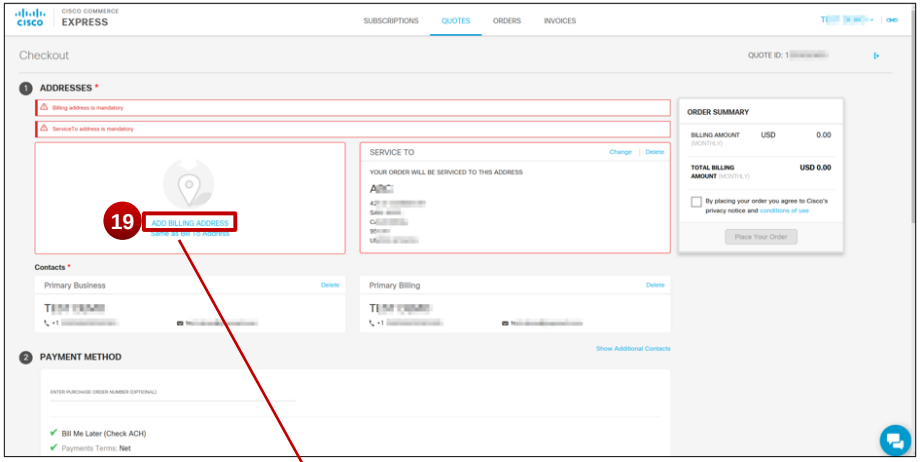
18. Klikk på Legg til adresse.



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

Administrere et tilbud og legge inn en bestilling

19. Klikk på **Legg til faktureringsadresse**.

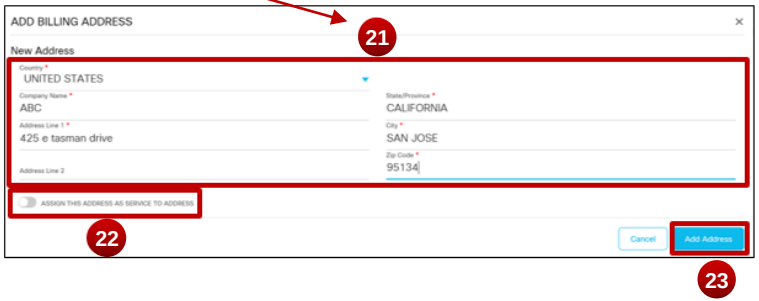


20. Klikk på Legg til ny adresse.

21. Cfyll ut alle feltene i boksen Legg til faktureringsadresse.

22. Klikk på Tilordne Denne Adressen Som Tjeneste til Adresse, hvis aktuelt.

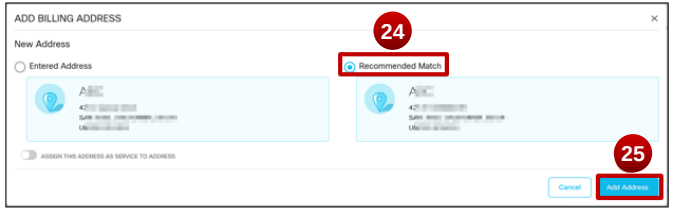
23. Klikk på Legg til adresse.



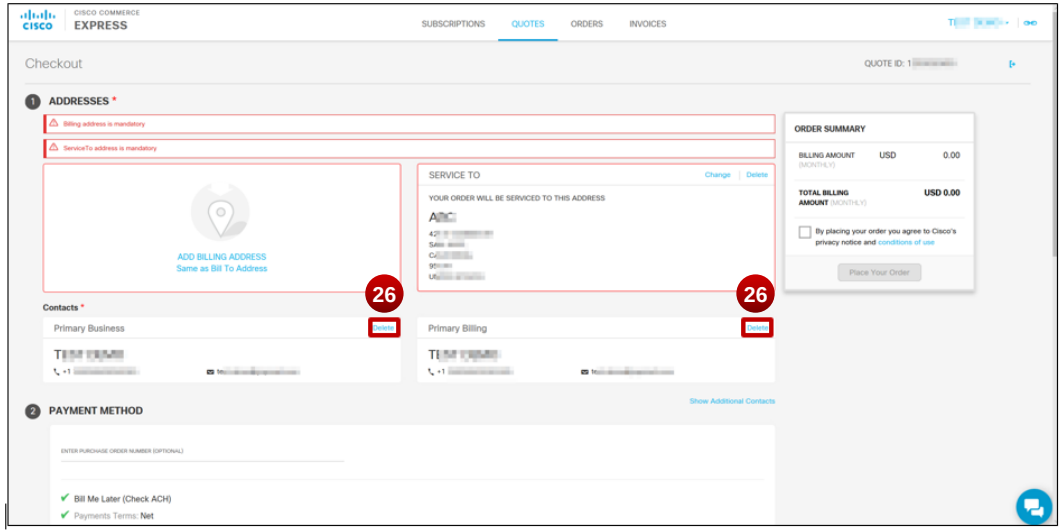
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Administrere et tilbud og legge inn en bestilling

24. Klikk på Anbefalt match.
25. Klikk på Legg til adresse.



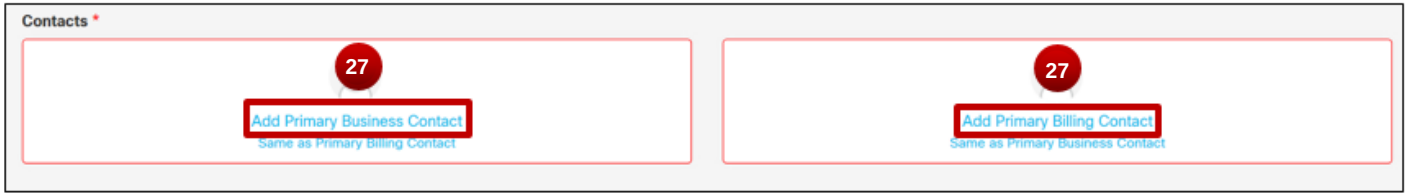
26. Klikk på Slett for å slette en eksisterende primær bedrift- eller primær faktureringskontakt.



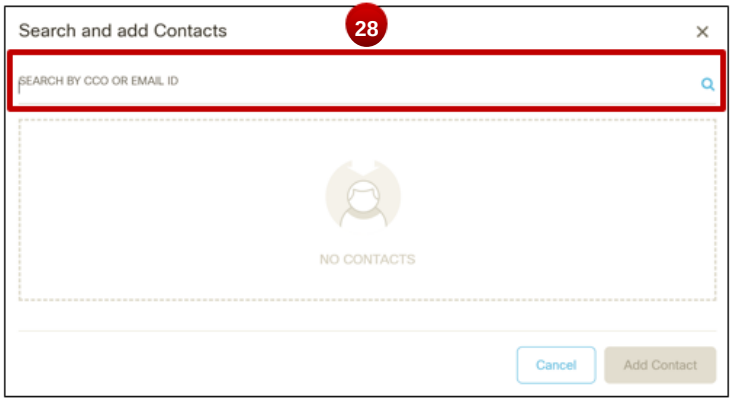
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Administrere et tilbud og legge inn en bestilling

27. Hvis du vil legge til en primær forretningskontakt eller primær faktureringskontakt, klikker du på Legg til primær forretningskontakt eller Legg til primær faktureringskontakt.
Merk: Både primære forretningskontakter og primære faktureringskontakter er obligatoriske.



28. Velg kontakten din fra feltet Søk etter **CCO eller E-post-ID**.
Merk: Hvis du vil legge til en ny forretningskontakt, går du videre til trinn 24.

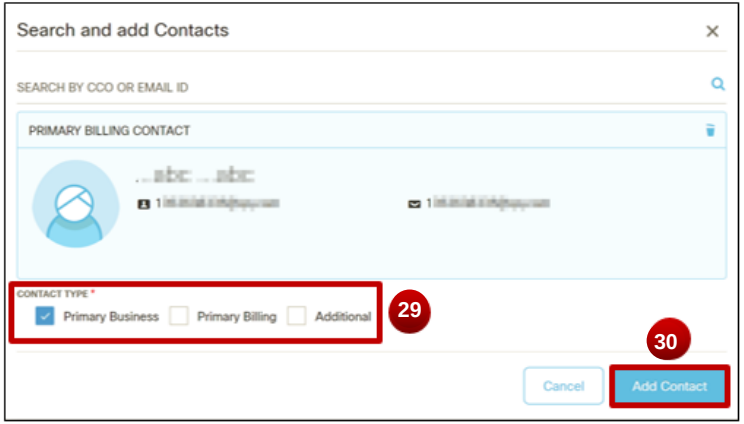


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Administrere et tilbud og legge inn en bestilling

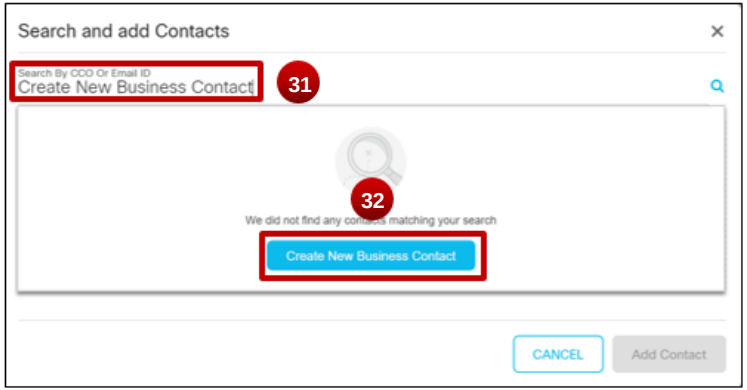
29. Velg alle aktuelle kontakttyper

30. Klikk på **Legg til kontakt**.
Merk: Du kan ikke redigere kontakter når de er lagt til. Hvis du vil gjøre endringer, sletter du kontakten og legger til på nytt. Legg til på nytt



31. Hvis du vil opprette en ny forretningskontakt, skriver du inn «Opprett ny forretningskontakt» i feltet Søk etter Cisco.com-konto (CCO ID) eller E-post-ID

32. Klikk på **Opprett ny forretningskontakt**



Hvis faktureringsadministratorkontakten din ikke lenger er hos selskapet, og kontakten må oppdateres, kan du sende inn en billett her:

Lenke: https://www.cisco.com/go/cs
Portalbane: Tilbud > Nytt tilbud> Cisco Commerce Express

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

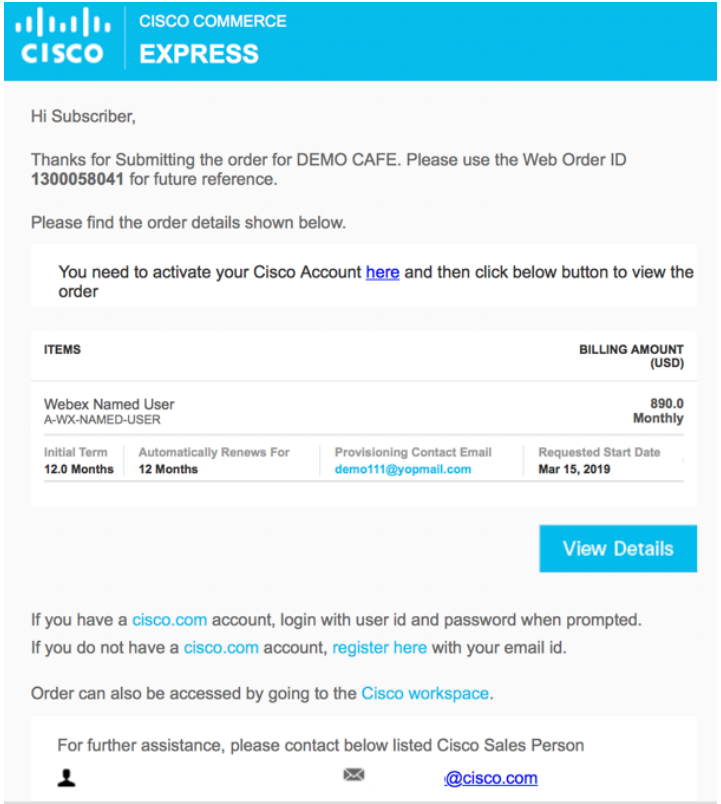
Cisco.com-konto (CCO ID)

Aktiver e-post og vis faktura

Merk: Hvis kontakten er ny, vil den nye brukeren motta én e-post som inneholder en «Aktiver» CCO ID-kontomelding i e-posten, sammen med gjeldende faktura.

Klikk her for å aktivere ny CCO ID-konto

Klikk på Vis detaljer for å vise fakturaen



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

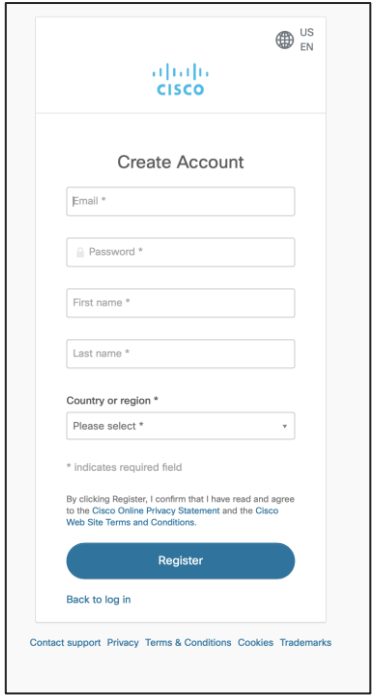
Opprett en Cisco.com-konto (CCO ID)

Hvordan konfigurerer jeg en Cisco ID (CCO ID)?

1. Gå til Registrer side
2. Fyll ut alle obligatoriske felt.
3. Klikk på Registrer.

VÆR OPPMERKSOM PÅ:
For å bli tilordnet bedriftens konto, bestilling eller faktura, her er noen få måter å legge til:

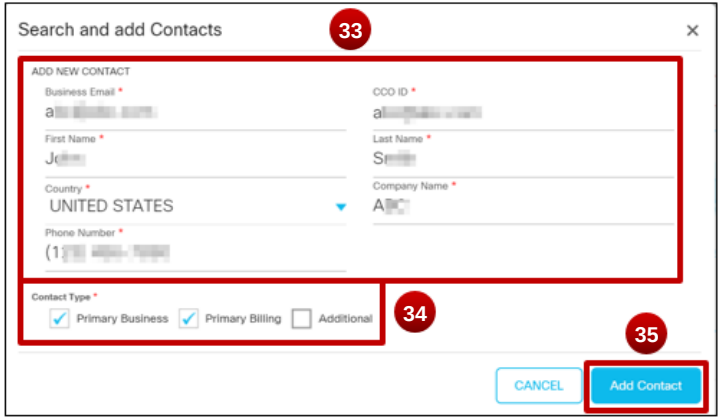
- Salg skal «dele bestilling» eller faktura med deg og legge deg som kontakt til kontoen.
- Din interne forretningskontakt kan legge deg til som fakturerings-, sekundær- eller støttekontakt til kontoen direkte i CCE.
- Du kan opprette en forespørsel om å bli lagt til www.cisco.com/go/cs



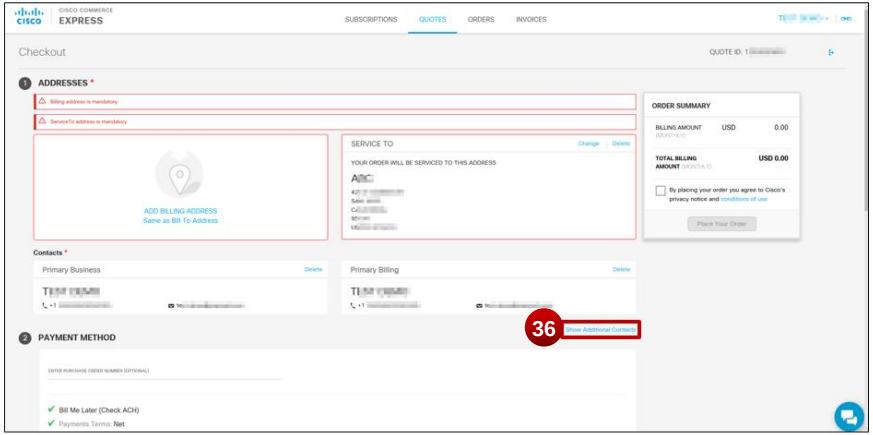
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Administrere et tilbud og legge inn en bestilling

33. Fullfør «Legg til ny kontakt»-detaljene
34. Velg alle aktuelle kontakttyper
35. Klikk på Legg til kontakt



36. Hvis du vil se flere kontakter, klikker du på Vis flere kontakter

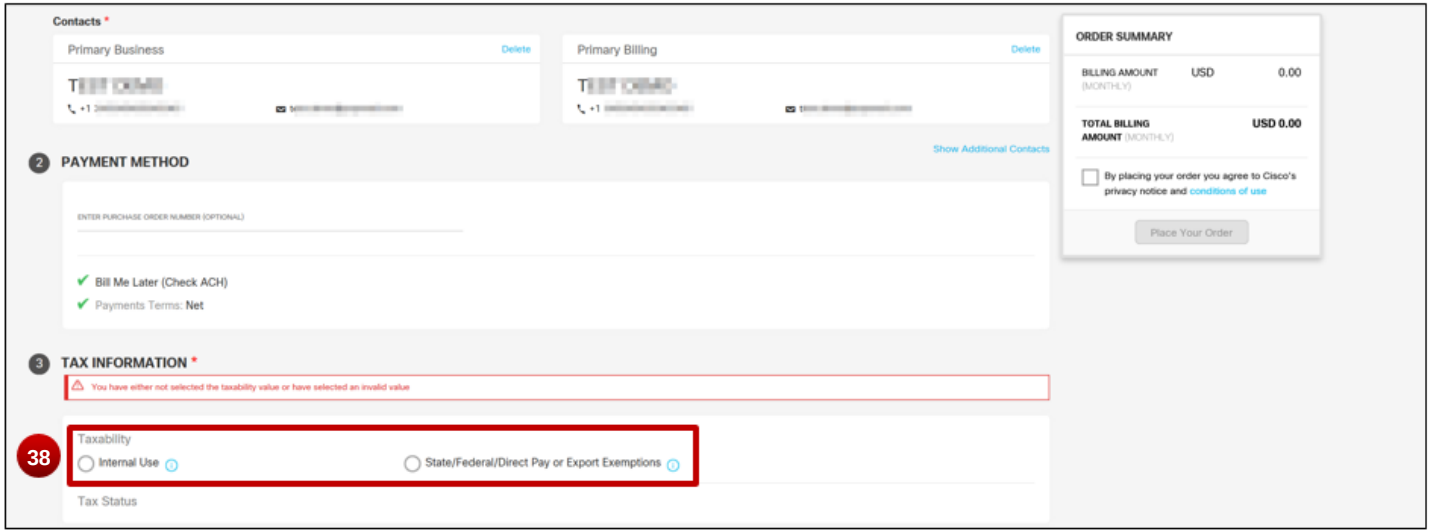


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Administrere et tilbud og legge inn en bestilling

37. Hvis du vil legge til flere kontakter, klikker du på *Klikk for flere kontakter.*

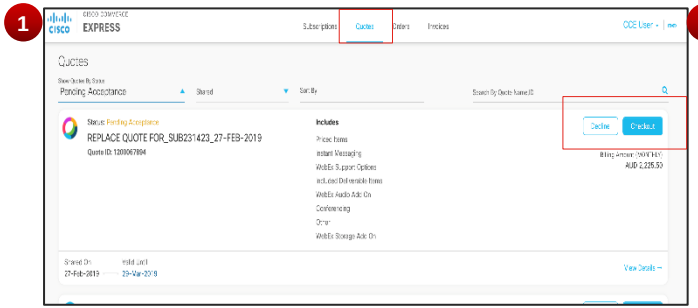
38. Klikk på det aktuelle valget for skatteplikt i feltet Skatteinformasjon.

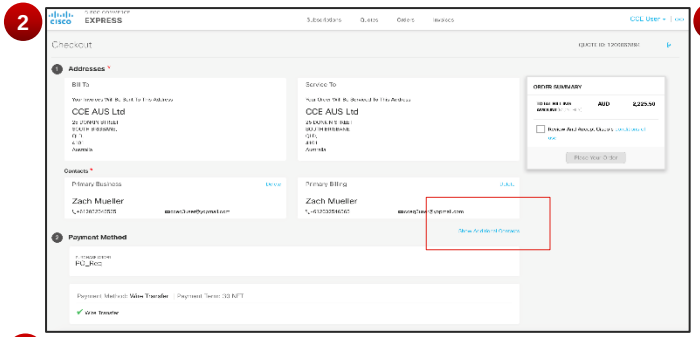


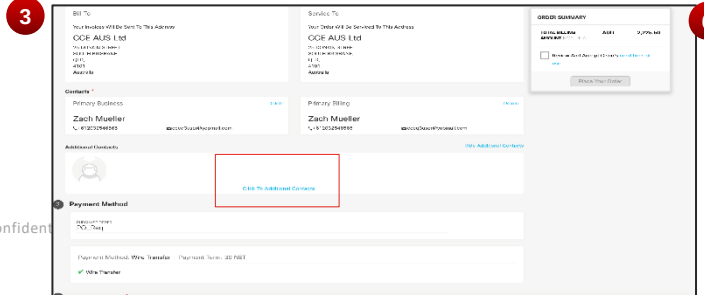
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

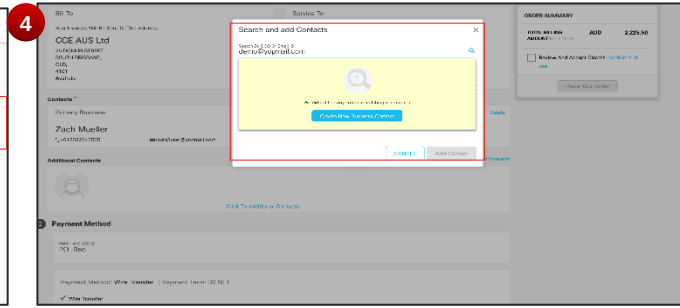
Legge til en sekundær faktureringskontakt

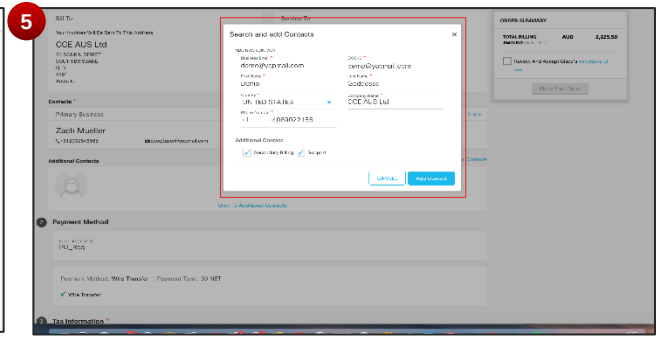
1. For å legge til en sekundær kontakt Velg Tilbud
2. Gå til Sjekk ut
3. Vis flere kontakter
4. Klikk for å legge til flere kontakter
5. Søk for å tilordne bruker eller klikk for å opprette ny brukerkontakt. Velg sekundær fakturerings- eller støtterolle
6. Gjennomgå sekundær kontakt er lagt til

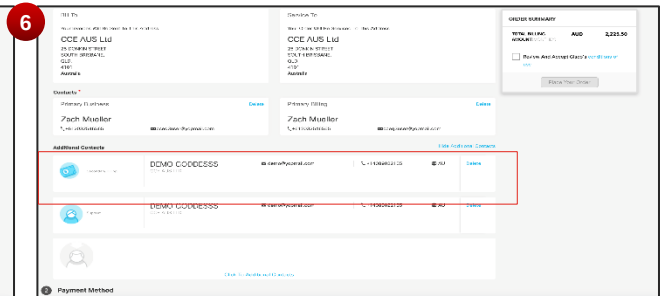












© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confident

Administrere et tilbud og legge inn en bestilling

39. Klikk på blyantikonet for å endre e-postkontakten for klargjøring.

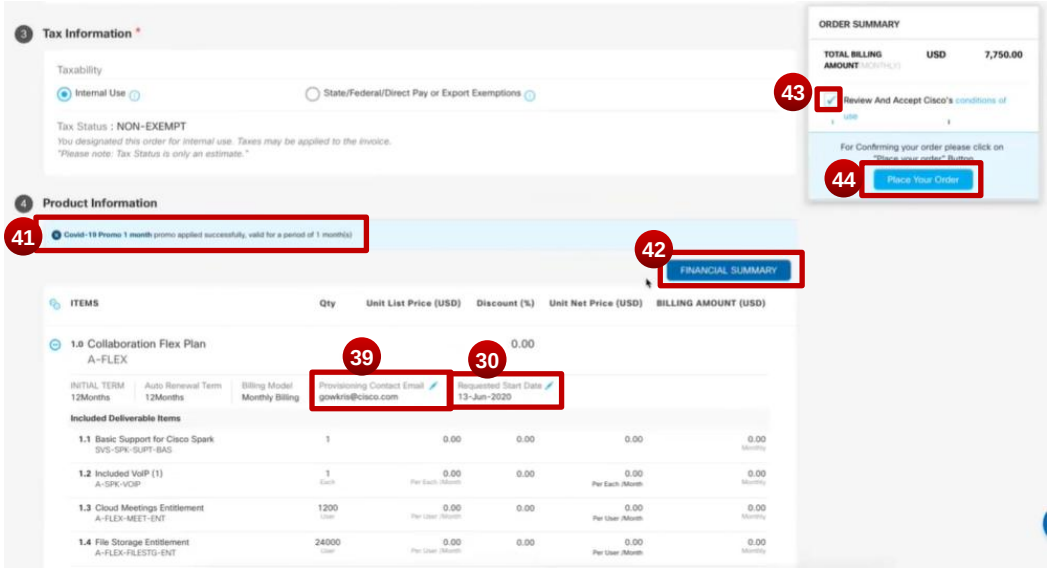
40. Klikk på blyantikonet for å endre ønsket startdato

41. Hvis en kampanje ble brukt på tilbudet, vises en melding med navn og varighet på kampanjen.

42. Klikk på Finansiell oppsummering for priselementene i tilbudet for å vise Finansiell oppsummering.

43. Hvis du vil legge inn bestillingen, merker du av i boksen ☐ for å godta Ciscos personvernerklæring og vilkår for bruk.

44. Klikk på Legg inn bestillingen



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

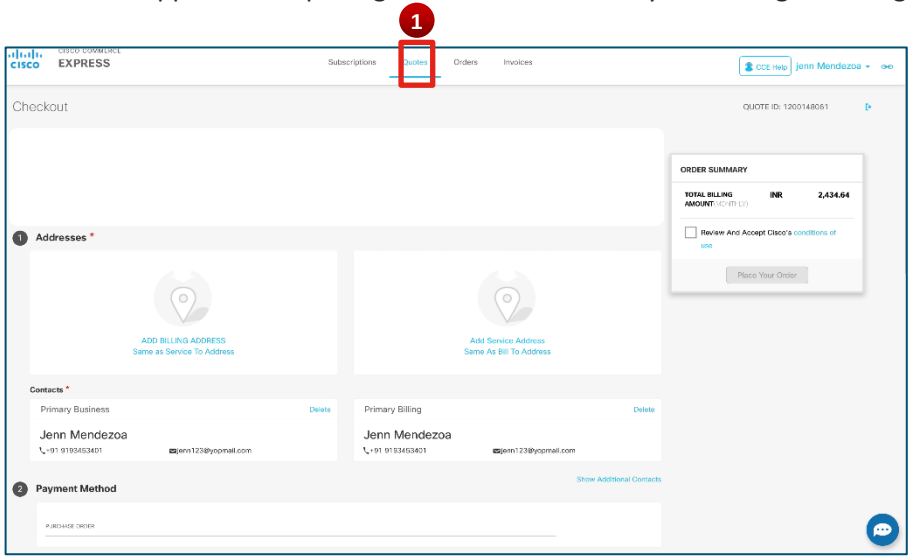
Administrer innkjøpsordrenr. (PO. #)

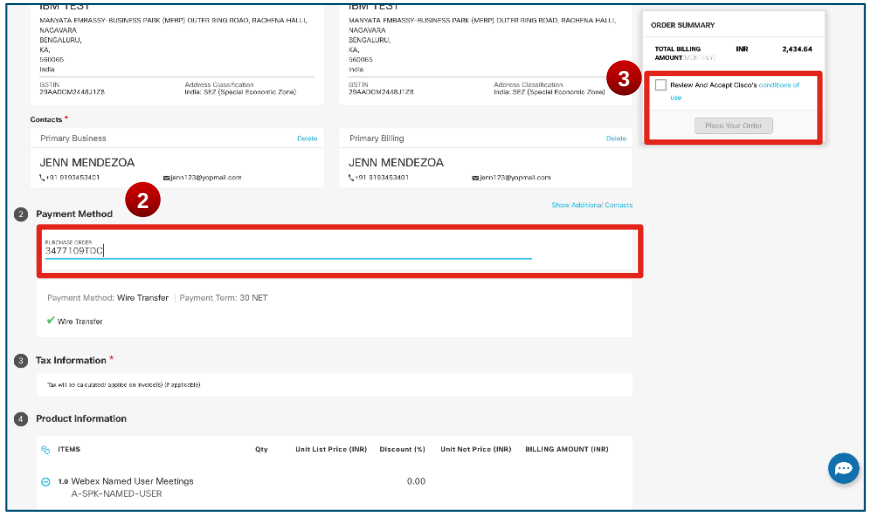
Legge til et PO-nummer i en ny bestilling:

1. Fra **CCE-instrumentbordet > Gjennomgang av tilbud**.
    1. For nye brukere kan du se fremgangsmåten for registrering i e-posten din her.

2. Bla ned 2) **Betalingsmetode** og angi **PO-nummer > Oppdater PO-felt.**

3. Vær oppmerksom på følgende: PO-numre for nye bestillinger må angis før du godtar tilbudet fra salgsrepresentanten din.



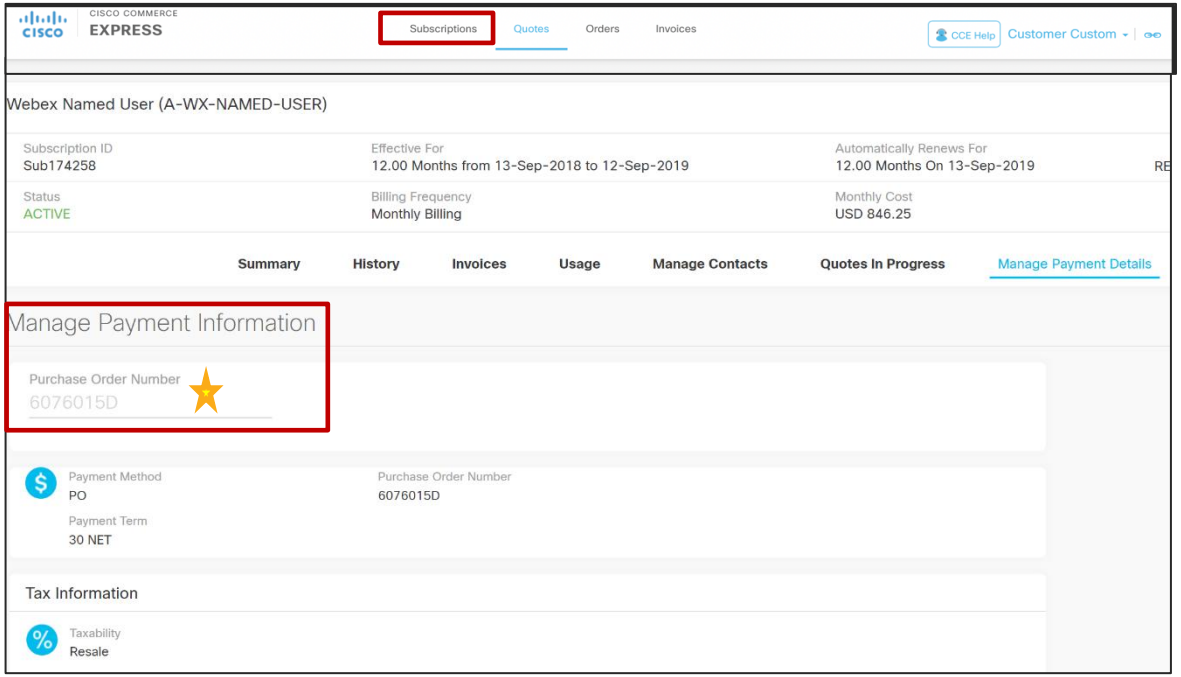


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Administrer innkjøpsordrenr. (PO)

Aktive abonnementer kan bare endres av kunder (faktureringskontakter).

