Cisco Commerce Express

Guia do usuário do cliente

Fevereiro de 2024

Índice

1. Sobre o Cisco Commerce Express (CCE)
2. Noções básicas do CCE
3. Isenção de impostos
4. Gerenciar cotações do painel
5. Gerenciar uma cotação e fazer um pedido
6. Criar novo contato comercial
7. Adicionar contato de cobrança secundário
8. Gerenciar pedido da PO nº
9. Criar uma conta Cisco.com
10. Visualizar, baixar e imprimir faturas
11. Visualizar e gerenciar assinaturas no painel
12. Baixe seu contrato assinado
13. Pagamento com cartão de crédito
14. Pagamento único
15. Pagamento por débito direto
16. Pagamento automático e pagamentos de reflexão automática
17. Visualizar e gerenciar todas as notificações
18. Modificar assinatura
19. Gerenciando a renovação automática de assinaturas
20. Cancelar uma assinatura
21. Criar um diferendo
22. Gerenciando fatura
23. Suporte
24. Recursos

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

Sobre o Cisco Commerce Express (CCE)

Cisco Commerce Express (CCE)

Para atender às necessidades dos clientes e fornecer uma experiência aprimorada e mais rápida aos clientes, a Cisco projetou e desenvolveu uma plataforma Cisco Commerce Express (CCE) que permite à Cisco e aos clientes colaborar enquanto analisam e adquirem algumas ofertas do portfólio do Cisco Collaboration.

A plataforma oferece aos clientes acesso fácil aos orçamentos do Webex e do Webex Teams criados pela Cisco, dá a possibilidade de revisar os orçamentos e enviar pedidos diretamente para a Cisco Systems, Inc.

Ele também permite que os clientes gerenciem cotações e pedidos, revisem e imprimam faturas, bem como visualizem e gerenciem assinaturas.

Este documento é para orientar os clientes da Cisco por meio da plataforma Cisco Commerce Express e mostrar seus benefícios sobre como usá-la.

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

Noções básicas do CCE

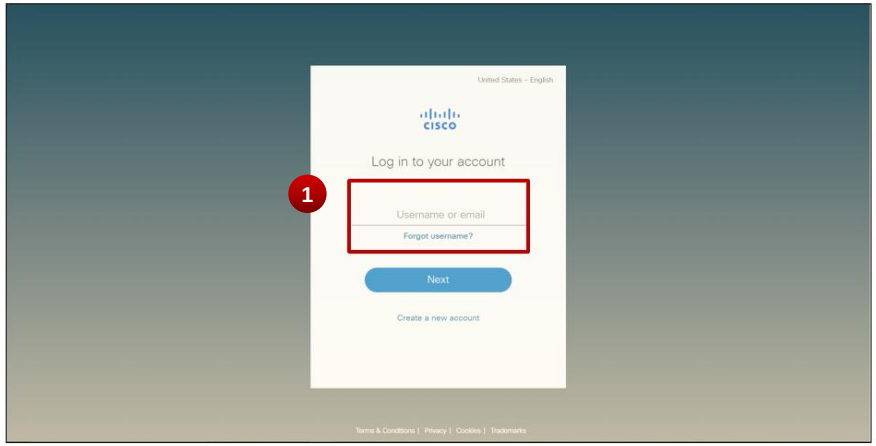
Noções básicas do CCE

Visão geral:
Agora, os clientes podem usar a plataforma Cisco Commerce Express para gerenciar cotações e fazer pedidos.

1. Para **efetuar logon** na página inicial do Cisco Commerce Express, clique aqui

Nota: Para fazer logon na ferramenta, você precisa usar sua conta Cisco.com (ID de CCO) e senha.

Se você ainda não tiver a ID CCO do usuário Cisco, juntamente com o e-mail "Cotação compartilhada", você recebeu um e-mail "Registrar-se para uma nova conta". Siga as etapas descritas nesse e-mail para registrar sua conta ID do CCO. O Principal contato de cobrança também pode adicionar contatos secundários e de suporte. Depois de adicionado, siga o e-mail de ativação para configurar a ID CCO.



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

Noções básicas do CCE

Na página inicial do Cisco Commerce Express, configure seu perfil clicando na seta à direita do seu nome e, em seguida, clique em **Minha conta e preferências**.

1. No seu perfil, no lado direito da tela, selecione **minhas preferências de conta**

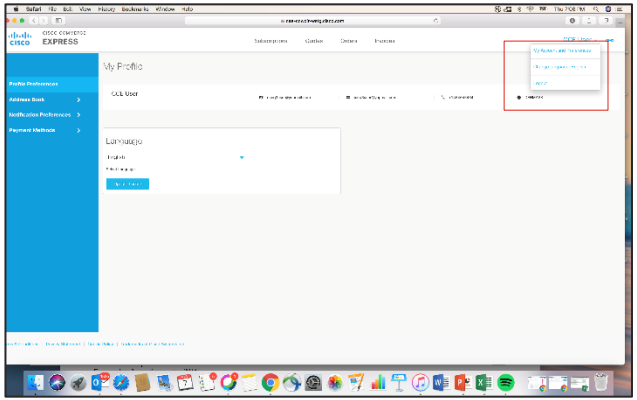
2. Selecione alterar idioma para ver uma lista **de16 idiomas suportados** para visualizar assinaturas, cotações, pedidos e faturas.

3. Você pode adicionar endereços **Fatura Para** ou **Serviço Para** . *A Fatura A ser endereçada salvará a moeda preferida. Isso é definido pelo departamento de Vendas.*

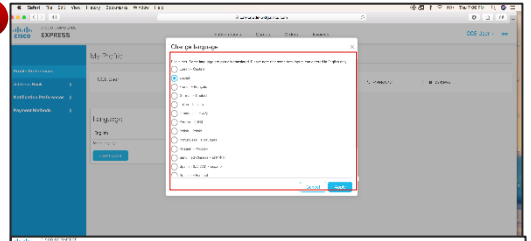
4. Selecione alternância para **definir cotação e notificação de pedidos**

5. Adicione métodos de pagamento (ach/check/transferência bancária ou cartão de crédito), **pagamentos preferenciais** ou altere métodos.

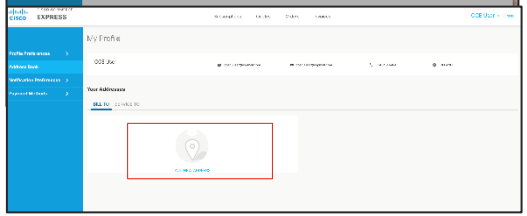
1



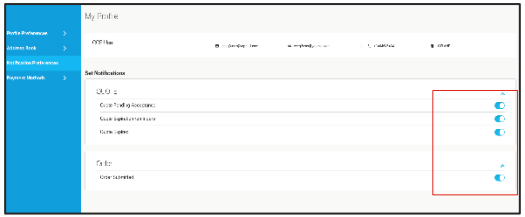
2



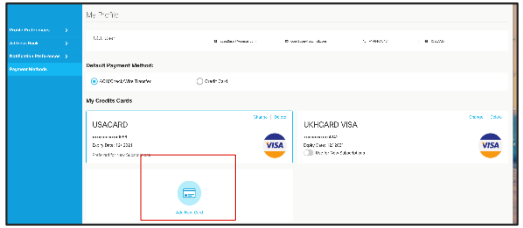
3



4



5



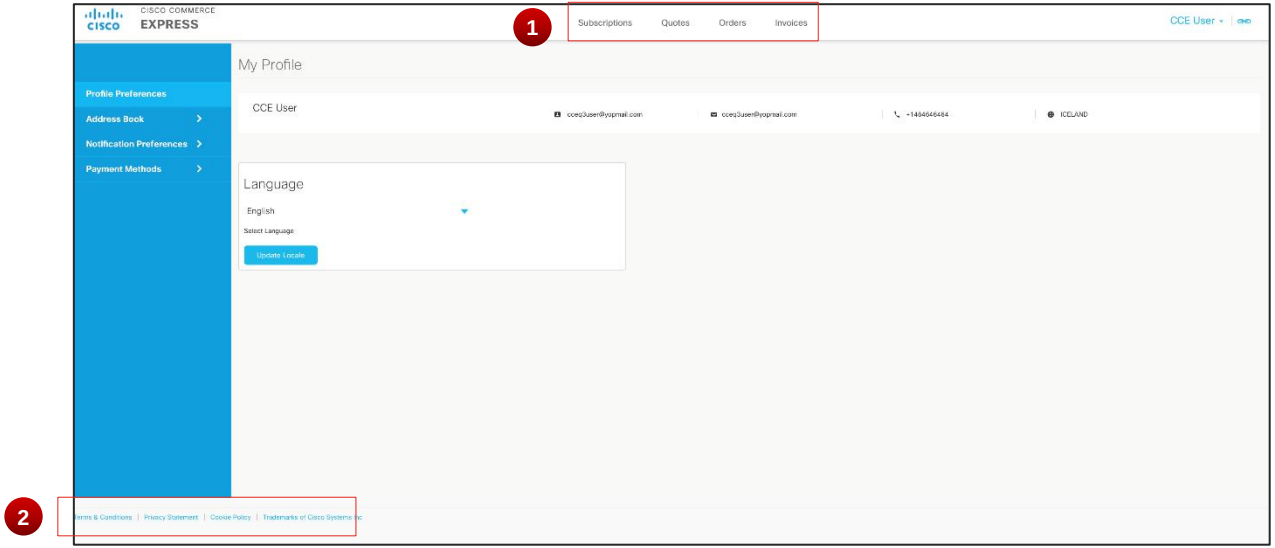
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

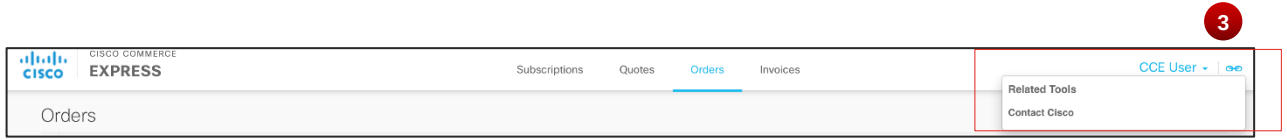
Noções básicas do CCE

1. Há quatro guias no cabeçalho: **Assinaturas, cotações, pedidos e faturas**. Clique em uma guia para se conectar ao painel associado.

2. Clique nos **links** na barra de ferramentas para visualizar contatos, mapa do site, termos e condições, declaração de privacidade, política de cookies e marcas registradas da Cisco, visualizar contatos, enviar comentários e receber ajuda.

3. Clique no para visualizar as ferramentas relacionadas ou para entrar em contato com a Cisco.

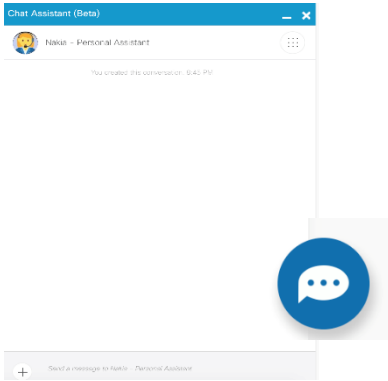




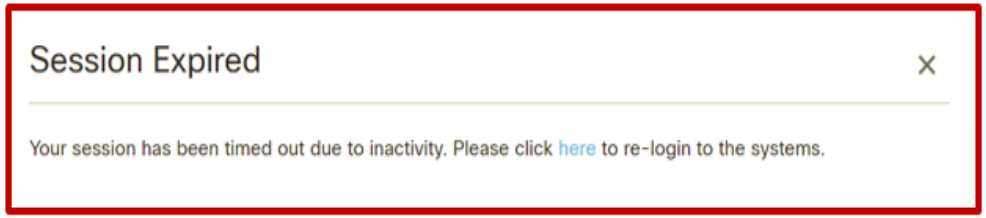
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Noções básicas do CCE

Nota: Clique no botão de minimizar para minimizar o Assistente de bate-papo.



Após 10 minutos de inatividade, sua sessão expirará e o CCE o desconectará automaticamente. Clique no botão here para fazer logon novamente no CCE.



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

Revisão da cotação no painel CCE

As vendas compartilharão com os clientes uma cotação no CCE.

Diagrama A
Se um usuário for um **Novo usuário no CCE**, ele deverá se registrar em uma conta Cisco.com.

Retorne ao e-mail de Cotação e clique para Visualizar cotação. Insira as informações da sua conta Cisco.com.

**Salve estas informações, pois elas serão usadas em

Diagrama B
Para **usuários que retornam**, clique para **Visualizar cotação**. Agora insira as informações da sua conta 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.

Novo

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.

Retornando

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

Isenção de impostos (EUA)

Isenção de impostos

Visão geral:

- Os produtos e serviços adquiridos estão sujeitos aos impostos de vendas aplicáveis no(s) local(is) de envio e de serviço.
- A partir de 13 de setembro de 2020, se uma empresa de faturamento do cliente não tiver certificados de isenção de impostos arquivados para a **Cisco Systems Inc. e/ou Broadsoft Adaption LLC** nos locais tributáveis, a Cisco aplicará todos os impostos necessários às faturas.
- Se você estiver qualificado para isenção de impostos e não quiser que a Cisco aplique impostos às suas faturas, envie-nos seus certificados de revenda ou outros certificados de isenção de impostos antes de fazer seu primeiro pedido por meio da plataforma do Cisco Commerce Express.
- Este é um requisito único. Os certificados de isenção de impostos são válidos para os estados especificados até que expirem ou sejam revogados.
  - Estados onde a **Broadsoft Adaption LLC** está registrada para cobrar impostos: Arizona, Arkansas, Connecticut, Geórgia, Indiana, Kansas, Kentucky, Louisiana, Maine, Maryland, Massachusetts, Michigan, Minnesota, Mississippi, Missouri, Nebraska, Nevada, Nova Jersey, Novo México, Carolina do Norte, Ohio, Pensilvânia, Carolina do Sul, Utah, Washington, Virgínia Ocidental, Wisconsin
- No certificado de isenção, insira "equipamento de computador ou rede e serviços relacionados" no campo para a descrição dos itens que se qualificam para a isenção.

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

Isenção de impostos

A partir de 13 de setembro de 2020, para receber o status preciso de isenção de impostos, você precisará fornecer à Cisco dois pacotes de certificados, um para cada:

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

Seus certificados de isenção de impostos devem ser enviados ao representante de vendas da Cisco ou à equipe de cobranças da Cisco com o mesmo número de ID do cliente (CID) incluído em cada envio. Os certificados serão encaminhados internamente para a equipe de impostos sobre vendas da Cisco para validação.

Se você não souber seu número de ID de cliente, entre em contato com a equipe de vendas da Cisco e eles terão todo o prazer em encontrar seu número de ID de cliente para você.

Mais informações podem ser encontradas na página de Atendimento ao cliente de impostos sobre vendas da Cisco (https://www.cisco.com/c/en/us/buy/customer-support-information/united-states-sales-tax.html), incluindo referências a formulários de isenção de imposto estadual por estado.

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

Gerenciar cotações do painel

Gerenciar cotações do painel

Visão geral:

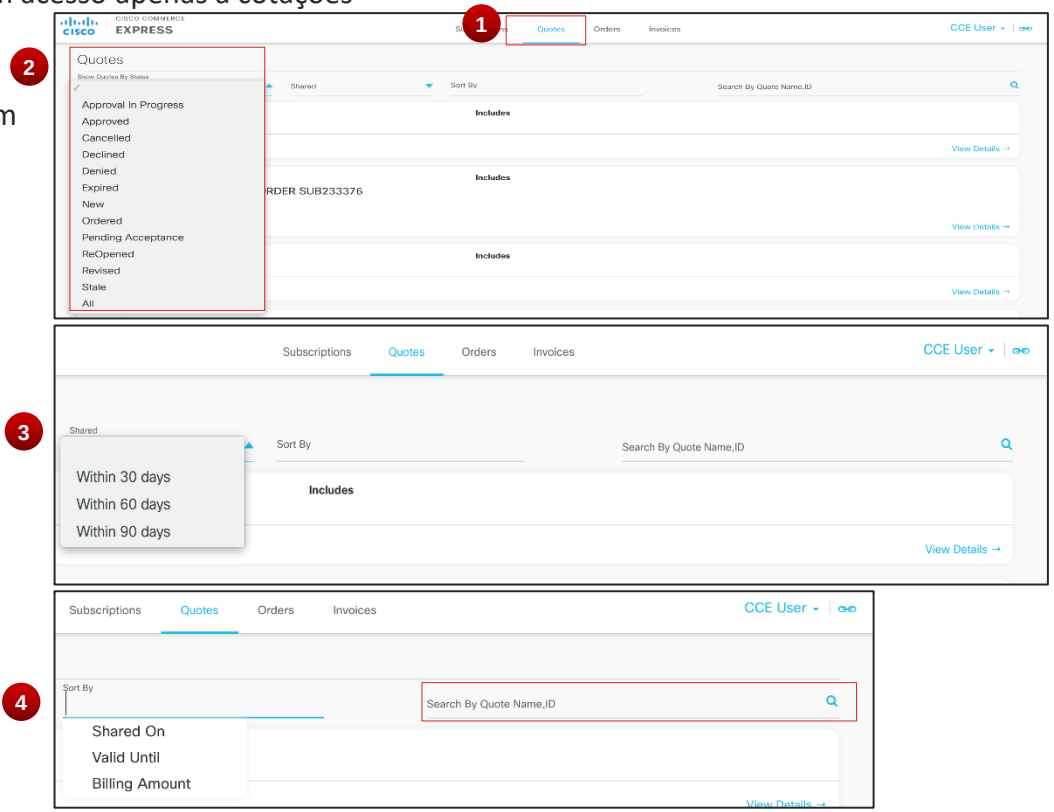
Agora, os clientes podem gerenciar **cotações** criadas pela Cisco diretamente na plataforma Cisco Commerce Express. Depois que uma cotação for compartilhada com você, ela fica visível no painel de cotações do Cisco Commerce Express. Agora você pode classificar, filtrar, pesquisar e visualizar todas as suas aspas. Você tem acesso apenas a cotações que foram compartilhadas com você.

1. Na página inicial do Cisco Commerce Express, clique em **Cotações** para visualizar todas as cotações com detalhes de alto nível.

2. Para **filtrar pelo status**, clique no menu suspenso e todos os status de citação aplicáveis na seção de Status.

3. Use a gota para revisar as **Cotações compartilhadas** nos últimos 30, 60 ou 90 dias

4. Você pode classificar por data, incluindo quando uma cotação é *Compartilhada, Válida até ou Valor de cobrança.*



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

Commerce EXPRESS

Gerenciar uma cotação e fazer um pedido

Gerenciar uma cotação e fazer um pedido

Visão geral:
Os clientes agora podem gerenciar cotações e fazer pedidos a partir do seu painel no Cisco Commerce Express (CCE).

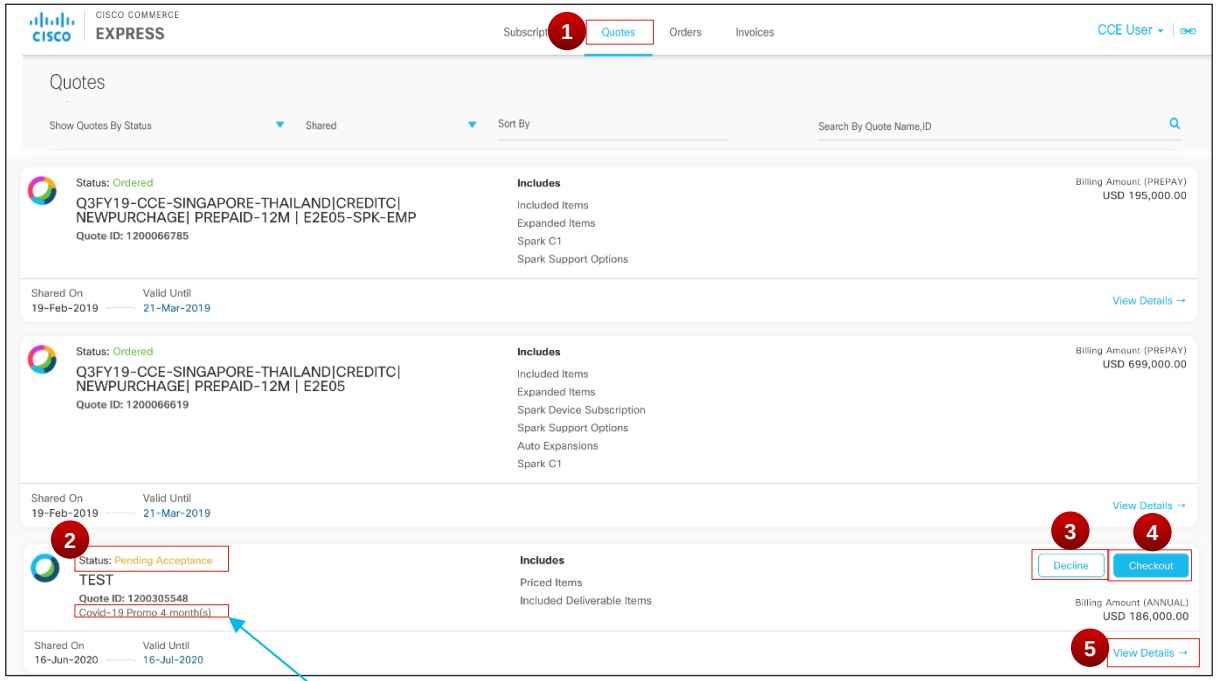
1. Na página inicial do Cisco Commerce Express, clique em Cotações para visualizar o painel de **Cotações** .

2. Para novas cotações pendentes de aceitação, você verá "***Aceitação pendente***" no campo de Status.

3. Para recusar a cotação, clique em **Recusar**.

4. Para finalizar a compra, clique em **Finalizar a compra**.

5. Para visualizar os detalhes da cotação, clique em **Exibir detalhes**.



Nota: Se uma promoção for aplicada na cotação, ela será mostrada aqui.