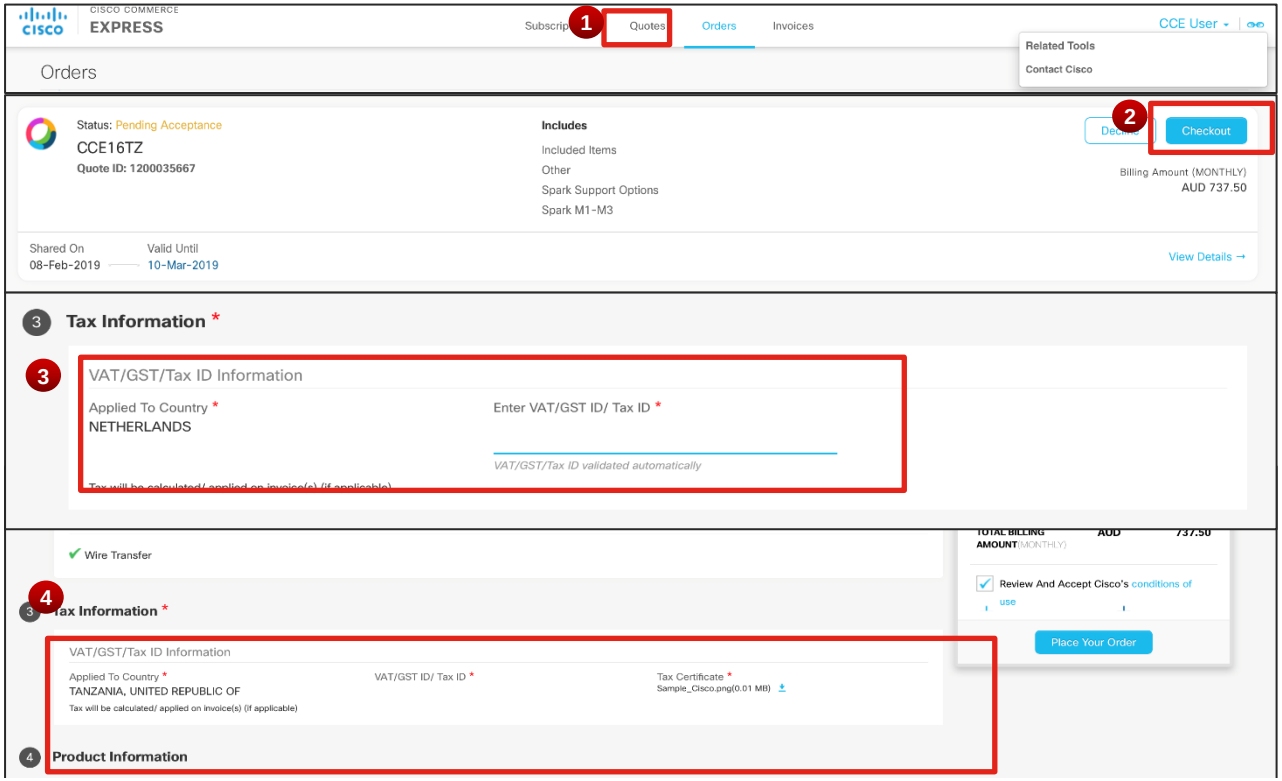
1. Velg **Brukergrensesnitt for abonnement** > Administrer betalingsdetaljer > Oppdater PO-feltet.



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

Registrering og opplasting av VAT-ID-sertifikat

1. Klikk for å vise tilbud delt av salg.
2. Klikk på Sjekk ut
3. Kunden eller VSS kan nå laste opp merverdiregistreringssertifikat
4. For land som ikke har en manuell/automatisert oppslagskobling for MVA-ID.



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

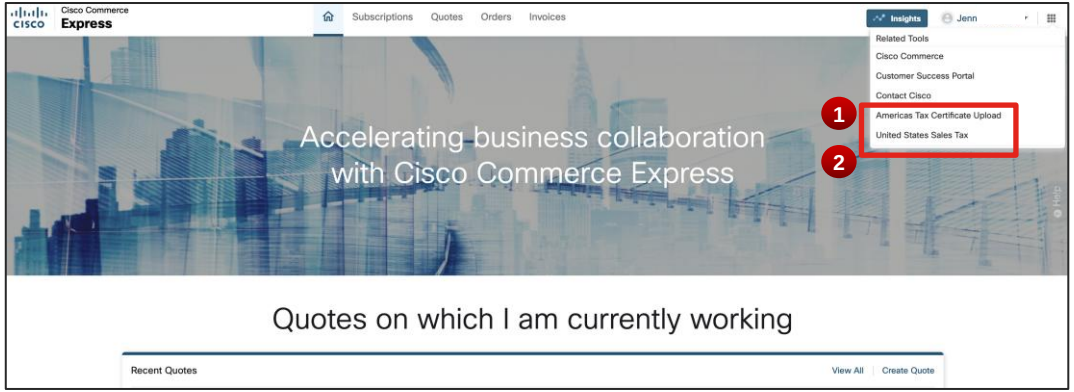
Skattealternativer

1. **Alternativer for skatteplikt** vil bli vist for kunder. Kunder kan velge mellom intern bruk (ikke-fritatt) eller delstatlige/føderale/direkte betalings- eller eksportfritak
2. Skattedefinisjonen vil bli vist i delen skatteplikt

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

Skatteverktøy i CCE

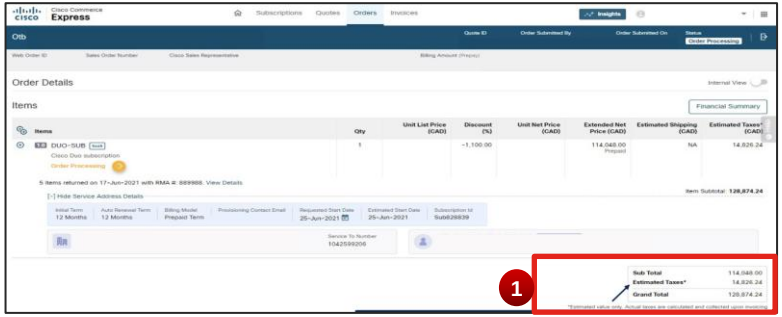
1. Kobling er inkludert for å tillate at kunder omdirigerer til Customer Service Hub for å laste opp skattesertifikatet sitt
2. Kobling til nettstedet for Cisco Tax for generell informasjon om merverdiavgift



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

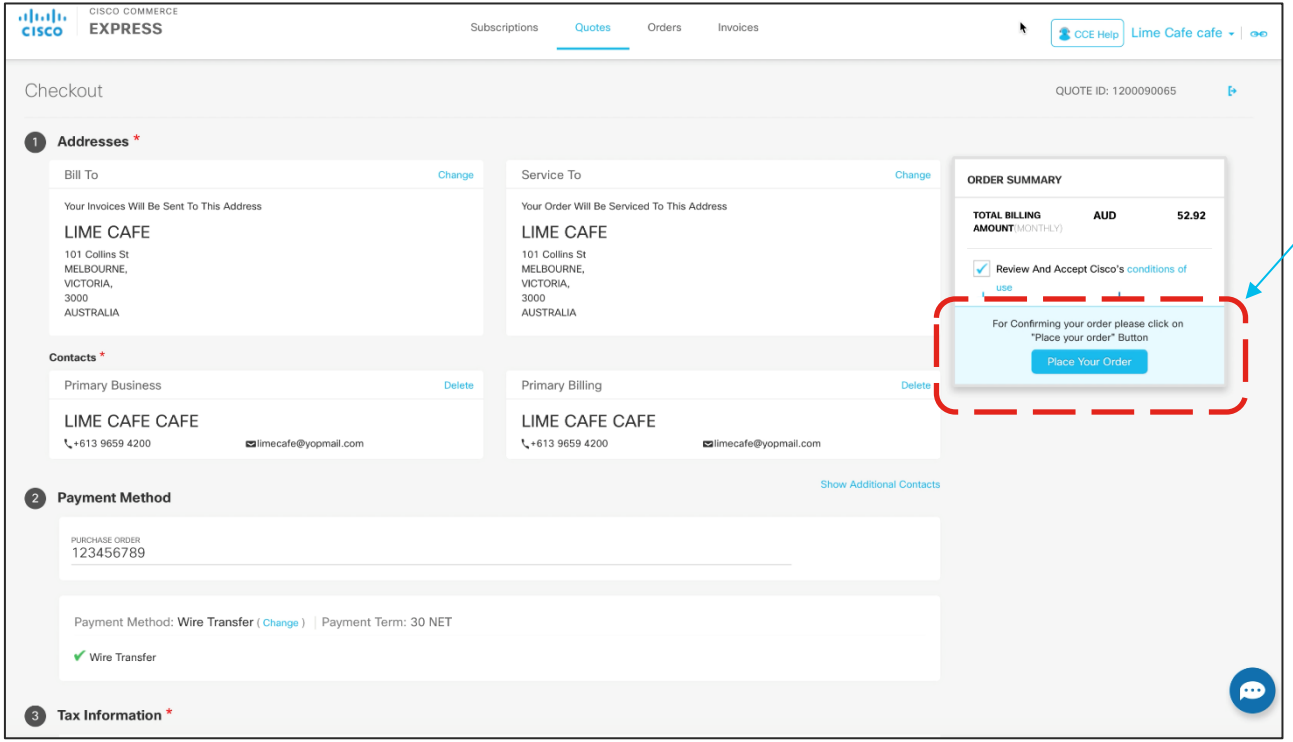
Skattevisning og avtale

1. Beregnet skatt vises for kunder
2. Kunden må bekrefte den beregnede MVA-avtalen



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

Høydepunkt for bestilling



Bestillingsknappen er nå uthevet for kunder når de bekrefter og legger inn bestillinger.

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

Last ned din signerte kontrakt

1. Fra Bestillinger-skjermen
2. Til venstre klikk på signert kontrakt
3. Filen vil bli lastet ned og inkluderer:
   a) kopi av signert T&C
   b) kopi av fakturaen din.

3. a)

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

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

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

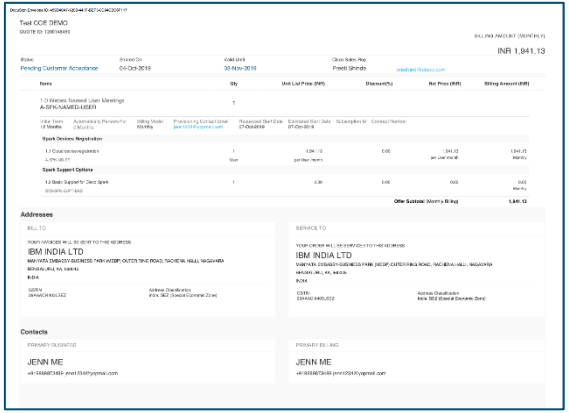
Billing legal company name: IBM INDIA LTD
Billing legal company address: MANYATA EMBASSY-BUSINESS PARK (MEBP) OUTER RING ROAD, RACHENA HALLI, NAGAVARA BENGALURU,KA,560045 INDIA GSTIN : 29AAACI4403LSEZ

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

Signature: DocuSigned by: Jenn Me

Date: October 4, 2019

3. b)


Test CCE DEMO
QUOTE ID: 1200148450

INR 1,941.13

Pending Customer Acceptance | 04-Oct-2019 | 30-Nov-2019 | Preeti Shinde

Items	Qty	Unit List Price (INR)	Discount(%)	Net Price (INR)	Billing Amount (INR)
1.0 Webex Named User Meetings A-SPK-NAMED-USER	1				
Spark Devices Registration					
1.1 Cloud device registration	1 User	1,941.13 per User / Month	0.00	1,941.13 per User / Month	1,941.13 Monthly
Spark Support Options					
1.2 Basic Support for Cisco Spark SVS-SPK-SUPT-BAS	1	0.00	0.00	0.00	0.00 Monthly
				Offer Subtotal (Monthly Billing)	1,941.13

Addresses

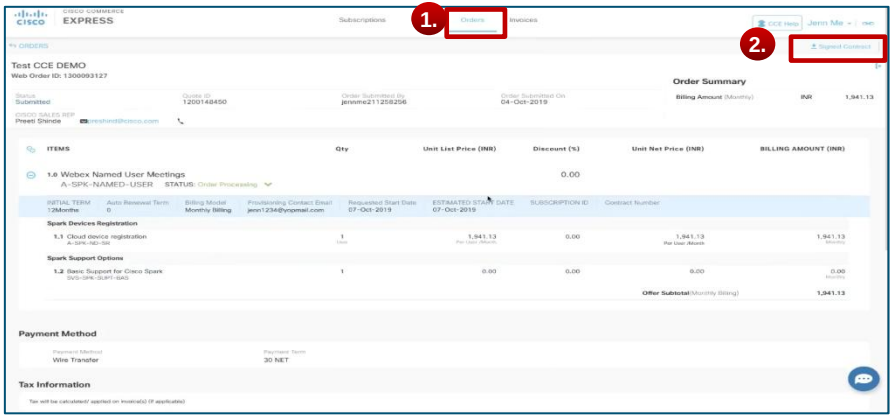
BILL TO: IBM INDIA LTD, MANYATA EMBASSY-BUSINESS PARK (MEBP) OUTER RING ROAD, RACHENA HALLI, NAGAVARA, BENGALURU, KA, 560045, INDIA, GSTIN: 29AAACI4403LSEZ, Address Classification: India SEZ (Special Economic Zone)

SERVICE TO: IBM INDIA LTD, MANYATA EMBASSY-BUSINESS PARK (MEBP) OUTER RING ROAD, RACHENA HALLI, NAGAVARA, BENGALURU, KA, 560045, INDIA, GSTIN: 29AAACI4403LSEZ, Address Classification: India SEZ (Special Economic Zone)

Contacts

PRIMARY BUSINESS: JENN ME, +91-9886873684 jenn1234@yopmail.com

PRIMARY BILLING: JENN ME, +91-9886873684 jenn1234@yopmail.com



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

Vise, laste ned og skrive ut fakturaer

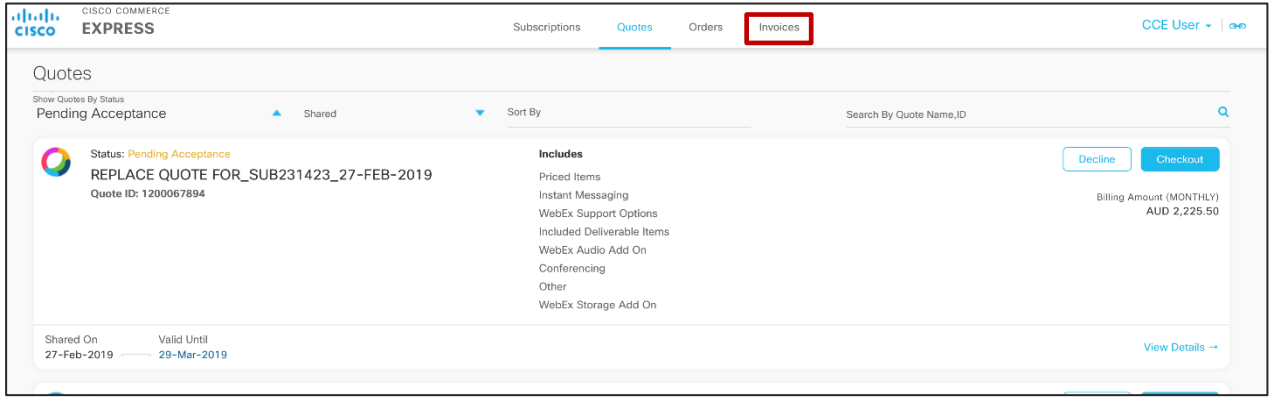
Vise, laste ned og skrive ut fakturaer

Oversikt:

Kunder kan nå vise, laste ned og skrive ut fakturaer, i tillegg til å vise skatteplikt, i Cisco Commerce Express (CCE).

1. På hjemmesiden til Cisco Commerce Express klikker du på Fakturaer for å vise alle fakturaer med detaljer på høyt nivå.

1



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

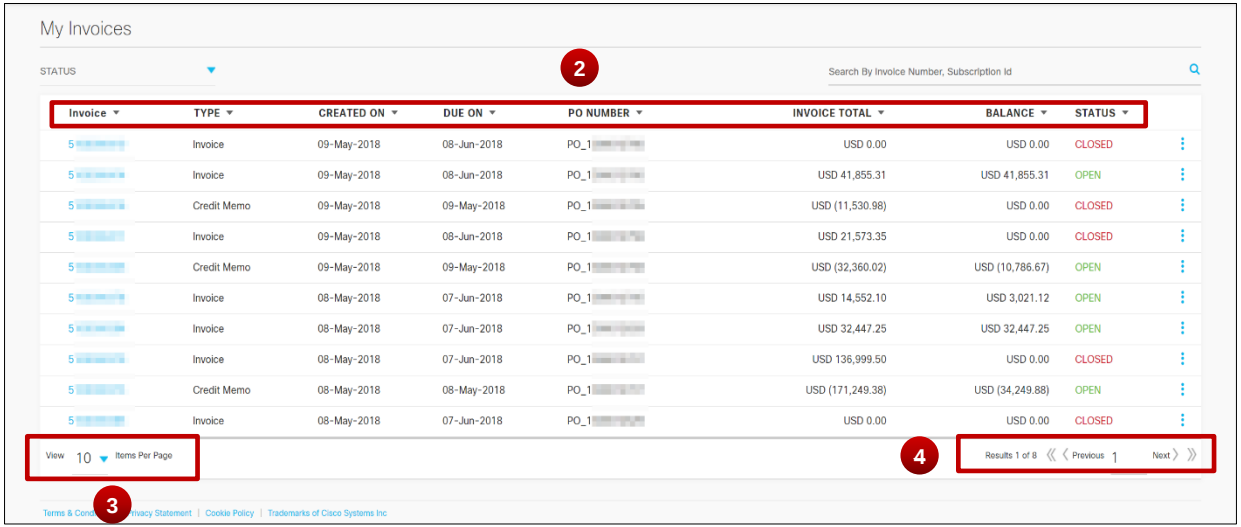
Vise, laste ned og skrive ut fakturaer

2. Sorter dem ved å klikke på pil opp/ned-ikonet ved siden av hver kolonneoverskrift.

3. Bruk rullegardinmenyen Elementer per side for å vise mer eller færre fakturaer per side.

Merk: CCE-fakturaer er som standard 20 fakturaer per side.

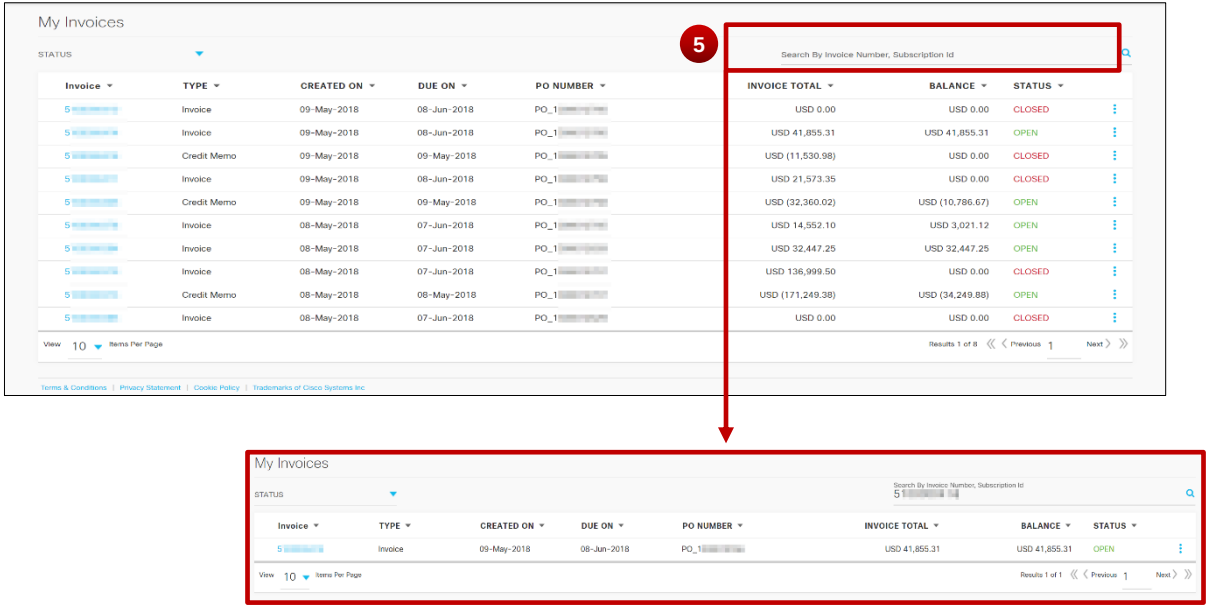
4. Bruk enkeltpilene til å gå videre eller returnere en side, og dobbeltpilene til å gå videre eller returnere til henholdsvis den siste og den første siden.



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

Vise, laste ned og skrive ut fakturaer

5. Fra instrumentbordet klikker du på **Fakturaer** og deretter **Søk** etter **Faktura# eller Abonnement#.**

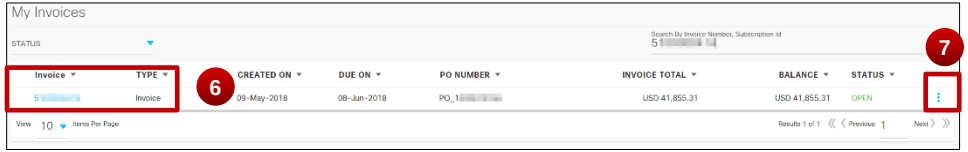


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

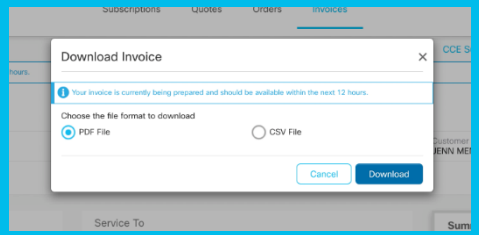
Vise, laste ned og skrive ut fakturaer

6. Hvis du vil **vise flere detaljer** om fakturaen, klikker du på **Fakturanumb**.

7. Hvis du vil **laste ned fakturaen**, klikker du på ⋮ ikonet med 3 vertikale prikker.



9. Klikk på **Last ned** faktura.



Kundefakturaer vil være tilgjengelige for nedlasting i løpet av de neste 12 timene eller etter kl. 4:00 pst fra Tilbud Godkjenning og Vilkår og betingelser.

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

Vise, laste ned og skrive ut fakturaer

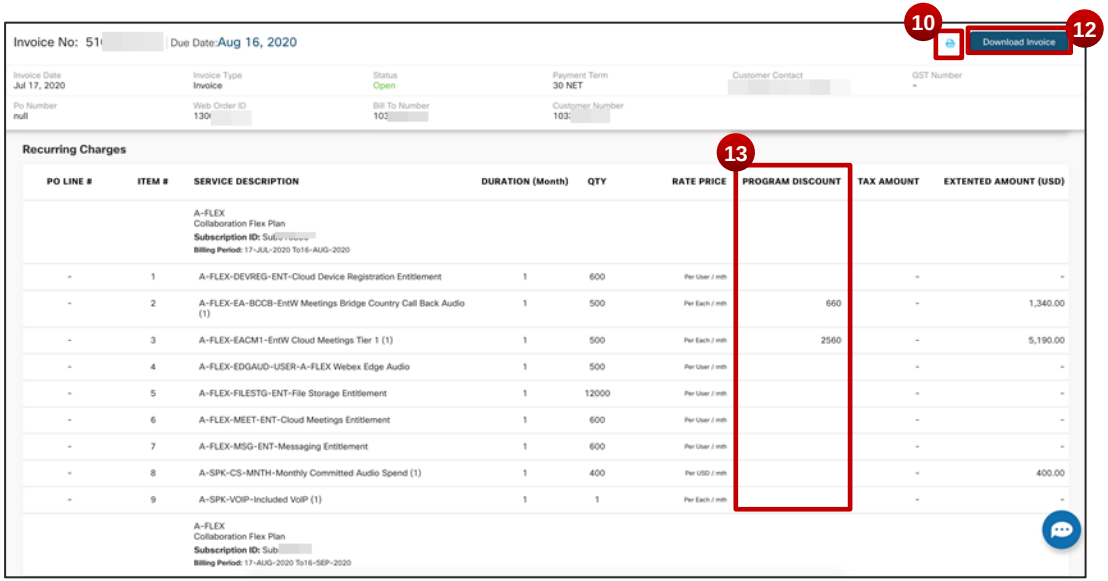
10. Klikk på Skriver-ikonet for å **skrive ut** fakturaen.

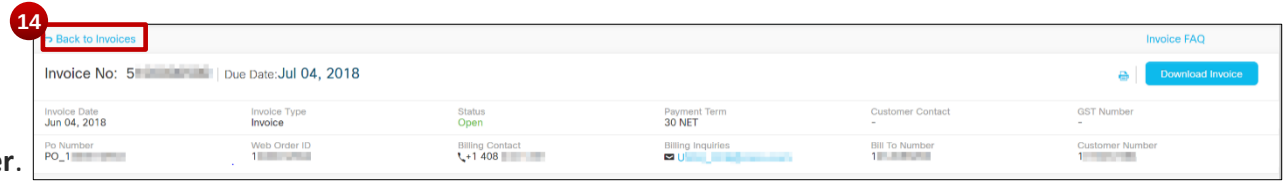
11. Hvis du vil vise **vanlige spørsmål om faktura**, klikker du på vanlige spørsmål om faktura
Merk: Vanlige spørsmål om fakturaer er også tilgjengelige nederst i .pdf-versjonen av fakturaen.

12. Hvis du vil laste ned fakturaen, klikker du på **Last ned faktura**

13. I fanen CCE-faktura er kolonnen **Programrabatt** lagt til fra august 2020 og gjenspeiler rabattbeløpet hvis kampanjer ble brukt på linjeelementene.

14. Hvis du vil gå tilbake til hovedlisten over fakturaer, klikker du på **Tilbake til fakturaer**.





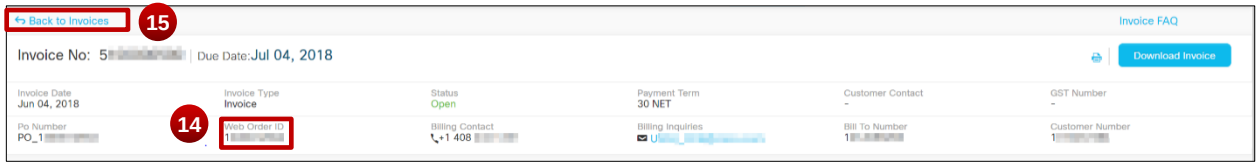
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

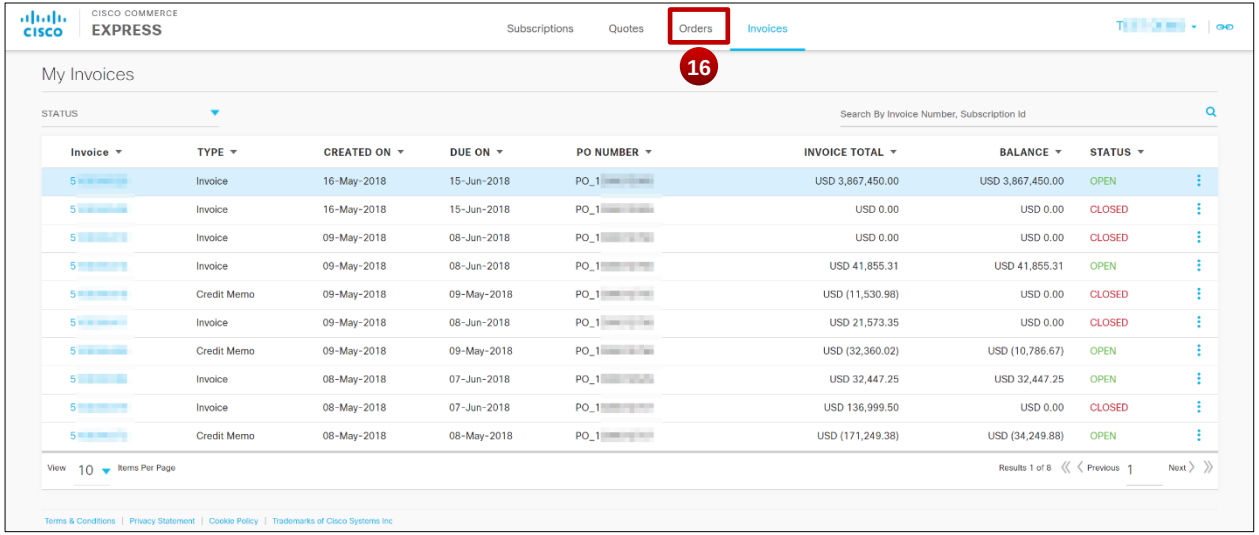
Vise, laste ned og skrive ut fakturaer

14. Hvis du vil vise skatteplikt, må du notere netbestillings-ID-en på fakturaen.

15. Klikk tilbake til fakturaer.

16. Klikk på Bestillinger.



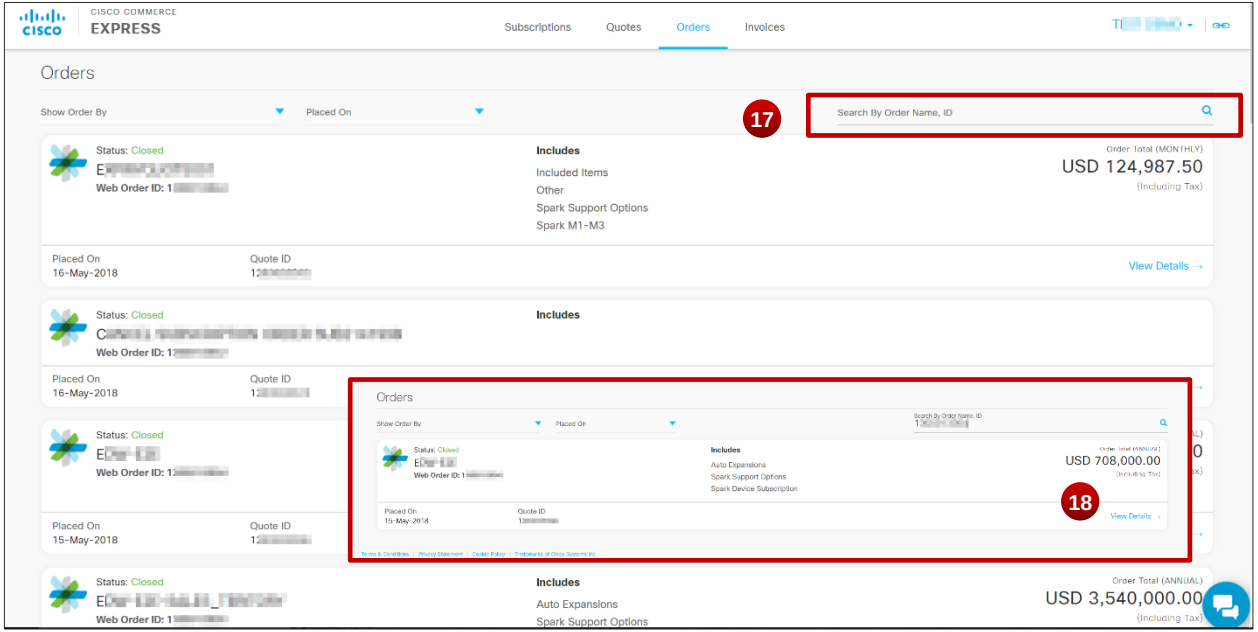


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Vise, laste ned og skrive ut fakturaer

17. I kategorien Bestillinger skriver du inn Web Order-ID i feltet Søk etter ordrenavn, ID.

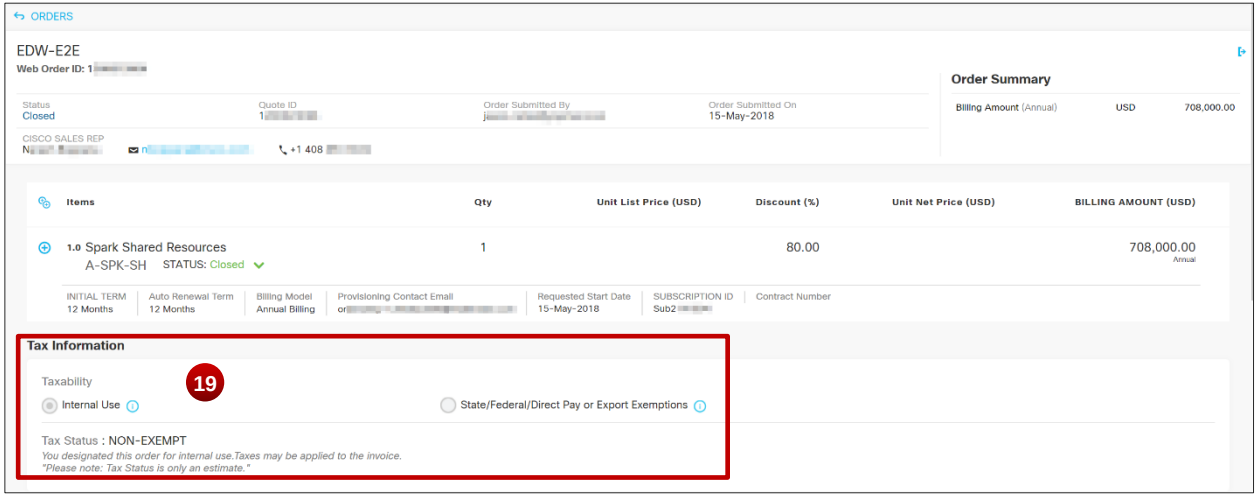
18. Klikk på Vis detaljer.



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

Vise, laste ned og skrive ut fakturaer

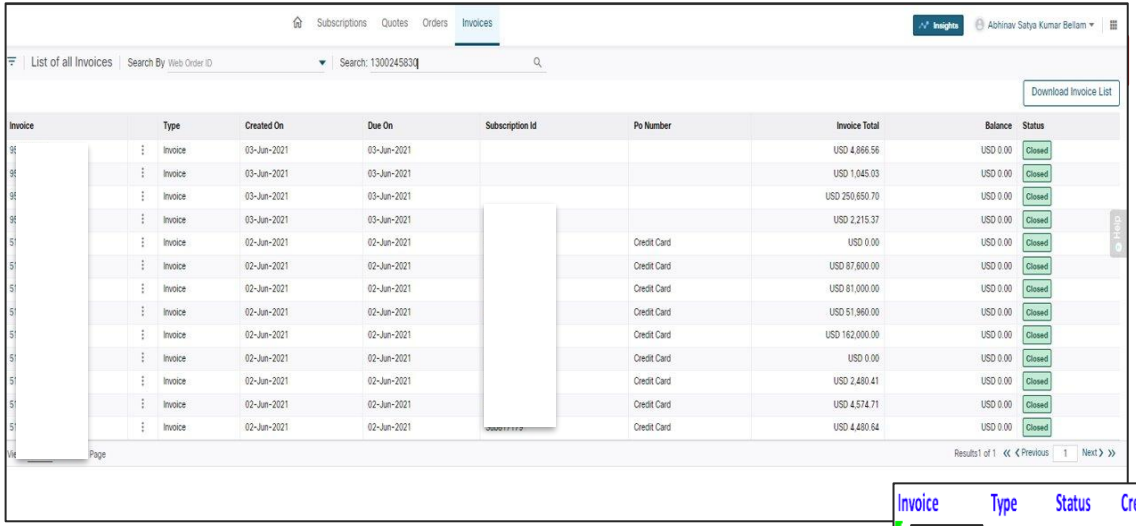
19. På siden Ordredetaljer vil du se delen Skatteplikt under delen Varer.



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

Eksport av faktura

CCE gir kundene muligheten til å laste ned listen over fakturaer som vises på instrumentbordet for fakturaer.



Invoice	Type	Status	Created On	Due On	Subscription Id	Web Order ID	PO Number	Currency C	Invoice Total	Balance
51	Invoice	CLOSED	21-Jun-2021	21-Jun-2021	Sub	1		USD	57.24	0
51	Invoice	CLOSED	21-May-2021	21-May-2021	Sub	1		USD	57.24	0
51	Invoice	CLOSED	21-Apr-2021	21-Apr-2021	Sub	1		USD	90.47	0
51	Invoice	PAST DUE	21-Mar-2021	20-Apr-2021	Sub	1		USD	19.08	19.08
51	Invoice	CLOSED	21-Feb-2021	23-Mar-2021	Sub	1		USD	18	0
51	Invoice	CLOSED	21-Jan-2021	20-Feb-2021	Sub	1		USD	18	0
51	Invoice	CLOSED	22-Dec-2020	21-Jan-2021	Sub	1		USD	18	0
51	Invoice	CLOSED	21-Nov-2020	21-Dec-2020	Sub	1		USD	18	0

Kunder kan:

- utfør et tomt søk og eksporter alle fakturaer fra et instrumentbord.
- filter for abonnement, fakturaer som tilhører dette abonnementet vil bli eksportert
- filtrere etter status for fakturaer, Excel vil kun inneholde filtrerte fakturaer

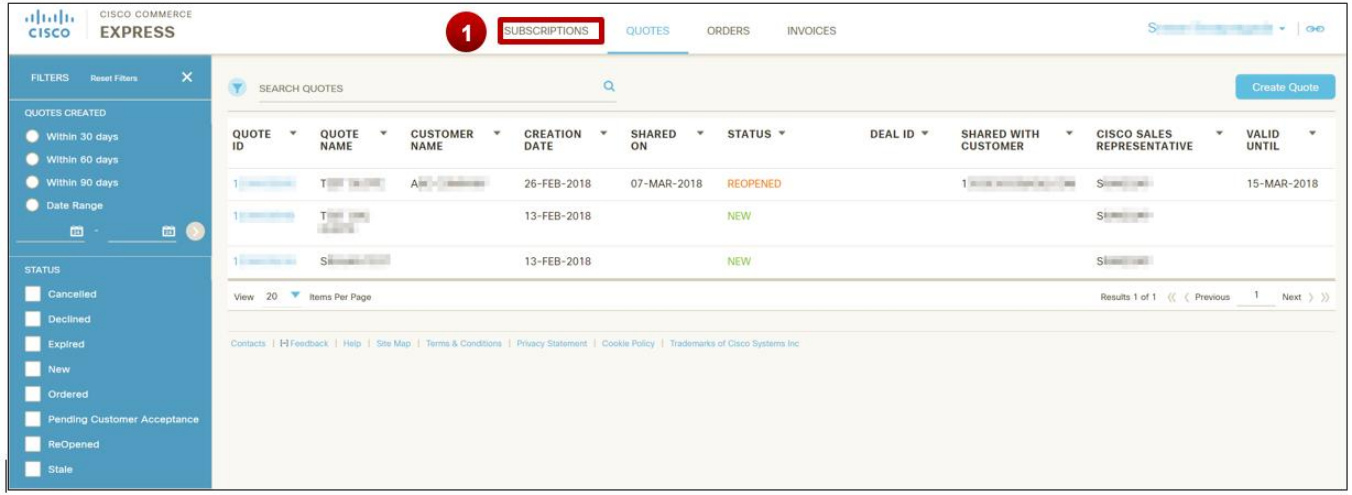
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Vise og administrere abonnementer fra instrumentbordet

Vise og administrere abonnementer fra instrumentbordet

Oversikt:
Kunder kan nå administrere **abonnementer** på Cisco Commerce Express (CCE)-plattformen.

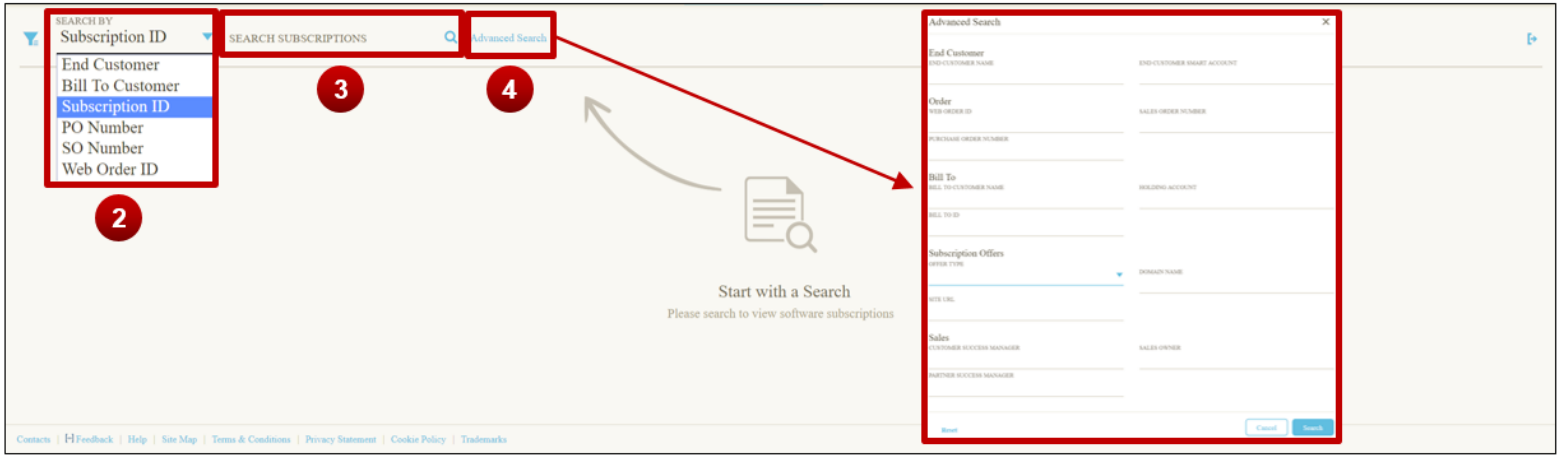
1. Fra hjemmesiden til Cisco Commerce Express klikker du på **Abonnementer**



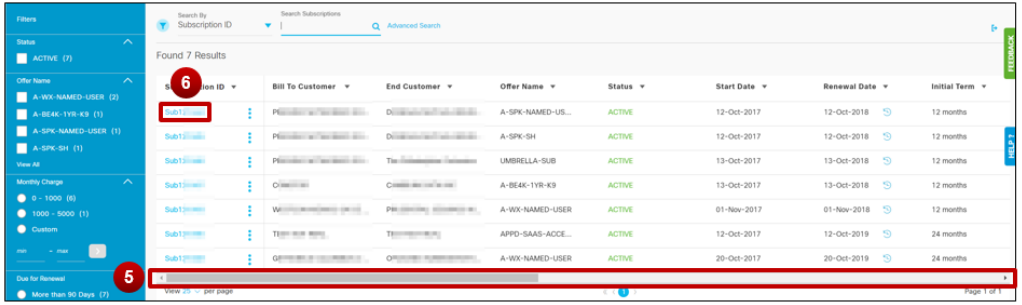
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Vise og administrere abonnementer fra instrumentbordet

2. Velg et søkealternativ fra rullegardinmenyen Søk i Abonnement-fanen.
3. Skriv inn den tilknyttede søkevariabelen i feltet Søkeabonnementer.
4. Du kan også klikke på Avansert søk.



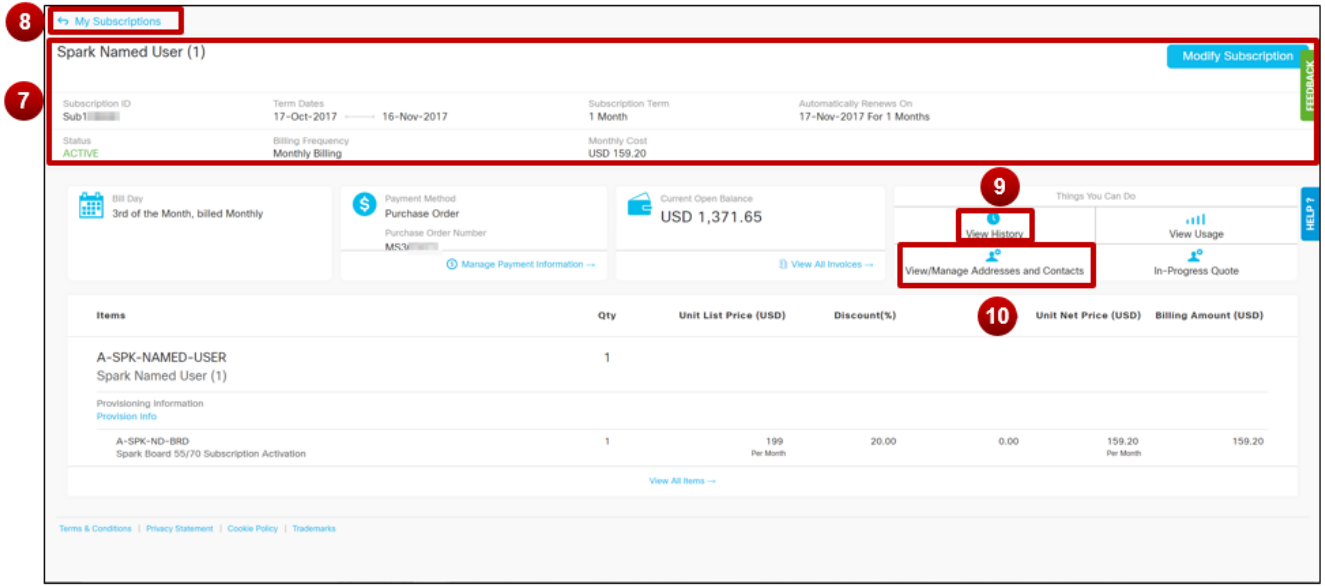
5. Bruk rullefeltet til å vise detaljer om abonnementet på høyt nivå.
6. For å vise flere detaljer om abonnementet, klikk på abonnements-ID-en



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

Vise og administrere abonnementer fra instrumentbordet

7. **Vis abonnementsdetaljer** i Abonnement-toppteksten.
8. Klikk på **Mine abonnementer** for å gå tilbake til abonnementsmenyen.
9. Hvis du vil vise historikken, klikker du på **Vis historikk**.
10. Hvis du vil **vise og administrere adresser og kontakter**, klikker du på Vis/Administrer adresser og kontakter.



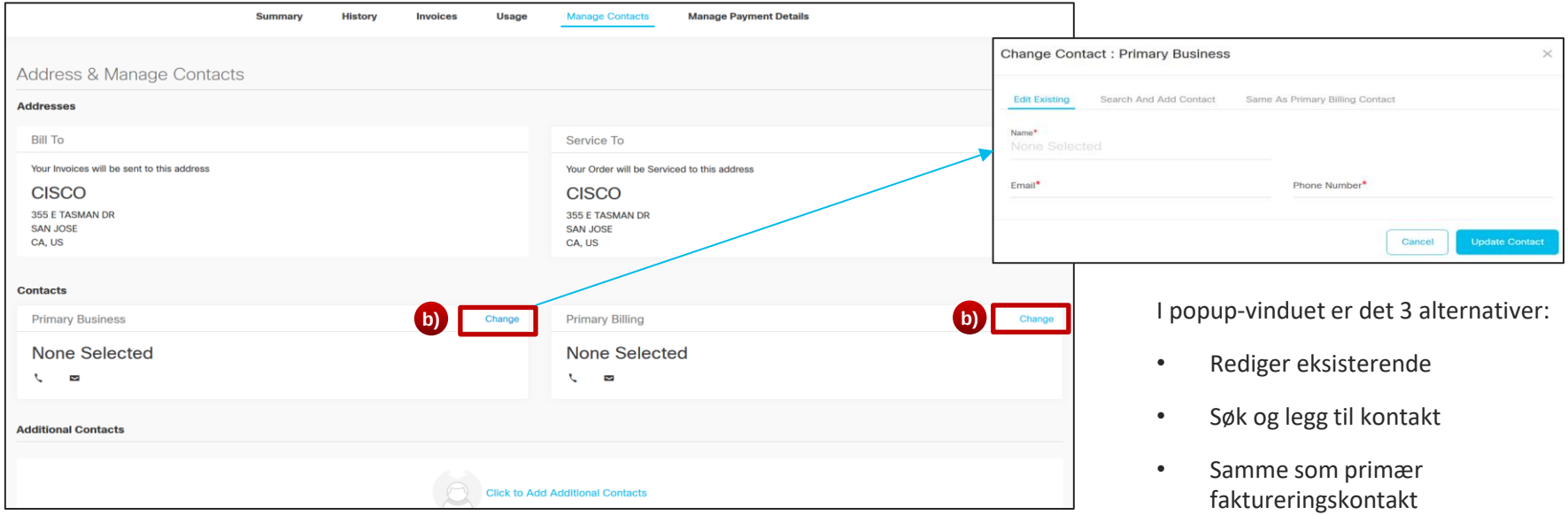
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Vise og administrere abonnementer fra instrumentbordet

10. Hvis du vil **vise og administrere adresser og kontakter**, klikker du på Vis/Administrer adresser og kontakter.

a) For å oppdatere en faktureringsadresse må kundene kontakte sin interne salgsrepresentant for å kunne fullføre endre. CCE-kunder kan finne sin Cisco Inside Sales Rep under Cisco Contacts i Administrer kontakter.

b) Bare Primary fakturerings- eller forretningskontakten eller Ciscos interne bruker kan oppdatere primær fakturering eller forretningskontakt Kontakt på abonnementet. Hvis du vil oppdatere den primære faktureringskontakten, klikker du på **Administrer kontakter** og klikker på **Endre** under Primær faktureringskontakt under Fakturering til kundekontakter og skriv inn ønsket kontaktinformasjon i popup-vinduet.



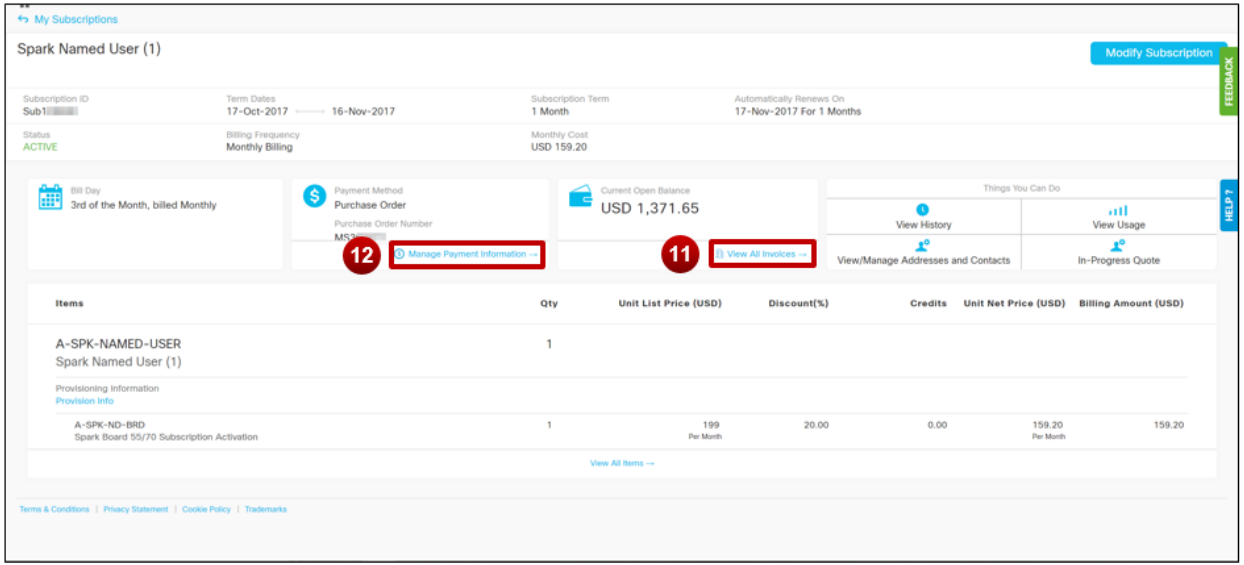
I popup-vinduet er det 3 alternativer:

- Rediger eksisterende
- Søk og legg til kontakt
- Samme som primær faktureringskontakt

Vise og administrere abonnementer fra instrumentbordet

11. Hvis du vil vise alle fakturaer, klikker du på **Vis alle fakturaer.**

12. Hvis du vil vise betalingsinformasjon, klikker du på **Administrer betalingsinformasjon**.



Vær oppmerksom på følgende: Gjenværende saldi skal betales gjennom Cisco Commerce Express når kontrakten utløper.

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

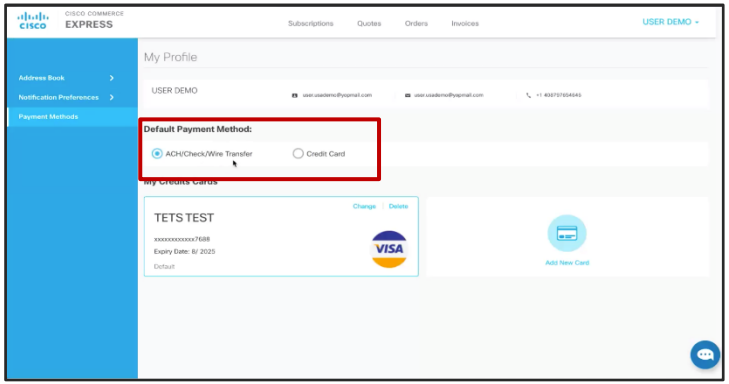
Betaling av kredittkort

Betaling av kredittkort

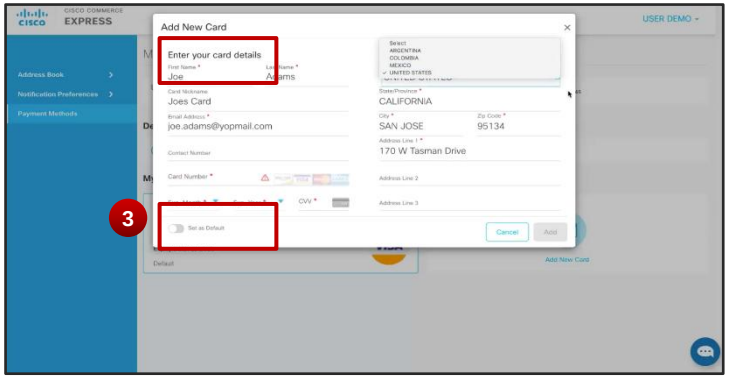
1. Kunder kan nå inkludere et kredittkort **standardbetaling**.

2. Du kan oppdatere eller **legge til nytt** kredittkort ved å angi nødvendig kredittkortinformasjon.

1



2



3

3. Bruk nederst til venstre på kredittkortskjermen for å angi et **standard kredittkort** for automatisk betaling av abonnementet.

Kredittkorttilgjengelighet er tilgjengelig for resten av verden

Albania	jomfruøyene	Ecuador	Island	Malta	Papua Ny-Guinea	Slovakia	Storbritannia
Argentina	Bulgaria	El Salvador	India	Mauritius	Paraguay	Slovenia	De forente stater
Aruba	Canada	Estland	Indonesia	Mexico	Peru	Sør-Afrika	Uruguay
Australia (Amex)	Caymanøyene	Etiopia	Irland	Moldova	Filippinene	Spania	De amerikanske jomfruøyene
Østerrike	Chile	Finland	Israel	Marokko	Polen	Sri Lanka	Venezuela
Bangladesh	Columbia	Frankrike	Jamaica	Nederland	Portugal	Sverige	Vietnam
Barbados	Kongo	Tyskland	Kasakhstan	De nederlandske Antiller	Puerto Rico	Sveits	Zimbabwe
Hviterussland	Costa Rica	Ghana	Kenya	New Zealand	Qatar	Tanzania	*Japan CC pågår*
Belgia	Kroatia	Hellas	Latvia	Nicaragua	Romania	Thailand	
Benin	Kypros	Guatemala	Litauen	Nigeria	Saudi-Arabia	Tunisia	
Bermuda	Tsjekkia	Guinea	Luxembourg	Norge	Senegal	Uganda	
Bolivia	Danmark	Honduras	Makedonia	Pakistan	Serbia	Ukraina	
Bosnia-Hercegovina	Den dominikanske republikk	Hongkong	Malaysia	Panama	Singapore	De forente arabiske emirater	
De britiske		Ungarn					

Betalingsmetoder for kredittkort

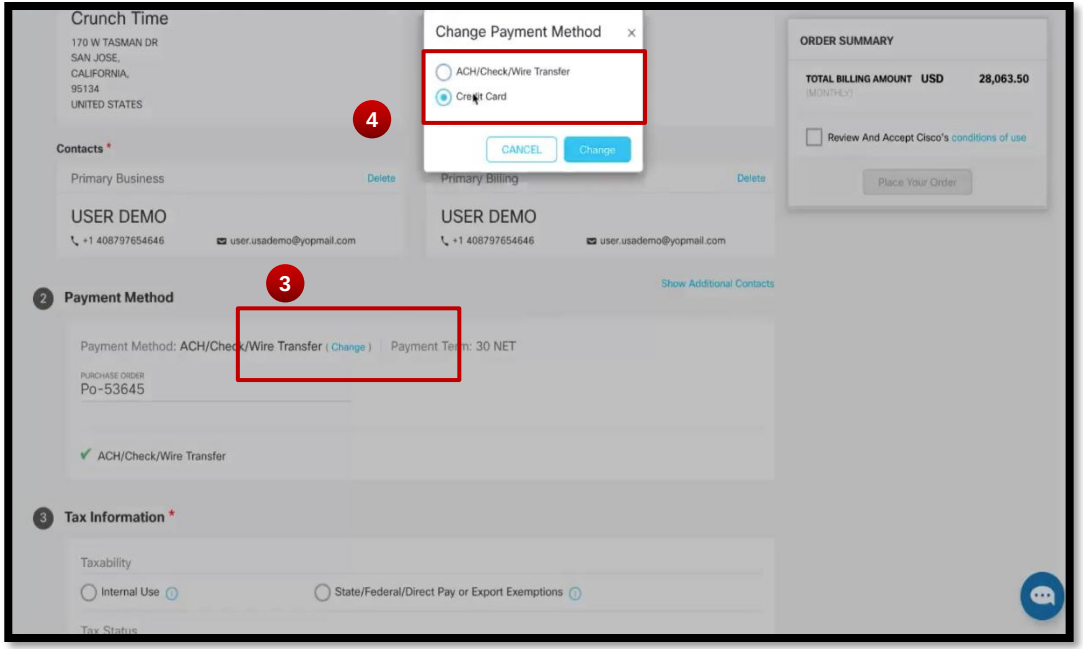
3. Kunder kan velge **Betalingsmåte.** Klikk på **endre** for å velge kredittkortbetalingsmetode.

4. Hvis betalingsmetoden er kredittkort, velger du (endre) for å aktivere kredittkortet.

5. Hvis du angir betalingsmetode som **standard** , vil abonnementet automatisk bli automatisk fakturert.

6.Kredittkort har en ny **automatisk refleks-funksjon**. Kredittkort utløper når du oppdaterer kontoen din

Vær oppmerksom på følgende:
Påminnelse om å betale alle **gjenværende saldo(er)** bør behandles på tidspunktet for oppsettet av automatiske betalinger for å sikre rettidig betaling.



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

Engangsbetaling

Engangsbetalinger kan foretas hvis et standard kredittkortalternativ ikke er valgt. I dette tilfellet kan kunden fullføre en engangsbetaling ved å velge et **Lagret kort** for å godkjenne betalingen.
Merk: Hvis et kredittkort mislykkes, vil kunden motta et e-postvarsel automatisk.

5. Hvis du vil velge en engangsbetaling, går du til **Fakturaer**. Klikk på **Foreta betaling.**

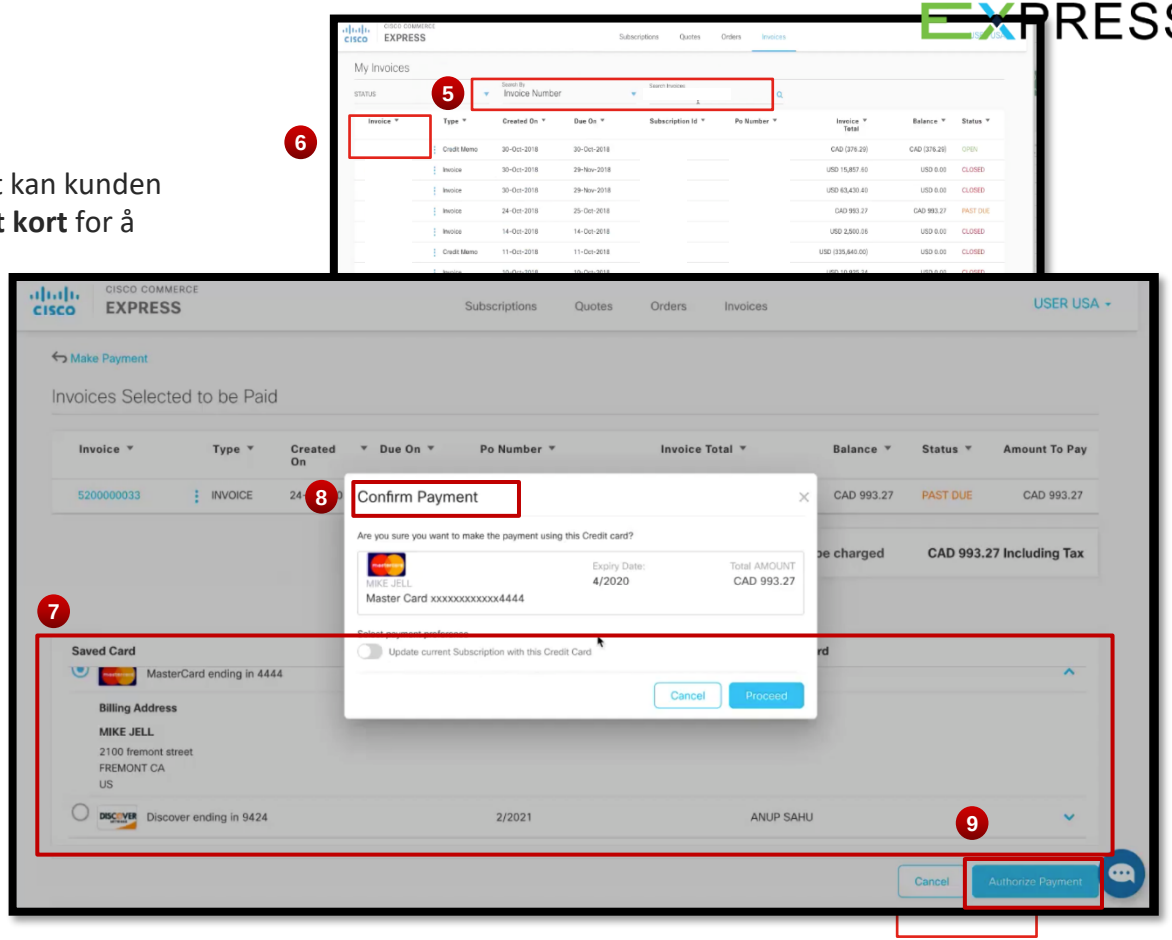
6. Klikk på fakturaen

7. Velg det **lagrede kortet** du ønsker å betale med.

8. Bekreft betaling på det valgte kredittkortet.

Merk: Du kan skyve bryteren for å oppdatere gjeldende abonnement med dette kredittkortet.