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

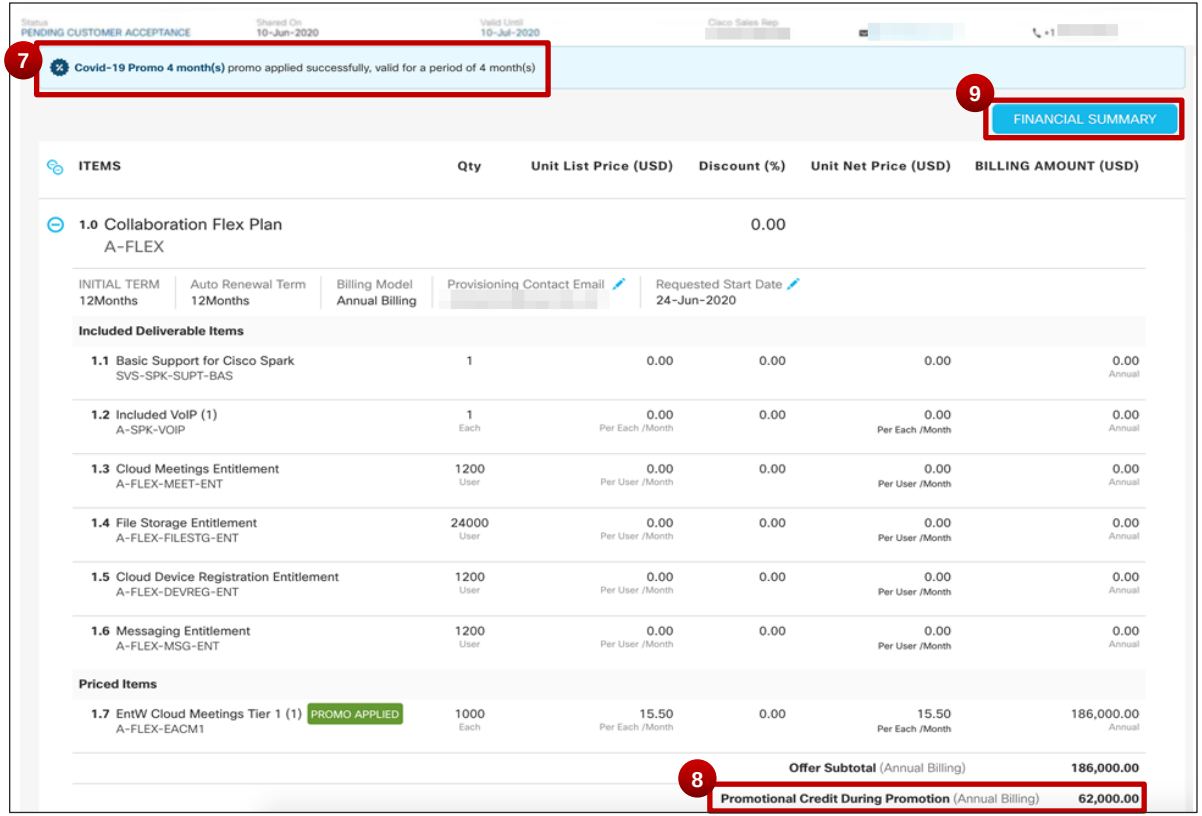
Gerenciar uma cotação e fazer um pedido

6. Depois de clicar em **Exibir detalhes** no painel, a página Itens mostrará os detalhes na cotação.

7. Se uma promoção tiver sido aplicada na cotação, será exibida uma mensagem no topo com o nome e a duração da promoção.

8. Além disso, o **Subtotal de crédito promocional** será exibido na parte inferior da cotação para informar os usuários sobre os descontos que estão recebendo.

9. Para ver mais detalhes sobre os itens de preço da cotação, clique em **Resumo financeiro**.



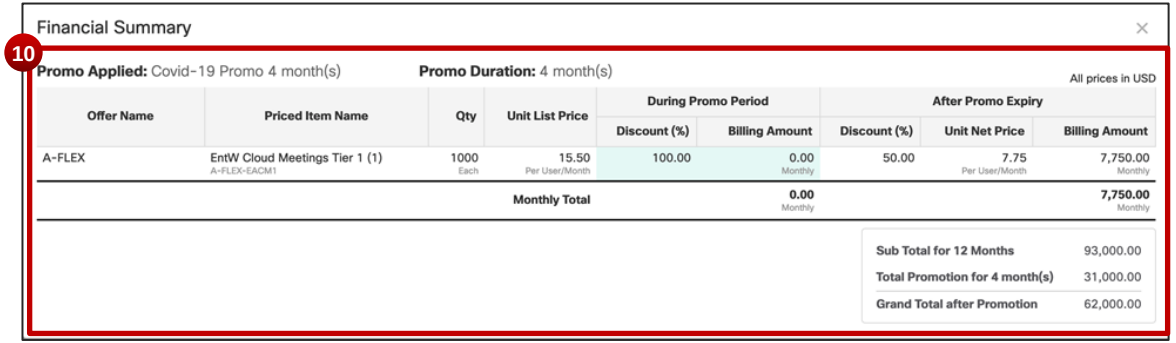
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Gerenciar uma cotação e fazer um pedido

10. O pop-up **Resumo financeiro** será exibido fornecendo o detalhamento da promoção para cada item. Os usuários poderão ver o nome da promoção aplicada e a duração da promoção. Cada item com a promoção aplicada será exibido na tabela Resumo financeiro. Os usuários podem ver o desconto e o valor de cobrança durante o período da promoção, bem como o desconto, o preço líquido unitário e o valor de cobrança após o vencimento da promoção. Nota: todos os itens com preços na cotação, independentemente de uma promoção ser aplicada ao item, serão exibidos na tabela Resumo Financeiro.

- Nota: Para Cobrança anual, ele exibirá o total anual de cobrança.

11. Clique em **Checkout** para continuar solicitando a cotação.

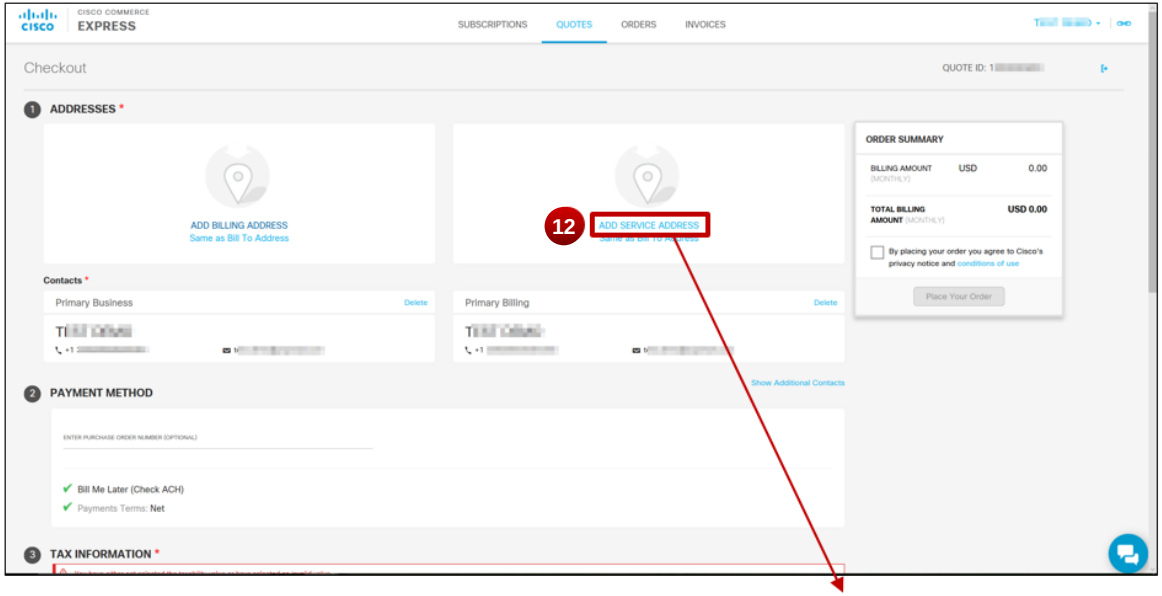


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Gerenciar uma cotação e fazer um pedido

12. Na página de finalização de compra, clique em Adicionar endereço de serviço, se aplicável.

13. Clique em **Adicionar novo endereço**.



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

Gerenciar uma cotação e fazer um pedido

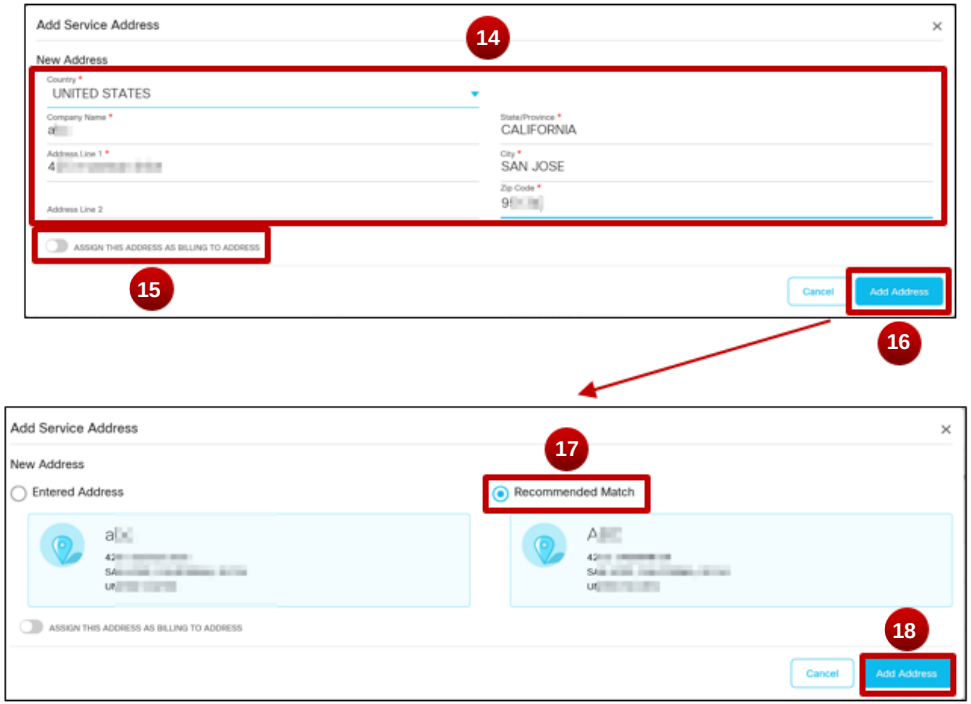
14. Preencha todos os campos na caixa **Adicionar endereço de serviço**. Na página Checkout, clique em Adicionar endereço de serviço, se aplicável.

15. Clique em Atribuir Este Endereço Como Endereço de cobrança, se aplicável.

16. Clique em Adicionar endereço.

17. Clique em **Correspondência** recomendada.

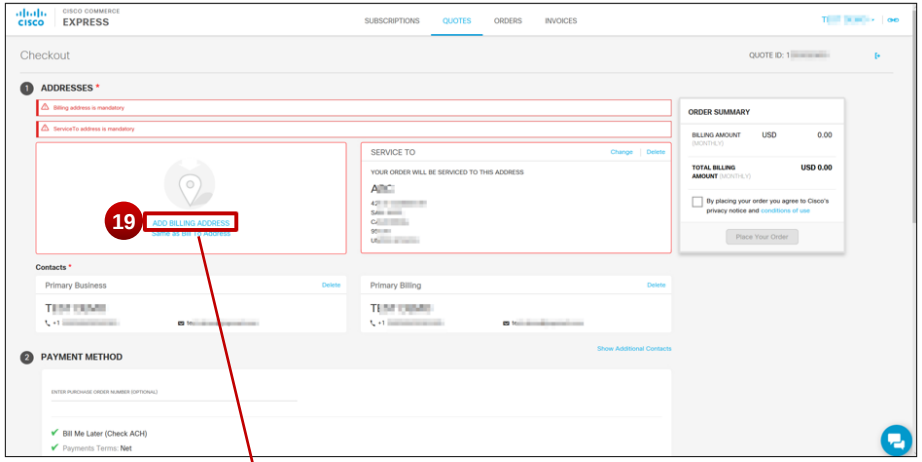
18. Clique em Adicionar endereço.



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

Gerenciar uma cotação e fazer um pedido

19. Clique em **Adicionar endereço de cobrança**.

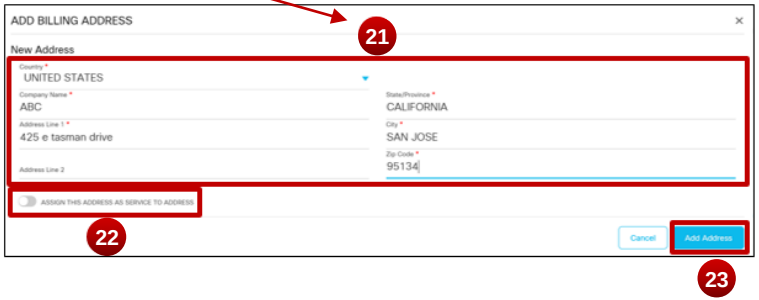


20. Clique em Adicionar novo endereço.

21. Cometer todos os campos na caixa Adicionar endereço de cobrança.

22. Clique em Atribuir Este Endereço Como Serviço ao Endereço, se aplicável.

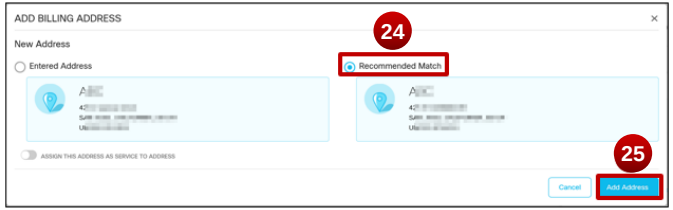
23. Clique em Adicionar endereço.



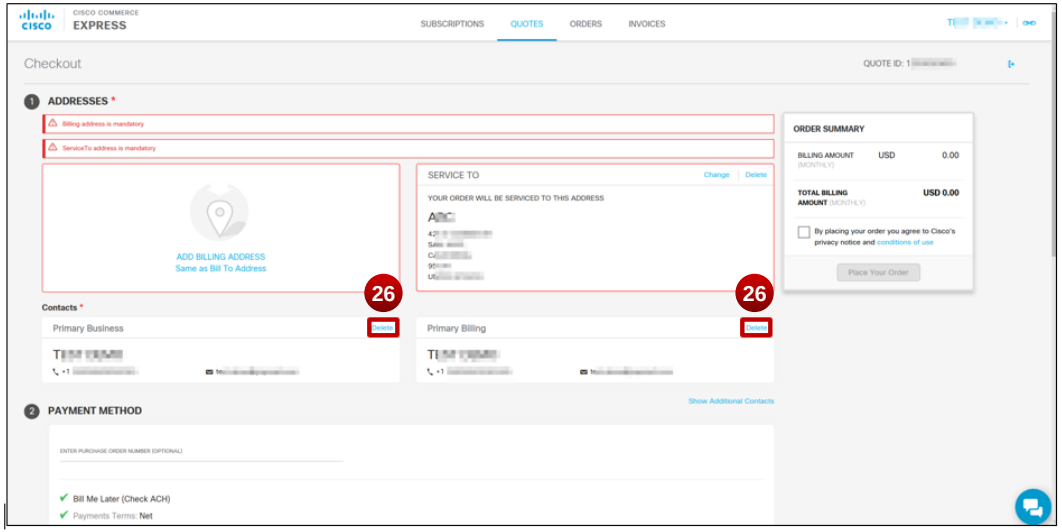
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Gerenciar uma cotação e fazer um pedido

24. Clique em Correspondência recomendada.
25. Clique em Adicionar endereço.



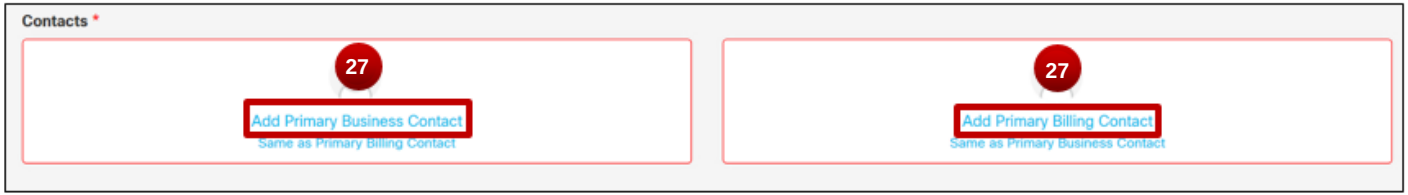
26. Para excluir um contato principal de negócios ou de cobrança principal existente, clique em Excluir.



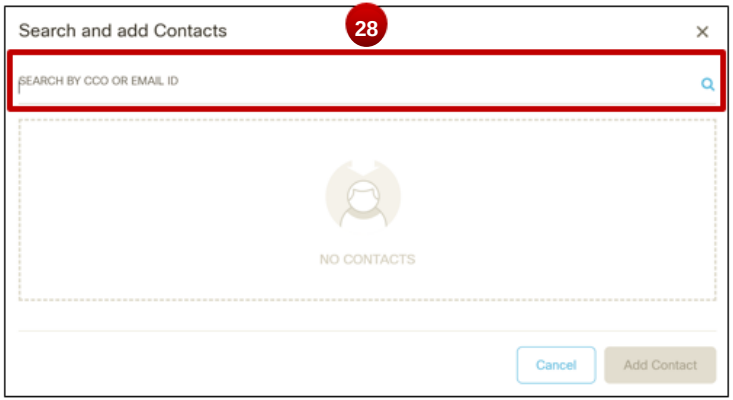
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Gerenciar uma cotação e fazer um pedido

27. Para adicionar um contato comercial principal ou contato de cobrança principal, clique em Adicionar contato comercial principal ou Adicionar contato de cobrança principal.
Nota: Os contatos comerciais principais e os principais contatos de cobrança são obrigatórios.



28. Selecione seu contato no campo Procurar por **CCO ou ID de e-mail**.
Nota: Para adicionar um novo contato comercial, prossiga para a etapa 24.



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

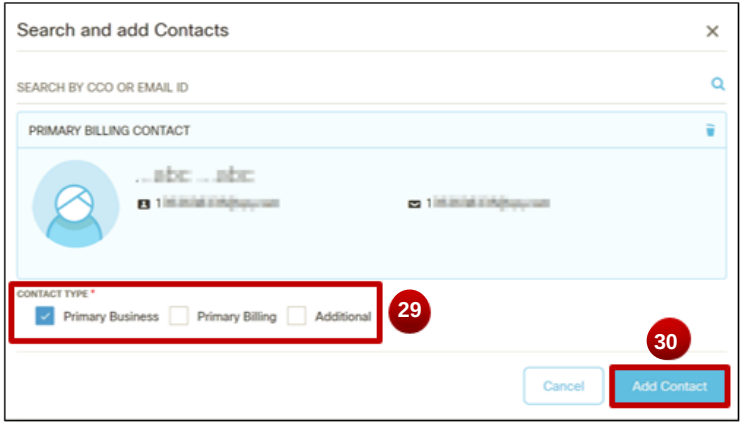
Gerenciar uma cotação e fazer um pedido

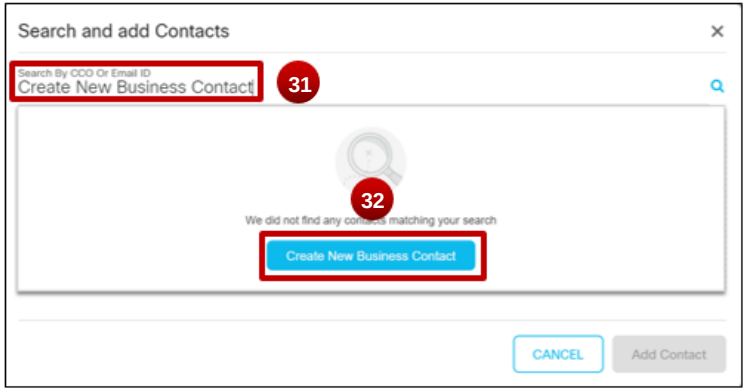
29. Selecione todos os tipos de contato aplicáveis

30. Clique em **Adicionar contato**.
Nota: Não é possível editar contatos depois de adicionados. Para fazer alterações, exclua o contato e adicione novamente. Adicionar novamente

31. Para criar um novo contato comercial, insira "Criar novo contato comercial" no campo Pesquisar pela conta Cisco.com (ID do CCO) ou ID de e-mail

32. Clique em **Criar novo contato comercial**





Se o contato do administrador de cobrança não estiver mais com a empresa e o contato precisar ser atualizado, envie um ticket aqui:

Link: https://www.cisco.com/go/cs
Caminho do portal: Cotação > Nova cotação > Cisco Commerce Express

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

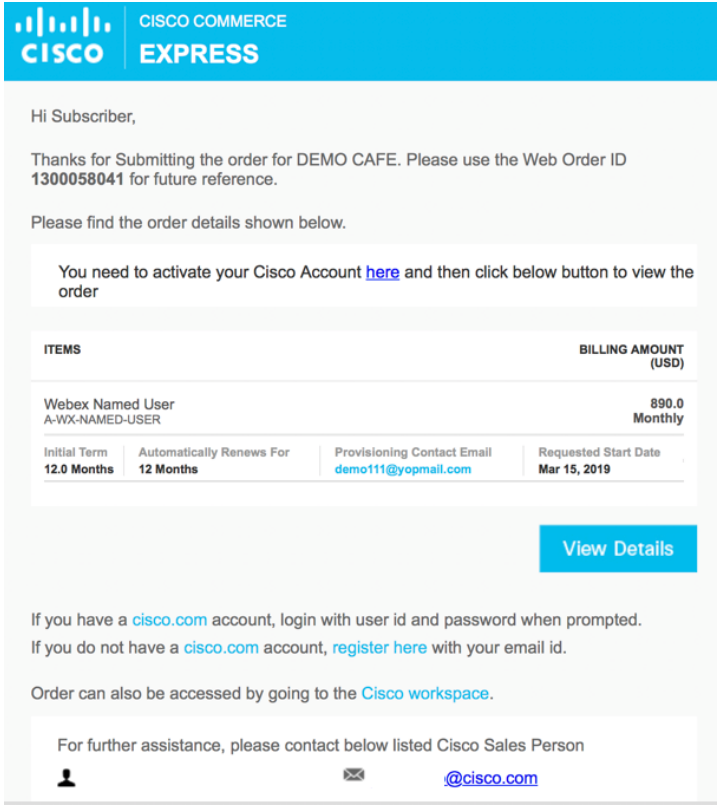
Conta Cisco.com (ID do CCO)

Ativar e-mail e visualizar fatura

Nota: Se o contato for novo, o novo usuário receberá um e-mail que inclui uma mensagem de conta ID CCO "Ativar" no e-mail, juntamente com a fatura atual.

Clique aqui para ativar a nova conta de ID do CCO

Clique em Visualizar detalhes para visualizar a fatura



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

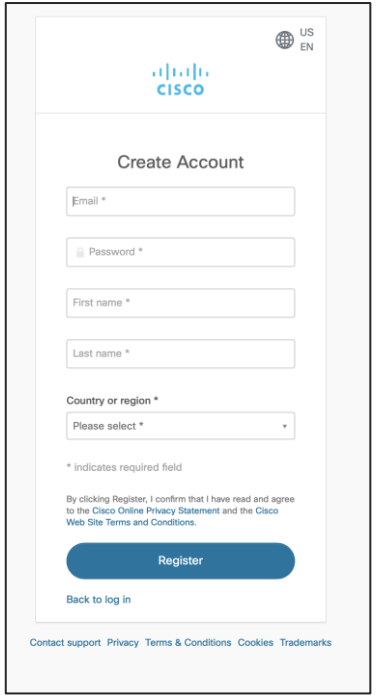
Criar uma conta Cisco.com (ID da CCO)

Como faço para configurar uma ID da Cisco (ID da CCO)?

1. Vá para a Registrar-se página
2. Preencha todos os campos obrigatórios.
3. Clique em Registrar-se.

Observação:
Para ser mapeado para a conta, pedido ou fatura da sua empresa, aqui estão algumas maneiras de ser adicionadas:

- As vendas devem “compartilhar o pedido” ou a fatura com você e adicioná-lo como um contato à conta.
- Seu contato comercial interno pode adicioná-lo como um contato de cobrança, secundário ou de suporte à conta diretamente no CCE.
- Você pode criar um ticket para solicitar que seja adicionado www.cisco.com/go/cs



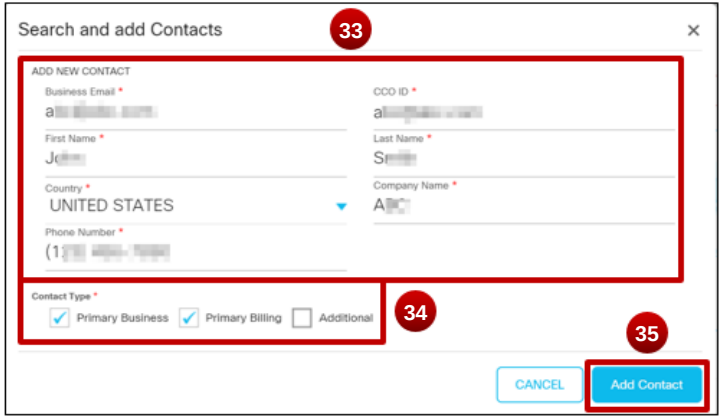
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Gerenciar uma cotação e fazer um pedido

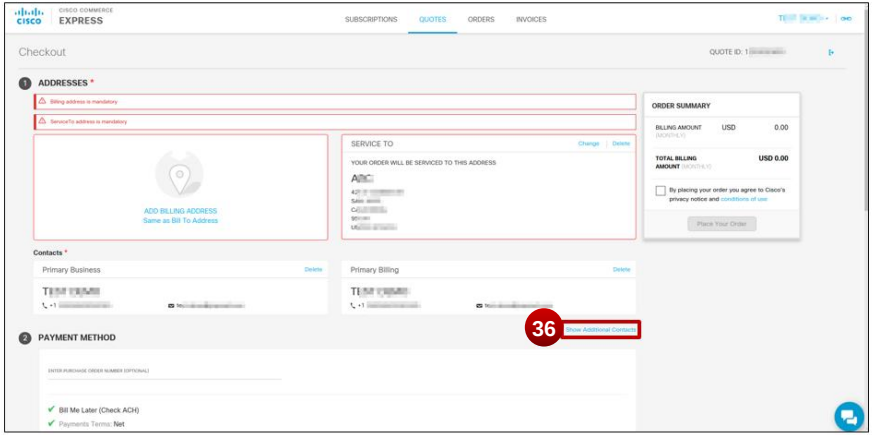
33. Preencha os detalhes de "Adicionar novo contato“

34. Selecione todos os tipos de contato aplicáveis

35. Clique em Adicionar contato



36. Para ver contatos adicionais, clique em Mostrar contatos adicionais

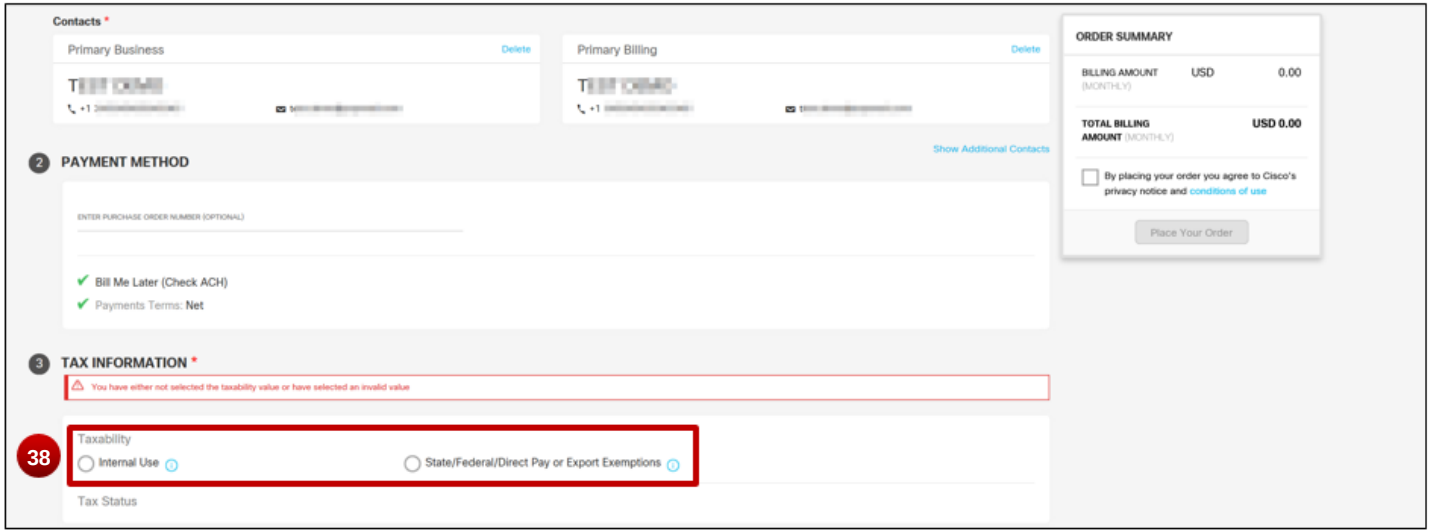


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Gerenciar uma cotação e fazer um pedido

37. Para adicionar contatos adicionais, clique em *Clique Para Contatos Adicionais.*

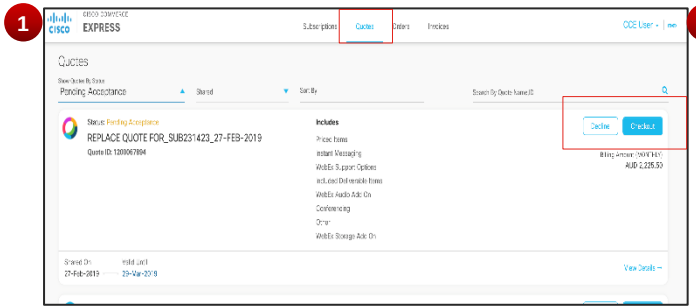
38. Clique na seleção de tributabilidade aplicável na caixa Informações fiscais.

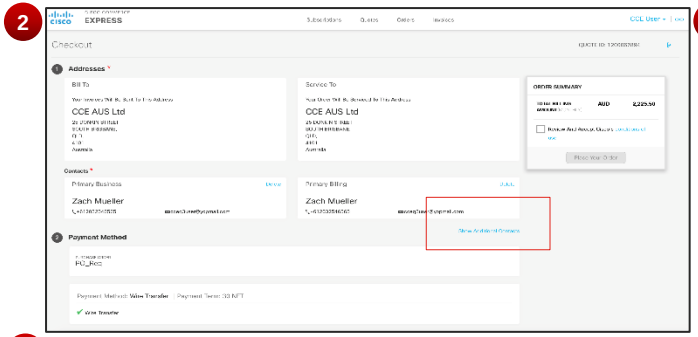


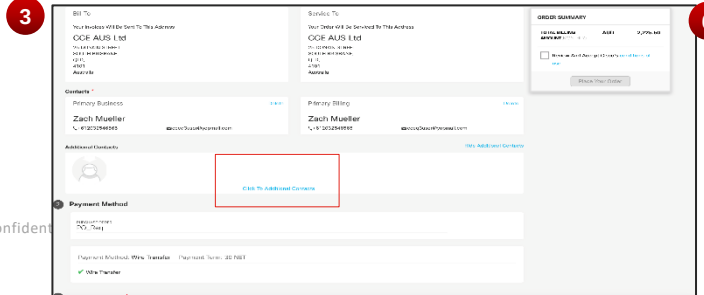
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

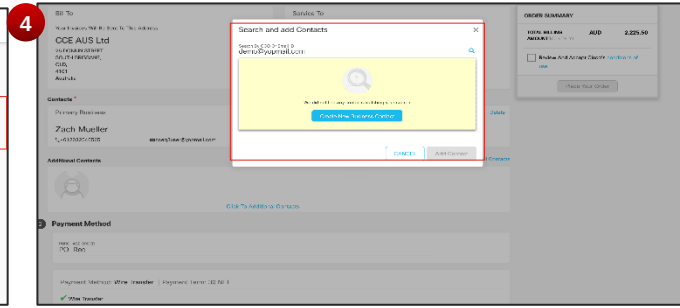
Adicionar um contato secundário de cobrança

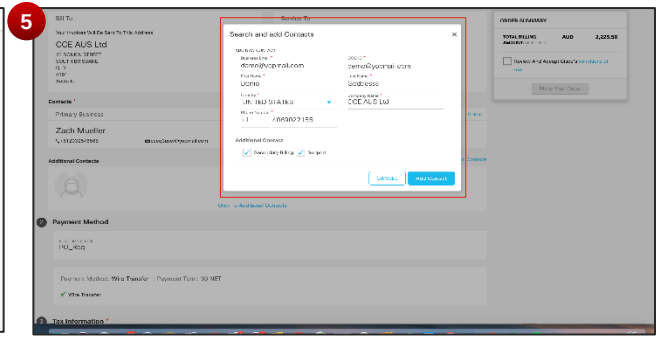
1. Para adicionar uma cotação de Selecionar contato secundário
2. Ir para a Verificação
3. Mostrar contatos adicionais
4. Clique para adicionar contatos adicionais
5. Pesquise para atribuir usuário ou clique em Criar novo contato de usuário. Selecione a função de cobrança secundária ou de suporte
6. Revisar o contato secundário foi adicionado

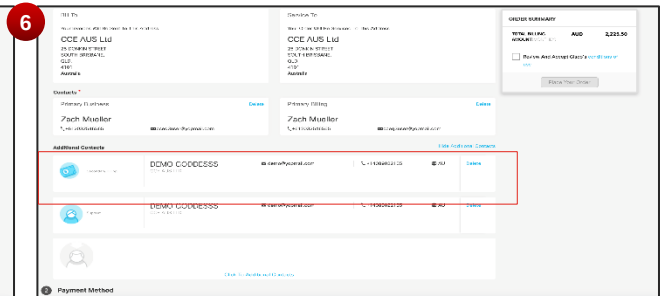












© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confident

Gerenciar uma cotação e fazer um pedido

39. Para alterar o e-mail do contato de provisionamento, clique no ícone de Lápis.

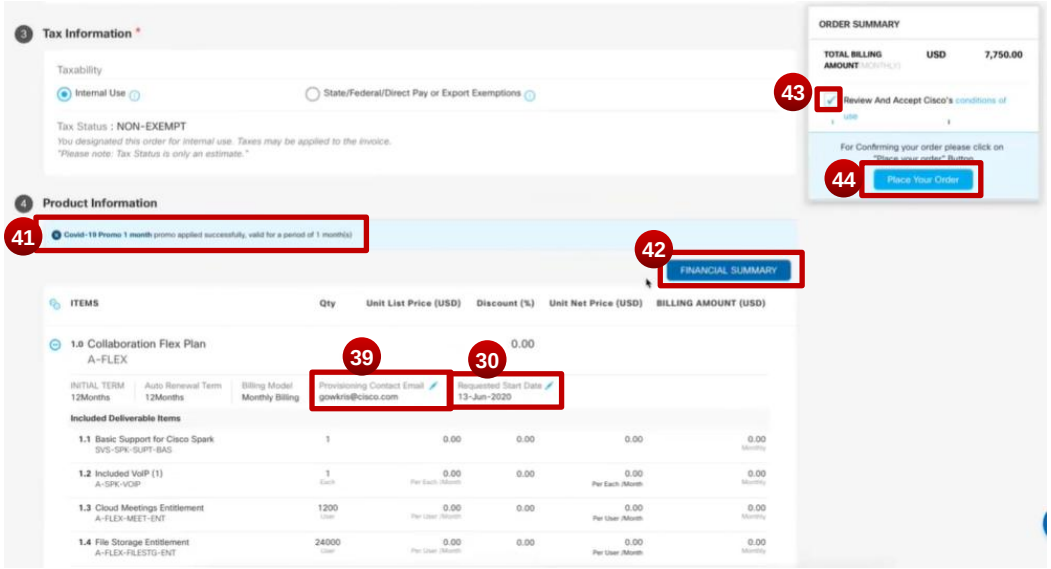
40. Para alterar a data de início solicitada, clique no ícone de lápis

41. Se uma promoção tiver sido aplicada na cotação, uma mensagem mostrará o nome e a duração da promoção.

42. Para visualizar o Resumo Financeiro dos itens com preços na cotação, clique em Resumo Financeiro.

43. Para fazer seu pedido, marque a caixa ☐ para concordar com o aviso de privacidade e as condições de uso da Cisco.

44. Clique em Fazer seu pedido



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

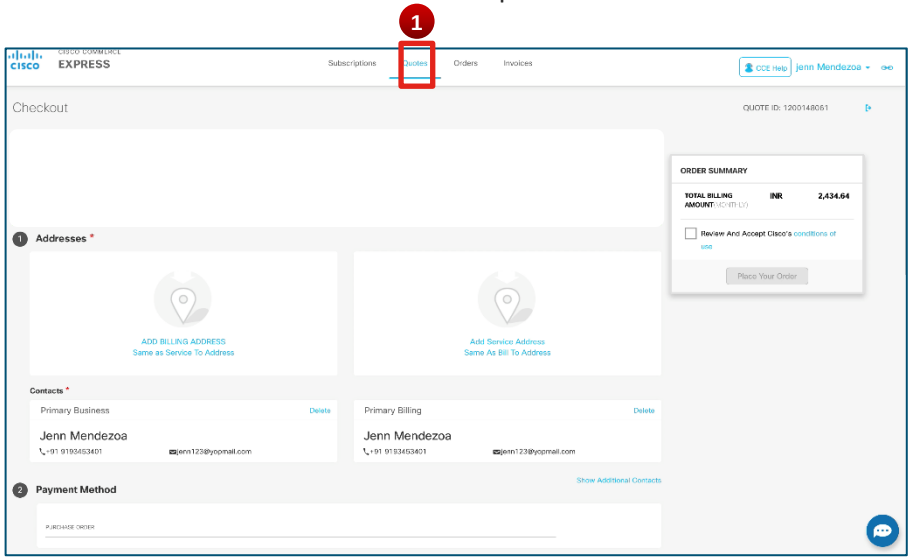
Gerenciar o pedido de compra nº (PO nº)

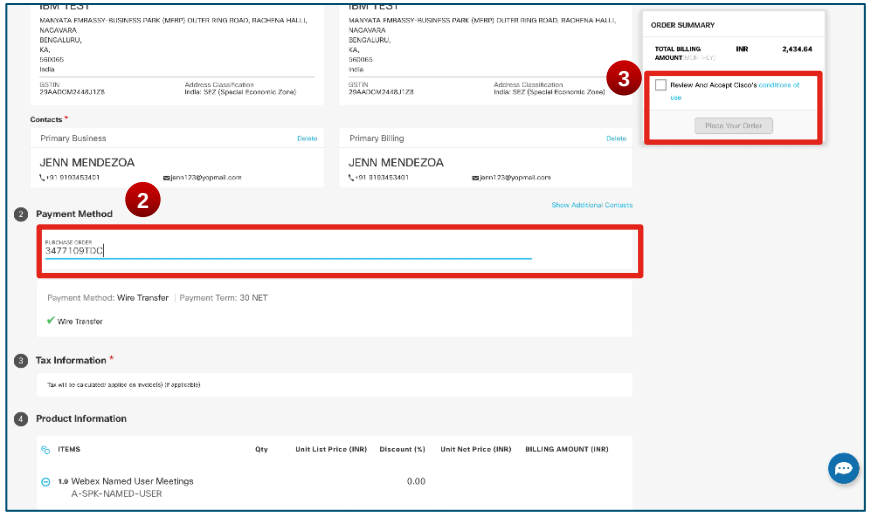
Adicionar um número de PO a um novo pedido:

1. No **Painel CCE > Revisar cotação**.
    1. Para novos usuários, consulte as etapas para se registrar no seu e-mail aqui.

2. Role para baixo 2) **Método de pagamento** e insira **Número da PO > Atualizar campo da PO.**

3. Note: Os números da PO de novos pedidos devem ser inseridos antes de aceitar a cotação do seu representante de vendas.



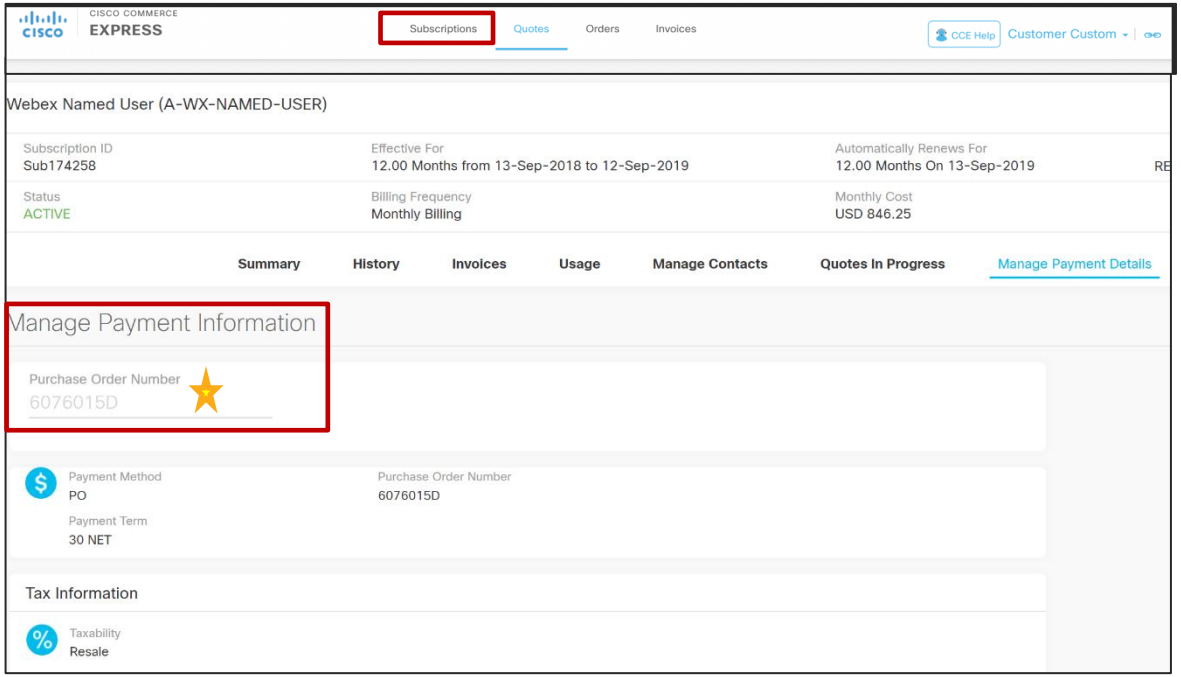


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Gerenciar o nº do pedido de compra (PO)

As assinaturas ativas podem ser modificadas apenas pelos clientes (contatos de cobrança).

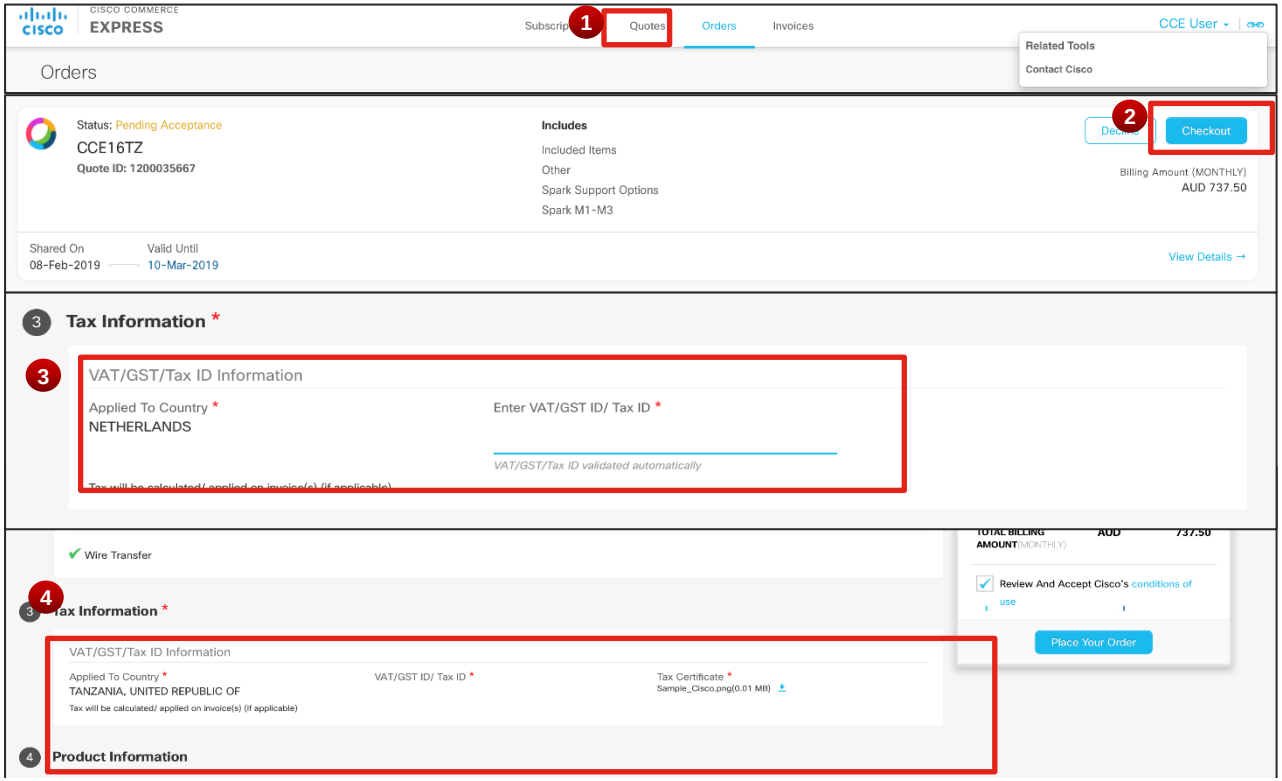
1. Selecione a **IU de assinatura** > Gerenciar detalhes de pagamento > Atualizar campo PO.



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

Carregamento do certificado e registro da ID do IVA

1. Clique para visualizar Cotações compartilhadas por vendas.
2. Clique em Finalizar
3. O cliente ou a VSS agora pode carregar o certificado de registro do IVA
4. Para países que não possuem um link de pesquisa manual/automatizado de ID do IVA.