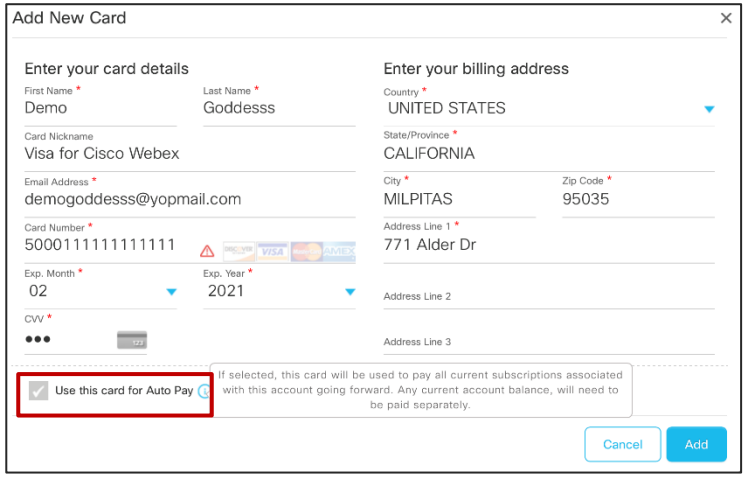
9. Klikk på Godkjenn betaling

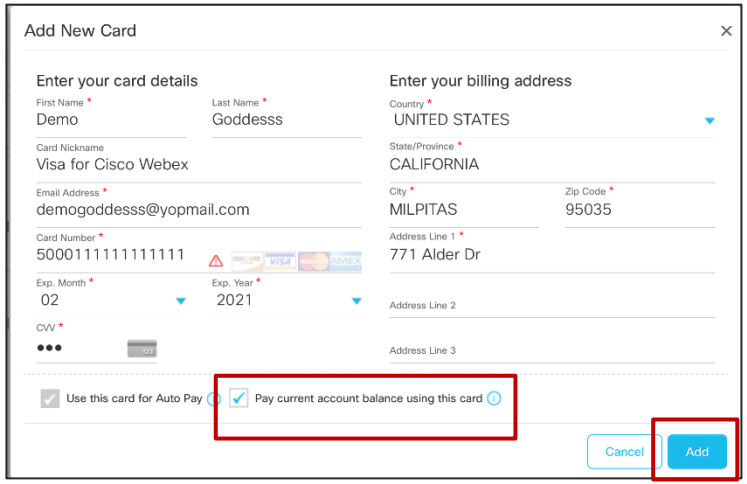


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Forbedringer i automatisk betaling

1. Kredittkort **Auto Pay-forbedring** inkluderer nå innstilling av eksisterende eller nye kredittkort for Auto Pay.
2. **Alle abonnementer** kan oppdateres på profilsiden, inkludert eventuelle **utestående betalingskunder** kan ha brukt det samme kredittkortet.
3. Ved å velge Automatisk betaling, brukes kortet til å **betale alle gjeldende abonnementer** knyttet til kontoen **fremover**.
4. Eventuelle **nåværende kontosaldi** må **betales separat**.
5. Du kan også merke av i boksen for **Betal nåværende kontosaldi** med kortet.





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

Automatisk refleksjon

Når kredittkortene utløper, eller faktureringsadressen for kredittkortet er endret, lar den nye funksjonen **Automatisk refleksjon** deg oppdatere kredittkortinformasjonen på profilen din.

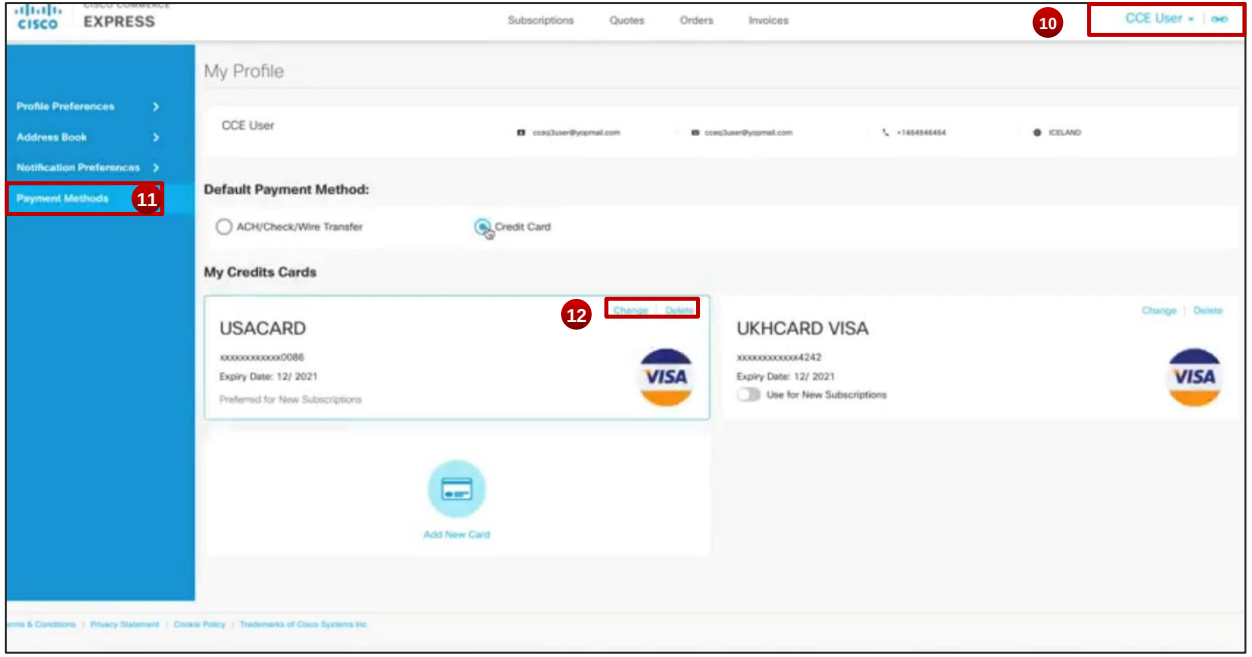
Når cc-dataene er oppdatert, vil de automatisk bli brukt på alle abonnementer og bestillinger der kortet er **angitt som standard** for betaling.

10 . Gå til brukerprofilen din

11. Klikk på **Betalingsmåte**

12. Gjør oppdateringer på **kredittkortet** og **lagre** endringer

13. **Tips!** Se gjennom bestillinger og abonnementer for å sikre at den endrede informasjonen vises og gjenspeiles riktig der kortet brukes.

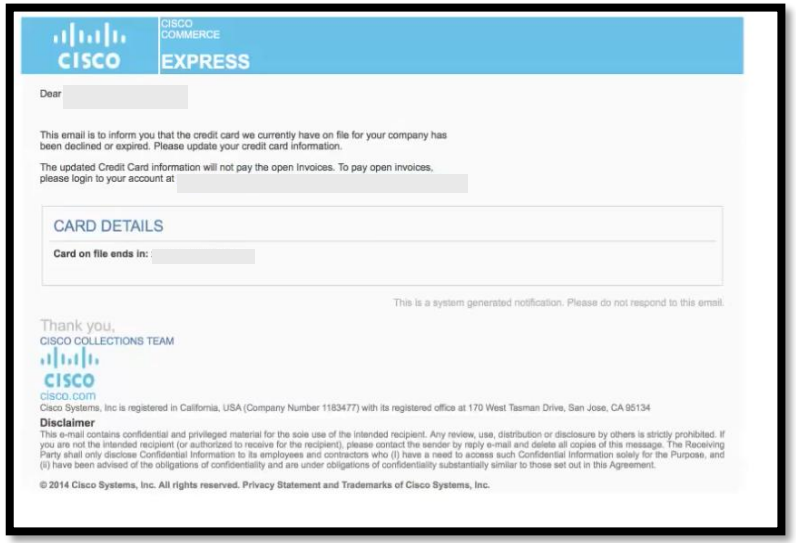


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

E-postvarsel om avvisning av kredittkort

10. En e-post vil bli sendt for å varsle kunden som er oppført på fakturaen når det er avvist kredittkort.

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.

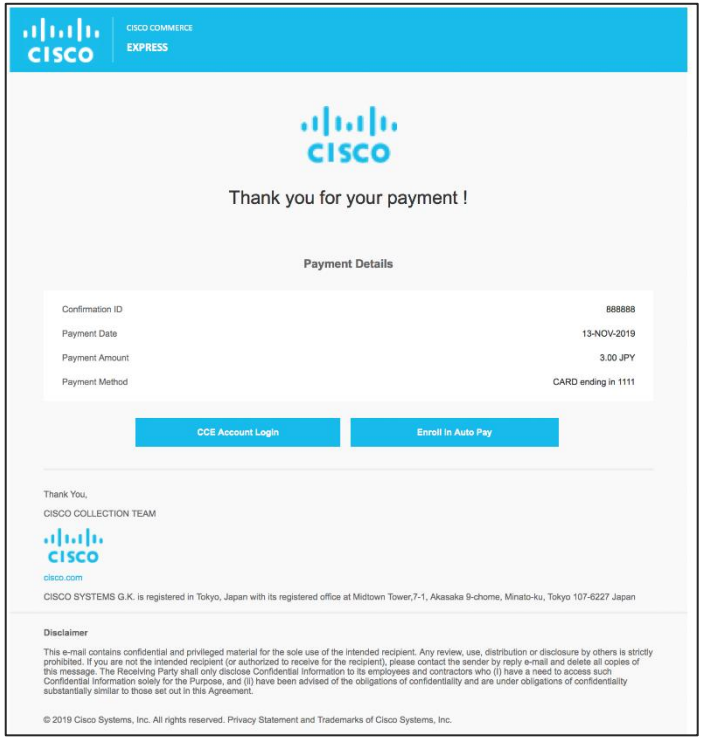
TIP

Noen ganger utløper kredittkort eller endring av faktureringsadresse. Vi gjør det sømløst med muligheten til å automatisk betale flere abonnementer med bare ett kredittkort. Dette sikrer betalingsautomatisering for hver forekomst med nøyaktige kredittkortdetaljer! Bare lagre kredittkortopplysningene dine og sørg for at CCV-koden er inkludert.

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

Betaling av e-postvarsel

Kunder vil nå motta et e-postvarsel etter en vellykket betaling og engangs kredittkortbetaling er foretatt.



CISCO COMMERCE
EXPRESS

CISCO

Thank you for your payment !

Payment Details

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

CCE Account Login | Enroll In Auto Pay

Thank You,

CISCO COLLECTION TEAM

CISCO

cisco.com

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

Disclaimer

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

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

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

Direkte debetbetaling

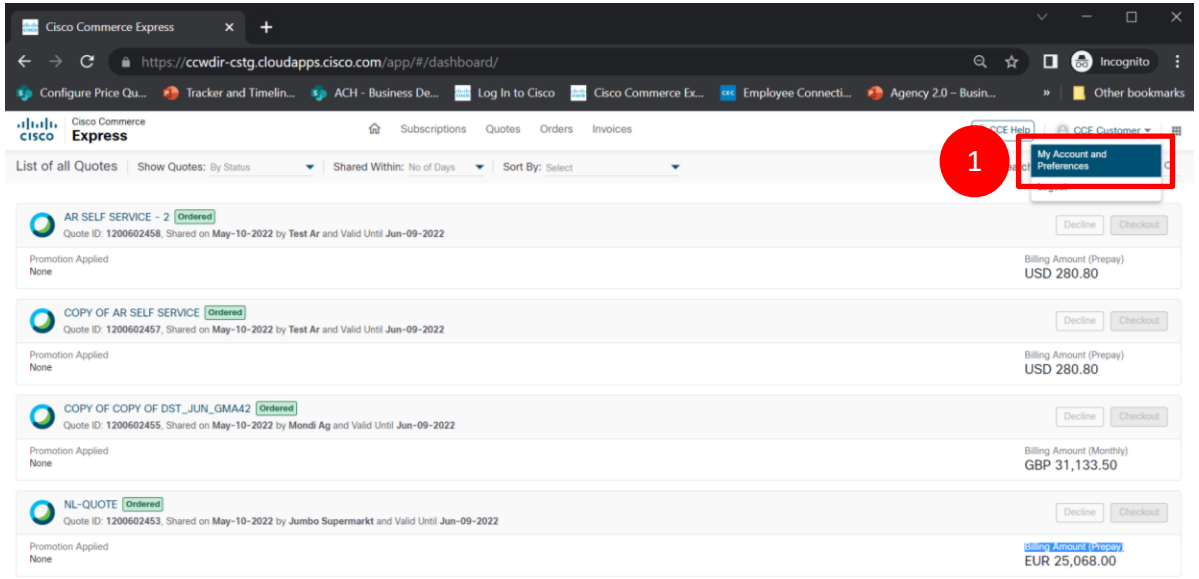
Betalingsmetode for direkte debet

Hensyn ved bruk av direkte debitering som betalingsmåte

- Den valgte bankkontoen vil bli brukt til betaling av et abonnement ved neste faktureringssyklus.
- Den valgte bankkontoen belastes på fakturadatoen.
- Kontroller at kontodetaljene for banken er nøyaktige for å unngå potensielle feil.
  - Se lysbilde 79 for hvordan du korrigerer feil når du angir bankkontodetaljer.
- Hvis betalingen ikke behandles riktig på grunn av utilstrekkelige midler, kan du velge en ny bankkonto eller betalingsmåte.

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

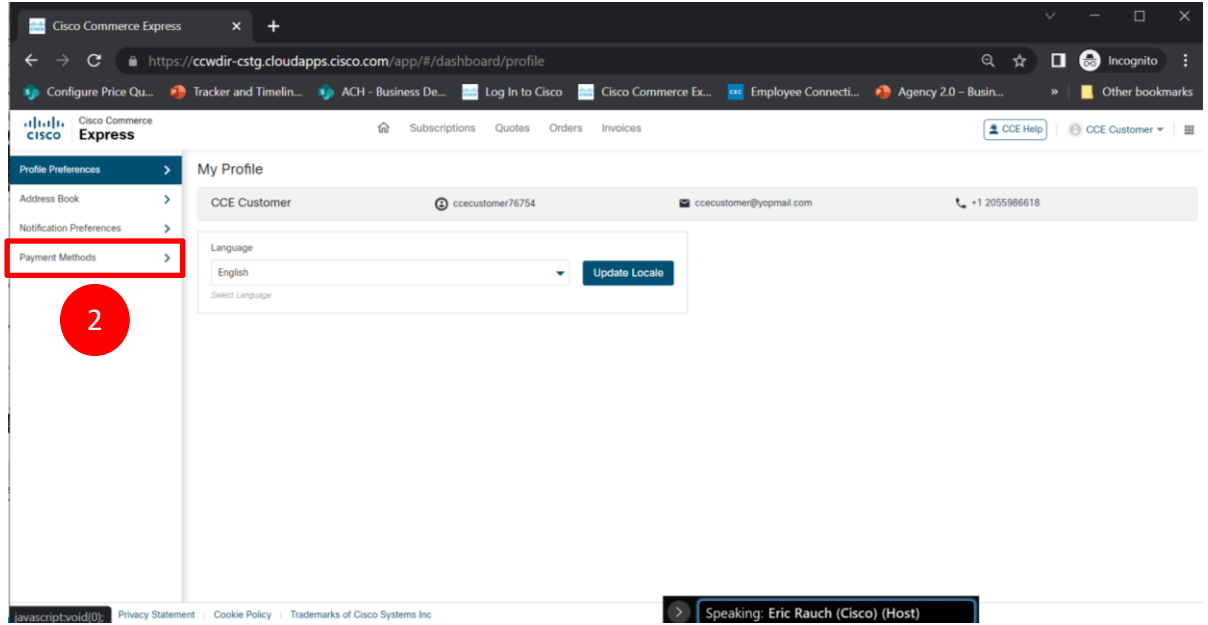
Legg til betalingsmetode for direkte debet: Profil- og preferanseside



1 Logg på CCE og velg *Min konto og innstillinger*

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

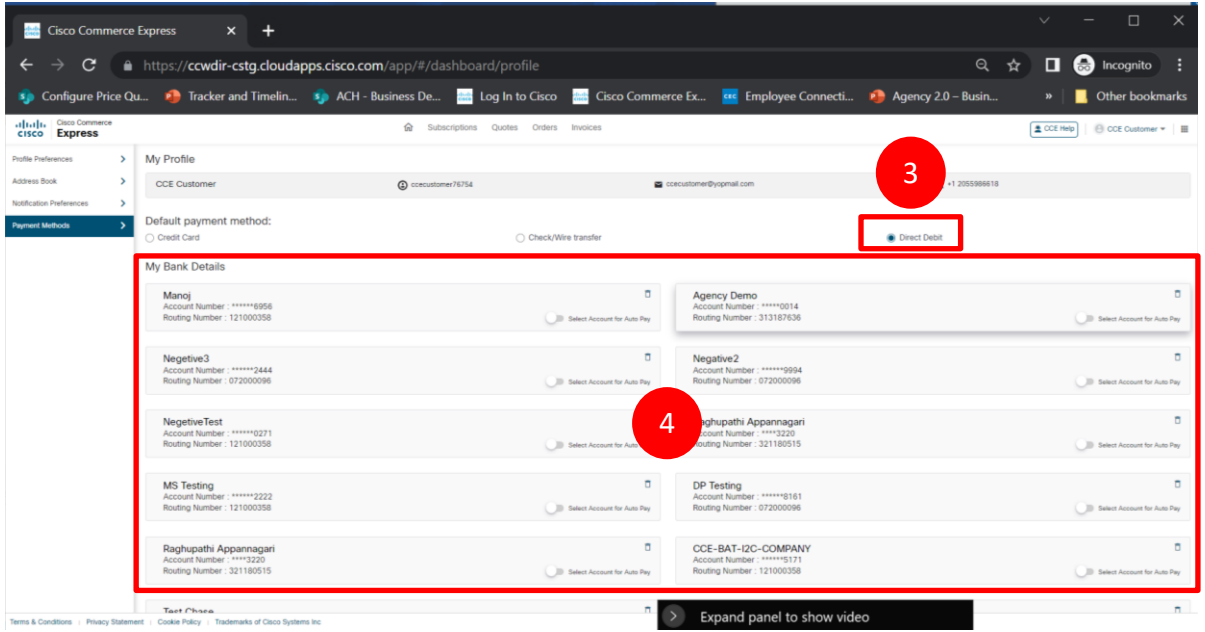
Legg til betalingsmetode for direkte debet: Profil- og preferanseside



2 Velg *Betalingsmetoder*

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

Legg til betalingsmetode for direkte debet: Profil- og preferanseside

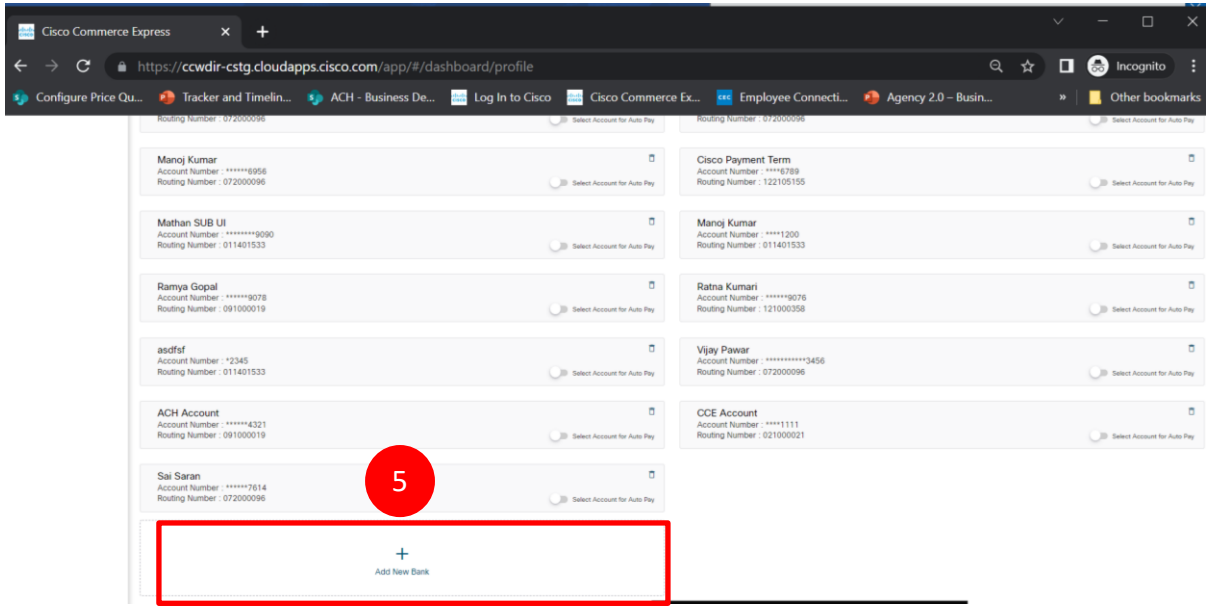


3 Velger *Direkte dekning*

4 Velg fra eksisterende kontoer eller legg til en ny konto (se trinn 5)

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

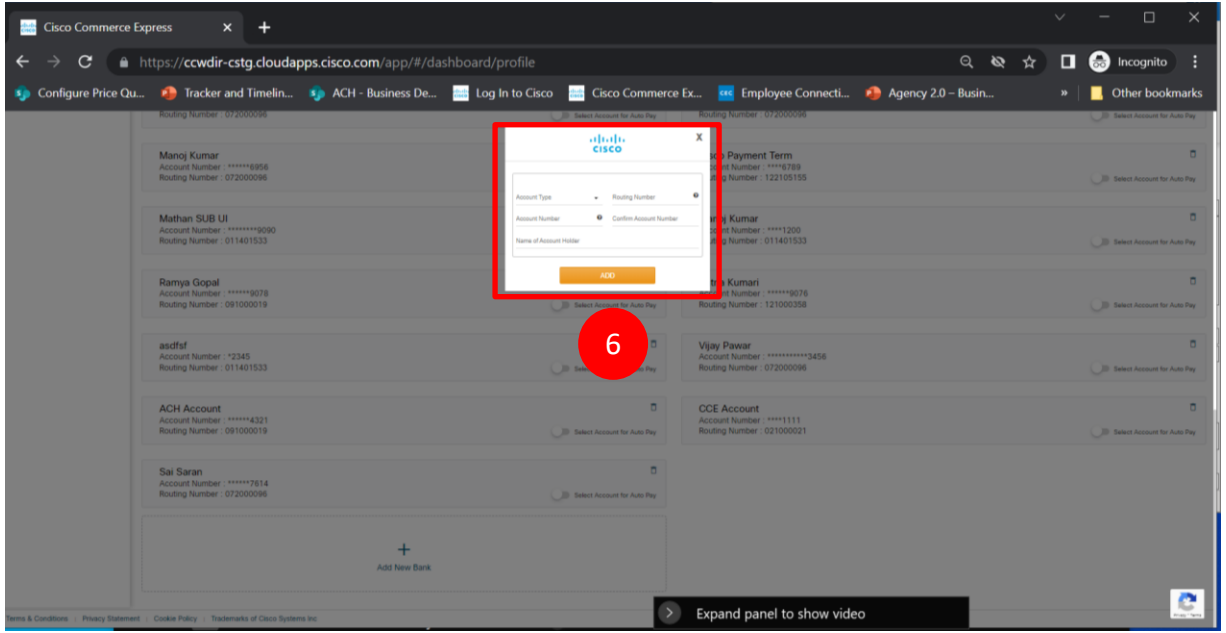
Legg til betalingsmetode for direkte debet: Profil- og preferanseside



5 Klikk + for å legge til en ny bankkonto

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

Legg til betalingsmetode for direkte debet: Profil- og preferanseside



6 Legg til nye bankkontodetaljer

For feilmeldinger under forsøk på å legge til en ny bankkonto, se lysbilde 79.

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

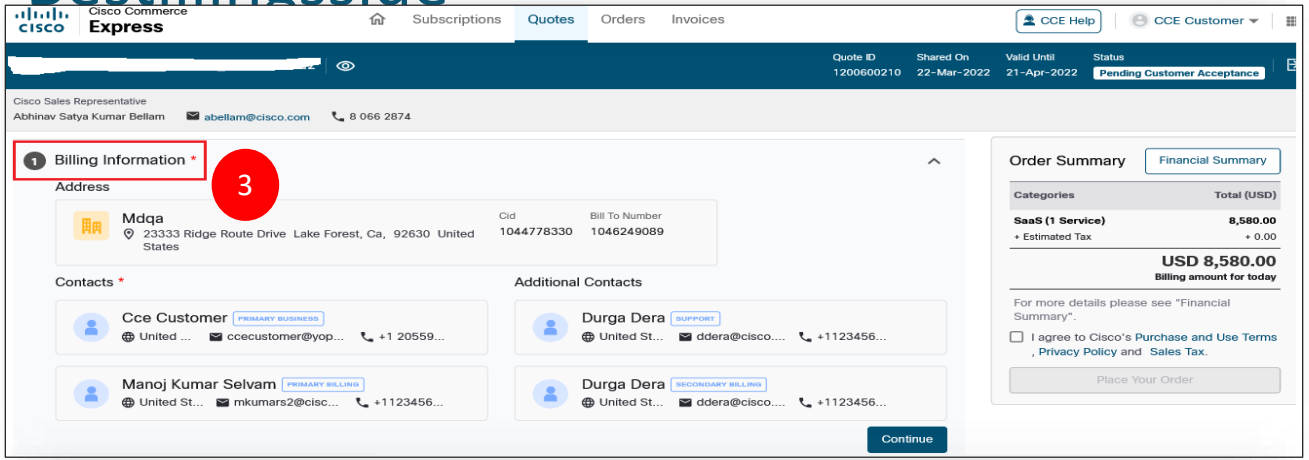
Tilbud om søk og utsjekking
Bestillingsside

1 Logg på CCE for å vise tilbud

2 Søk etter godkjente tilbud og velg *Sjekk ut*

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

Bekreft faktureringsinformasjon / oppdater skatteinformasjon Bestillingsside

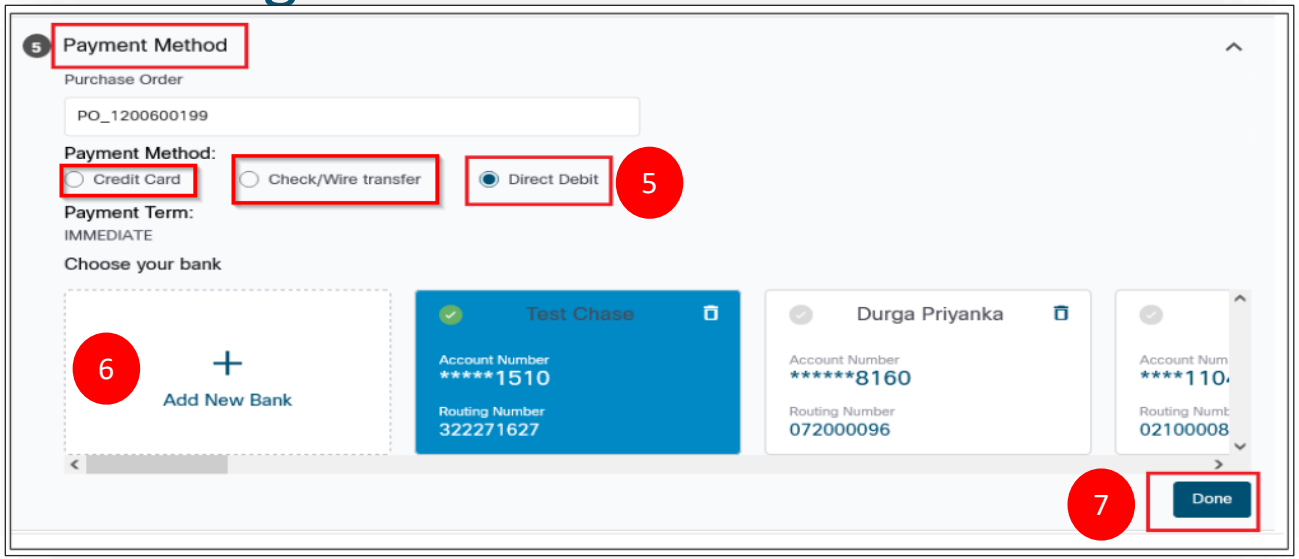


3 Faktureringsinformasjon vises på tilbudet. Bekreft faktureringsinformasjonen.

4 Se gjennom og velg riktig skatteinformasjon, og klikk deretter på *Fortsett*

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

Velg betalingsmåte for SAAS-bestillinger Bestillingsside



5 Velg *Direktedebitering* og velg foretrukket bankkonto

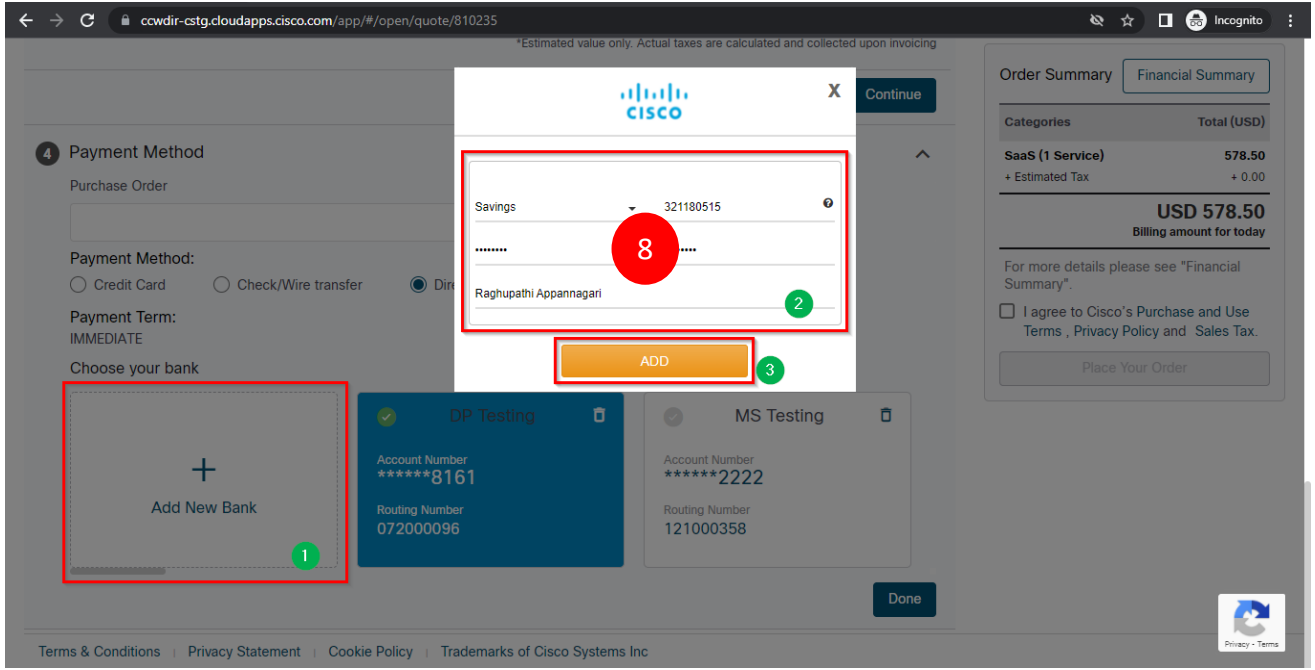
6 Velg fra eksisterende kontoer, eller klikk på + for å legge til en ny bankkonto (se trinn 8)