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

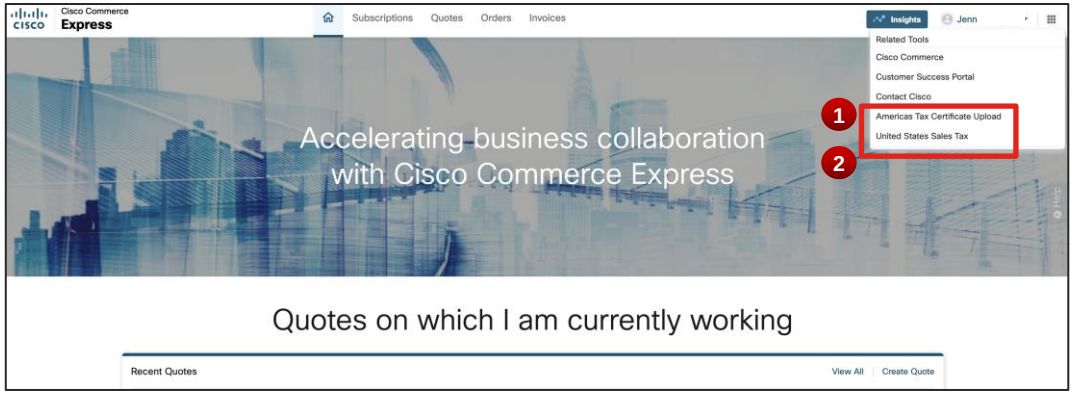
Opções fiscais

1. **As opções de taxabilidade** serão exibidas aos clientes. Os clientes podem selecionar entre Uso interno (Não isento) ou Isenções estaduais/federais/de pagamento direto ou de exportação
2. A definição de imposto será exibida na seção de tributabilidade

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

Ferramentas fiscais no CCE

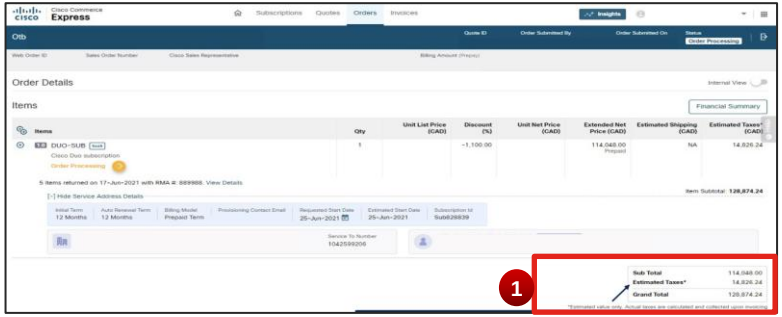
1. O link está incluído para permitir que os clientes redirecionem para o Customer Service Hub para carregar o certificado fiscal
2. Link para o site do Cisco Tax para informações gerais sobre impostos sobre vendas



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

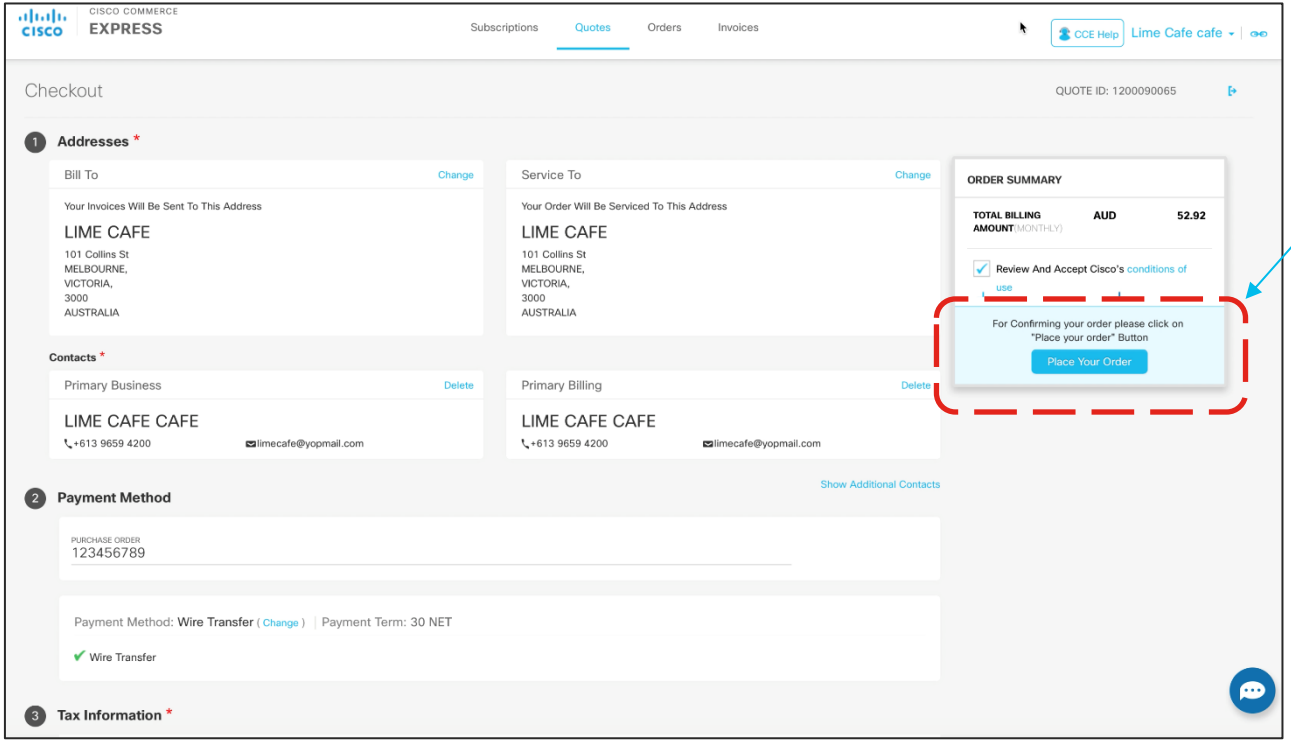
Exibição de impostos e contrato

1. O imposto estimado será exibido para os clientes
2. O cliente deve reconhecer o acordo estimado de imposto sobre vendas



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

Destaque da ordem de local

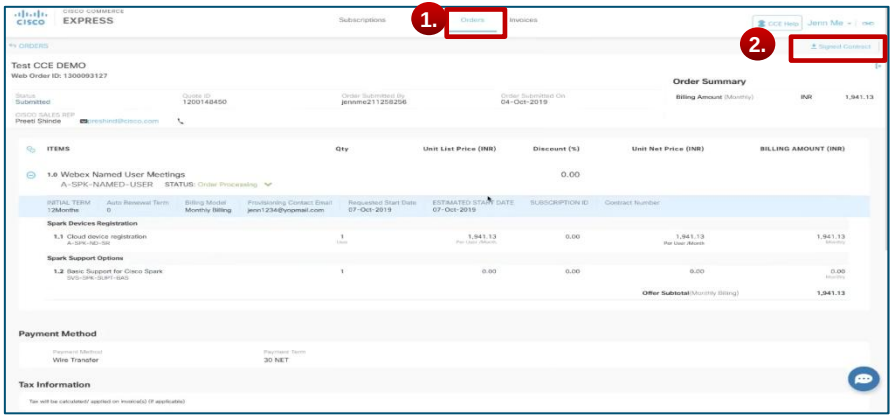


O botão Fazer pedido agora é realçado para os clientes ao confirmar e fazer pedidos.

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

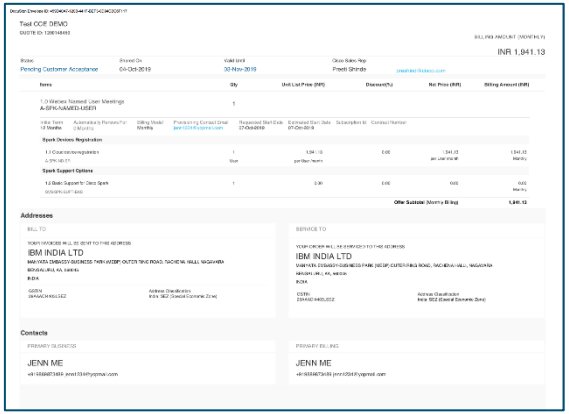
Baixar seu contrato assinado

1. Na tela Pedidos
2. Clique à esquerda em Contrato Assinado
3. O arquivo será baixado e incluirá:
   a) cópia dos termos e condições assinados
   b) cópia da sua fatura.



3. a)

3. b)



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

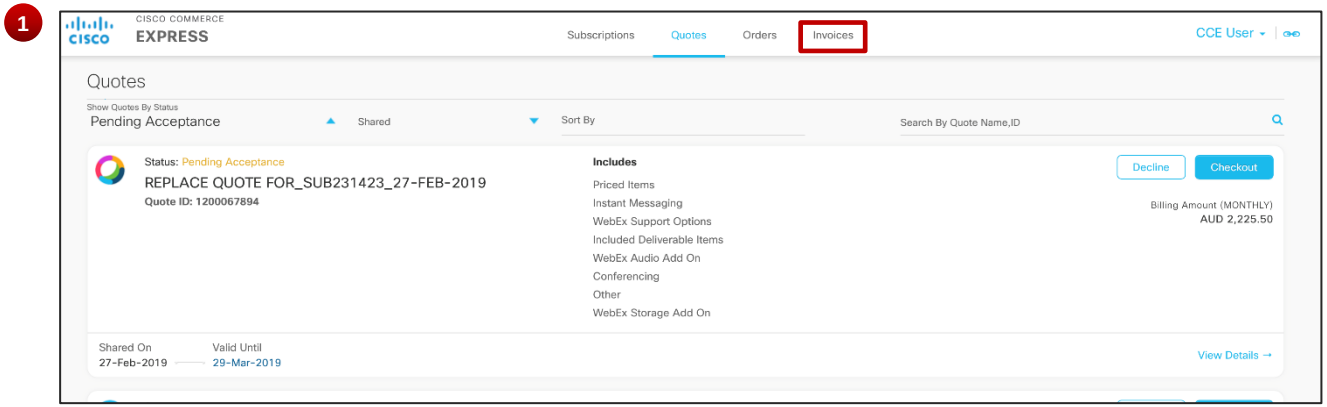
Visualizar, baixar e imprimir faturas

Visualizar, baixar e imprimir faturas

Visão geral:

Agora, os clientes podem visualizar, baixar e imprimir faturas, além de visualizar a taxabilidade, no Cisco Commerce Express (CCE).

1. Na página inicial do Cisco Commerce Express, clique em Faturas para visualizar todas as faturas com detalhes de alto nível.



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

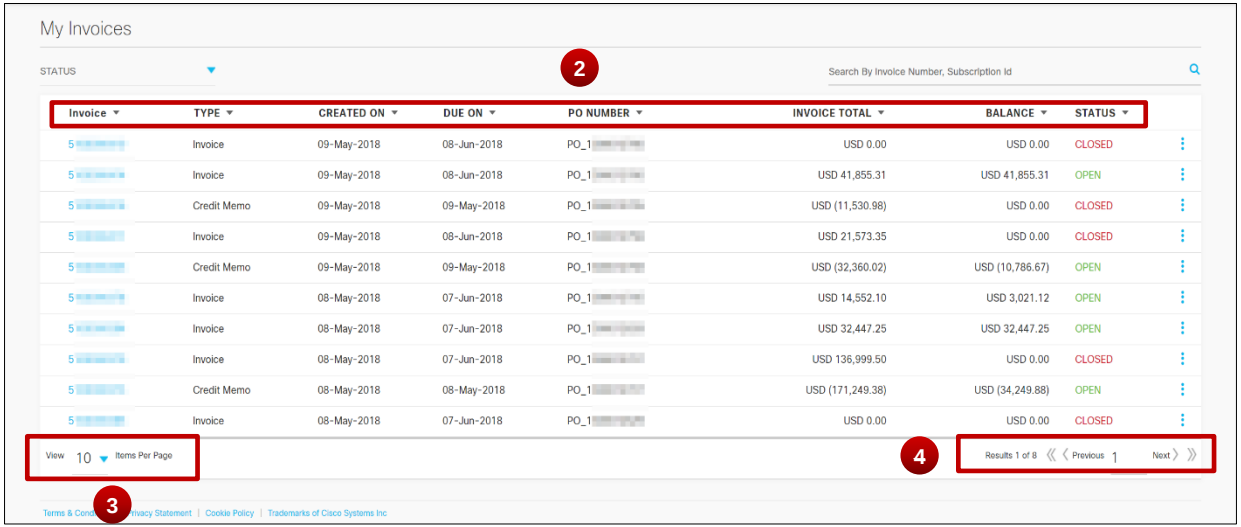
Visualizar, baixar e imprimir faturas

2. Classifique-os clicando no ícone de seta para cima/para baixo ao lado de cada cabeçalho da coluna.

3. Use o menu suspenso Itens por página para visualizar mais ou menos faturas por página.

Nota: O padrão das faturas do CCE é 20 faturas por página.

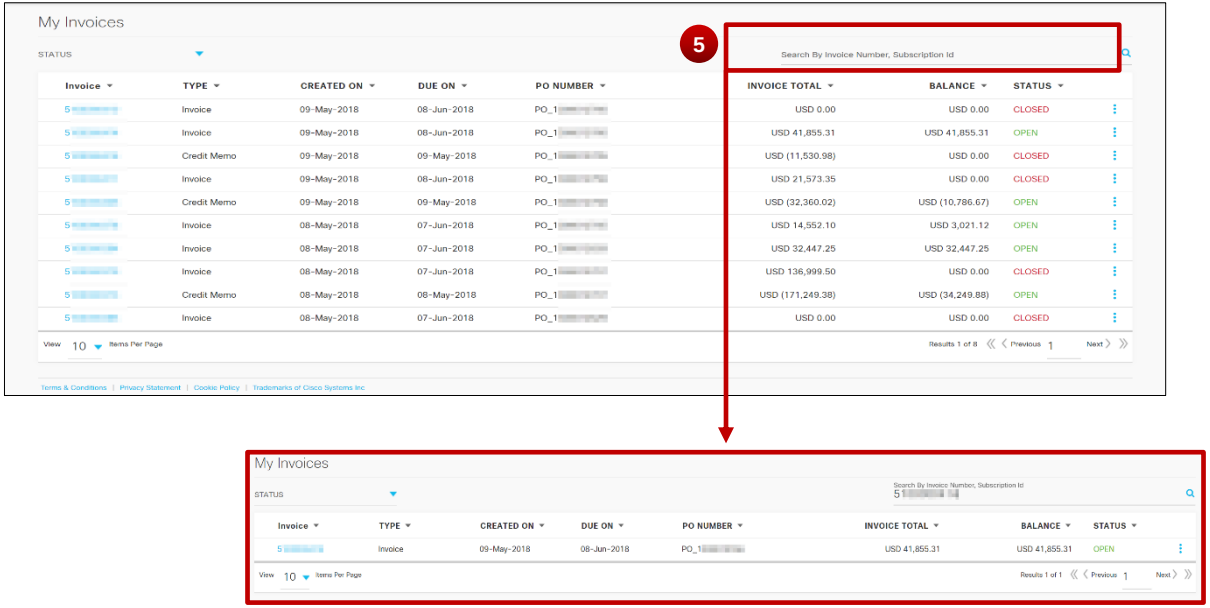
4. Use as setas simples para avançar ou retornar uma página e as setas duplas para avançar ou retornar à última página e à primeira página, respectivamente.



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

Visualizar, baixar e imprimir faturas

5. No painel, clique em **Faturas** e depois em **Pesquisar** por **Fatura# ou assinatura#.**

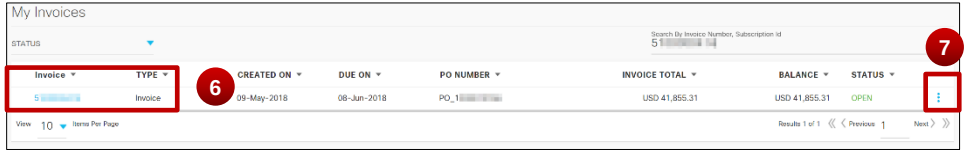


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

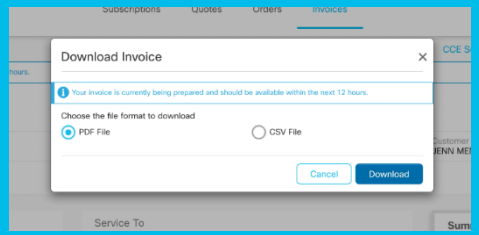
Visualizar, baixar e imprimir faturas

6. Para **visualizar mais detalhes** da fatura, clique no **Número da fatura**.

7. Para **baixar a fatura**, clique no ícone de 3 pontos verticais ⋮.



9. Clique em **Baixar** fatura.



As faturas do cliente estarão disponíveis para download nas próximas 12 horas ou após 4h00 pst a partir da Aceitação de cotação e dos Termos e Condições.

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

Visualizar, baixar e imprimir faturas

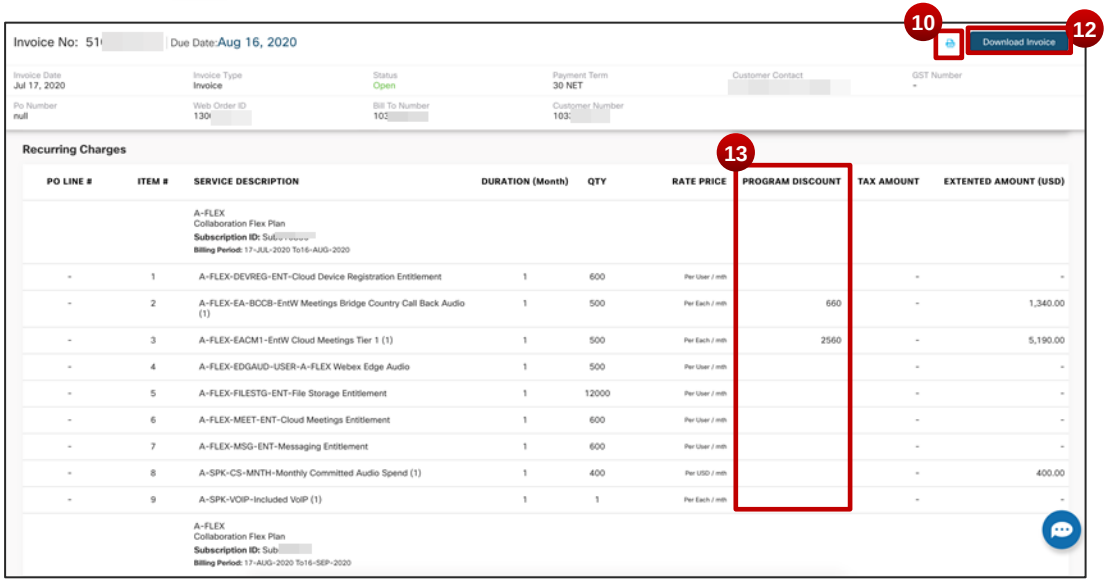
10. Para **imprimir** a fatura, clique no ícone da impressora .

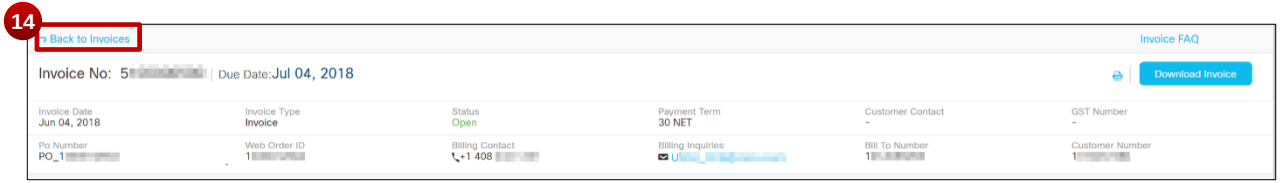
11. Para visualizar as **Perguntas frequentes sobre fatura**, clique em Perguntas frequentes sobre fatura
Nota: Perguntas frequentes sobre a fatura também estão disponíveis na parte inferior da versão .pdf da fatura.

12. Para baixar a fatura, clique em **Baixar fatura**

13. Na guia de Fatura do CCE, a coluna **Desconto do programa** foi adicionada a partir de agosto de 2020 e reflete o valor do desconto se alguma promoção tiver sido aplicada nos itens da linha.

14. Para retornar à lista principal de faturas, clique em **Voltar às faturas**.





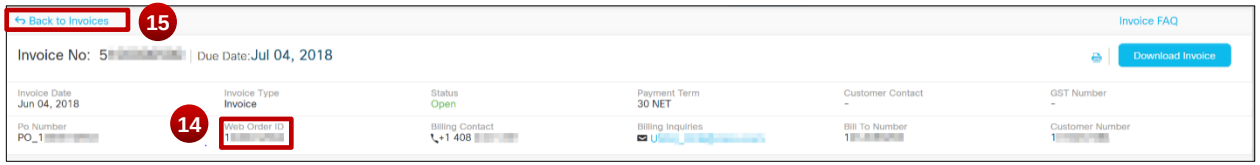
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

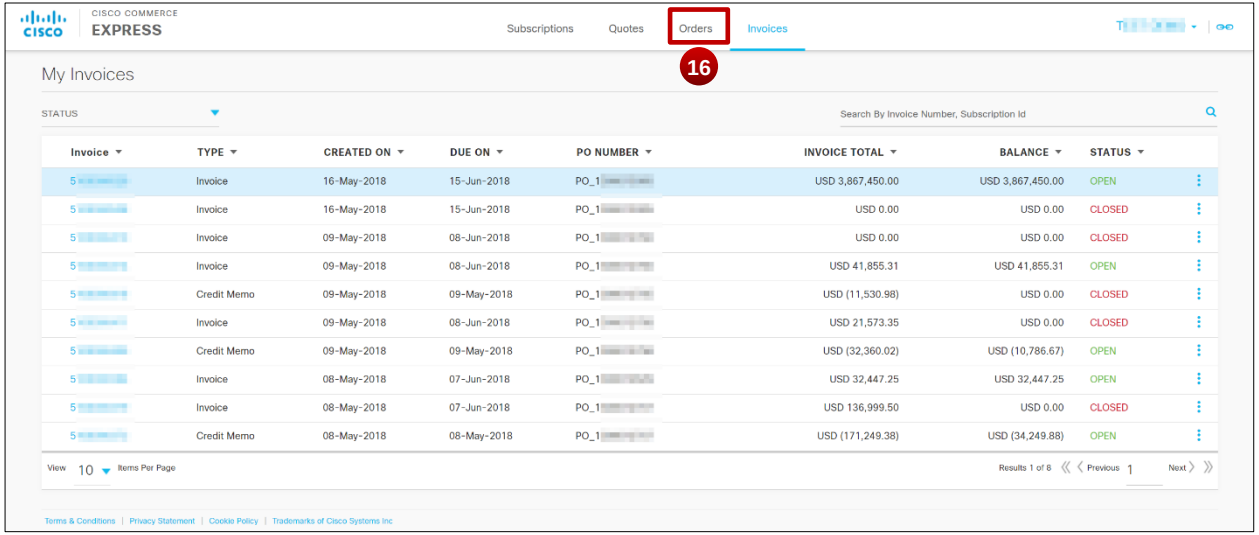
Visualizar, baixar e imprimir faturas

14. Para visualizar a Taxabilidade, observe a ID do pedido da Web na fatura.

15. Clique em Voltar para faturas.

16. Clique em Pedidos.



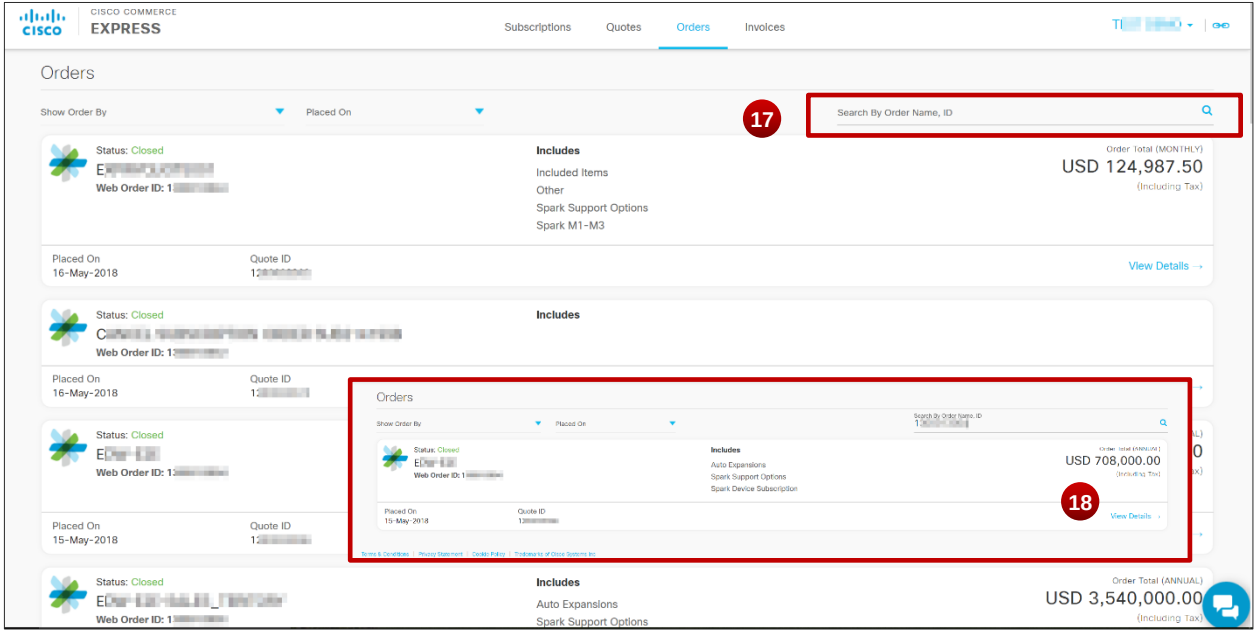


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Visualizar, baixar e imprimir faturas

17. Na guia Pedidos, insira a ID do pedido na Web no campo Pesquisar pelo nome do pedido, ID.

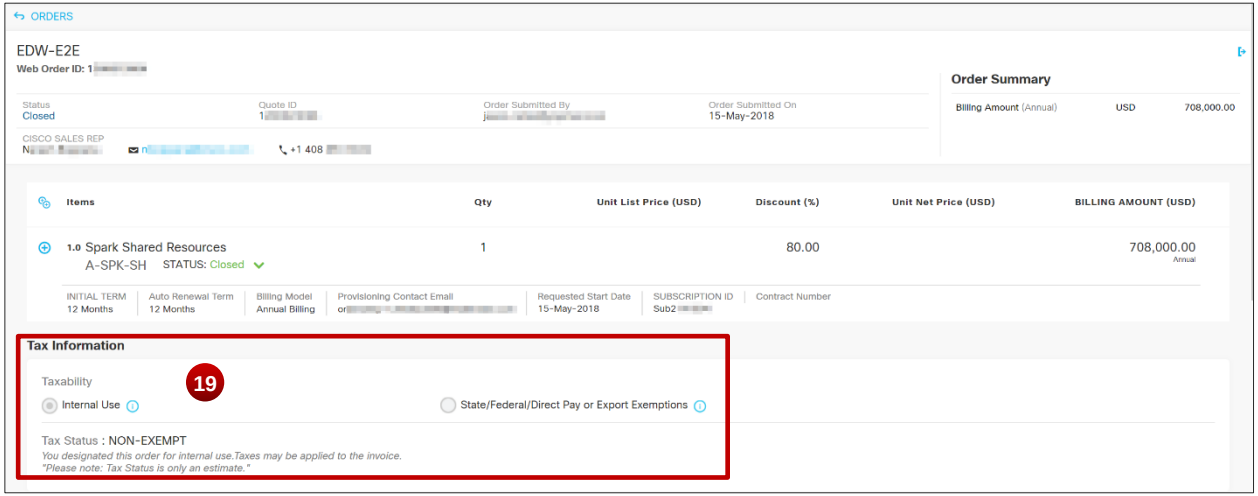
18. Clique em Exibir detalhes.



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

Visualizar, baixar e imprimir faturas

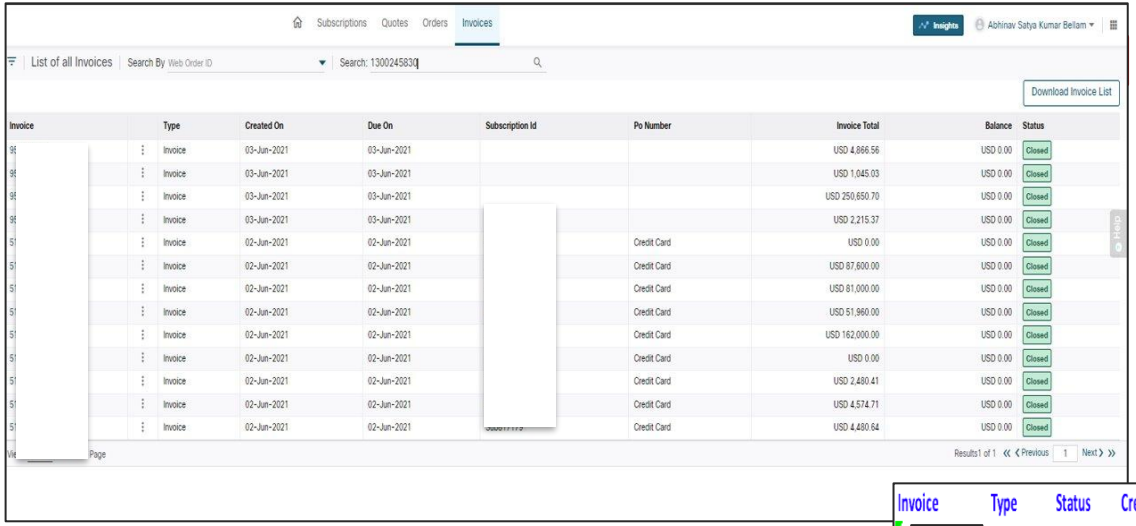
19. Na página Detalhes do pedido, você verá a seção Taxabilidade abaixo da seção Itens.



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

Exportação da fatura

O CCE fornece uma opção para os clientes baixarem a lista de faturas exibidas no painel de faturas.



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

Os clientes podem:

- faça uma pesquisa vazia e exporte todas as faturas de um painel.
- filtro para assinatura, as faturas pertencentes a essa assinatura serão exportadas
- filtrar pelo status das faturas, o Excel conterá apenas faturas filtradas

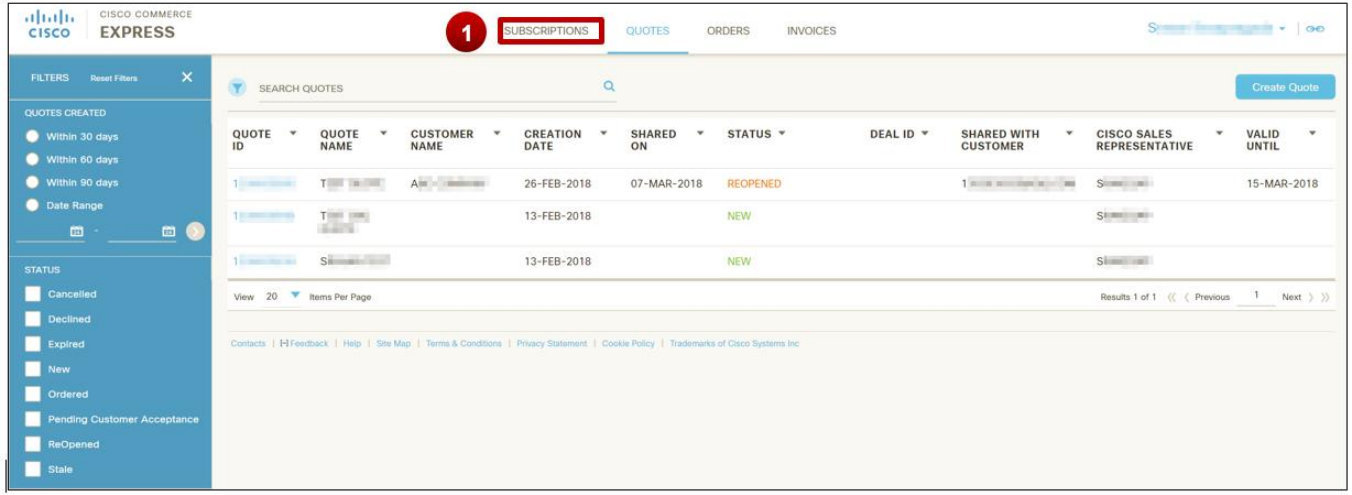
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Visualizar e gerenciar assinaturas no painel

Visualizar e gerenciar assinaturas no painel

Visão geral:
Agora, os clientes podem gerenciar **assinaturas** na plataforma Cisco Commerce Express (CCE).

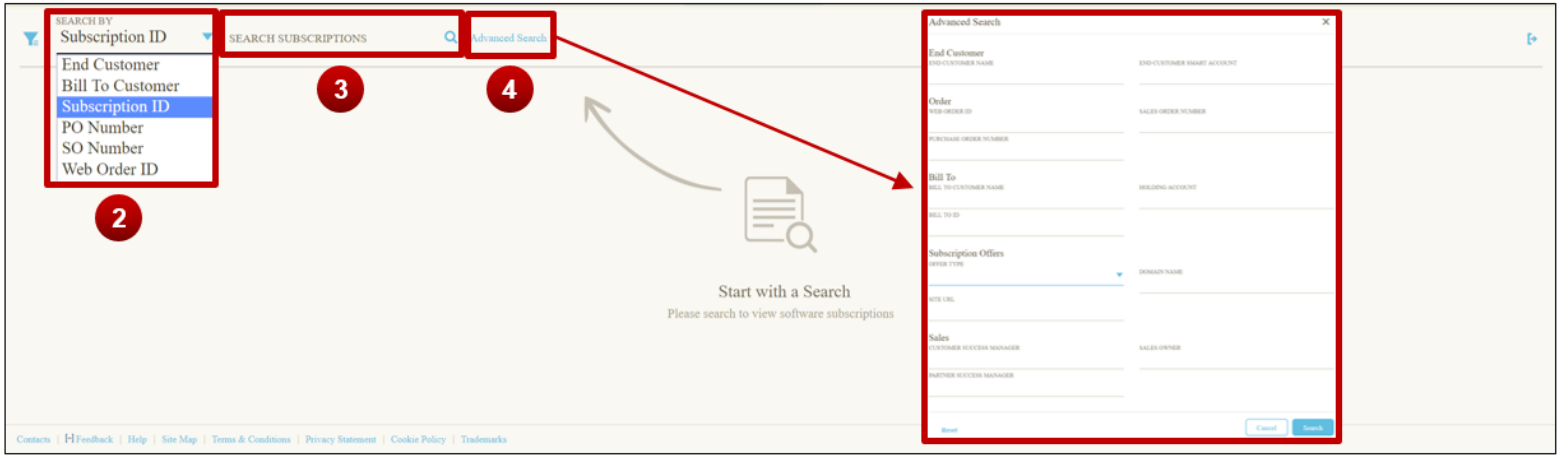
1. Na página inicial do Cisco Commerce Express, clique em **Assinaturas**



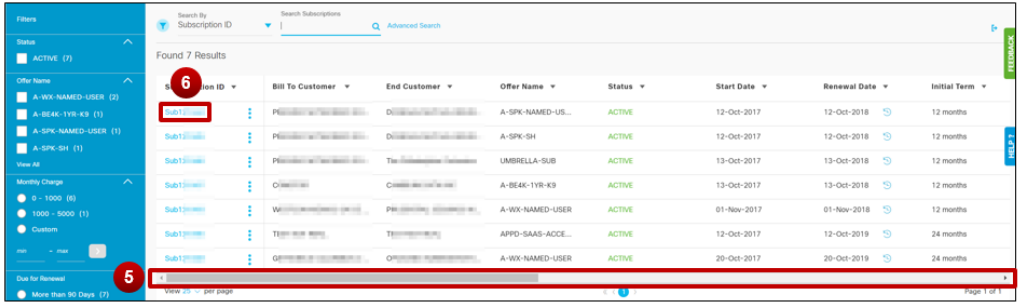
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Visualizar e gerenciar assinaturas no painel

2. Na guia Assinatura, selecione uma opção de pesquisa no menu suspenso Search Bay.
3. Insira a variável de pesquisa associada no campo Pesquisar assinaturas.
4. Como alternativa, você pode clicar em Pesquisa avançada.



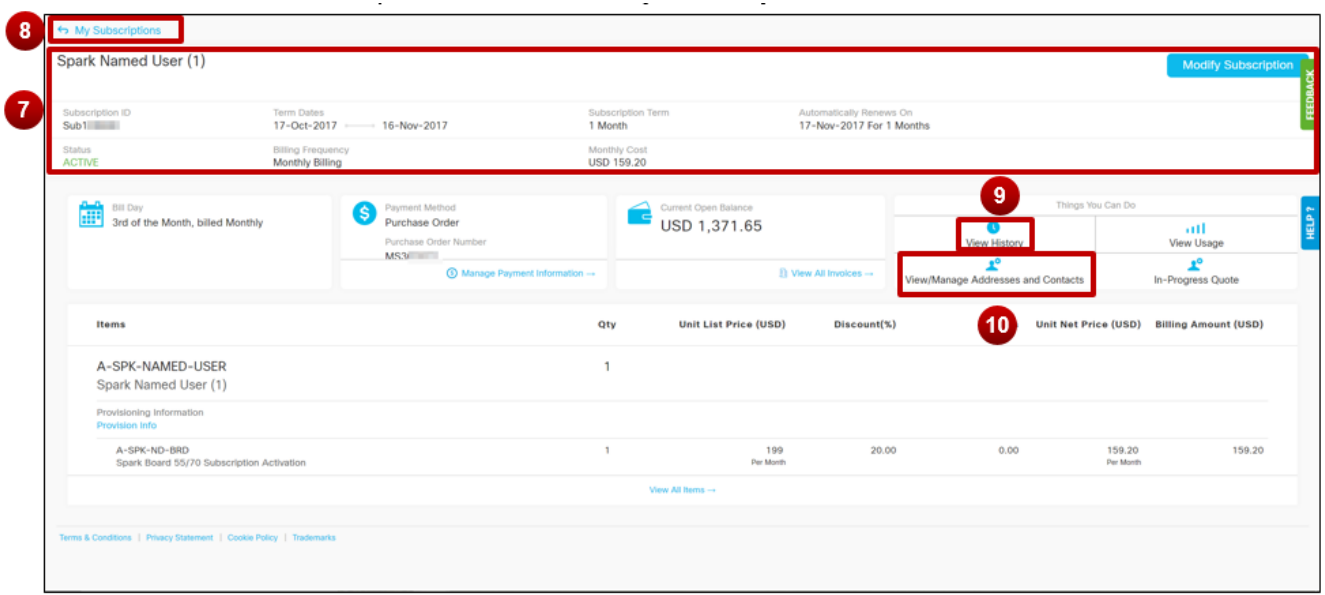
5. Use a barra de rolagem para visualizar detalhes de alto nível da assinatura.
6. Para ver mais detalhes da inscrição, clique na ID da inscrição



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

Visualizar e gerenciar assinaturas no painel

7. **Visualize os** detalhes da assinatura no cabeçalho Assinatura.
8. Para retornar ao menu de assinatura, clique em **Minhas assinaturas**.
9. Para visualizar o histórico, clique em **Exibir histórico**.
10. Para **visualizar e gerenciar endereços e contatos**, clique em Visualizar/Gerenciar endereços e contatos.



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

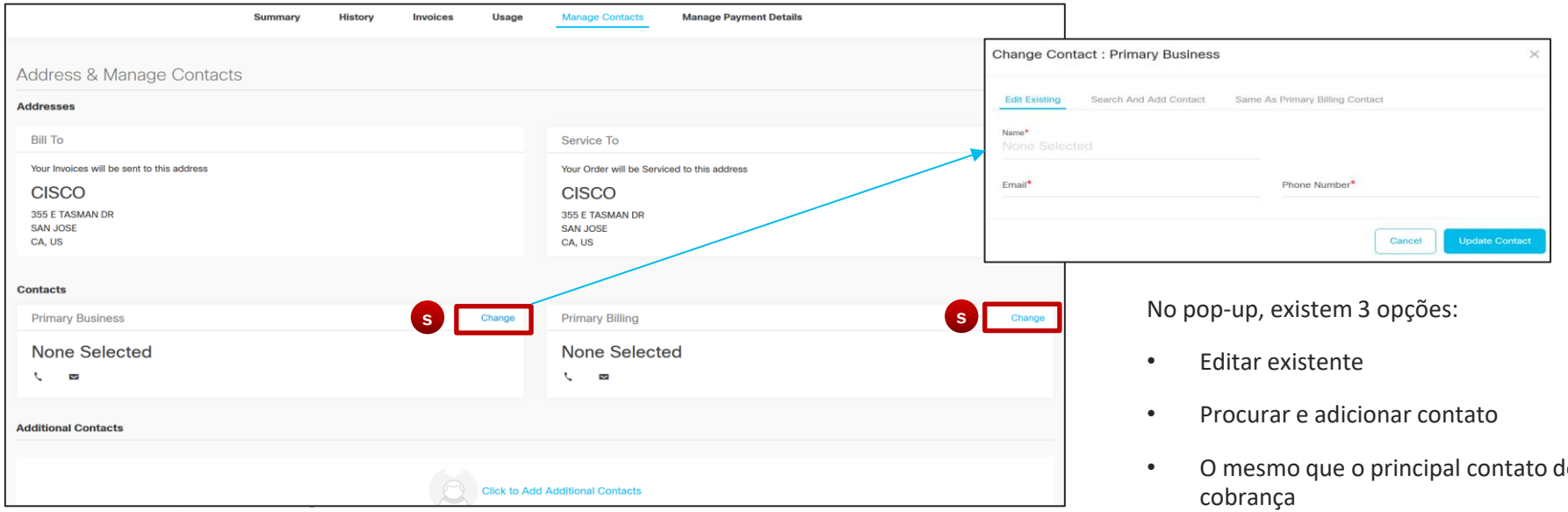
Visualizar e gerenciar assinaturas no painel

10. Para **visualizar e gerenciar endereços e contatos**, clique em Visualizar/Gerenciar endereços e contatos.

a) Para atualizar um endereço de cobrança, os clientes devem entrar em contato com seu Representante de vendas interno para que preencham

alterar e modificar. Os clientes CCE podem encontrar seu representante de vendas interno da Cisco em Contatos da Cisco em Gerenciar contatos.

b) Somente o Primary Billing ou Business Contact ou o usuário interno da Cisco podem atualizar o principal Billing ou Business Entre em contato na assinatura. Para atualizar o principal contato de cobrança, clique em **Gerenciar contatos** e em **Alterar** em Principal contato de cobrança em Contatos de fatura ao cliente e insira as informações de contato desejadas no pop-up.



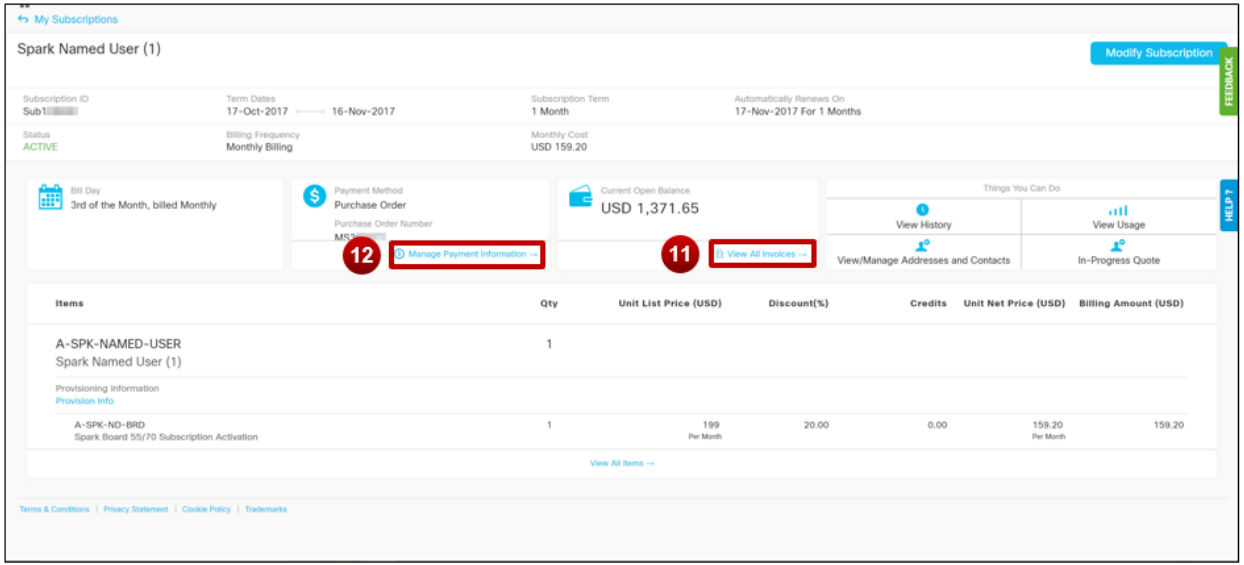
No pop-up, existem 3 opções:

- Editar existente
- Procurar e adicionar contato
- O mesmo que o principal contato de cobrança

Visualizar e gerenciar assinaturas no painel

11. Para visualizar todas as faturas, clique em **Exibir todas as faturas.**

12. Para visualizar as informações de pagamento, clique em **Gerenciar informações de pagamento**.



Note: Os saldos restantes devem ser pagos através do Cisco Commerce Express após a expiração do contrato.

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

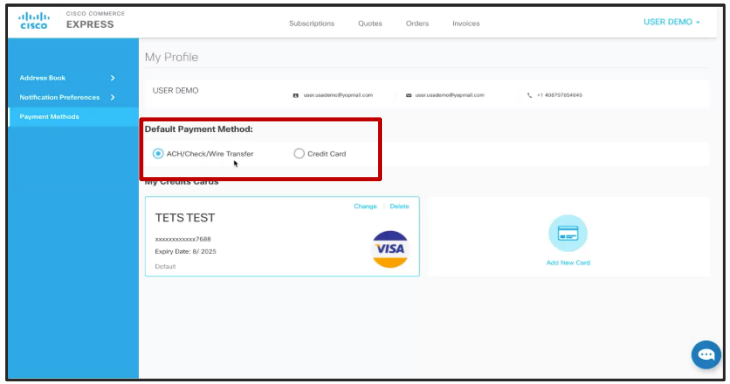
Pagamento com cartão de crédito

Pagamento com cartão de crédito

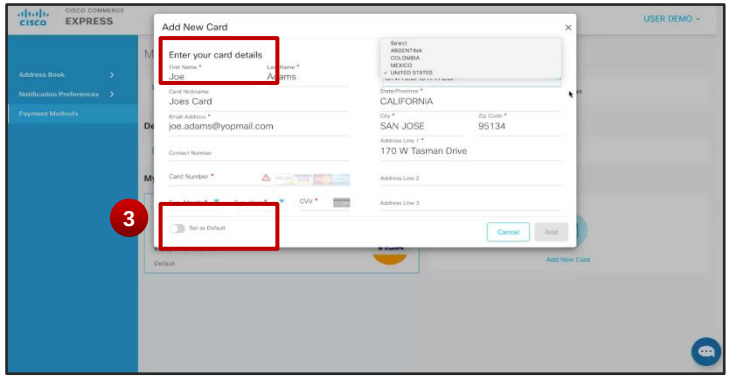
1. Os clientes agora podem incluir um **Pagamento Padrão** de Cartão de Crédito.

2. Você pode atualizar ou **Adicionar novo** cartão de crédito inserindo as informações necessárias do cartão de crédito.

1



2



3

3. Use o na parte inferior esquerda da tela do cartão de crédito para definir um **cartão de crédito padrão** para pagar automaticamente a assinatura.