7 Klikk på *Ferdig* når det er fullført

Total ordreverdi – Automatisk aktivering av betalingsmåte:
For nye S/W-bestillinger større enn $50 K, alle 3 alternativer (direkte debet, kredittkort, bankoverføring/sjekk)
For nye S/W-bestillinger mindre enn $ 50K, alle 3 alternativer (direkte debet, kredittkort, bankoverføring/sjekk)
For nye S/W-bestillinger større enn $ 0, alle 3 alternativer (direkte debet, kredittkort, overføring/sjekk)

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

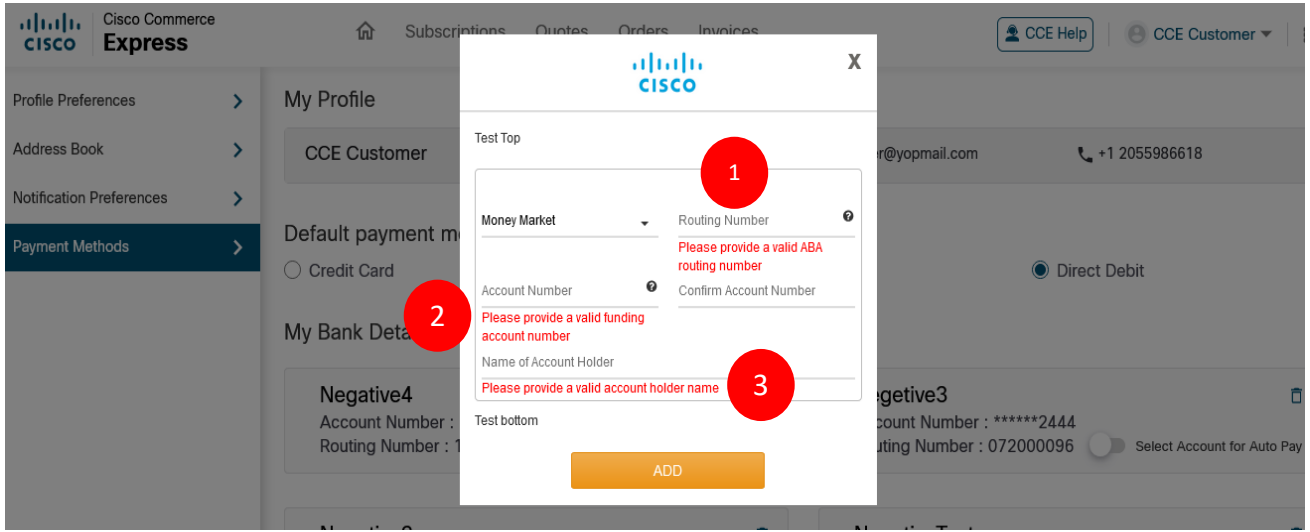
Legge til nye bankdetaljer
Bestillingsside – Angi nye bankkontodetaljer



8 Skriv inn de nye kontodetaljene, og klikk på *Legg til*

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

Legge til nye bankdetaljer
Feilmeldinger

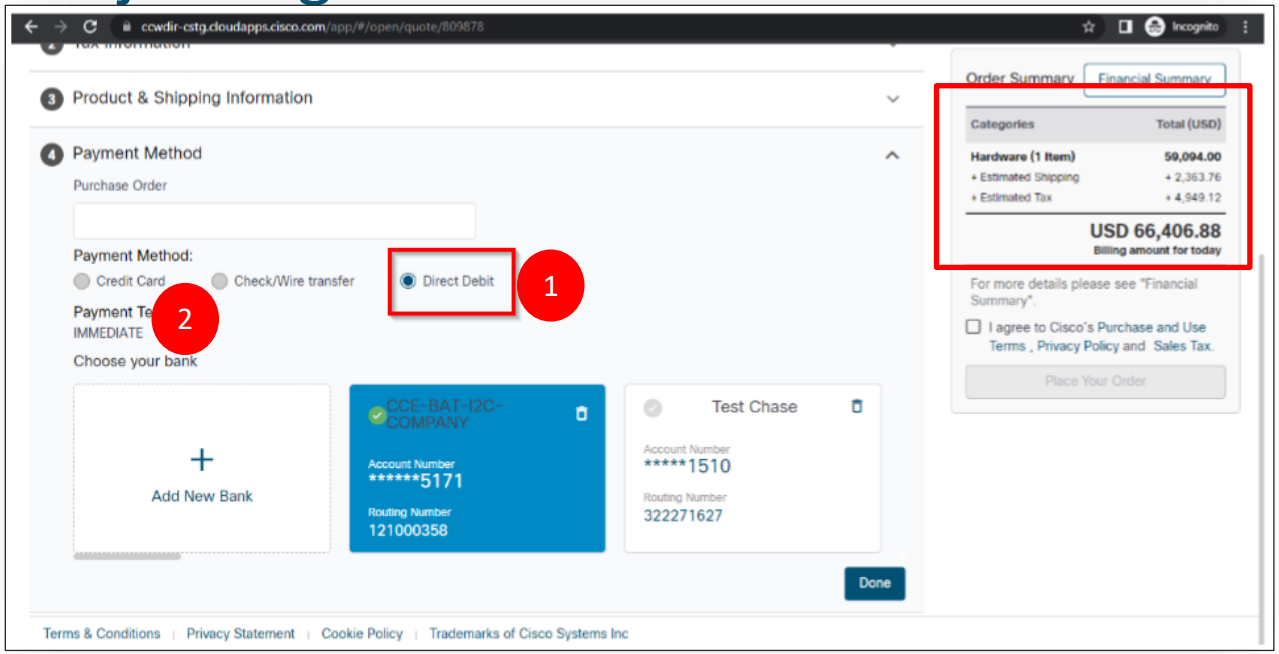


Systemet viser en feilmelding i følgende scenarier:

1. Når rutingsnummeret er ugyldig *(oppgi et gyldig ABA-rutingsnummer)*
2. Når kontonummeret er ugyldig *(oppgi et gyldig kontonummer for finansiering)*
3. Når det angitte kontonavnet er ugyldig. *(Oppgi et gyldig kontoinnehaver-navn)*

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

Velg betalingsmåte for **maskinvare** bestilling utsjekkingsside



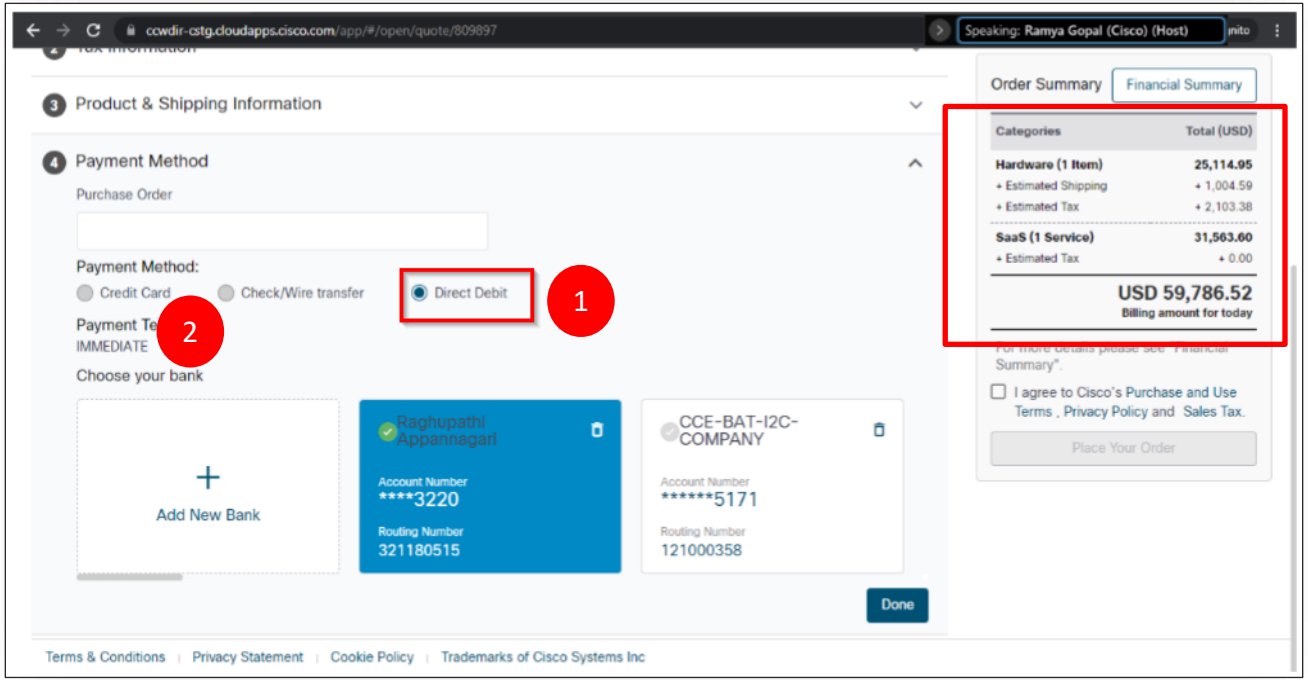
1 For HW SKU-er med en verdi som er større enn $ 50K, aktiveres metoden for direkte debitering og velges som standard.

2 Alternativene for kredittkort og sjekk/overføring blir deaktivert (nedtonet).

Total ordreverdi – Automatisk aktivering av betalingsmåte:
For nye H/W-bestillinger større enn $50 K, kun alternativet direkte debitering.
For nye H/W-bestillinger mindre enn $50 K, kun kredittkortalternativ

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

Velg betalingsmåte for **Hybrid** (maskinvare + programvare) Bestillinger Bestillingsside



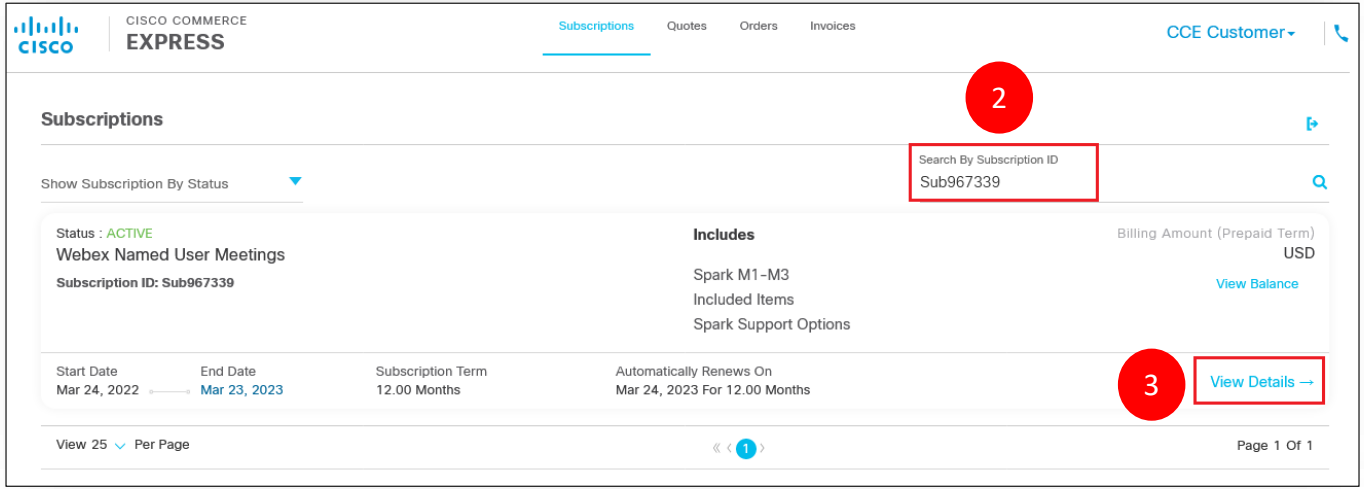
1 For Hybrid SKU-er med en verdi som er større enn $ 50K, aktiveres metoden for direkte debitering og velges som standard.

2 Alternativene for kredittkort og sjekk/overføring blir deaktivert (nedtonet).

Total ordreverdi – Automatisk aktivering av betalingsmåte:
For ny hybridbestilling større enn $50 K, kun alternativet for direkte debitering
For ny hybridbestilling mindre enn $50 K, kun kredittkortalternativ

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

Endre betalingsmetoder i brukergrensesnittet for abonnement



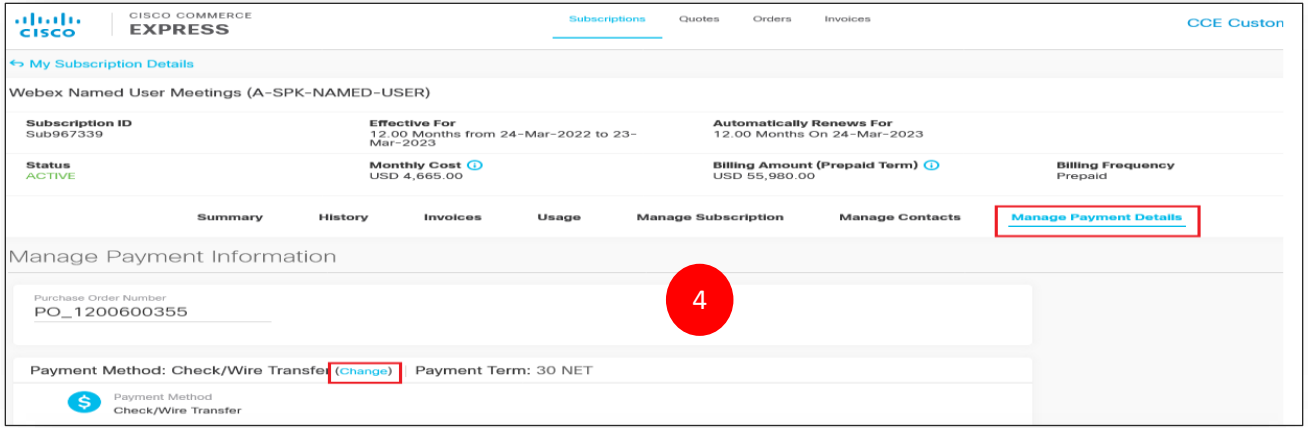
1 Logg på CCE for å se abonnementet

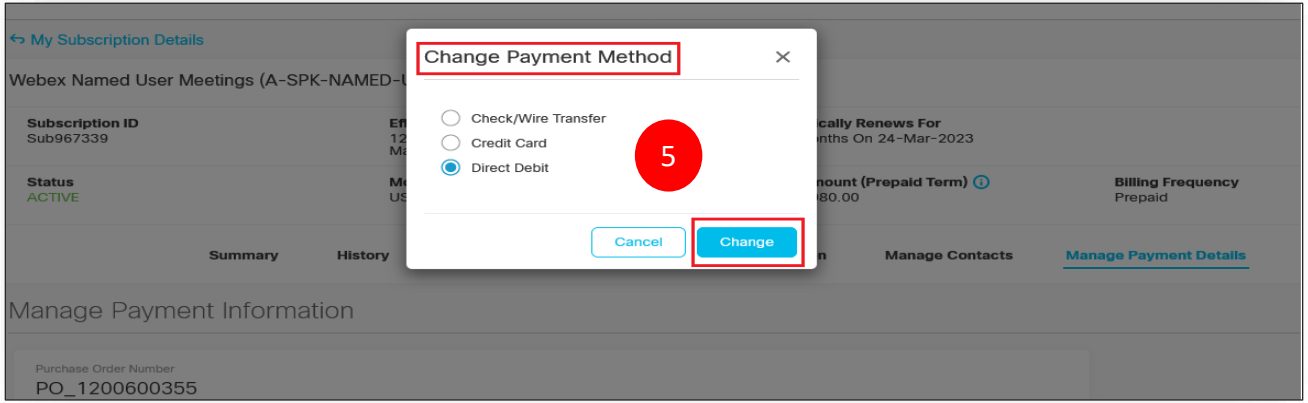
2 Søk etter *Abonnements-ID*

3 Klikk på *Vis detaljer* for å få tilgang til abonnementet

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

Endre betalingsmetoder i brukergrensesnittet for abonnement



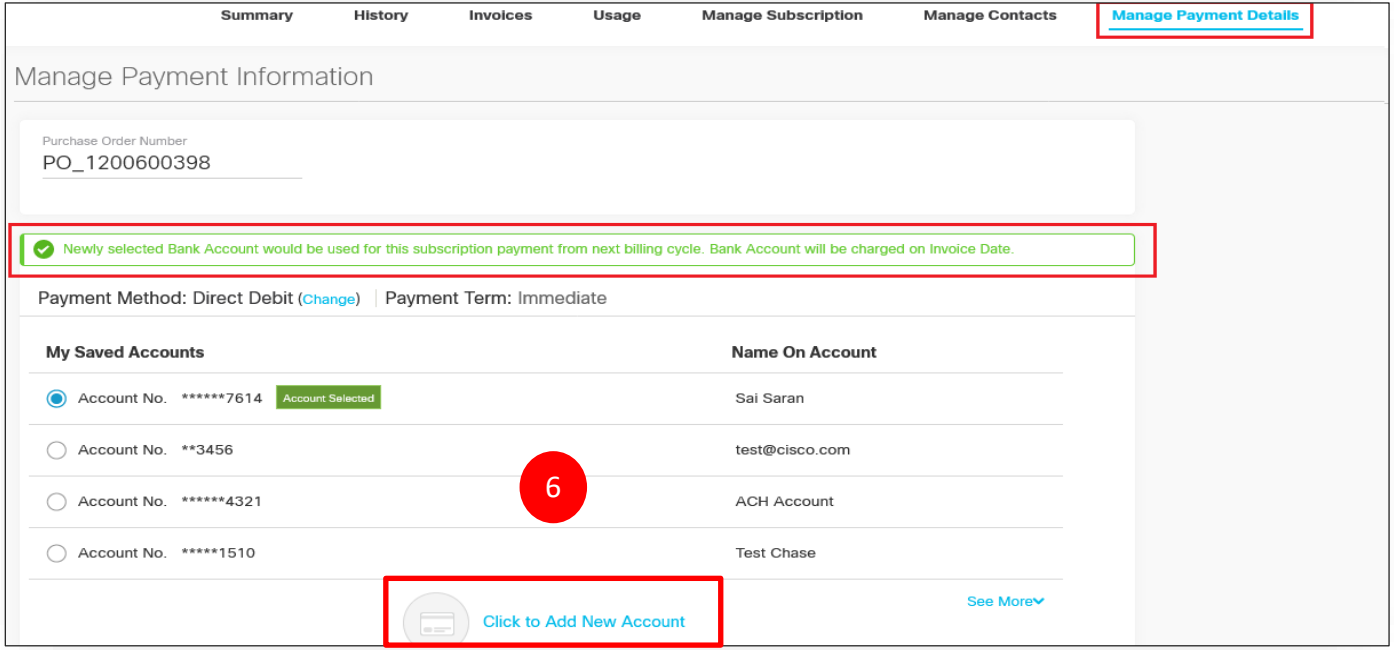


4 Klikk på *Administrer betalingsinformasjon* - fanen, og klikk på *Endre betalingsmåte*

5 Velg *Direkte debitering* og klikk på *Endre*.

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

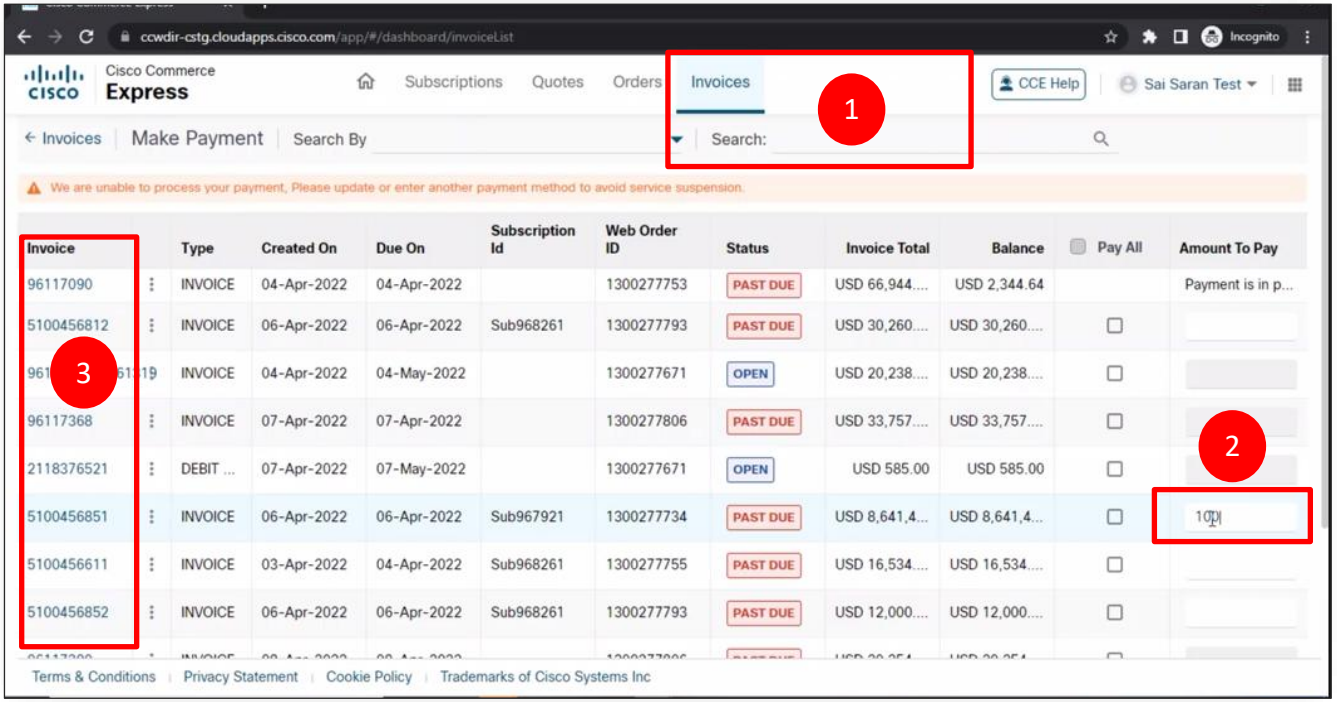
Endre betalingsmetoder i brukergrensesnittet for abonnement



6 Velg fra *Mine lagrede kontoer*, eller klikk nederst for å legge til en ny konto

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

Bestilling med åpen/tidligere forfallsfaktura engangsbetaling



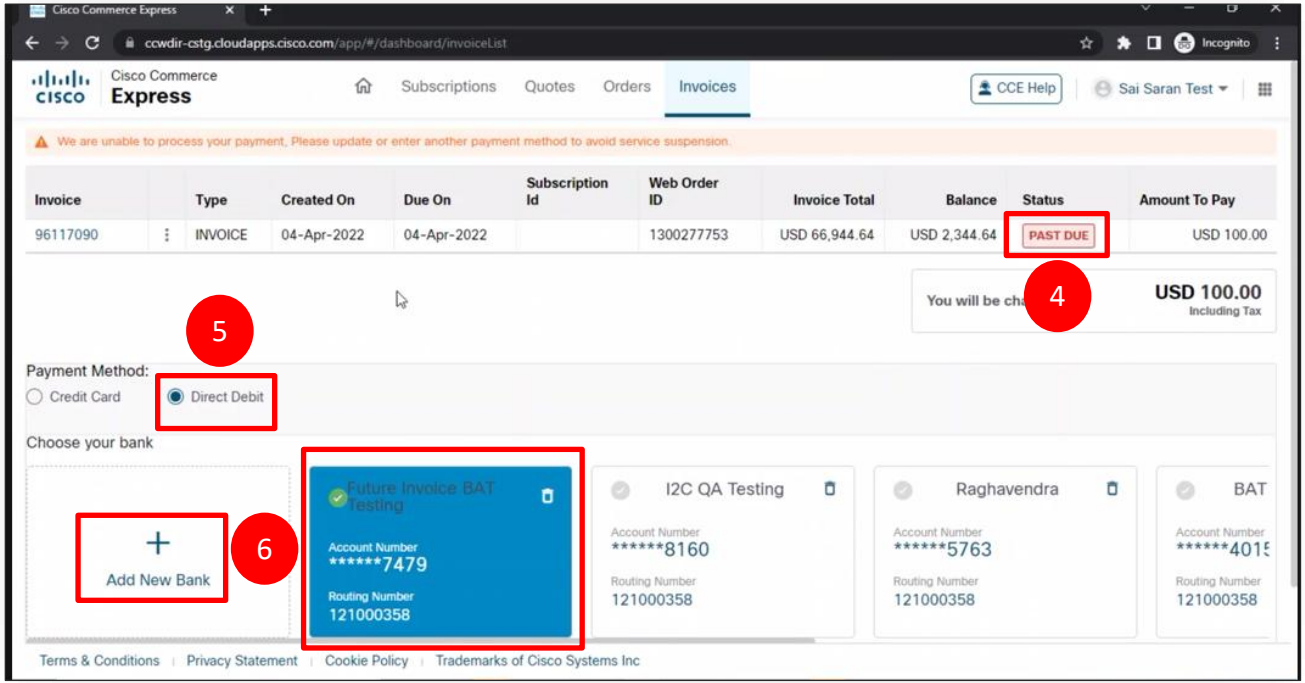
Bestillinger med åpne eller tidligere forfaldne fakturaer som følge av en transaksjonsfeil krever en engangsbetaling for å korrigere.

Følg disse trinnene for å foreta en engangs direkte debetbetaling:

1. Klikk på *Faktura* -fanen og søk etter enten kundens navn, fakturanummer, PO-nummer, abonnements-ID eller nettbestillings-ID.
2. Skriv inn betalingsbeløpet i feltet *Beløp til betaling* .
3. Hvis du vil vise fakturadetaljene, klikker du hyperkoblingen *Faktura* (se trinn 4–8).

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

Bestilling med åpen/tidligere forfallsfaktura engangsbetaling



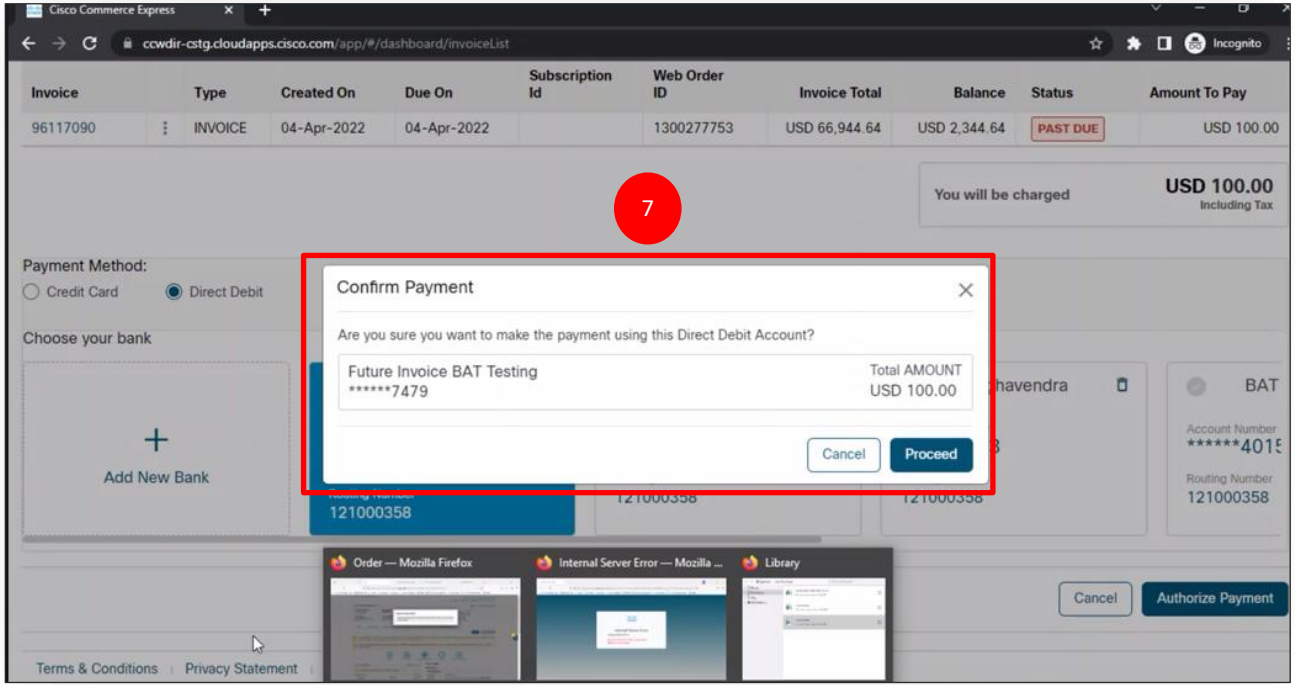
4 Sjekk fakturastatusen (statusen vises som FORFALT)

5 Velg alternativet *Direkte debitering*

6 Velg eksisterende konto eller klikk på + for å legge til ny konto

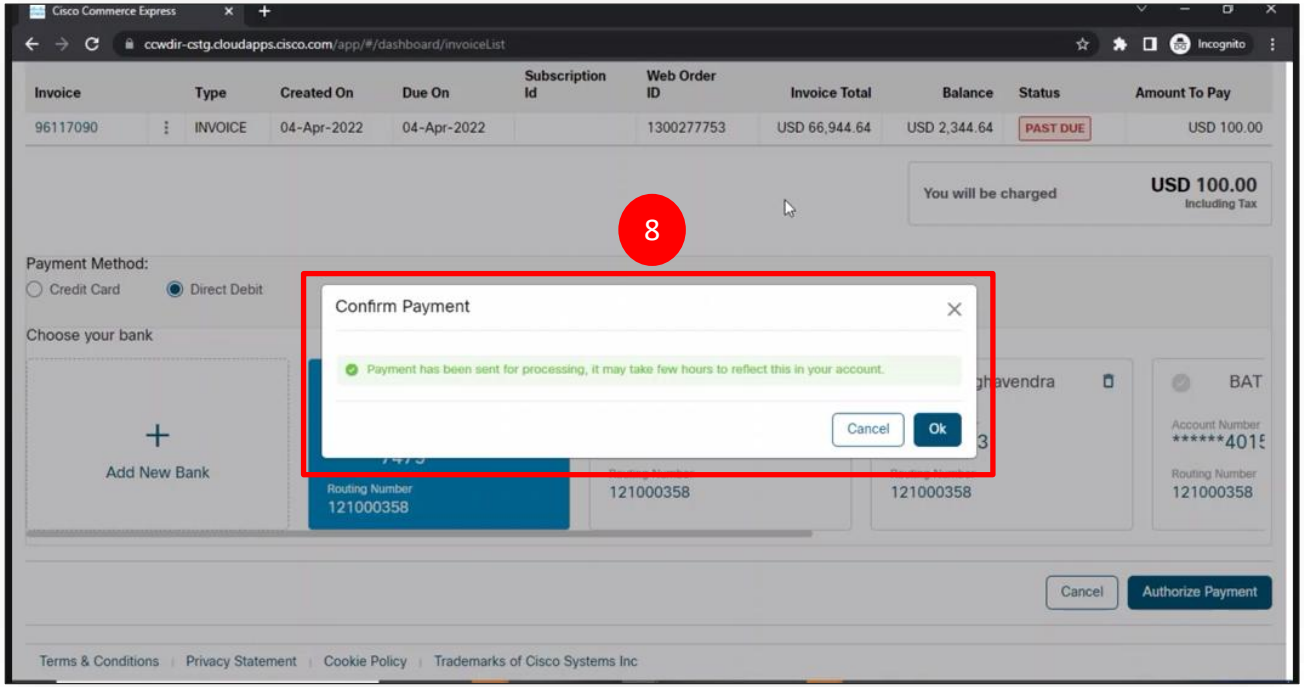
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Bestilling med åpen/tidligere forfallsfaktura engangsbetaling



7 Bekreft betaling ved å klikke på *Fortsett*

Bestilling med åpen/tidligere forfallsfaktura engangsbetaling



8 Systemet vil vise en melding for å bekrefte betalingen:

«Betalingen har blitt sendt for behandling.
Det kan ta noen timer å gjenspeile dette i kontoen din.»