A disponibilidade do cartão de crédito está disponível para o resto do mundo

Albânia	Britânicas	Equador	Islândia	Malta	Papua Nova Guiné	Eslováquia	Reino Unido
Argentina	Bulgária	El Salvador	Índia	Maurícia	Paraguai	Eslovênia	Estados Unidos
Aruba	Canadá	Estônia	Indonésia	México	Peru	África do Sul	Uruguai
Austrália (Amex)	Ilhas Cayman	Etiópia	Irlanda	Moldávia	Filipinas	Espanha	Ilhas Virgens Americanas
Áustria	Chile	Finlândia	Israel	Marrocos	Polônia	Sri Lanka	Venezuela
Bangladesh	Columbia	França Alemanha	Jamaica	Holanda	Portugal	Suécia	Vietnã
Barbados	Congo	Gana	Cazaquistão	Antilhas Holandesas	Porto Rico	Suíça	Zimbábue
Bielorrússia	Costa Rica	Grécia	Quênia	Nova Zelândia	Catar	Tanzânia	*O Japão CC está em andamento*
Bélgica	Croácia	Guatemala	Letônia	Nicarágua	Romênia	Tailândia	
Benim	Chipre	Guiné	Lituânia	Nigéria	Arábia Saudita	Tunísia	
Bermudas	República Checa	Honduras	Luxemburgo	Noruega	Senegal	Uganda	
Bolívia	Dinamarca	Hong Kong	Macedônia	Paquistão	Sérvia	Ucrânia	
Bósnia e Herzegovina	República Dominicana	Hungria	Malásia	Panamá	Cingapura	Emirados Árabes Unidos	
Ilhas Virgens							

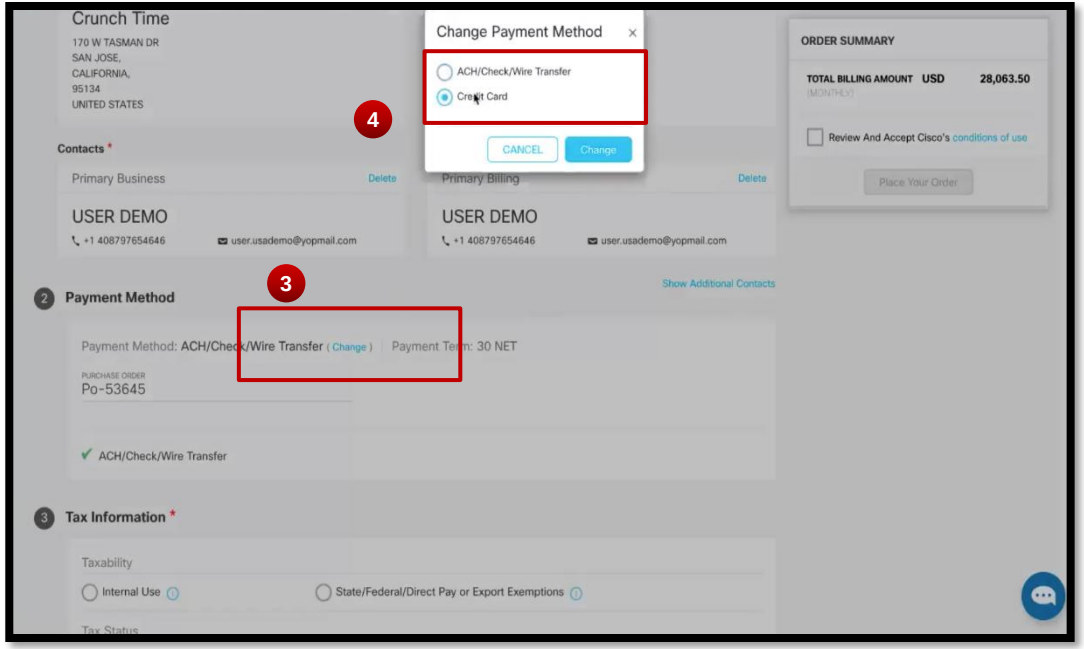
Métodos de pagamento com cartão de crédito

3. Os clientes podem selecionar **Método de pagamento.** Clique em **alterar** para selecionar o método de pagamento do cartão de crédito.

4. Se o método de pagamento for cartão de crédito, selecione (alterar) para ativar a opção de pagamento com cartão de crédito.

5. Definir o método de pagamento como **padrão** pagará automaticamente a assinatura.

6. Os cartões de crédito têm o novo recurso **Auto Reflect**. Os cartões de crédito expiram quando você atualiza sua conta



Note:
O lembrete para pagar todos os **saldos restantes** deve ser tratado no momento da configuração dos Pagamentos automáticos para garantir os pagamentos oportunos.

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

Pagamento único

Pagamentos únicos podem ser feitos se uma opção de cartão de crédito padrão não for selecionada. Nesse caso, o cliente pode concluir um pagamento único selecionando um **Cartão salvo** para Autorizar o Pagamento.

Nota: Se um cartão de crédito falhar, o cliente irá receber automaticamente uma notificação por e-mail.

5. Para selecionar um pagamento único, vá para **Faturas**. Clique em **Fazer pagamento.**

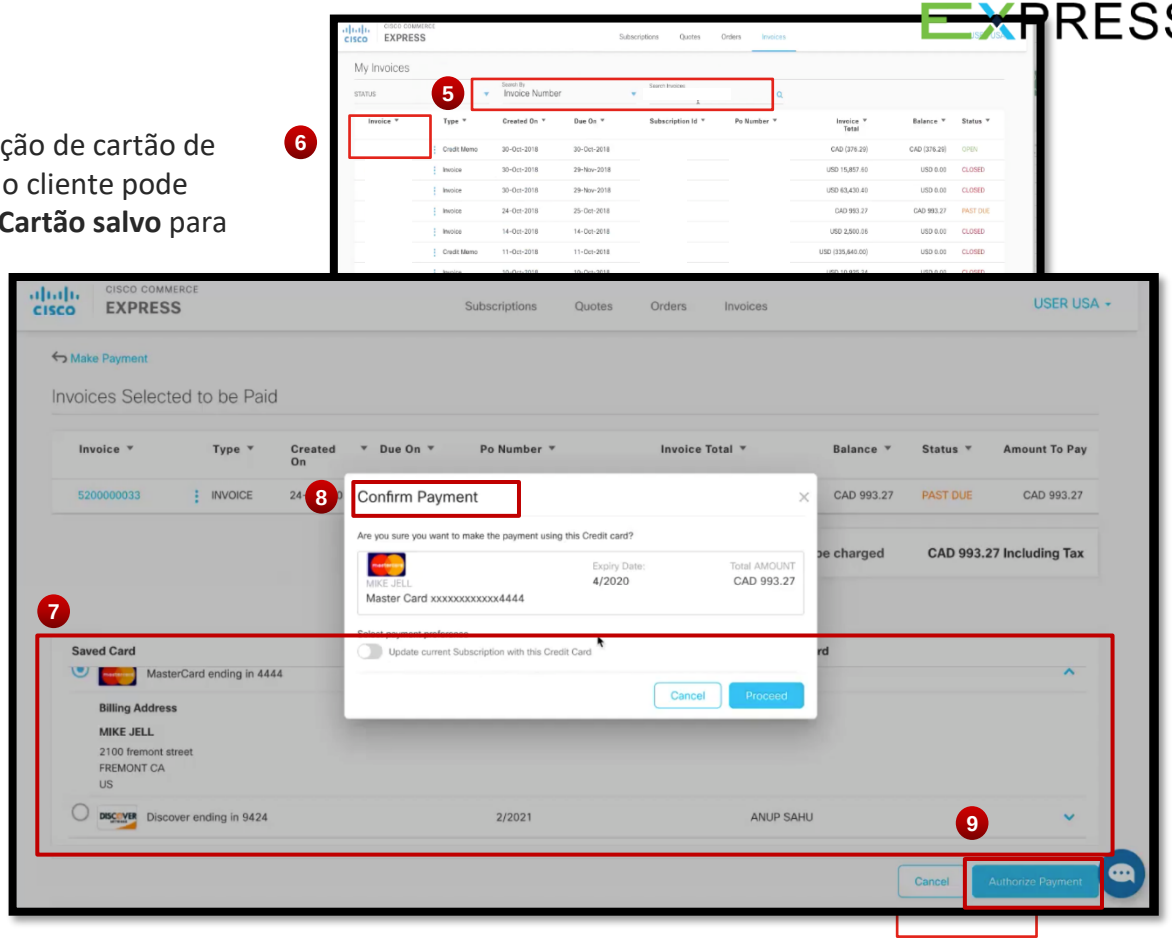
6. Clique na fatura

7. Selecione o **cartão salvo** com o qual você deseja fazer o pagamento.

8. Confirme o Pagamento no cartão de crédito selecionado.

Nota: Você pode deslizar a alternância para Atualizar a assinatura atual com este cartão de crédito.

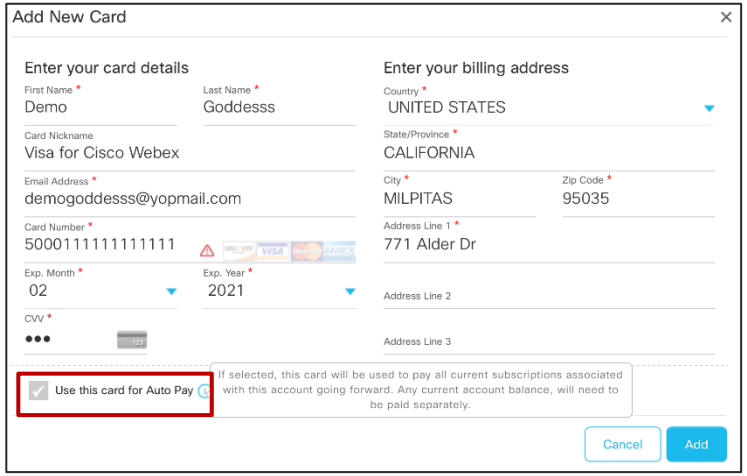
9. Clique em Autorizar pagamento

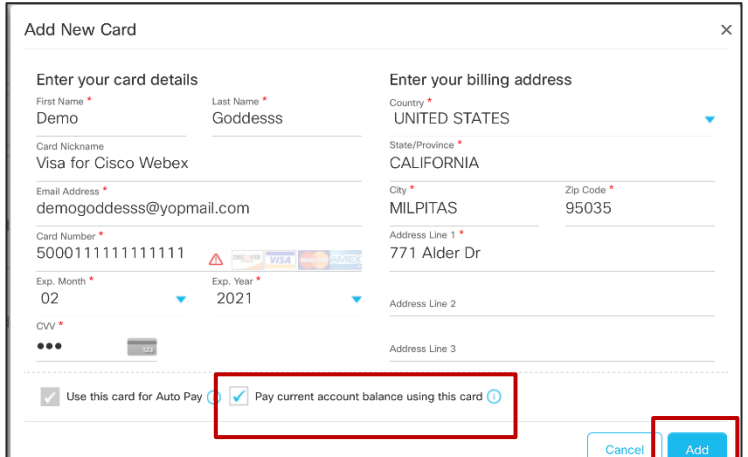


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Aprimoramentos de pagamento automático

1. O **aprimoramento do pagamento automático** do cartão de crédito agora inclui a configuração de qualquer cartão de crédito novo ou existente para pagamento automático.
2. **Toda a assinatura** pode ser atualizada na página de perfil, incluindo qualquer **pagamento pendente** que os clientes possam ter usando o mesmo cartão de crédito.
3. Ao selecionar Pagamento automático, o cartão será usado para **pagar todas as assinaturas atuais** associadas à conta **daqui para frente**.
4. Quaisquer **saldos da conta atual** deverão ser **pagos separadamente**.
5. Você também pode selecionar a caixa para **Pagar os saldos da conta atual** com o cartão.





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

Reflexão automática

Quando os cartões de crédito expirarem ou o endereço de cobrança do cartão de crédito for alterado, o novo recurso **Refletir automaticamente** permitirá que você atualize as informações do cartão de crédito em seu perfil.

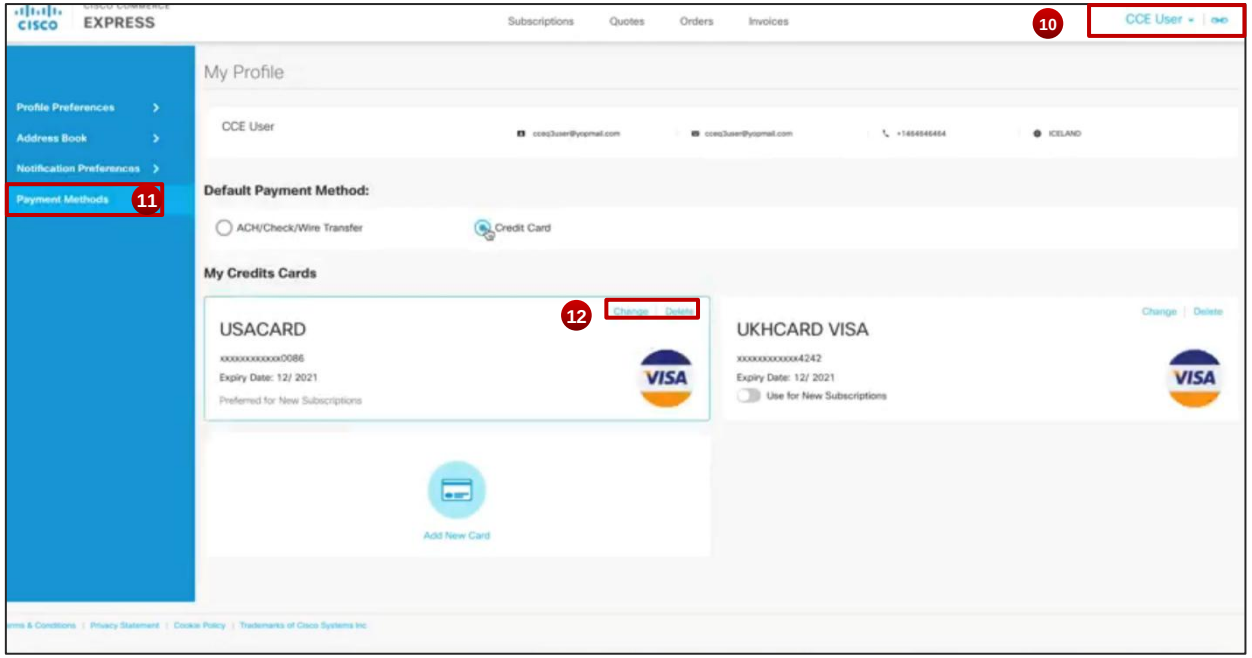
Depois que os dados cc forem atualizados, eles serão aplicados automaticamente a todas as assinaturas e pedidos em que o cartão estiver **definido como padrão** para pagamento.

10. Vá para o seu perfil de usuário

11. Clique em **Método de pagamento**

12. Faça atualizações no cartão de **crédito** e **Salvar** alterações

13. **Dica!** Revise seus pedidos e assinaturas para garantir que as informações modificadas sejam exibidas e refletidas corretamente em todos os lugares em que esse cartão é usado.

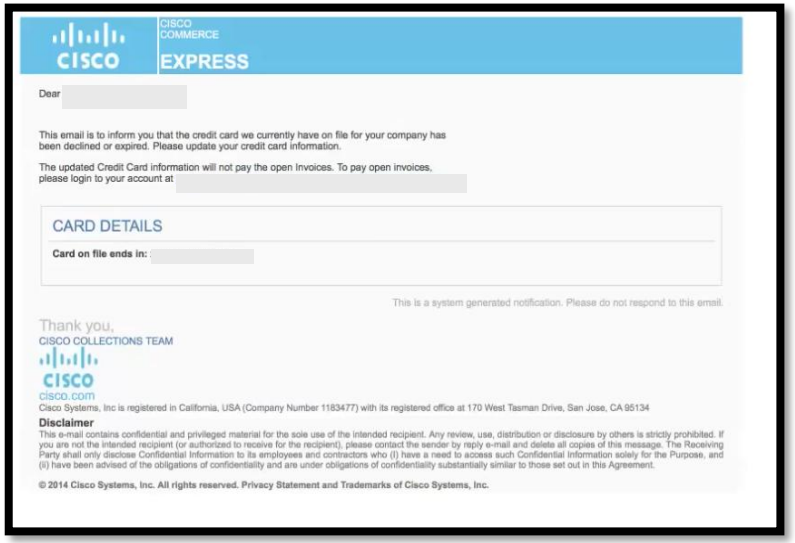


© 2017 - Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. - Cisco Confidential

Notificação por e-mail de recusa de cartão de crédito

10. Um e-mail será enviado para notificar o cliente listado na fatura quando houver uma recusa do cartão de crédito.

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.

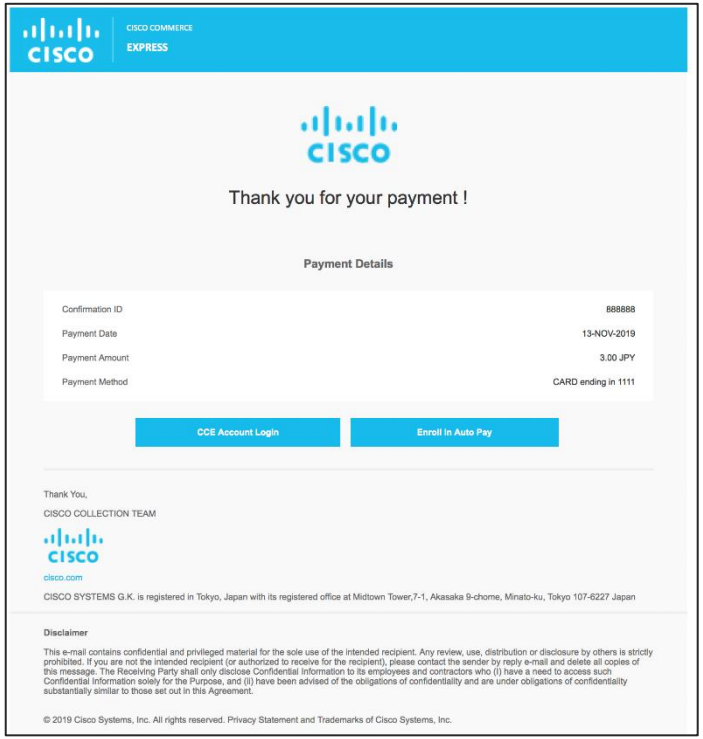
TIP

Às vezes, os cartões de crédito expiram ou o endereço de cobrança é alterado. Nós o tornamos perfeito com a capacidade de Pagar automaticamente várias assinaturas com apenas um cartão de crédito. Isso garante a automação de pagamento para cada instância com detalhes precisos do cartão de crédito! Basta salvar os detalhes do seu cartão de crédito e garantir que seu código CCV esteja incluído.

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

Pagamento da notificação por e-mail

Agora, os clientes receberão uma notificação por e-mail após um pagamento bem-sucedido e o pagamento com cartão de crédito únicofor feito.



CISCO COMMERCE EXPRESS

Thank you for your payment !

Payment Details

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

CCE Account Login | Enroll In Auto Pay

Thank You,

CISCO COLLECTION TEAM

cisco.com

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

Disclaimer

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

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

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

Pagamento por débito direto

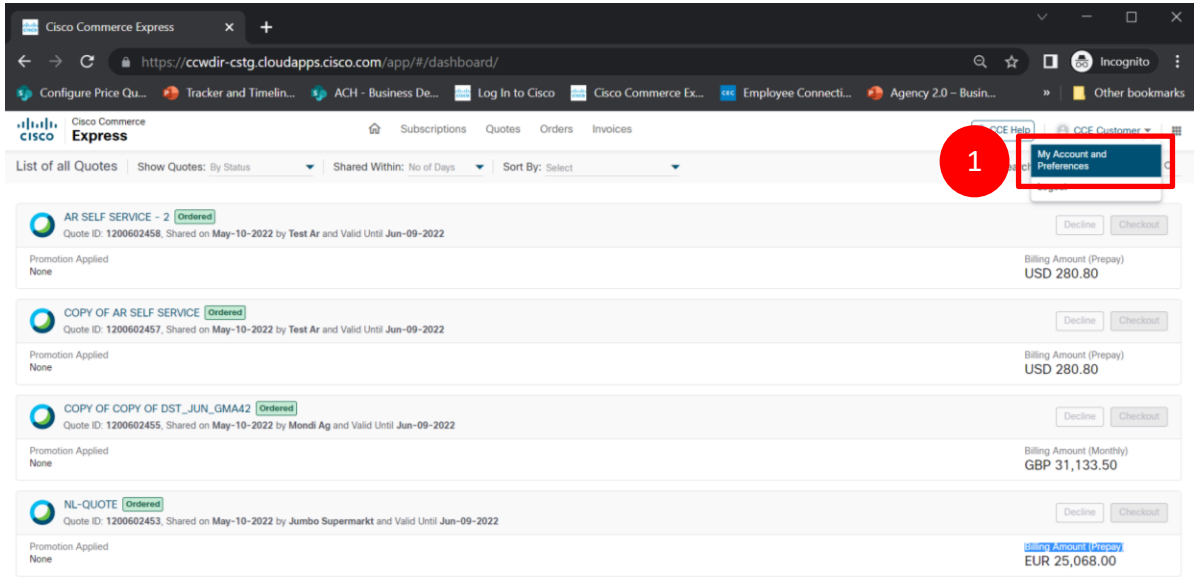
Método de pagamento de débito direto

Considerações ao usar o débito direto como método de pagamento

- A conta bancária selecionada será usada para o pagamento de uma assinatura no próximo ciclo de cobrança.
- A conta bancária selecionada será cobrada na Data da fatura.
- Certifique-se de que os detalhes da conta bancária sejam precisos para evitar possíveis erros.
  - Para saber como corrigir erros ao inserir detalhes da conta bancária, consulte o slide 79.
- Se o pagamento não for processado corretamente devido a fundos insuficientes, selecione uma nova conta bancária ou método de pagamento.