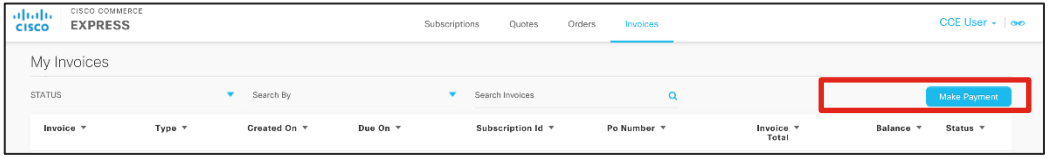
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

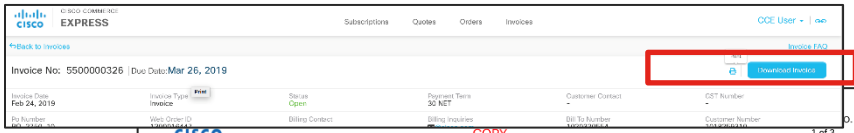
Global Banking Remit

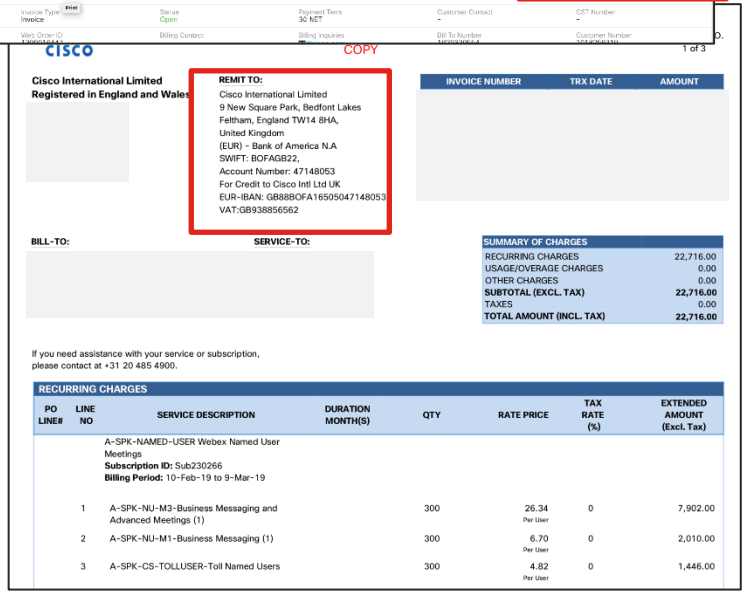
Ny bankoverføring

Kunder som nylig er innført i CCE, skal iverksette følgende tiltak

1. Oppdater **Cisco Webex, LLC** bankoppdrag til **Cisco Systems, Inc.**
2. Hvis du vil se den nye informasjonen, kan du laste ned den nyeste **fakturaen** på CCE.
3. Sørg for at du sender inn betalingene dine til nå Cisco Systems, Inc. Excel-filen nedenfor inkluderer betalingsoverføringsinformasjon etter region/sted.
4. Oppdater så snart du tar ombord for å unngå forsinkede betalinger. Regnearket nedenfor viser detaljer om bankoverføring:







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

Vise og administrere alle varsler

Oversikt

Varsel -e-poster vil bli utstedt for følgende varsler:

Et pristilbud er klart for gjennomgang – som sendes til den primære forretningskontakten og den primære faktureringskontakten og karbonkopieres til pristilgiveren, pristilsenderen og tilleggskvitteringer.

Påminnelser om godkjenning av tilbud til kunden, som sendes til den primære forretningskontakten og den primære faktureringskontakten og karbon kopiert til den som oppretter tilbud. Disse påminnelser utløses automatisk 14 dager, 7 dager og 2 dager før utløp.

Et pristilbud som utløper nå, som sendes til den primære forretningskontakten og den primære faktureringskontakten og karbonkopieres til pristilgiveren. Dette utløses automatisk når tilbudet utløper.

Når en kunde godtar et tilbud og legger inn bestillingen, som sendes til den primære forretningskontakten og den primære faktureringskontakten og karbonkopieres til Oppretter av tilbud, Innsender av tilbud og Ytterligere mottakere.

Når en **kunde avviser et tilbud**, som sendes til Oppretter og Innsender

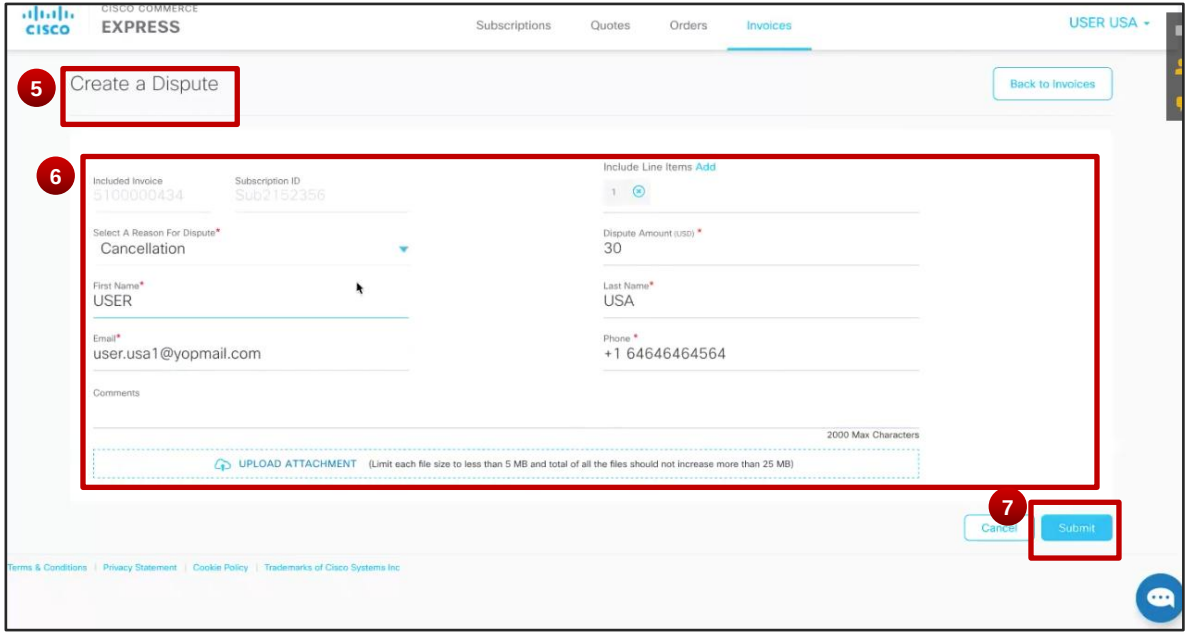
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Opprette en tvist

5.De nødvendige detaljene er nødvendige for å **opprette en tvist.**

6. Fyll ut * for å inkludere faktura#, subID, brukerinformasjon, tvistebeløp, og velg linjeelementet du tvister.

7. Klikk på **Send inn**.

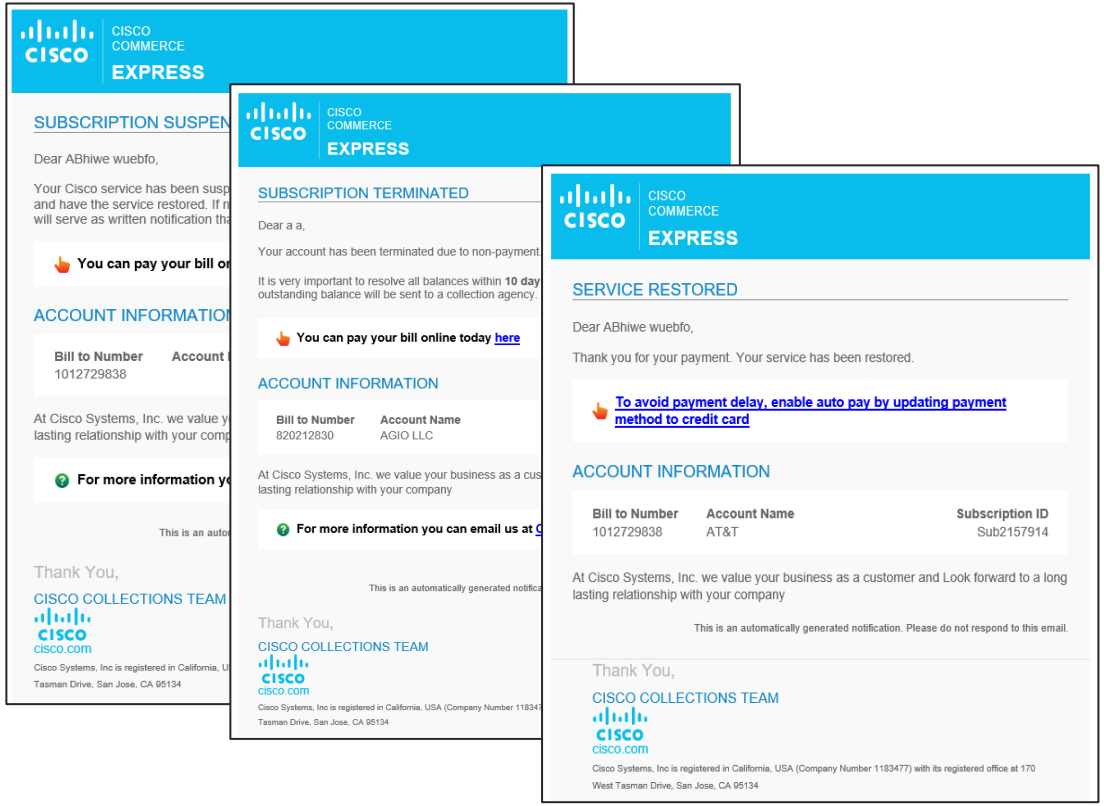


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Suspenderte, gjenopprettet og avsluttet varsler

I det usannsynlige tilfellet at en konto har forfaldne fakturaer, vil kontoen din motta varsler om Suspender, Avslutt og Gjenopprett basert på gjeldende aktivitet og status for kontoen din.

For å unngå suspensjon og til slutt oppsigelse, må du bruke koblingen i e-postvarselet du mottar for å fullføre betalingen.



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

Suspenderte, gjenopprettet og avsluttet varsler

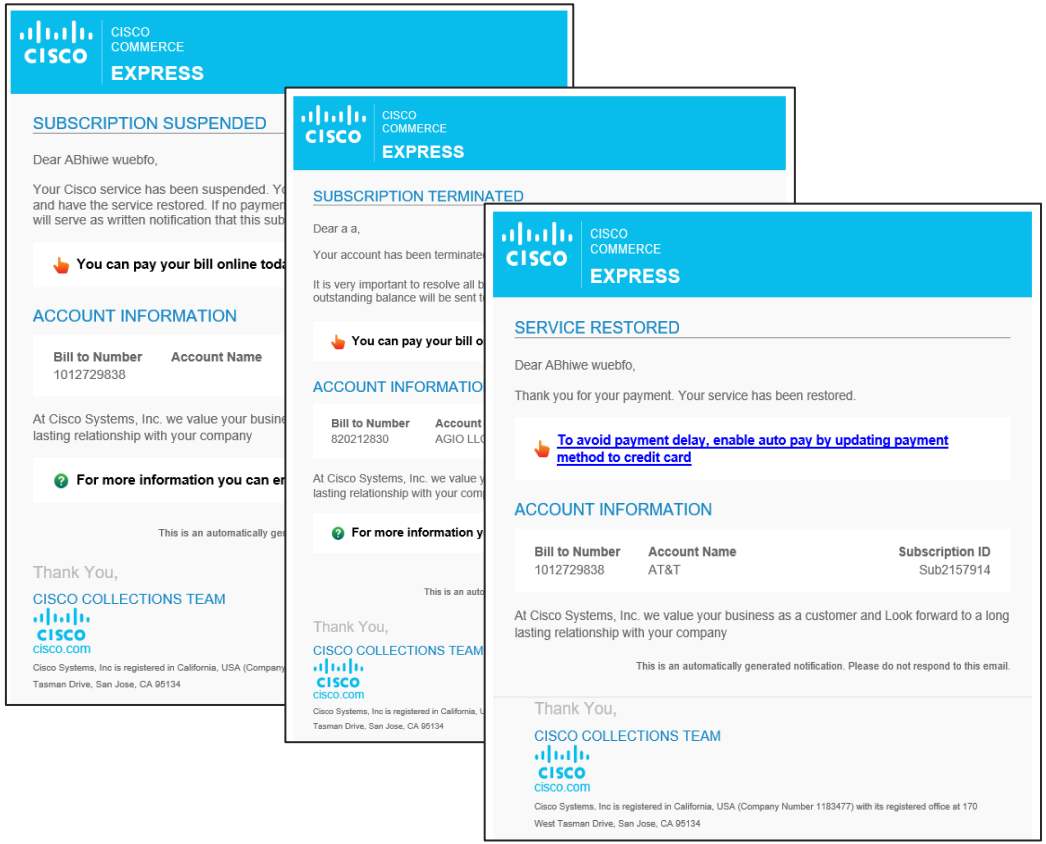
Varsler vil bli sendt:

- Forsinket varsel – 10 dager forfalt varsel
- Forsinket varsel – 25 dager forfalt varsel
- Før suspensjon – 45 dager forfalt varsel

- Varsel om suspensjon
  - 60 dager

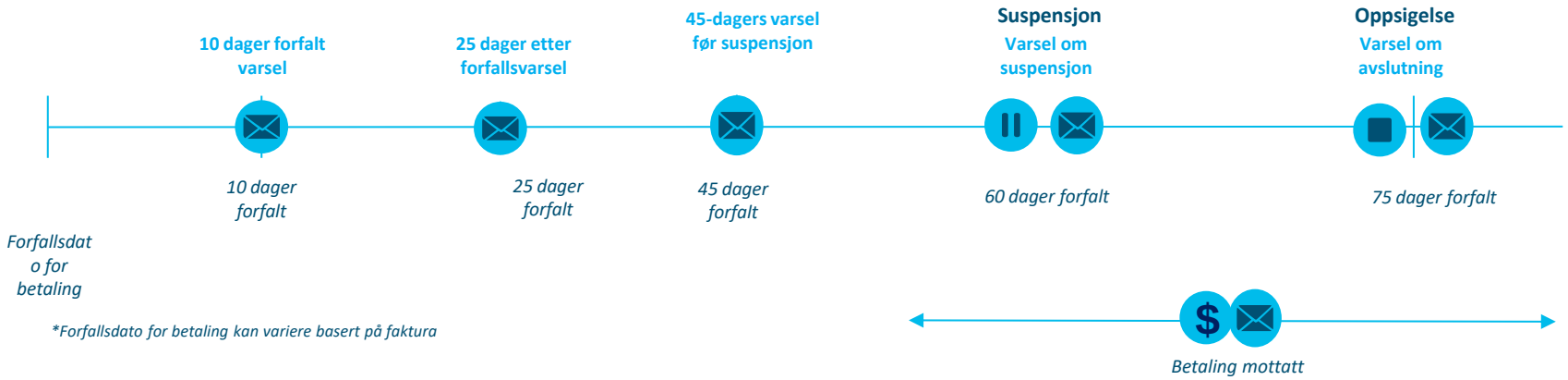
- Varsel om avslutning
  - 75 dager

- Hvis **betalingen mottas** før oppsigelse, vil en automatisk **gjenopptakelse** bli sendt til kunden



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

SRT-policy: Kommunikasjonsprosess



*Forfallsdato for betaling kan variere basert på faktura

Attributter	Automatisert kommunikasjonsprosess
E-postkommunikasjon	E-postvarsel om kriminell betalingsstatus: • Etter 10 dager vil kunden bli varslet om at betalingen er utløpt • Etter 25 dager vil kunden bli varslet om at betalingen fortsatt er utløpt • Forfaldne kunder vil bli sendt varsel før suspensjon innen 45 dager
Varsel om suspensjon	E-postvarsel vil bli sendt til kunden når suspensjonen skjer.
Varsel om avslutning	E-post vil bli sendt til kunden når tjenesten avsluttes
Betaling mottatt	Når betalingen er mottatt: Tjenestene gjenopptas og varsel sendes til kunden

Endre abonnement

Endre abonnement

Oversikt

Kunder har fått muligheten til å endre innstillingene for automatisk fornyelse innen brukergrensesnittet for abonnement senest 30 dager etter abonnementets slutt. Hvis du vil vite mer, kan du se delen Administrere automatisk fornyelse for abonnementer i denne veiledningen. Merk: For CCE-abonnementer som har en månedlig kostnad på $ 0, vil kunden ikke kunne slå automatisk fornyelse PÅ via brukergrensesnittet for Abonnement. I stedet må de jobbe med iSales for å få automatisk fornyelse slått PÅ.

Hvis du ønsker å endre abonnementet i en bestilling som allerede er bestilt, ta kontakt med din Cisco-salgsrepresentant, og han/hun kan hjelpe deg.

Kunder har ikke mulighet til å endre en bestilling etter at ordren er sendt inn.

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

Administrere automatisk fornyelse for abonnementer

Slå AV automatisk fornyelse

via brukergrensesnittet for abonnement

Hensyn ved deaktivering av automatisk fornyelse via BRUKERGRENSESNITTET for abonnement:

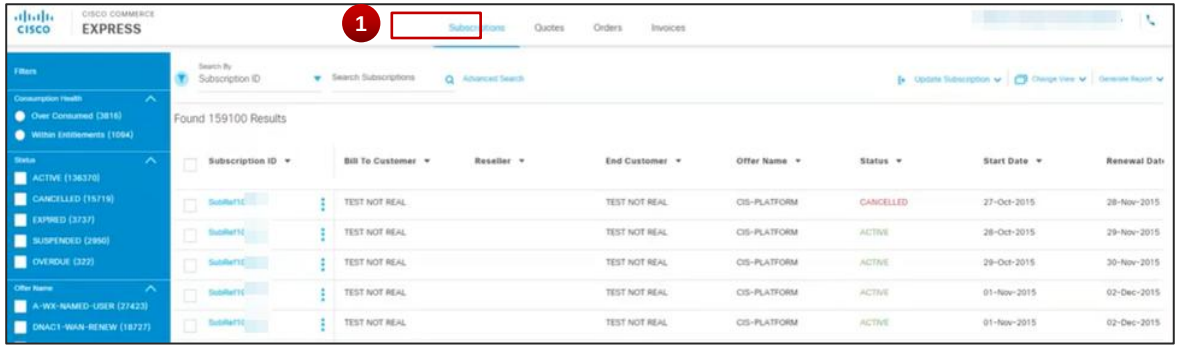
- Når du slår AV automatisk fornyelse via brukergrensesnittet for abonnement, må den være fullført **ikke mindre enn 30 dager fra slutten av perioden.**
- Aktivering av automatisk fornyelse AV kan ikke fullføres mindre enn 30 dager fra slutten av perioden. Hvis det er mindre enn 30 dager fra slutten av perioden, bør kunder åpne en sak i Kundeservicehub og en kansellering ved slutten av perioden vil bli fullført og kreve godkjenning av salgs- og kommersiell finansiering.
- Når du slår AV automatisk fornyelse via brukergrensesnittet for abonnement, må brukeren velge en årsakskode for å slå AV automatisk fornyelse.
- Hvis du slår AV automatisk fornyelse, kreves det ikke godkjenning fra salg eller kommersiell finans når det gjøres minst 30 dager fra slutten av perioden.

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

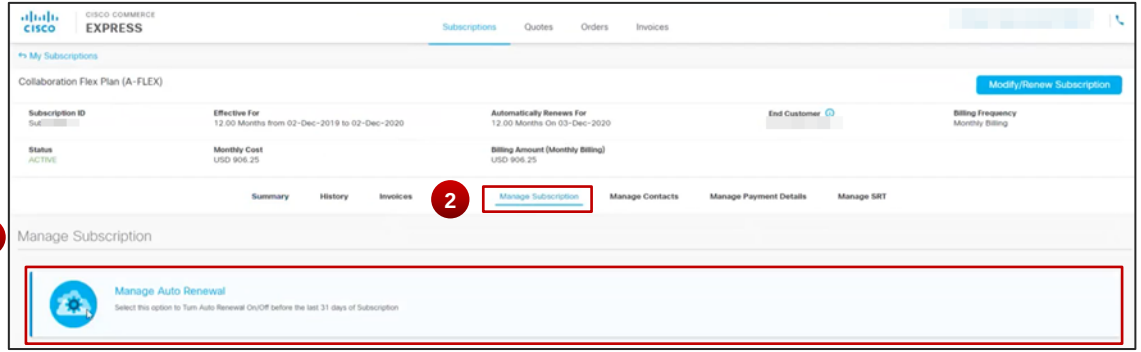
Slå AV automatisk fornyelse

via brukergrensesnittet for abonnement

1. Fra **Abonnementer**-fanen, bla og søk etter abonnement, eller søk etter verdi for å velge abonnement.



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



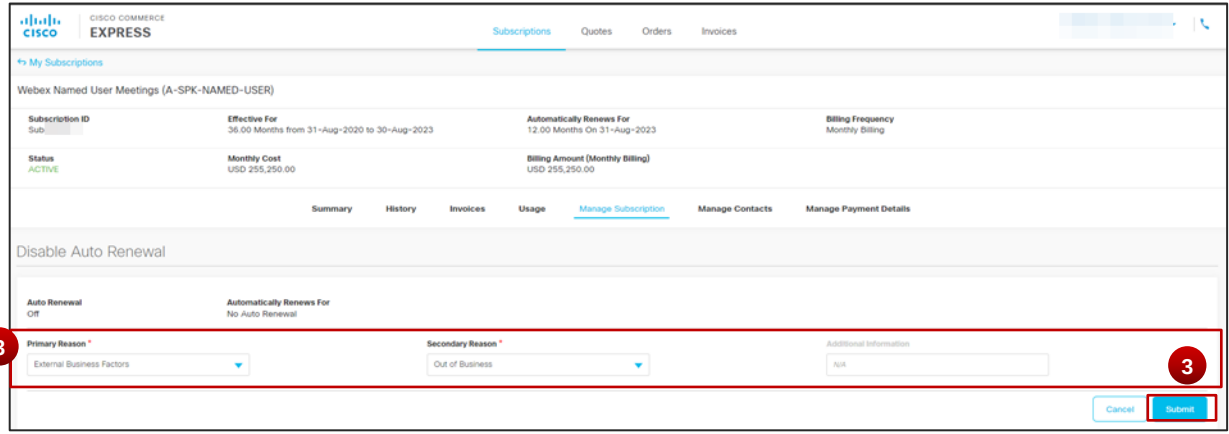
TIP Når du klikker på **Administrer automatisk fornyelse**, vil systemet enten deaktivere eller aktivere automatisk fornyelse basert på gjeldende innstilling.

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

Slå AV automatisk fornyelse

via brukergrensesnittet for abonnement

3 Når du slår av automatisk fornyelse, må brukeren velge den påkrevde **Primær årsakskode** og, hvis aktuelt, den påkrevde **Sekundær årsakskode** og **Ytterligere kommentarer**. Klikk deretter på **Send inn**.



TIP Hvis forespørselen om automatisk fornyelse ikke kan behandles, vises en passende feilmelding og informerer brukeren om hvorfor.

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

Slå PÅ automatisk fornyelse

via brukergrensesnittet for abonnement

Hensyn ved aktivering av automatisk fornyelse PÅ via brukergrensesnittet for abonnement:

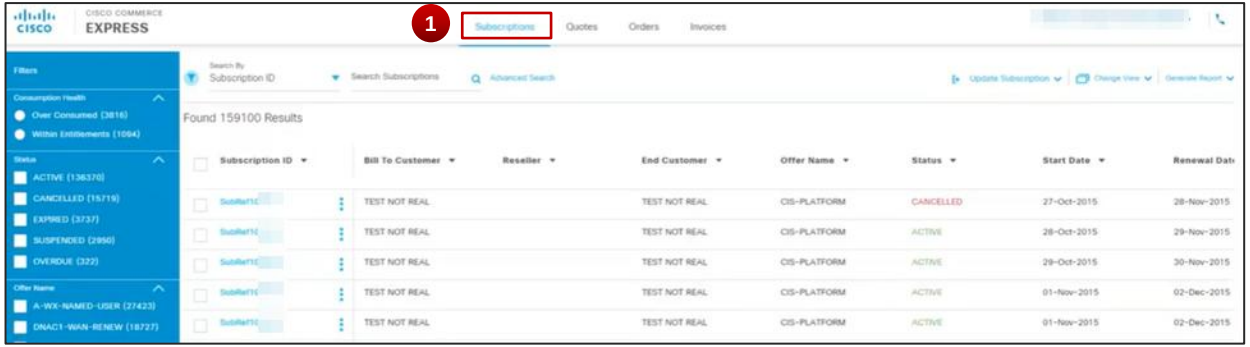
- Når du aktiverer automatisk fornyelse PÅ via brukergrensesnittet for abonnement, må den være fullført **ikke mindre enn 30 dager fra slutten av perioden.**
- Aktivering av automatisk fornyelse kan ikke fullføres mindre enn 30 dager fra slutten av perioden. Hvis det er mindre enn 30 dager fra slutten av perioden, må kundene fullføre en manuell fornyelse før sluttdatoen.
- Når du aktiverer automatisk fornyelse PÅ via brukergrensesnittet for abonnement, må brukeren velge fornyelsesperioden fra de tilgjengelige vilkårene i rullegardinlisten. De tilgjengelige vilkårene som brukeren kan velge, inkluderer alle standardvilkårene for fornyelse som er satt opp for dette tilbudet, samt den siste godkjente fornyelsesperioden for abonnementet.
- Aktivering av automatisk fornyelse PÅ krever ikke godkjenning fra salgsavdelingen eller kommersiell finans når dette gjøres minst 30 dager fra slutten av perioden.
- For CCE-abonnementer som har en månedlig kostnad på $ 0, vil kunden ikke kunne slå automatisk fornyelse PÅ via brukergrensesnittet for Abonnement. I stedet må de jobbe med iSales for å få automatisk fornyelse slått PÅ.
- Fornyelse av et abonnement etter at automatisk fornyelse er slått AV krever støtte fra en Cisco-salgsrepresentant.
- Ved utløp vil den manuelle fornyelsen av et abonnement kreve støtte fra en Cisco-salgsrepresentant.

© 2017 Cis

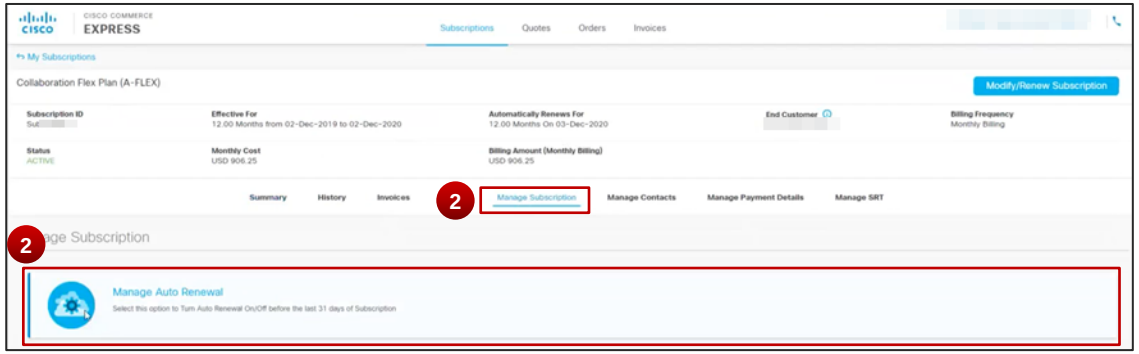
Slå PÅ automatisk fornyelse

via brukergrensesnittet for abonnement

1. Fra **Abonnementer**-fanen, bla og søk etter abonnement, eller søk etter verdi for å velge abonnement.



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



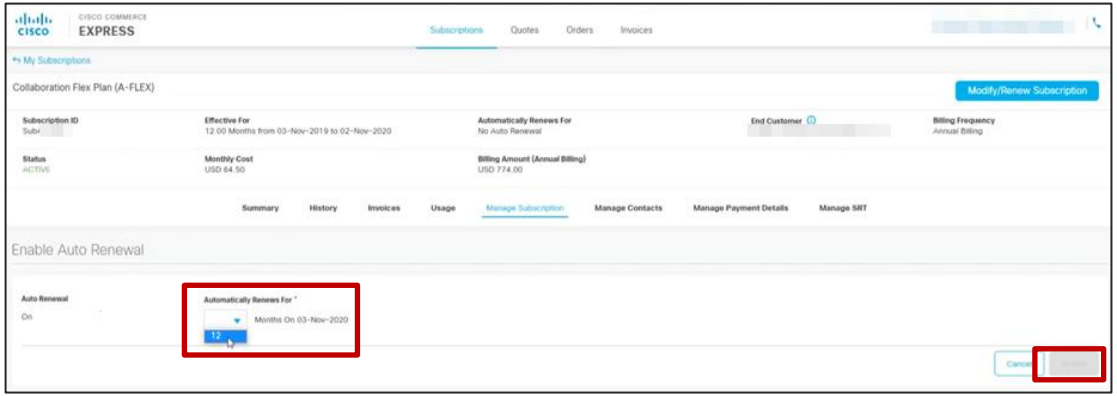
TIP Når du klikker på **Administrer automatisk fornyelse**, vil systemet enten deaktivere eller aktivere automatisk fornyelse basert på gjeldende innstilling.

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

Slå PÅ automatisk fornyelse

via brukergrensesnittet for abonnement

3. Når du slår på automatisk fornyelse, må brukeren velge **fornyelsesperioden** fra de tilgjengelige vilkårene i rullegardinlisten og deretter klikke på **Send inn**.



TIP De tilgjengelige vilkårene som brukeren kan velge, inkluderer alle standardvilkårene for fornyelse som er satt opp for dette tilbudet, samt den siste godkjente fornyelsesperioden for abonnementet.

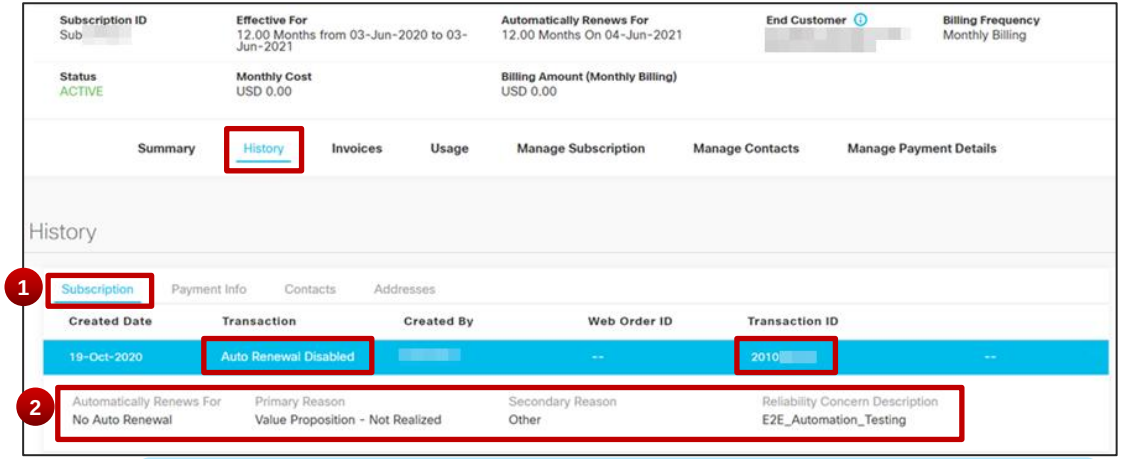
TIP Hvis forespørselen om automatisk fornyelse ikke kan behandles, vises en passende feilmelding og informerer brukeren om hvorfor.

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

Vise endringer i automatisk fornyelse fra historikkfanen

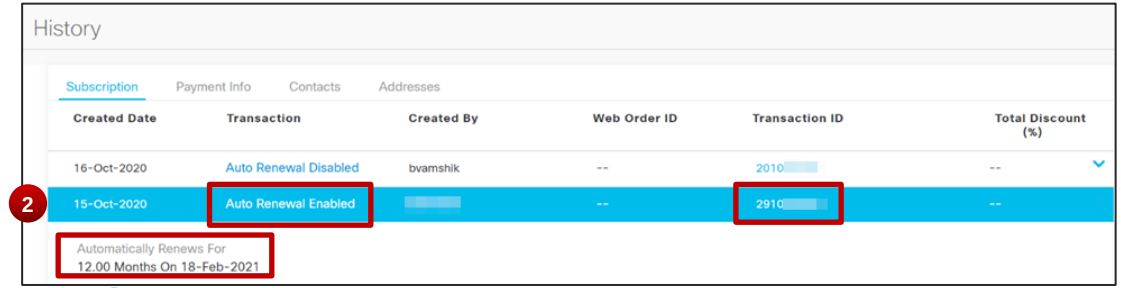
1 Hvis du slår på og av automatisk fornyelse, vises det som en transaksjon i **Historikk** -fanen fra **brukergrensesnittet for abonnement** under **Abonnement** -fanen

TIP Når endring av automatisk fornyelse utføres fra underbrukergrensesnittet, vil den ha en **transaksjons-ID** og **transaksjonstypen** vil enten være **automatisk fornyelse deaktivert** eller **automatisk fornyelse aktivert**. Når endring av automatisk fornyelse utføres av Ciscos interne bruker gjennom flyten Endre abonnement, vil den ha **Web Order-ID** og en **transaksjonstype** for **abonnement endret.**



TIP Automatisk fornyelse deaktivert fra abonnement-brukergrensesnittet vises som **Automatisk fornyelse deaktivert** transaksjonstype, har en **Transaksjons-ID** og viser de angitte **årsakskodene** når de utvides for å vise flere detaljer.

2 Brukere kan klikke på utvidelsesikonet for å se flere detaljer som den gjeldende innstillingen for automatisk fornyelse og informasjon som årsakskoder.



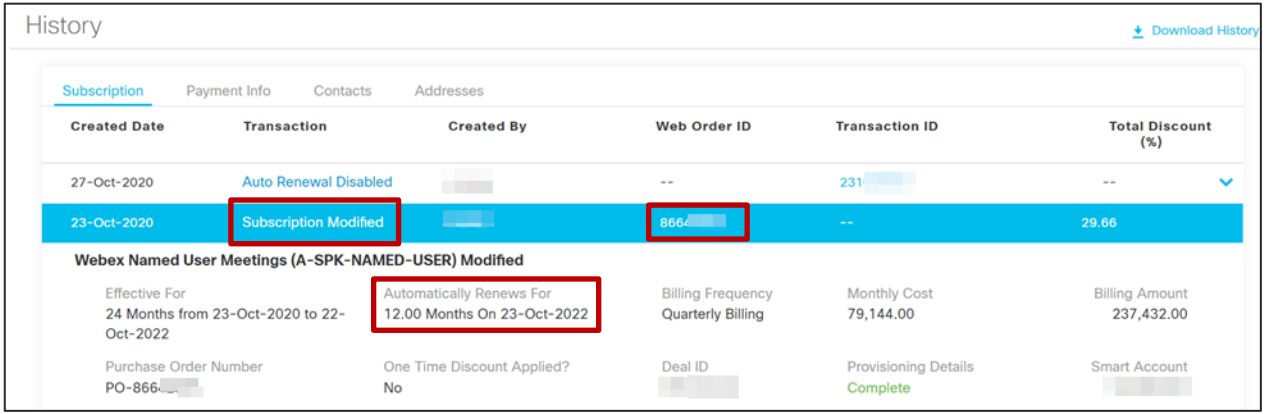
TIP Automatisk fornyelse aktivert fra brukergrensesnittet for abonnement vises som **Automatisk fornyelse aktivert** transaksjonstype, har en **Transaksjons-ID** og viser **fornyelsesperioden og -datoen.**

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

Vise endringer i automatisk fornyelse fra historikkfanen

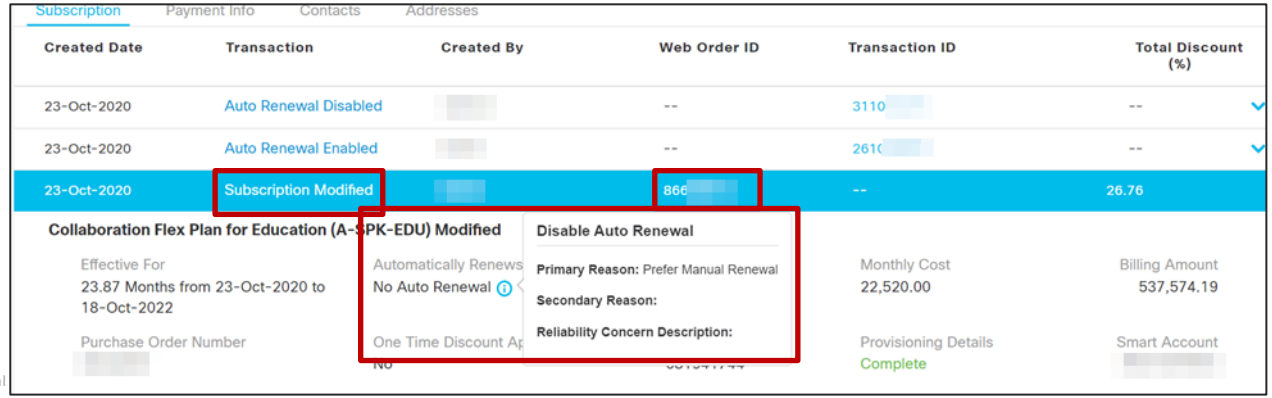
TIP

Hvis en intern Cisco-bruker har slått Automatisk fornyelse PÅ via **Abonnementsendring** på vegne av kunden, vil den show som en **abonnementsendratt**-transaksjon med en **netordre-ID** og registrere **fornyelsesperioden** i tillegg til **fornyelsesdatoen**.



TIP

Hvis en intern Cisco-bruker har slått Automatisk fornyelse AV via **Abonnementsendring** på vegne av kunden, vises den som en **abonnementsmodifisert** transaksjon med en **Web Order-ID** og registrerer perioden for automatisk fornyelse som **Ingen automatisk fornyelse.** Hvis du vil se årsakskodene for å slå av automatisk fornyelse, holder du pekeren over informasjonsikonet ved siden av Ingen automatisk fornyelse.



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

Automatisk rapport om endring av fornyelse

Rapporten om endring av automatisk fornyelse er en nedlastbar rapport for å vise gjeldende status for automatisk fornyelse på abonnementet/abonnementene basert på et valgt datointervall angitt av brukeren. Rapporten vil inkludere gjeldende status for automatisk fornyelse basert på endringer initiert fra SUB UI samt endringer for automatisk fornyelse initiert fra endringsbestillinger og manuell fornyelse fra endringsabonnementsflyt for CCE.

Merk: Rapporten om endring av automatisk fornyelse er tilgjengelig for direkte kunde med faktureringskontakt og forretningskontakt for CCE-abonnementene.

Rapportens kolonner inkluderer:

- Kontotype
- Tilbudsnavn
- Undernummer-ID
- Status
- Startdato for abonnement
- Sluttdato for abonnement
- Innledende vilkår
- Automatisk fornyelse-flagg
- Forfall for fornyelse
- Faktureringsmodell
- Månedlig kostnad/MRR
- Innkjøpsordrenummer
- CSM
- E-post til leder for kundesuksess
- Salgseier
- Salgseier-e-post
- Leder for partnersuksess
- E-post for leder for partnersuksess
- Bill til ID
- Faktura til kundens navn
- Sluttkundens navn
- Forhandlernavn
- Avtale-ID
- Web-ordre-ID
- Bestillingstype
- Automatisk fornyelse-flagg
- Fornyes automatisk for
- Årsakskode nivå 1
- Årsakskode nivå 2
- Ytterligere kommentar
- Initiert av

Rapport om endring av automatisk fornyelse

Oversikt over rapportkolonnene

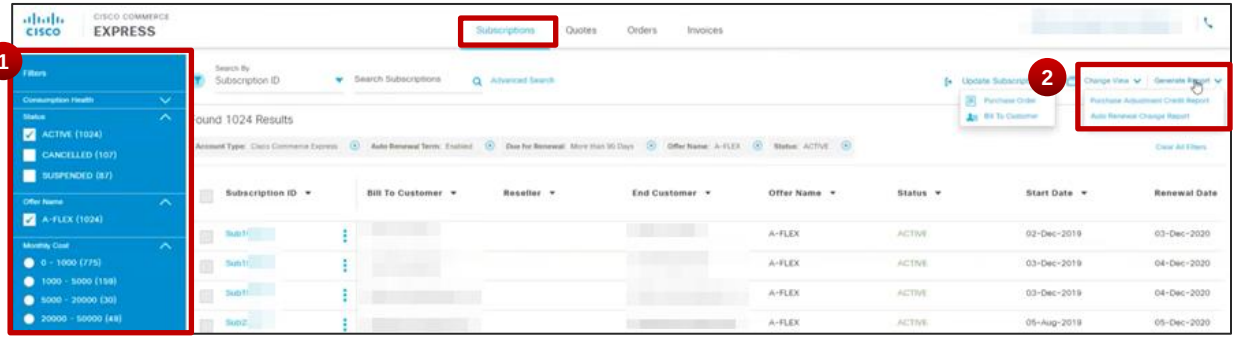
Navn på kolonne	Beskrivelse av kolonne
Kontotype	Annuity/Cisco Commerce Express
Tilbudsnavn	Tilbudsnavn
Undernummer-ID	Undernummer-ID
Status	Abonnementsstatus (aktiv, avbrutt, osv.)
Startdato for abonnement	Startdato for abonnement
Sluttdato for abonnement	Sluttdato for abonnement
Innledende vilkår	Innledende vilkår
Automatisk fornyelse-flagg	Automatisk fornyelse-flagg
Forfall for fornyelse	Forfall for fornyelse
Faktureringsmodell	Faktureringsmodell
Månedlig kostnad/MRR	Månedlig kostnad/MRR
Innkjøpsordrenummer	Innkjøpsordrenummer
CSM	Leder for kundesuksess
E-post til leder for kundesuksess	E-post til leder for kundesuksess
Salgseier	Salgseier
Salgseier-e-post	Salgseier-e-post

Navn på kolonne	Beskrivelse av kolonne
Leder for partnersuksess	Leder for partnersuksess
E-post for leder for partnersuksess	E-post for leder for partnersuksess
Bill til ID	Bill til ID
Faktura til kundens navn	Faktura til kundens navn
Sluttkundens navn	Sluttkundens navn
Forhandlernavn	Forhandlernavn
Avtale-ID	Avtale-ID
Web-ordre-ID	Web-ordre-ID
Bestillingstype	Type bestilling (endre, erstatte, fornye osv.)
Automatisk fornyelse-flagg	Automatisk fornyelse av SUB-flagg på tidspunktet for eksport (vil alltid gjenspeile AR-endring fullført)
Fornyes automatisk for	Fornyes automatisk for
Årsakskode nivå 1	Årsakskode nivå 1
Årsakskode nivå 2	Årsakskode nivå 2
Ytterligere kommentar	Ytterligere kommentar
Initiert av	Bruker-ID til personen som initierte AR-endringen

Automatisk rapport om endring av fornyelse

1. Bruk alle tilgjengelige søk- og **filtreringskriterier** i fanen **Abonnementer** for å begrense interesserte abonnementer før du genererer rapport.

TIP: AR-endringsrapporten genereres bare når det er mindre enn 10 000 SUBID fra målsiden. Bruk derfor filtrene til å begrense resultatene.



2. Velg **Automatisk fornyelsesrapport** fra menyalternativet **Generer rapport**.

3. I popup-vinduet skriver du inn **Datoområde,** velger **Filtype-formatet**, og klikker på **Eksporter**.

TIP: Det angitte datoområdet kan ikke være større enn én (1) måned.

Hvorfor slå AV automatisk fornyelse:

- Følgende lysbilder kaller ut AR-scenarier der direkte kunder kan velge å slå av automatisk fornyelse
    - PID-er for slutt på salg/slutt på levetid
    - Prisendring 90 dager før fornyelse

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

Hvorfor slå AV automatisk fornyelse: PID-er ved automatisk fornyelse/slutt på levetid Varsler

Situasjon: AR-sluttdato etter LDOS/EOL-dato og ingen erstatnings-PID er konfigurert

Automatisk fornyelse vil bli slått av for hele abonnementet automatisk, og dette varselet vil bli sendt til kunden 90/60/35 dager før perioden utløper.

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

Situasjon: AR-sluttdato utover LDOS/EOL-dato og erstatning-PID er konfigurert i CCW

EOS PID vil bli fjernet og erstattet med erstatnings-PID. Listeprisen vil bruke prisen på den nye erstatnings-PID (i de fleste tilfeller opprettholder Cisco den samme listeprisen for erstatnings-PID-ene). Et varsel vil bli sendt til kunden som informerer dem og **spør om de vil velge bort automatisk fornyelse** eller fortsette med den erstattede PID-en og den nye prisen.

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

Situasjon: AR-sluttdato utover LDOS/EOL-dato og erstatning-PID er konfigurert i CCE

EOS PID vil bli fjernet og erstattet med erstatnings-PID. Listeprisen vil bruke prisen på den nye erstatnings-PID (i de fleste tilfeller opprettholder Cisco den samme listeprisen for erstatnings-PID-ene). Et varsel vil bli sendt til kunden som informerer dem og **spør om de vil velge bort automatisk fornyelse** eller fortsette med den erstattede PID-en og den nye prisen.

CCE template changes. 35, 60- and 90-day AR notification if the subscription has EOS/EOL PID and replacement available.

Dear <Customer>

This notification is to inform you that <company name>'s subscription includes PIDs which have reached End of Sale or End of Life. However, we have identified that there are alternative PIDs available as described below. We wanted to let you know that your subscription will be renewed automatically in <> days on <Day, date> and no action is required from Cisco in order to auto-renew.

- If you wish to add more licenses/services, please contact Cisco Renewal Sales Representative before Renewal Date.

  Cisco Renewal Sales Representative:

We are grateful to have you as a Cisco customer and are always looking for ways to help you streamline your account, but if you want to turn off your auto-renewal, you must take action by <Day, date>

Current EOS/EOL PID	Replacement PID
xxx	Yyy
xxx	Yyy

View Subscription

Hvorfor slå AV automatisk fornyelse: Liste over prisendringer ved varsel om automatisk fornyelse

Situasjon: Listepris endret **90 dager** før automatisk fornyelse

Hvis listeprisen er endret **90 dager** før automatisk fornyelse, vil vi bruke den endrede listeprisen under automatisk fornyelse. Varsler sendes til kunden for å informere dem om denne endringen og spørre om de ønsker å velge bort automatisk fornyelse eller godta den nye prisen. Varselet er standard varsel for automatisk fornyelse med ytterligere meldinger om prisendringen.

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

Avbryte et abonnement

Kansellering av abonnement

Kanselleringsforespørsler

- Gjeldende 13. september 2020 – Hvis en **kunde ønsker å slå av automatisk fornyelse**, har de fått muligheten til å **slå automatisk fornyelse av seg selv gjennom brukergrensesnittet for abonnement i CCE**. Deaktivering av automatisk fornyelse må gjøres **ikke mindre enn 30 dager fra slutten av perioden**. Se avsnittet Administrere automatisk fornyelse for abonnementer i denne veiledningen for å finne ut hvordan du slår av automatisk fornyelse. Hvis det er mindre enn 30 dager fra slutten av perioden, kan kunder be om unntaksbehandling av fornyelsen via Customer Service Hub-kansellering for å hindre at abonnementet fornyes automatisk.

- Gjeldende 13. september 2020 – Ved **kansellering mellom- og/eller slutten av perioden for alle CCE-abonnementer,** bør kunder opprette en sak gjennom **Customer Service Hub (CSH).** Når det er mindre enn 30 dager fra sluttdatoen, kan kunder be om unntaksbehandling av fornyelsen via Customer Service Hub-kansellering for å hindre at abonnementet fornyes automatisk. Hvis du vil lære hvordan du sender inn en kanselleringsforespørsel via CSH, følger du trinnene i de neste lysbildene.

- Gjeldende 13. september 2020 – Hvis en kunde allerede har opprettet en sak innen de siste 30 dagene fra utløpet av perioden for å stoppe automatisk fornyelse og deretter ombestemmer seg, kan kunden enten (1) åpne den første saken på nytt hvis den finnes og ikke er lukket, eller (2) de kan åpne en ny CSH-kanselleringssak og velge **Trekk tilbake forespørsel om kansellering – kan ikke slå PÅ automatisk fornyelse** som **forespørselstype.**
  - Merk: Tilbaketrekking av en kansellering må gjøres **før datoen for kanselleringstransaksjonen**

Merk: Cisco vil fullføre sin handling på saken innen 15 virkedager for midterm-kanselleringer og 7 virkedager for kansellering ved slutten av perioden som ble hevet mindre enn 30 dager fra sluttdatoen for håndtering av unntak ved automatisk fornyelse.

Kansellering av abonnement

Kanselleringsforespørsel

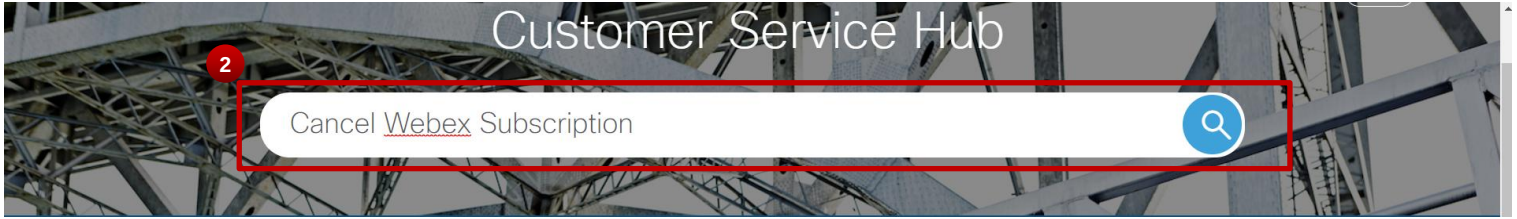
1. Hvis du vil be om en forespørsel om kansellering i midten eller slutten av perioden for et CCE-abonnement, går du til Kundeservicehub for å starte en sak om kansellering.

TIP

Merk: Hvis du ønsker å slå av automatisk fornyelse, kan dette gjøres ikke mindre enn 30 dager fra slutten av perioden. Kunder har fått mulighet til å slå automatisk fornyelse av seg selv i grensesnittet for CCE-abonnement. Se avsnittet automatisk fornyelse for abonnementer i denne veiledningen for å finne ut hvordan.

Hvis du er mindre enn 30 dager fra slutten av perioden, åpner du en sak etter disse instruksjonene for å be om unntaksbehandling for fornyelse via Kundeservicehub for å hindre at abonnementet fornyes automatisk.

2. Skriv inn ordet **Avbryt Webex-abonnement** i søkefeltet, og klikk på søkeforstørrelsesglassikonet.

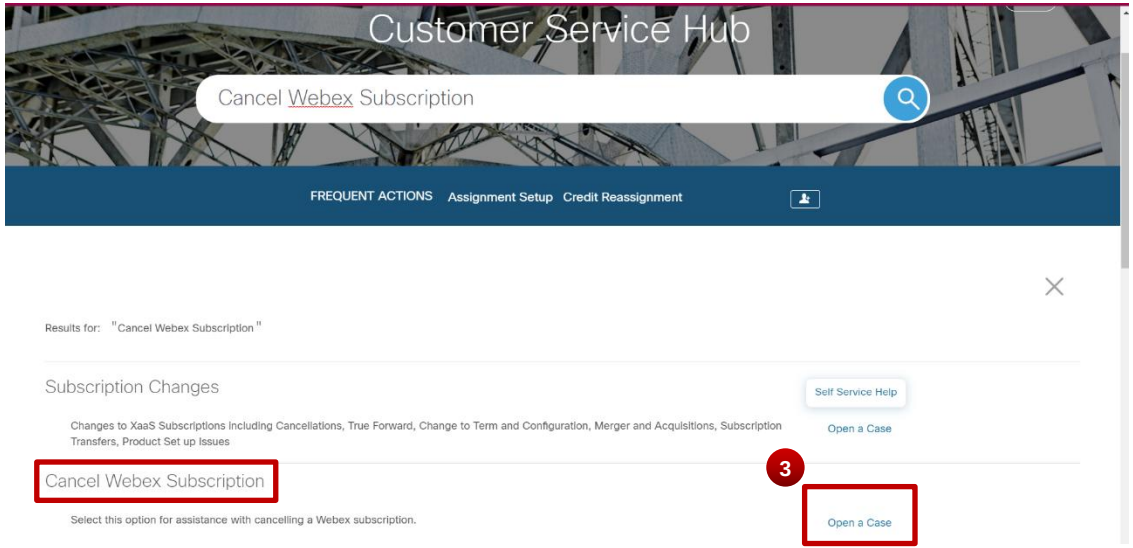


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

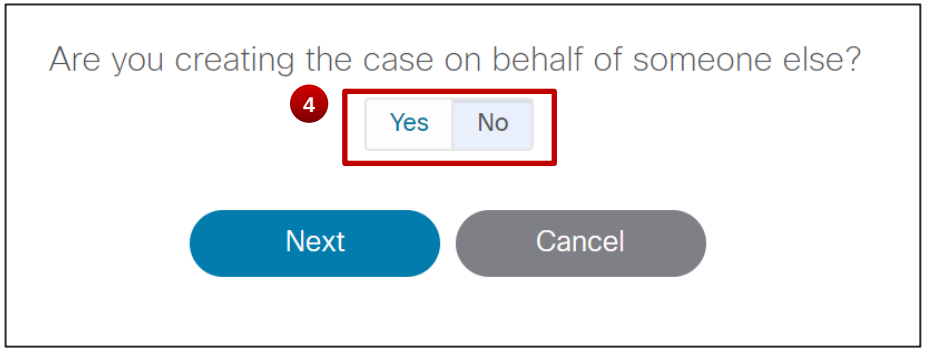
Kansellering av abonnement

Kanselleringsforespørsel

3 Klikk på **Åpne en sak** under **Avbryt Webex-abonnement**.



4 Svar hvis du oppretter saken på vegne av noen andre. Klikk deretter på **Neste**.



TIP

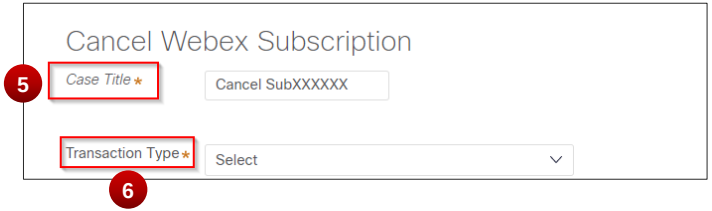
Merk: Hvis du oppretter saken på vegne av noen andre, blir du bedt om å oppgi personens CCO ID.

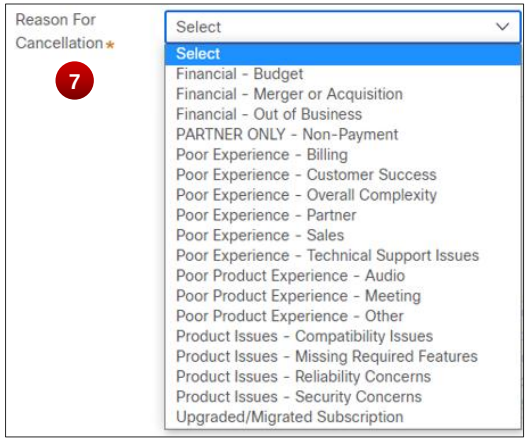
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

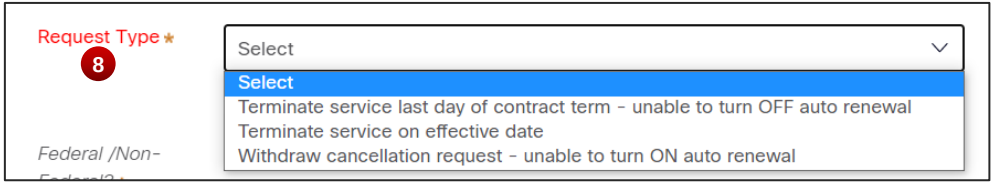
Kansellering av abonnement

Kanselleringsforespørsel

5. Under **Sakstittel** sender du inn en tittel for saken din (f.eks. Avbryt SubXXXXXX)
6. Fra rullegardinlisten **Transaksjonstype** velger du CCE
7. Velg en **årsakskode** fra rullegardinlisten
8. Velg en **Forespørselstype** fra rullegardinlisten
   - Velg **Avslutt tjeneste siste dag i kontraktsperioden – kan ikke slå AV automatisk fornyelse** hvis det er innen 30 dager etter at perioden er utløpt, og du ikke lenger kan slå av automatisk fornyelse selv via brukergrensesnittet for abonnement
   - Velg **Avslutt tjeneste på ikrafttredelsesdato** hvis du ber om en midlertidig kansellering og vil at den skal skje på den valgte forespurte ikrafttredelsesdatoen
   - Velg **Trekk tilbake forespørsel om kansellering – kan ikke slå PÅ automatisk fornyelse** hvis du allerede har åpnet en sak om kansellering innen 30 dager etter utløpsdatoen og har endret mening og ønsket at abonnementet skal fornyes og ikke avbrytes.







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

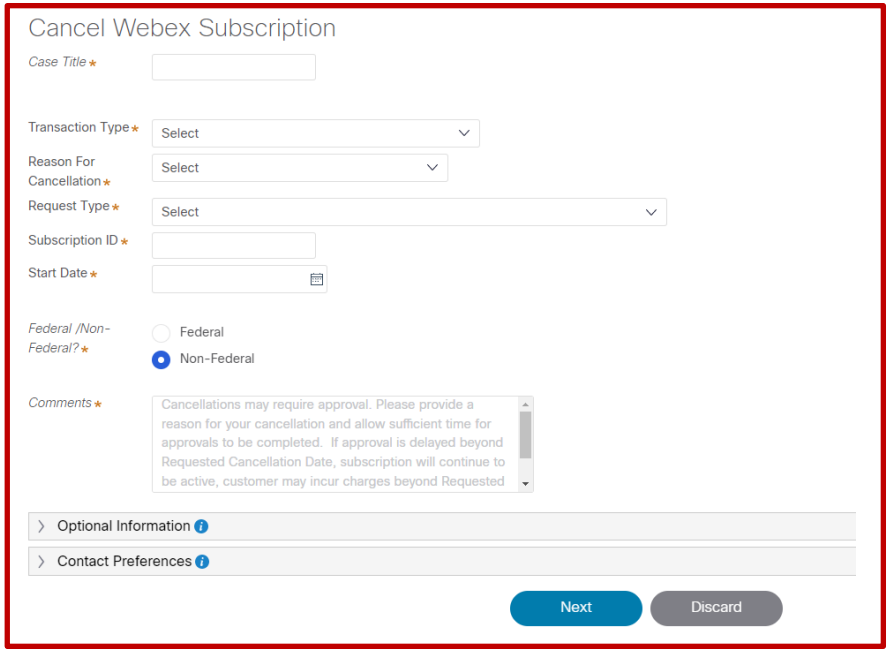
Kansellering av abonnement

Kanselleringsforespørsel

9 Fyll ut alle obligatoriske felt, inkludert **Abonnement-ID**, **Transaksjonstype, Årsak for kansellering**, **Startdato**, **Forespørselstype**, **Føderal/ikke-føderal** og eventuelle **Kommentarer**.

- Vær oppmerksom på følgende: **Alle kanselleringer mellom og ved slutten av perioden er unntak, og godkjenning er IKKE garantert.** Angi en årsak til kanselleringen, angi om du ber om kansellering ved slutten av eller midt på perioden, og gi tilstrekkelig tid til at godkjenningene skal fullføres. Hvis godkjenningen blir forsinket utover den forespurte kanselleringsdatoen, vil abonnementet fortsette å være aktivt, og kunden kan påløpe kostnader utover den forespurte kanselleringsdatoen.

9



TIP

Merk: Hvis en kunde allerede har opprettet en sak innen de siste 30 dagene fra utløpet av perioden for å stoppe automatisk fornyelse og deretter ombestemmer seg, kan kunden enten (1) åpne den første saken på nytt hvis den finnes og ikke er lukket, eller (2) de kan åpne en ny CSH-kanselleringssak og velge **Trekk tilbake forespørsel om kansellering – kan ikke slå PÅ automatisk fornyelse** som **forespørselstype**.

Merk: Tilbaketrekking av en kansellering må gjøres **før datoen for kanselleringstransaksjonen**

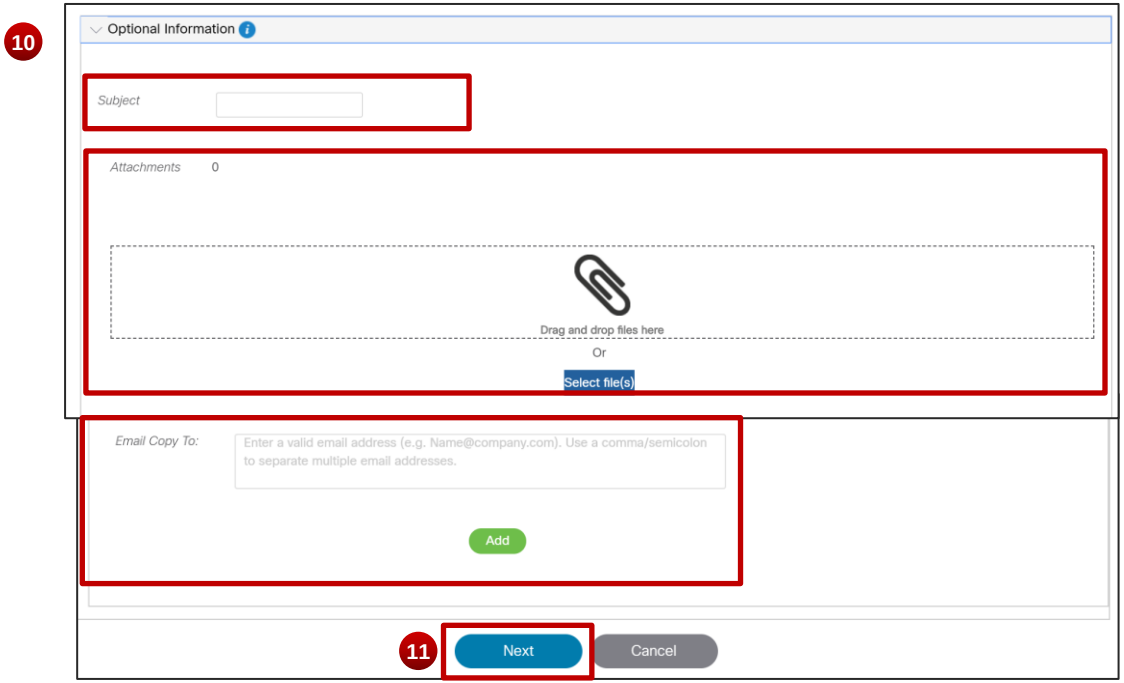
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Kansellering av abonnement

Kanselleringsforespørsel

10 Under **Valgfri informasjon** kan du legge til et **Emne**, legge ved eventuelle **Vedlegg** -filer i forespørselen om kansellering og/eller legge til **E-postadresser** for å motta en kopi av forespørselen.