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

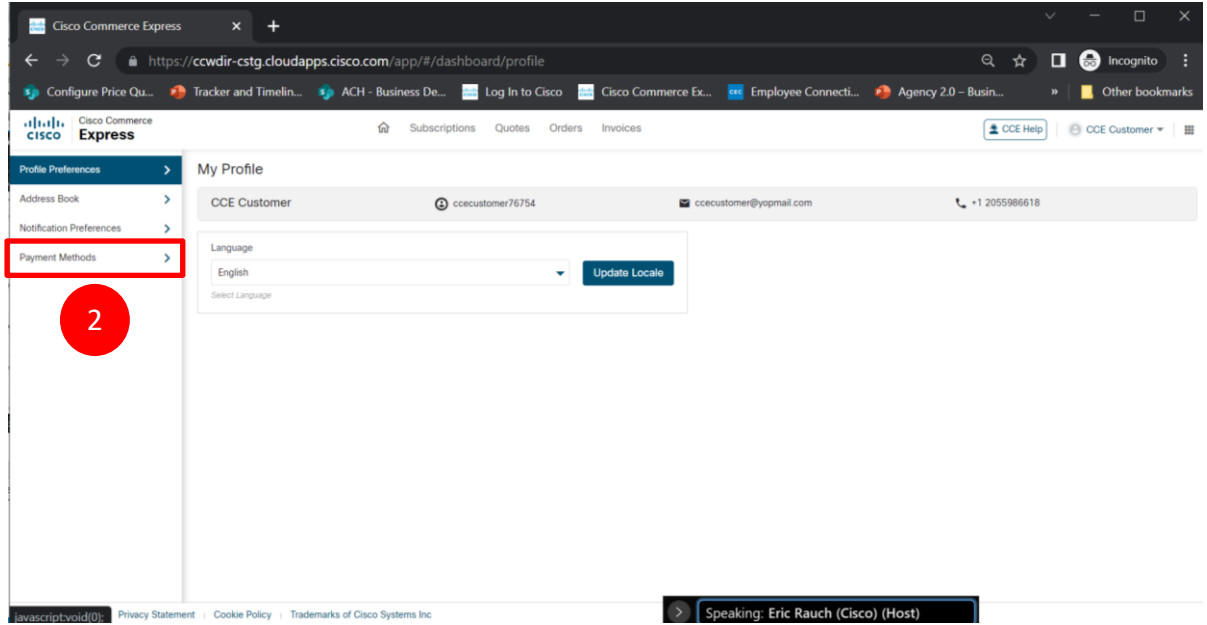
Adicionar método de pagamento por débito direto: Página de Perfil e Preferências



1 Faça logon no CCE e selecione *Minha conta e preferências*

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

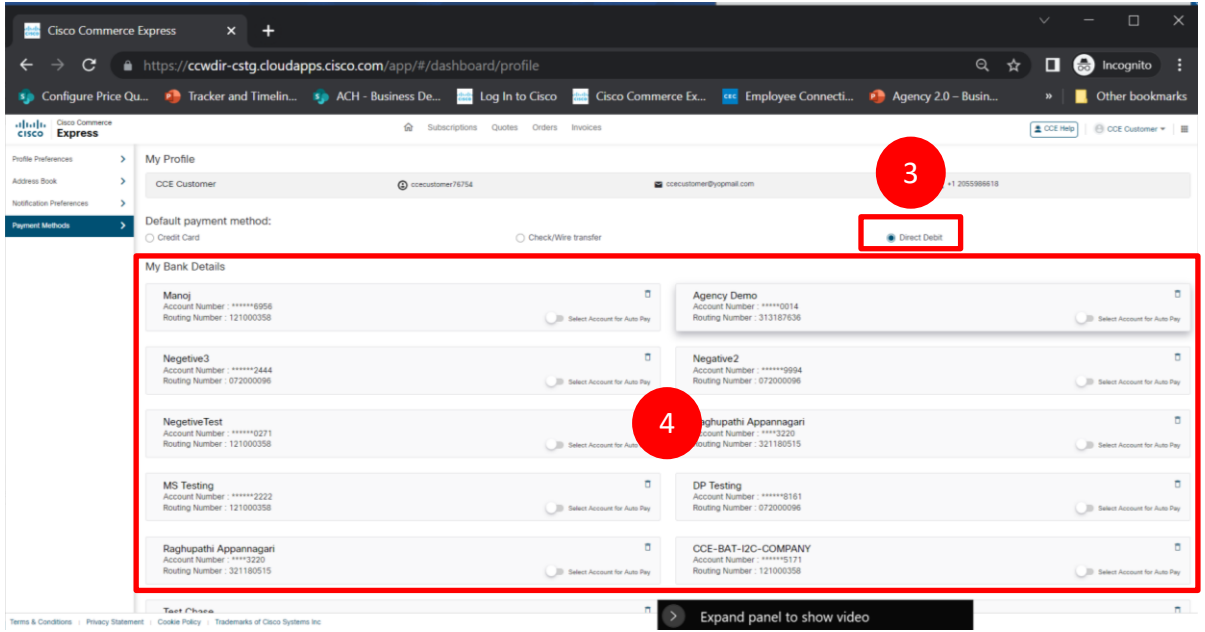
Adicionar método de pagamento por débito direto: Página de Perfil e Preferências



2 Selecione *Métodos de pagamento*

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

Adicionar método de pagamento por débito direto: Página de Perfil e Preferências

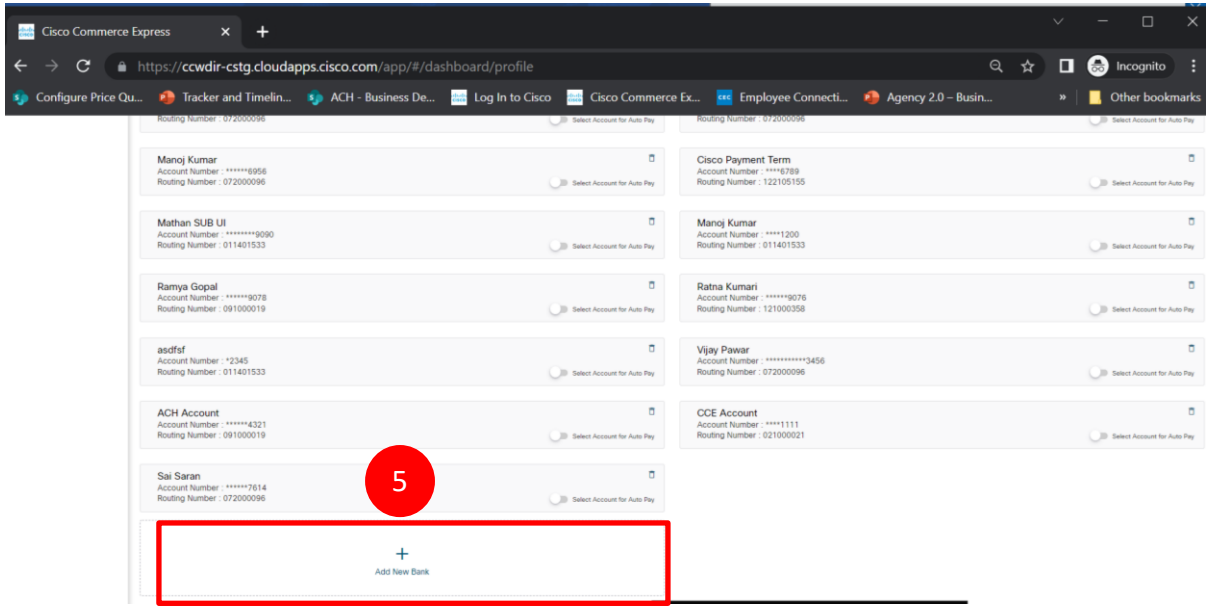


3 Selecionar *Débito direto*

4 Selecione entre contas existentes ou adicione uma nova conta (consulte a etapa 5)

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

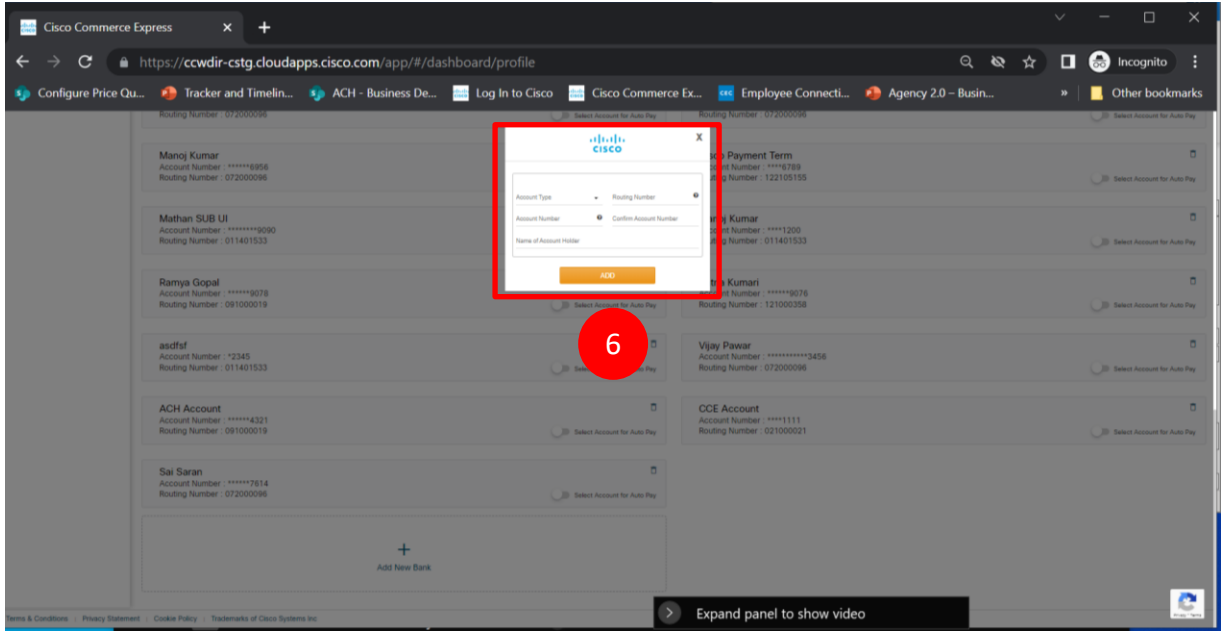
Adicionar método de pagamento por débito direto: Página de Perfil e Preferências



5 Clique em + para adicionar uma nova conta bancária

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

Adicionar método de pagamento por débito direto: Página de Perfil e Preferências

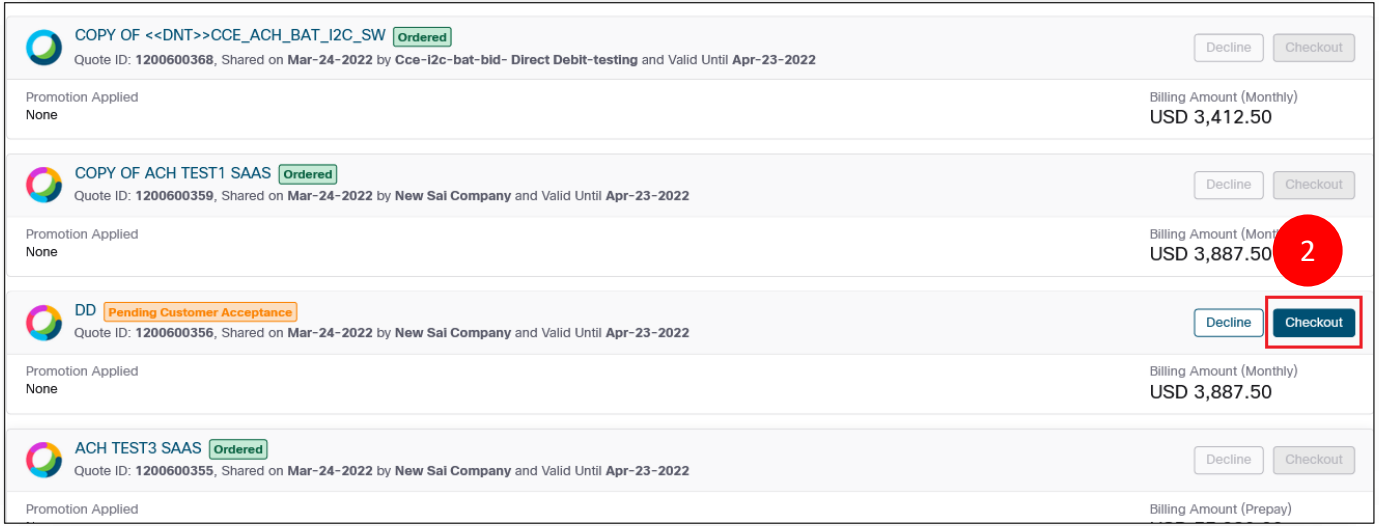


6 Adicionar detalhes da nova conta bancária

Para obter mensagens de erro ao tentar adicionar uma nova conta bancária, consulte o slide 79.

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

Pesquisa de cotação e finalização de compra
Página de pedido de compra

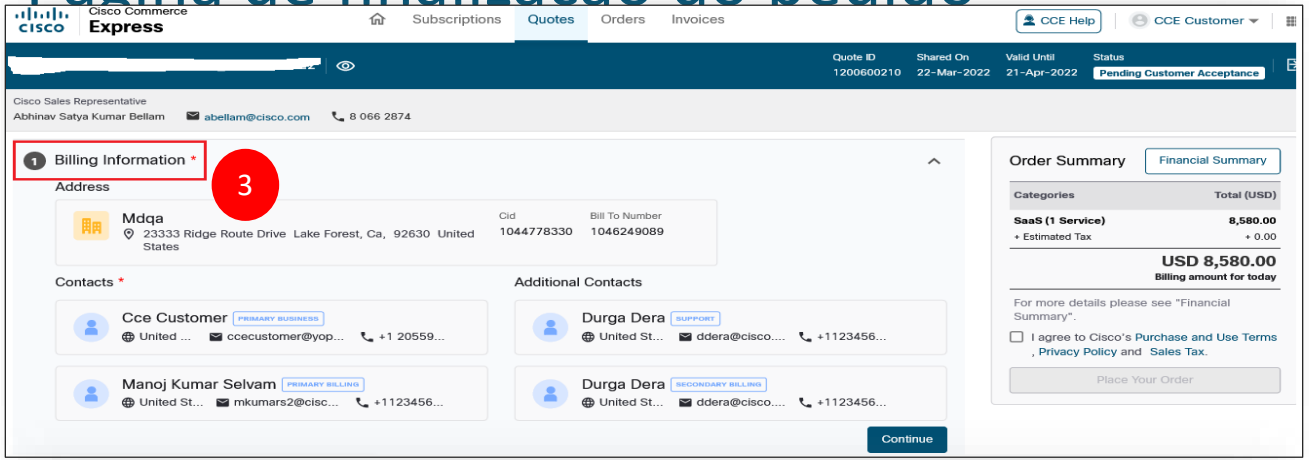


1 Faça logon no CCE para visualizar a cotação

2 Pesquise cotações aprovadas e selecione *Checkout*

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

Verifique as informações de cobrança/atualize as informações de impostos
Página de finalização do pedido

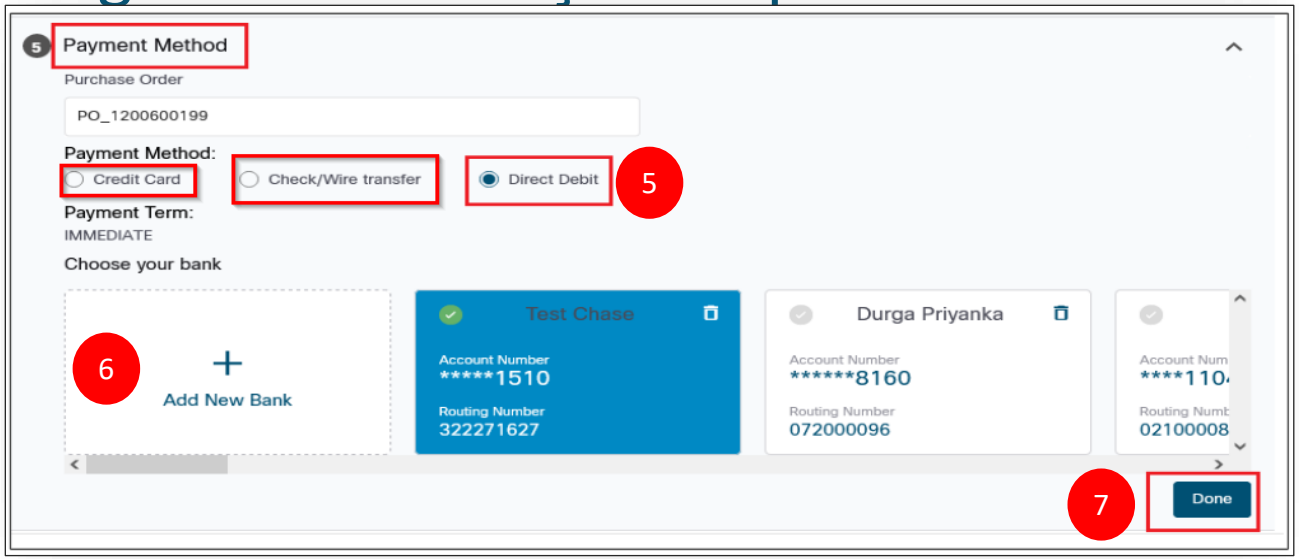


3 As informações de cobrança serão exibidas na cotação. Verifique as informações de cobrança.

4 Revise e selecione as informações fiscais apropriadas e clique em *Continuar*

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

Escolha o método de pagamento para pedidos SAAS
Página de finalização do pedido



5 Selecione *Débito direto* e escolha a conta bancária preferida

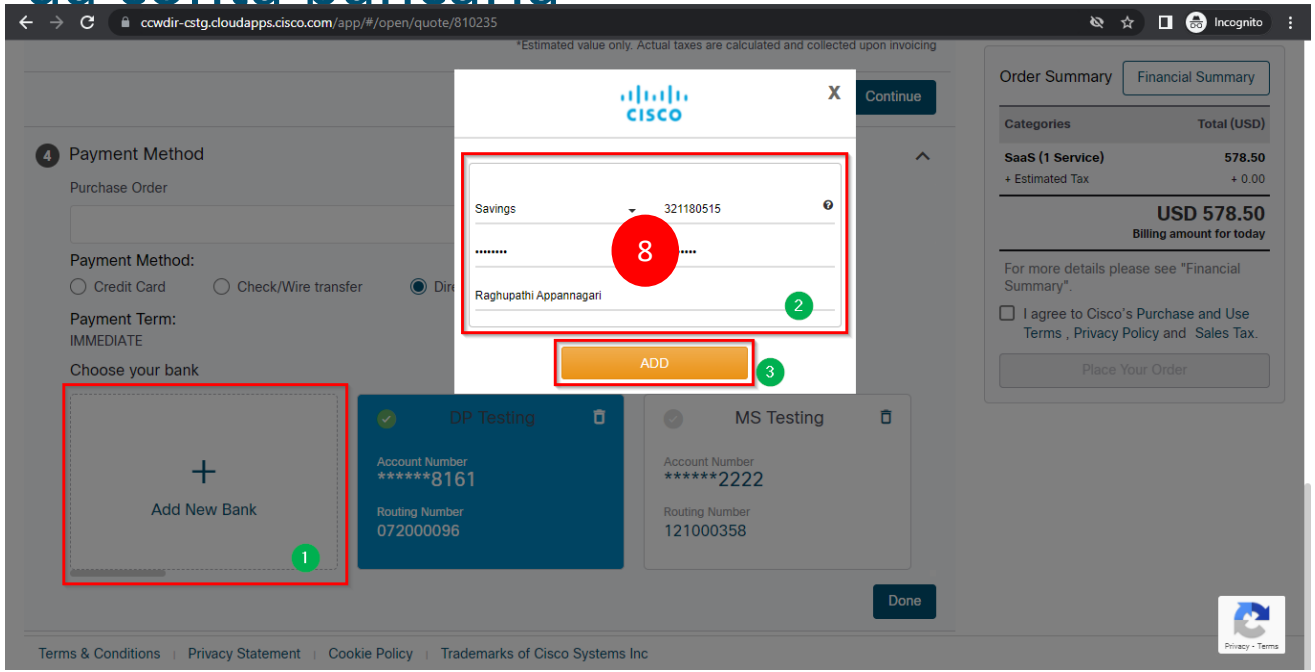
6 Selecione entre as contas existentes ou clique em + para adicionar uma nova conta bancária (consulte a etapa 8)

7 Clique em *Concluído* quando concluído

Valor total do pedido – Ativação automática do método de pagamento:
Para um novo pedido S/W superior a $50K, todas as 3 opções (débito direto, cartão de crédito, transferência eletrônica/verificação)
Para nova ordem S/W menos de $50K, todas as 3 opções (débito direto, cartão de crédito, transferência eletrônica/verificação)
Para um novo pedido S/W superior a US$ 0, todas as 3 opções (débito direto, cartão de crédito, transferência bancária/verificação)

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

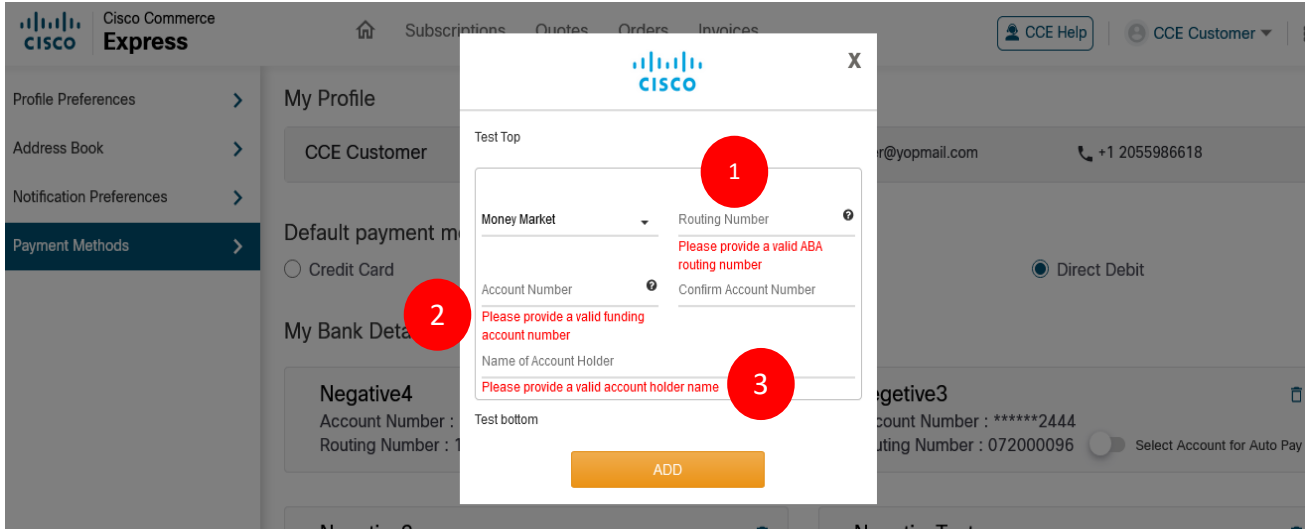
Adicionando novos detalhes bancários
Página de finalização do pedido – Insira novos detalhes da conta bancária



8 Insira os detalhes da nova conta e clique em *Adicionar*

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

Adicionando novos detalhes bancários
Mensagens de erro



O sistema exibirá uma mensagem de erro nos seguintes cenários:

1 Quando o número de roteamento for inválido *(forneça um número de roteamento ABA válido)*

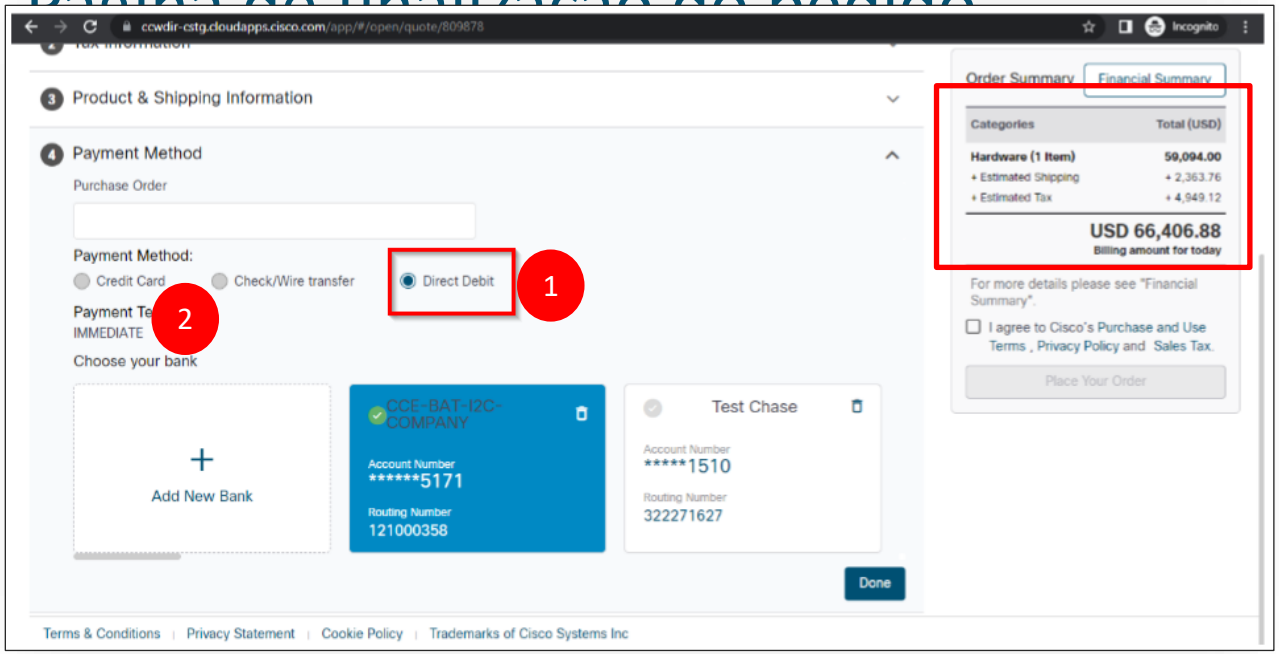
2 Quando o número da conta for inválido *(forneça um número de conta de financiamento válido)*