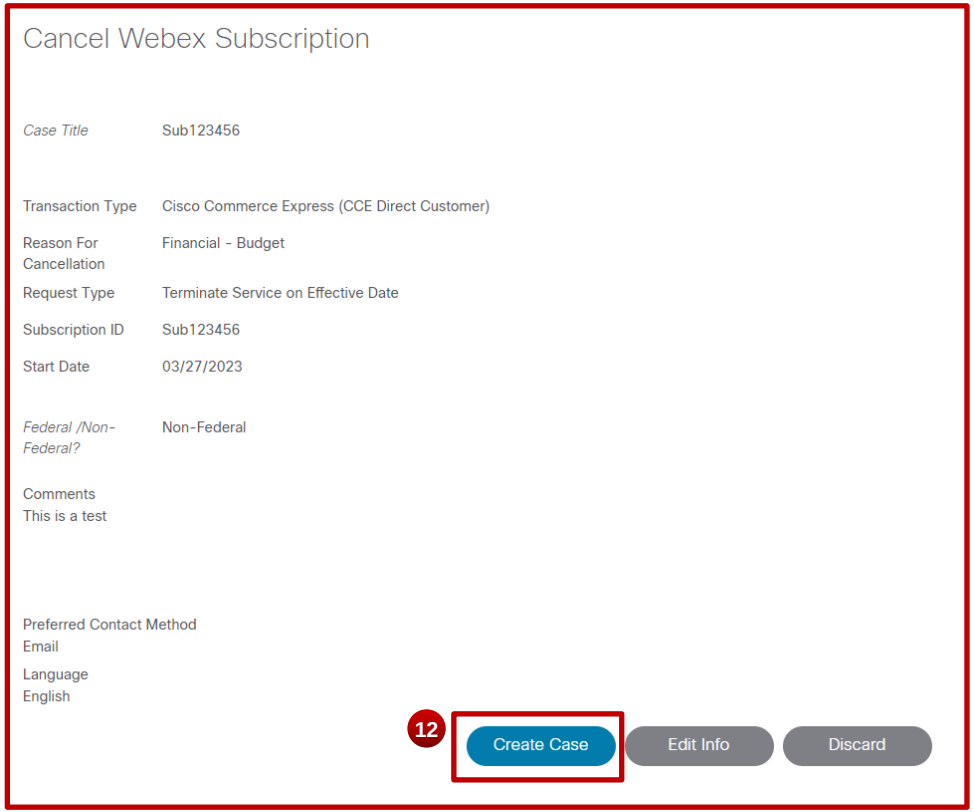
11 Når du har fullført alle obligatoriske og valgfrie felt, klikker du på **Neste**.



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

Kansellering av abonnement Kanselleringsforespørsel

12 Se gjennom informasjonen du oppga. Klikk på **Rediger informasjon** hvis det er noen endringer du må gjøre i forespørselen. Når all informasjon er nøyaktig og riktig, klikker du på **Opprett sak.**



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

Maskinvareforsendelse og retur

Maskinvareforsendelse

Frakthastighet	Ordre til å sende	Forsendelsestid	Fra rekkefølge til ankomst
Standard frakt	4 Virkedager	6 Virkedager	10 Virkedager

Returer må startes i Kundeservicehuben

1. Åpne en sak på Kundeservicehuben
2. Søk «CCE» > Klikk på «Åpne en sak» under Cisco Commerce Express (CCE) Quoting Tool Support.
3. Velg «Støtte for byråforsendelse»

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

Opprette en tvist

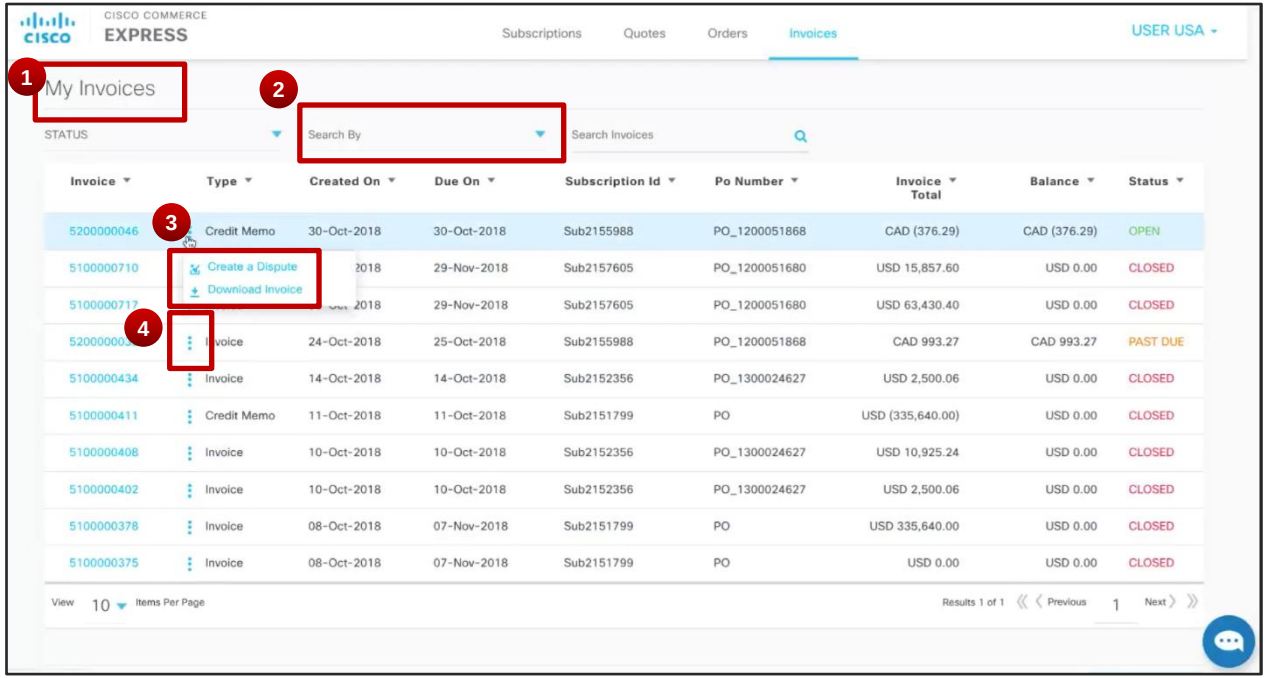
Opprette en tvist

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

2. Du kan **søke etter** faktura

3. Klikk på de 3 vertikale prikkene,

4. og velg **Opprett en tvist.**
   Merk: Du kan søke etter tvister eller klikke på SAF-numrene som gir detaljer/merknader om tvister.



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

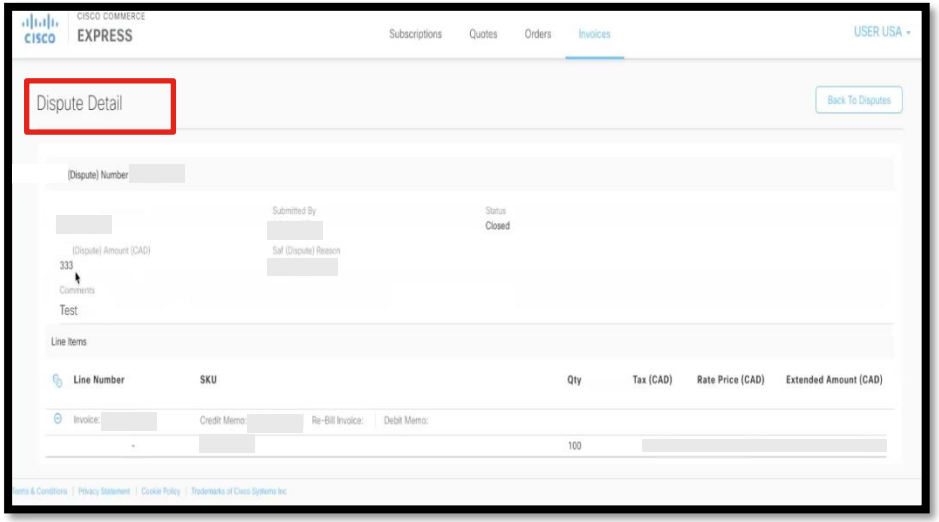
Administrere fakturaer

Gjennomgå fakturatvister

8. Se gjennom **tvistedetaljer**

Vær oppmerksom på følgende: Dette er en selvbetjeningsutsikt. Kunder kan se status for tvisten og tvistebeløpet.

8



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

Se gjennom fakturaene dine

9. Klikk på **Fakturaer**

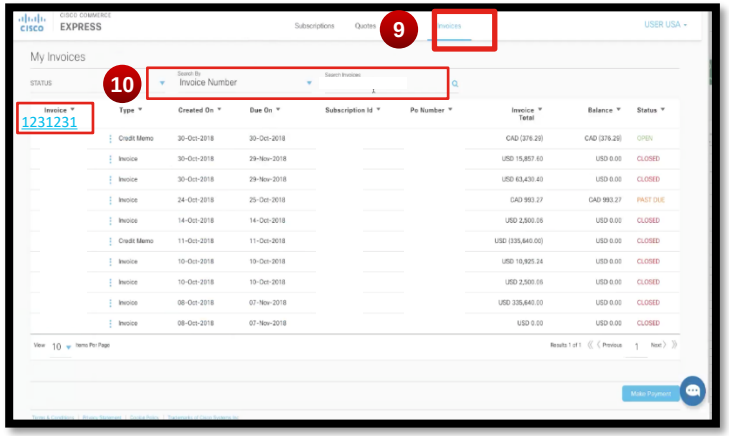
10. Klikk på **Faktura Nummer-kobling** til venstre

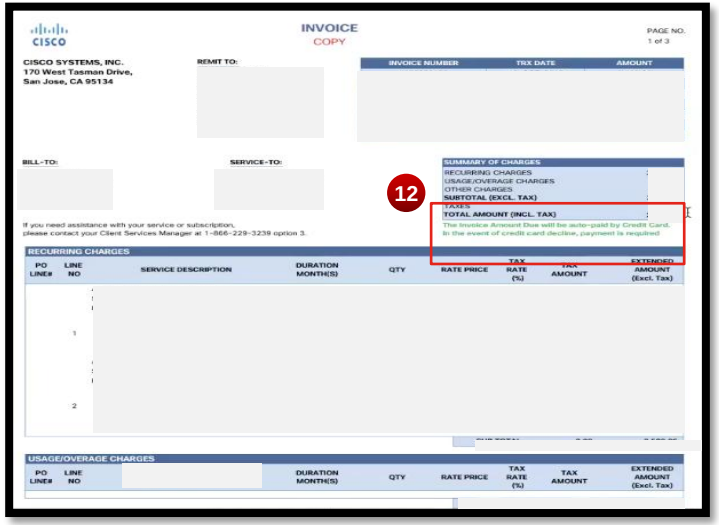
11. Klikk på **Last ned som PDF** for å se gjennom fakturaen

12. **Meldingsvarsel(er)** vil bli uthevet i topptekst og bunntekst på siden for kontoer der automatiske betalinger er aktivert.

Merk: Fakturaen vil alltid vise totalt beløp og vil bli betalt på transaksjonsdatoen.

Kunder kan **laste ned fakturaen sin på samme dag de opprettes, etter kl. 16.00 (4.00 PST).** Et varsel vil informere kundene når fakturaen forberedes.





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

Se gjennom fakturaene dine

13. Hvis en kampanje blir brukt på abonnementet for den måneden, vises den som en del av **PA-programrabattverdien** . Det utvidede beløpet for linjen vil gjenspeile kampanjekreditt.

14. Når kampanjen utløper, vil den falle ut av abonnementet og ikke lenger vises i PA-programrabattverdien.

Merk: i nærheten av bunnen av fakturaen er beregningsformelen for utvidede beløp gitt for klarhet.

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

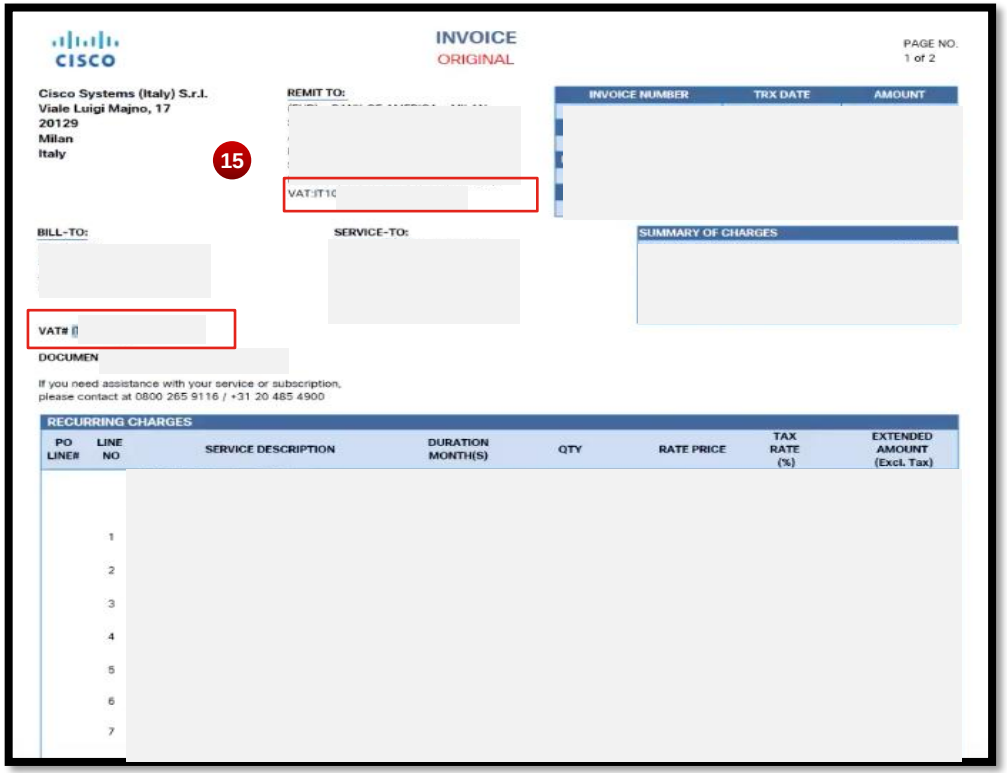
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Gjennomgå MVA/GST/SKATT-ID

15. På fakturaen din vil **MVA/GST eller TAX ID** være plassert på to steder.

Dette inkluderer øverst til høyre og midt til venstre på fakturaene.

Kunder som krever et skjema W-9 (forespørsel om skattebetalers identifikasjonsnummer og sertifisering) [Du kan laste ned skjemaet her.]



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

Italia e-faktura

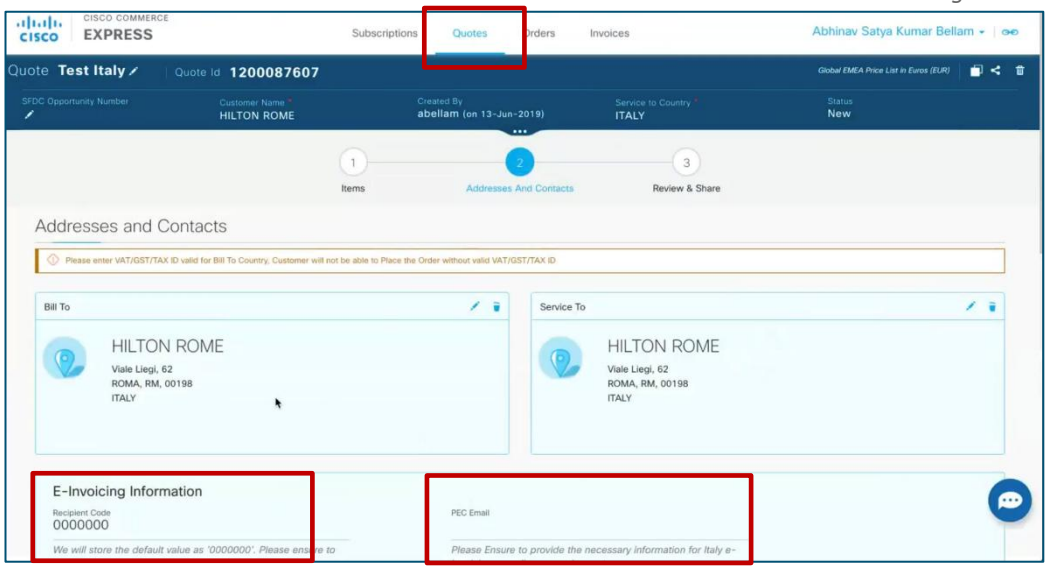
Ekstern kundevisning

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

1. Åpne **Tilbud** > Velg **Adresse og kontakter**

2. Når Bill-To er i Italia, må vi legge til et e-fakturanummer.
   a) Fakturanummer vil som standard være syv 0-er (0000000).
   b) Kunden må oppgi PEC-koden (Posta Elettronica Certificata).

3. PEC-e-post er obligatorisk og vil bli levert av kunden fra den italienske regjeringen.
   a) Denne e-fakturaen sendes til PEC Email.



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

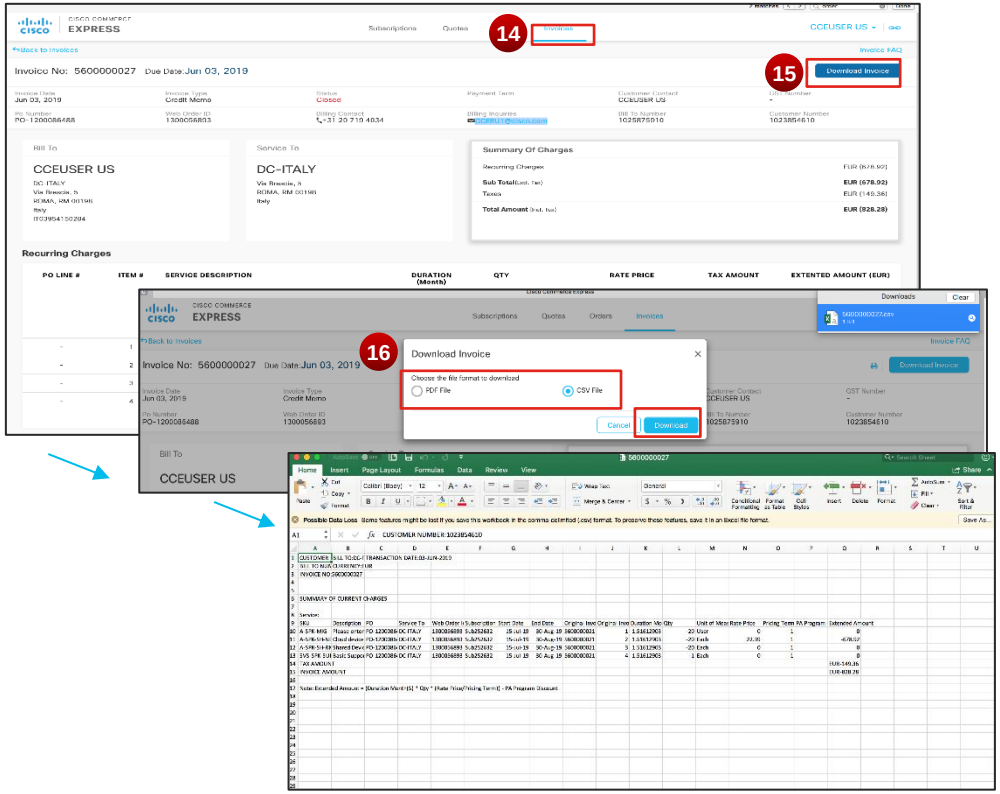
Italia e-fakturering

For kunder med faktura til og tjeneste til adresse i Italia kan du nå laste ned en faktura.

14. Velg fakturaen du vil vise, fra **Fakturaer** -fanen.

15. Klikk øverst til høyre for å **Last ned faktura**

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



Eksempel på CSV-fil

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

Brukerstøtte

Brukerstøtte

Slik får du hjelp med Cisco Commerce Express (CCE)

- Åpne en sak på Kundeservicehuben
- Søk etter «CCE»
- Klikk på «Åpne sak» under Cisco Commerce Express (CCE) Quoting Tool Support

Hvordan får jeg hjelp med nye eller eksisterende tilbud for å klargjøre en ordre fra Cisco Commerce Express (CCE)?

- Hvis du arbeider med en Cisco-salgsagent, vises kontaktinformasjonen nederst i e-posten fra Cisco

Hvordan får jeg hjelp med returer og erstatninger i Cisco Commerce Express?

- Åpne en sak på Kundeservicehuben
- Søk etter «CCE» >Klikk på «Åpne en sak» under Cisco Commerce Express (CCE) Quoting Tool Support.
- Velg « «Støtte for byråforsendelse»

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

Brukerstøtte

For bytte av en enhet plassert på Cisco Commerce Express (CCE):

•Åpne en sak på Kundeservicehuben

•Søk etter «CCE» >Klikk på «Åpne en sak» under Cisco Commerce Express (CCE) Quoting Tool Support.

•Velg «Støtte for byråforsendelse».

Hvordan får jeg hjelp med ordrestatus, endringer eller kanselleringer i Cisco Commerce Express (CCE)?

For status:

•Åpne en sak på Kundeservicehuben

•Søk etter «CCE» >Klikk på «Åpne en sak» under Cisco Commerce Express (CCE) Quoting Tool Support.

•Velg «Støtte for byråordre». og følg fremgangsmåten for å åpne en sak

For endringer/kanselleringer:

•Åpne en sak på Kundeservicehuben

•Søk etter «CCE» >Klikk på «Åpne en sak» under Cisco Commerce Express (CCE) Quoting Tool Support.

•Velg «Endringer/kanselleringer», og følg fremgangsmåten for å åpne en sak

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

Brukerstøtte

Få hjelp til å logge på CCE her

Send inn en tvist her

FAKTURERING OG KOLLEKSJONER

- AMERIKA: us01_cce@external.cisco.com eller us02_cce@external.cisco.com eller us03_cce@external.cisco.com eller us04_cce@external.cisco.com eller us05_cce@external.cisco.com
- EMEAR: cceeu1@external.cisco.com eller cceeu2@external.cisco.com
- ASIA: cce_apjc_asia1@external.cisco.com eller cce_apjc_asia2@external.cisco.com eller cce_apjc_asia3@external.cisco.com
- JAPAN: cce_apjc_jpn@external.cisco.com
- 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

Ressurser

1. **Cisco Commerce Express hjelpesenter**

   Gå til Cisco Commerce Express hjelpesenter for å finne ut mer om CCE, se gjennom vanlige spørsmål og få hjelp og støtte.

   http://cs.co/CiscoCommerceExpressHelpCenter

2. **Logg på Cisco Commerce Express**

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

3. **Cisco Commerce Express – Kundeveiledning**

   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

Ressurser

Versjonsoppdateringer

Q4F19-utgivelse - - 9. juni 2019	
Automatisk refleksjon av kredittkortbetalinger	Hoveddata for kredittkort vil automatisk reflektere over denne betalingen for alle bestillinger og abonnementer som er angitt når de oppdateres.
Italia e-fakturering	Fakturering vil være tilgjengelig elektronisk for samsvarsstandarder. E-fakturering krever en kode for å motta via e-post.
Automatiske betalinger og gjenværende saldo	Påminnelse om å betale all gjenværende saldo bør behandles på tidspunktet for oppsettet av automatiske betalinger for å sikre rettidig betaling.
Fakturanedlasting	Kunder kan laste ned fakturaer i løpet av de neste 12 timene eller, etter kl. 4:00 PST
Suspender, gjenoppta, avslutte varsel	Varsler vil bli sendt til kunder fra 10-45 dager forfalt.
Tilgjengelighet for CCE-kredittkort	CCE- og kredittkorttilgjengelighet er nå tilgjengelig for: Bolivia, De britiske jomfruøyene, Caymanøyene, Honduras, Nicaragua, Paraguay, De amerikanske Jomfruøyene, Barbados, Bermuda, Aruba
Amex til Australia	Amex i Australia kan brukes som betaling på CCE.
Hjelpesenter på Webex.com	Se vanlige spørsmål, støtte og ressurser her
Q1F20-utgivelse - - 6. september 2019	
PO-oppdatering	PO-feltet kan oppdateres for interne og eksterne brukere
CCE-hjelp	Knapp for CCE-hjelp på instrumentbord

© 2 nfidential

Versjonsoppdateringer

Q1F20-utgivelse - - 6. september 2019	
Høydepunkt for bestilling	Bestillingsknapp uthevet for kunder
Kredittkort, autopay og forbedring	Forbedringer i automatisk betaling av kredittkort og saldo på nåværende konto
Fakturavarsel	Fakturameldinger for faktura som forberedes
Q1F20-utgivelse - - 6. oktober 2019	
Kredittkort	CCE – Varslingsforbedring for Autopay-skjerm (Forbedre Autopay-opplevelsen)
Forenklingsforbedringer	Synlig ordreknapp (popup-advarsel)
	Støttekontakt som vises direkte til CCE-verktøyet
	Fakturavarsel for nedlasting om 12 timer
Ytterligere oppdatering	Gjennomgang av tilbud i CCE-instrumentbordet
	Administrer PO (instruksjonsoppdatering)
	Liste over land med tilgjengelighet
Q2.1 Utgivelse - - 19. november 2019	
E-postvarsel	Varsel når kunden foretar en engangsbetaling
Støttekoblinger	Støttekoblinger til Støtte og hjelp på CCE -målsiden

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

Versjonsoppdateringer

Q4F20 utgivelse - - 21. juni 2020	
Vise kampanjer på et tilbud	Se kampanjer og finansiell oppsummering av tilbud
Se kampanjer på gjennomgangssiden for tilbud	Se kampanjer og økonomiske sammendragsdetaljer på gjennomgangssiden for tilbud
Gjennomgå fakturaer med og uten kampanjer	Gjennomgå fakturaer når en kampanje blir søkt og når en kampanje faller av
Q1FY21 utgivelse - - 16. august 2020	
Skattefritakssertifikater	Cisco Webex LLC-byråmodell ble nedlagt og ikke lenger nødvendig. Tropo LLC byråmodell ble erstattet av Broadsoft Adaption LLC.
Administrer abonnementer	Gi ytterligere avklaring av hvem og hvordan du oppdaterer primære faktureringskontakter samt faktureringsadresse
Vise kampanjerabatt på faktura i CCE	Vise kampanjerabatter på linjenivå på fakturaer
Q1FY21 Utgivelse - - 13. september 2020	
Administrere automatiske fornyelser for abonnementer	Kunden er aktivert til å administrere innstillinger for automatisk fornyelse i brukergrensesnittet for abonnement og se oppdatert i fanen Historikk samt kjøre rapporten for endring av automatisk fornyelse
Avbryte et abonnement	Slik oppretter du en sak i Customer Service Hub for å avbryte et abonnement
Q2FY21 utgivelse - - 8. november 2020	
Administrere automatiske fornyelser for abonnementer	Oppdater hvordan kunder kan se endringer i automatisk fornyelse fra historikkfanen i brukergrensesnittet for abonnement
Q2FY21 utgivelse - - august 2021	
Retur for maskinvare	Levering av maskinvarebestilling. Maskinvareretur for kunder vil bli plassert i kundeservicehuben
Kundestøtteressurser	Kundestøtteressurser oppdatert (lysbilde 112-114)
Oppdatering av skatteverktøy	Skattealternativer, skatteverktøy, visning og avtale for kunder (lysbilde 35-37), bankoverføring

d. Cisco Confidential

Versjonsoppdateringer

Q4F22 Utgivelse - - 8. mai 2022	
Direkte dekning	Direkte debetbetaling Ny del for betalingsinstruksjoner for direkte debitering
Skattefritak	Skattefritak Ny kule re: beste praksis for å angi detaljer i feltet for beskrivelse av elementer som kvalifiserer for unntak.
Q2FY23 - - 10. januar 2023	
Kansellering av abonnement	Abonnementsavlysninger Kanselleringsforespørsel Oppdatert språk for å understreke at godkjenninger er påkrevd, men ikke garantert for alle kanselleringer mellom og ved slutten av perioden.
Dokumenttegn	Skattevisning og avtale Fjernede lysbilder med alle Docusign-trinnene, som ikke lenger er nødvendige (tidligere lysbilder 38-41).
Skattefritak	Skattefritak Lagt til liste over delstater der Broadsoft Adaption LLC er registrert for å kreve skatt.
Q3FY23 - - 1. februar 2023	
Kansellering av abonnement	Abonnementsavlysninger Kanselleringsforespørsel Oppdatert språk for å understreke at godkjenninger er påkrevd, men ikke garantert for alle kanselleringer mellom og ved slutten av perioden.
Kansellering av abonnement	Forespørsel om kansellering av abonnement Oppdatert skjermbilde for CS Hub som inkluderer nye etiketter og alternativer for Avbryt Webex-abonnement.

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

Versjonsoppdateringer

Q3FY23 - - 9. mars 2023	
Opprette og administrere et tilbud	Opprett en Cisco.com-konto (CCO ID) Oppdaterte brutte koblinger for registreringssiden og CCE-instrumentbordet
Q3FY23 - - 5. april 2023	
Kansellering av abonnement	Abonnementsavlysninger Kanselleringsforespørsel 111 – 113 Oppdaterte skjermbilder for kanselleringer.
Q2FY24 – 7. februar 2024	
Brukerstøtte	Brukerstøtte Oppdaterte støttealiaser for alle regioner

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

Liste over land med tilgjengelighet

Navn på land

1. Albania
2. Argentina
3. Aruba
4. Australia
5. Østerrike
6. Bangladesh
7. Barbados
8. Bermuda
9. Hviterussland
10. Belgia
11. Benin
12. Bolivia
13. Bosnia-Hercegovina
14. Den britiske jomfruøya
15. Bulgaria
16. Canada
17. Caymanøyene
18. Chile
19. Colombia
20. Kongo
21. Costa Rica
22. Kroatia
23. Kypros
24. Tsjekkia
25. Danmark
26. Den dominikanske republikk
27. Ecuador
28. Egypt
29. El Salvador
30. Estland
31. Etiopia
32. Finland
33. Frankrike
34. Tyskland
35. Ghana
36. Hellas
37. Guatemala
38. Guinea
39. Hongkong
40. Honduras
41. Ungarn
42. Island
43. India
44. Indonesia
45. Israel
46. Italia
47. Jamaica
48. Japan
49. Kasakhstan
50. Kenya
51. Latvia
52. Litauen
53. Luxembourg
54. Makedonia
55. Malaysia
56. Malta
57. Mauritius
58. Mexico
59. Moldova
60. Marokko
61. Nederland
62. De nederlandske Antiller
63. New Zealand
64. Nicaragua
65. Nigeria
66. Norge
67. Pakistan
68. Panama
69. Papua Ny-Guinea
70. Paraguay
71. Peru
72. Filippinene
73. Polen
74. Portugal
75. Puerto Rico
76. Qatar
77. Romania
78. Saudi-Arabia
79. Senegal
80. Serbia
81. Singapore
82. Slovakia
83. Slovenia
84. Sør-Afrika
85. Spania
86. Sri Lanka
87. Sverige
88. Sveits
89. Tanzania
90. Thailand
91. Tunisia
92. Uganda
93. Ukraina
94. De forente arabiske emirater
95. Storbritannia
96. USA
97. Uruguay
98. De amerikanske jomfruøyene
99. Venezuela
100. Vietnam
101. Zimbabwe

CISCO