3 Quando o nome da Conta Fornecida é Inválido. *(Forneça um nome de titular de conta válido)*

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

Escolha o método de pagamento para pedido de **Hardware**

Página de finalização do pedido



1. Para SKUs HW com valor superior a US$ 50K, o método de Débito direto será ativado e selecionado por padrão.

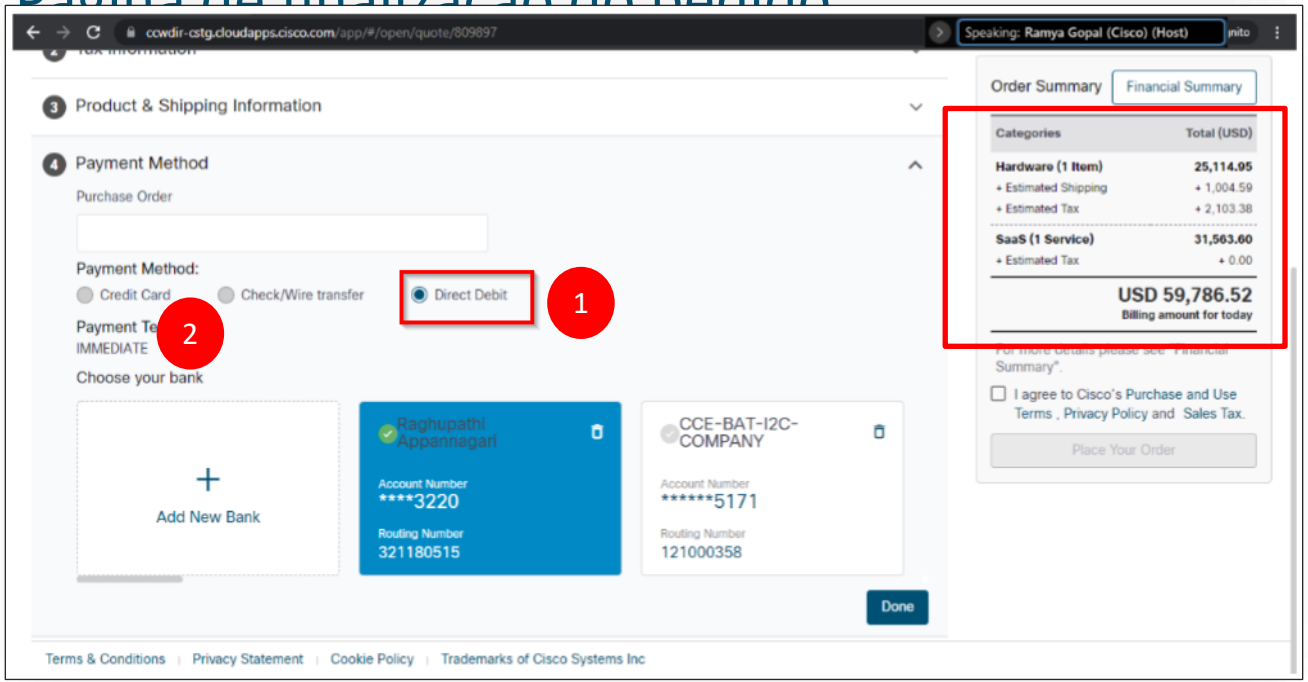
2. As opções de cartão de crédito e verificação/transferência bancária serão desativadas (acinzentado).

Valor total do pedido – Ativação automática do método de pagamento:
Para um novo pedido de H/W superior a US$ 50 K, somente a opção de Débito direto.
Para um novo pedido H/W inferior a US$ 50 mil, somente opção de cartão de crédito

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

Escolha o método de pagamento para pedidos **híbridos** (hardware + software)

Página de finalização do pedido



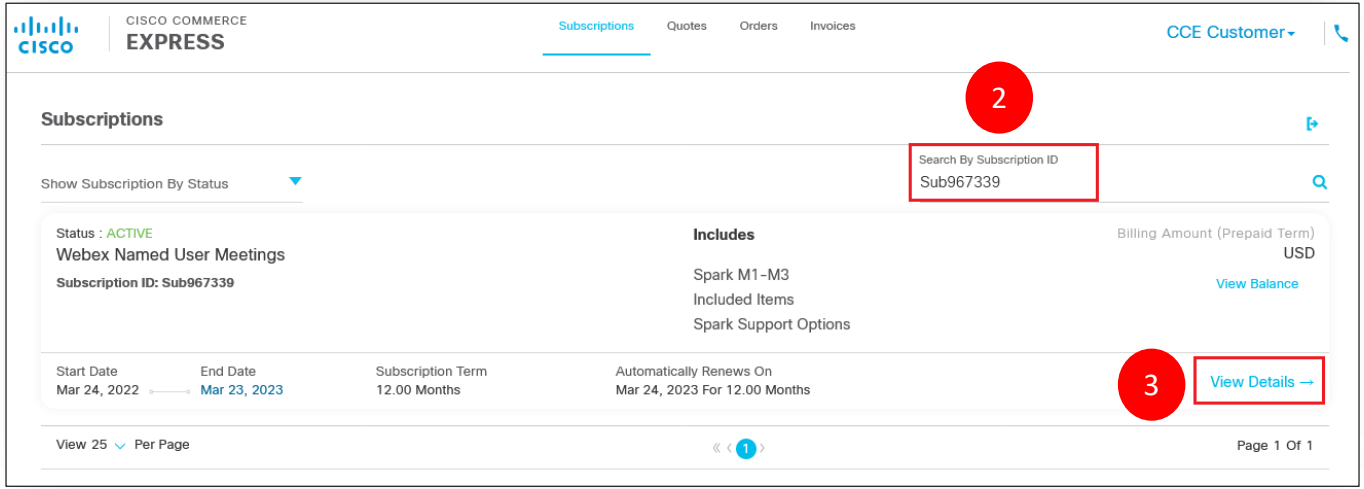
1. Para SKUs híbridos com valor superior a US$ 50K, o método de Débito direto será ativado e selecionado por padrão.

2. As opções de cartão de crédito e verificação/transferência bancária serão desativadas (acinzentado).

Valor total do pedido – Ativação automática do método de pagamento:
Para um novo pedido híbrido maior que US$ 50 mil, apenas a opção de Débito direto
Para um novo pedido híbrido com menos de US$ 50 mil, somente a opção de Cartão de crédito

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

Como alterar métodos de pagamento na IU de assinatura



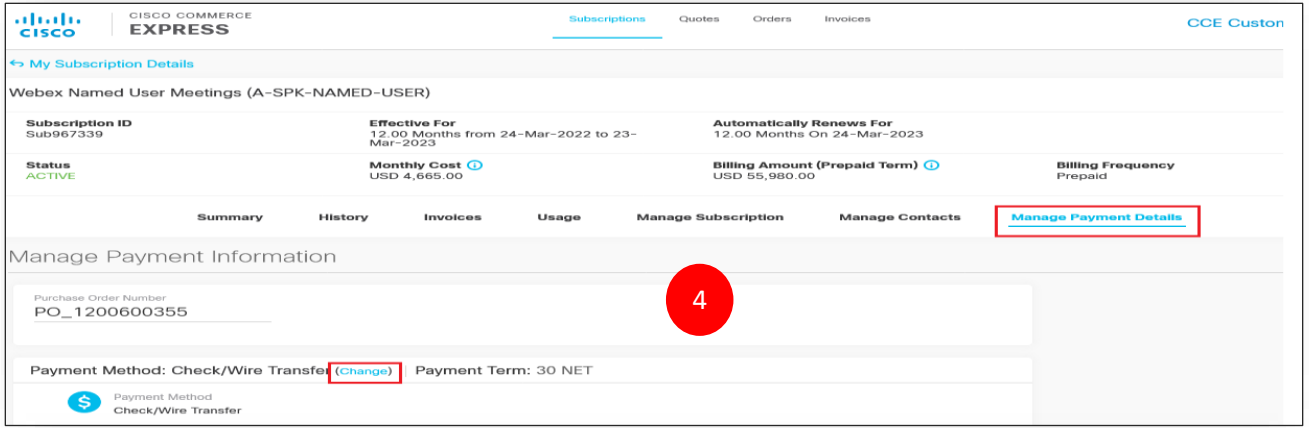
1 Faça logon no CCE para visualizar a assinatura

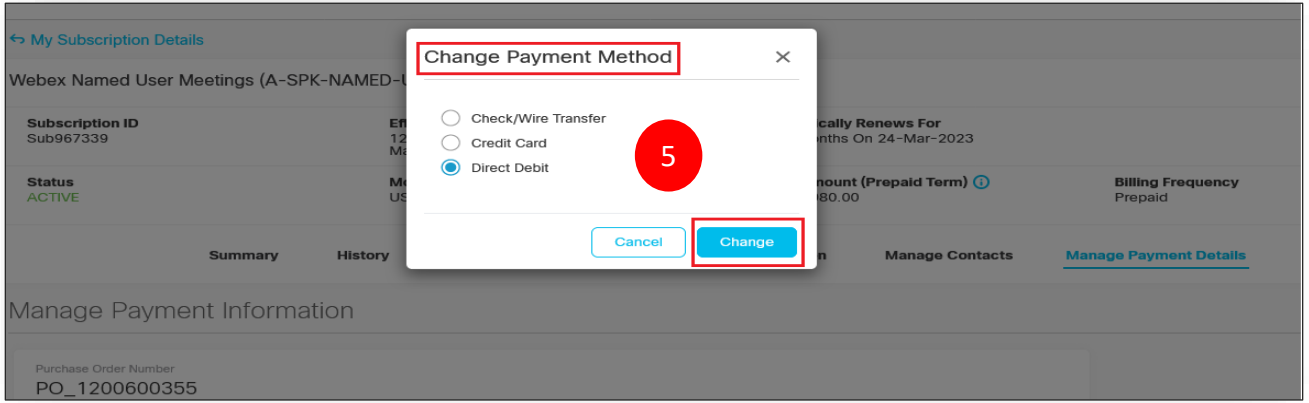
2 Pesquise pela *ID de assinatura*

3 Clique em *Exibir detalhes* para acessar a assinatura

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

Como alterar métodos de pagamento na IU de assinatura



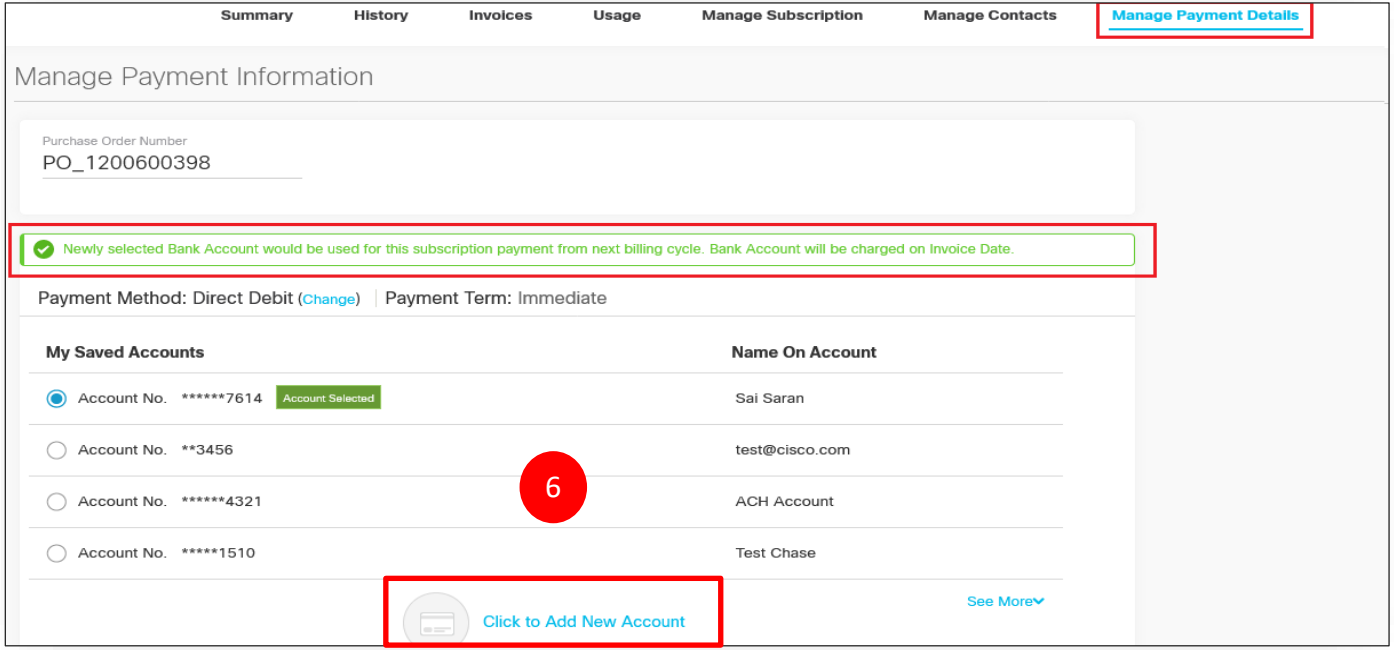


4 Clique na guia *Gerenciar detalhes de pagamento* e em *Alterar Método de pagamento*

5 Selecione *Débito direto* e clique em *Alterar*.

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

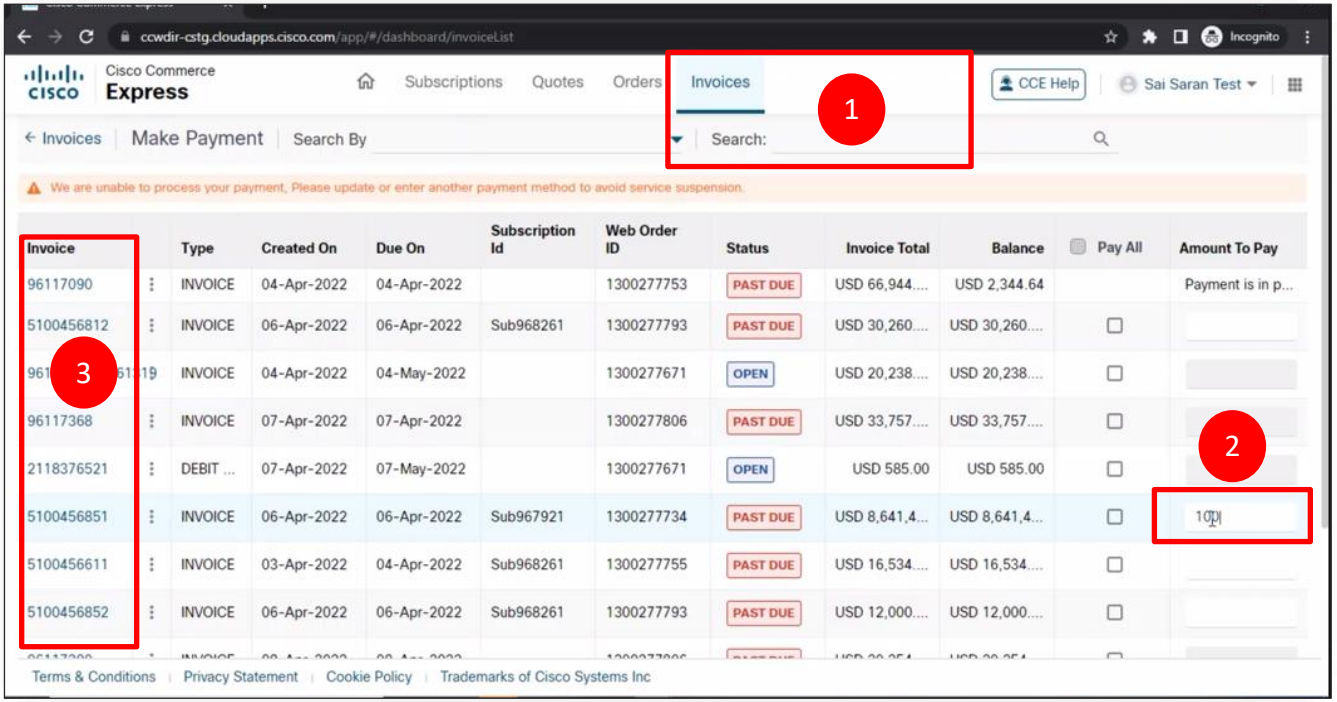
Como alterar métodos de pagamento na IU de assinatura



6 Selecione em *Minhas contas salvas* ou clique na parte inferior para adicionar uma nova conta

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

Pedido com fatura aberta/com vencimento anterior Pagamento único



Pedidos com faturas pendentes ou passadas resultantes de um erro transacional exigem um pagamento único para correção.

Para efetuar um pagamento de débito direto único, siga estas etapas:

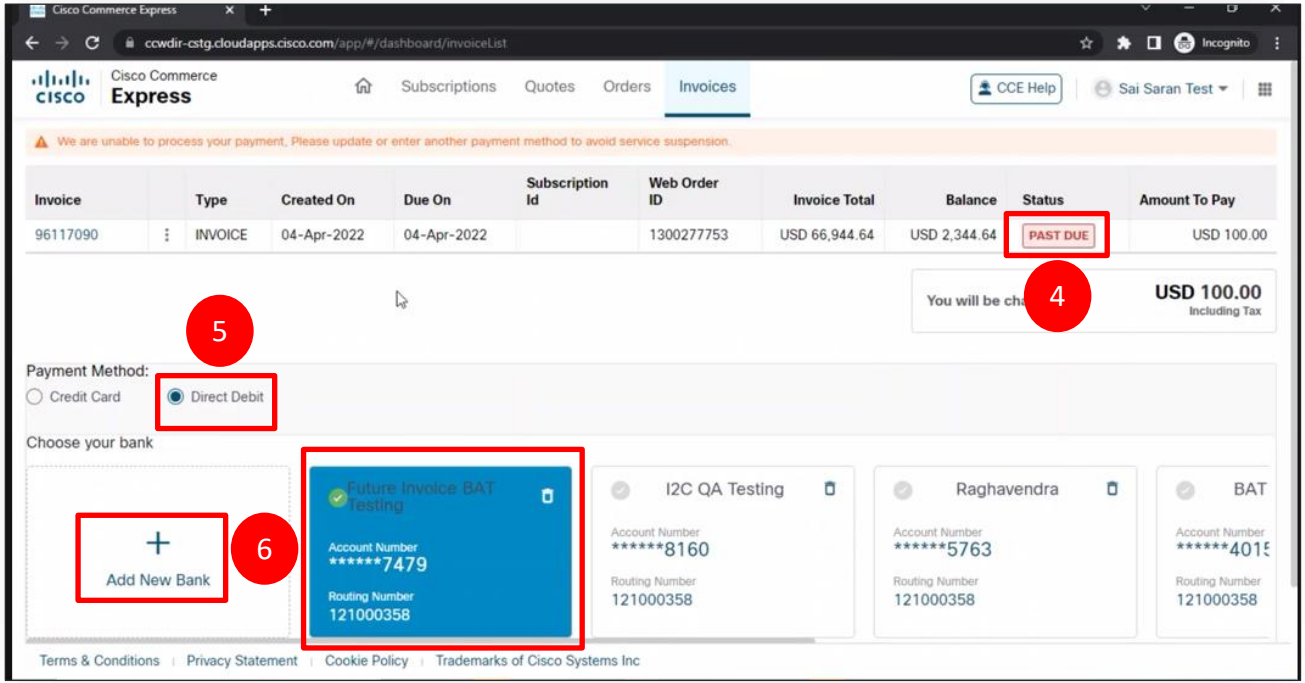
1. Clique na guia de *Fatura* e pesquise pelo nome do cliente, número da fatura, número da PO, ID da assinatura ou ID do pedido da Web.

2. Insira o valor do pagamento no campo *Valor a pagar* .

3. Para visualizar os detalhes da fatura, clique no hiperlink da *Fatura* (consulte as etapas 4-8).

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

Pedido com fatura aberta/com vencimento anterior Pagamento único



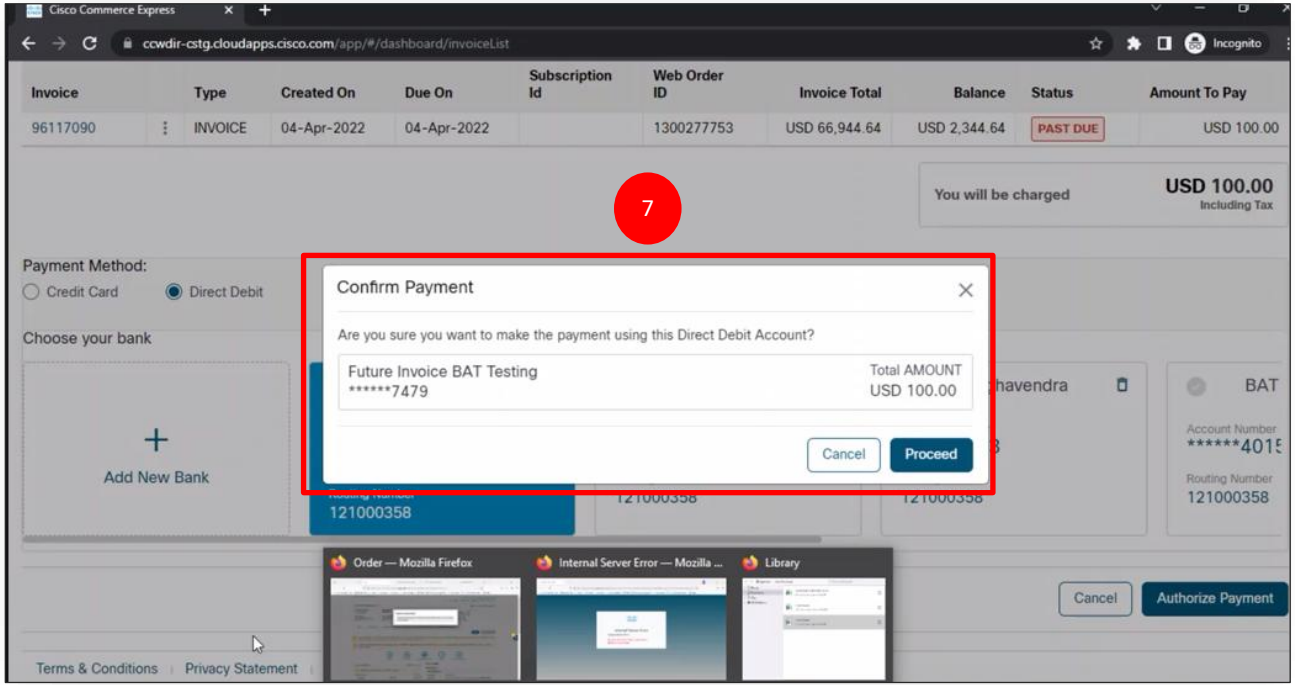
4 Verificar o status da fatura (o status será exibido como VENCIDO ANTERIORMENTE)

5 Selecione a opção *Débito direto*

6 Selecione a conta existente ou clique em + para adicionar uma nova conta

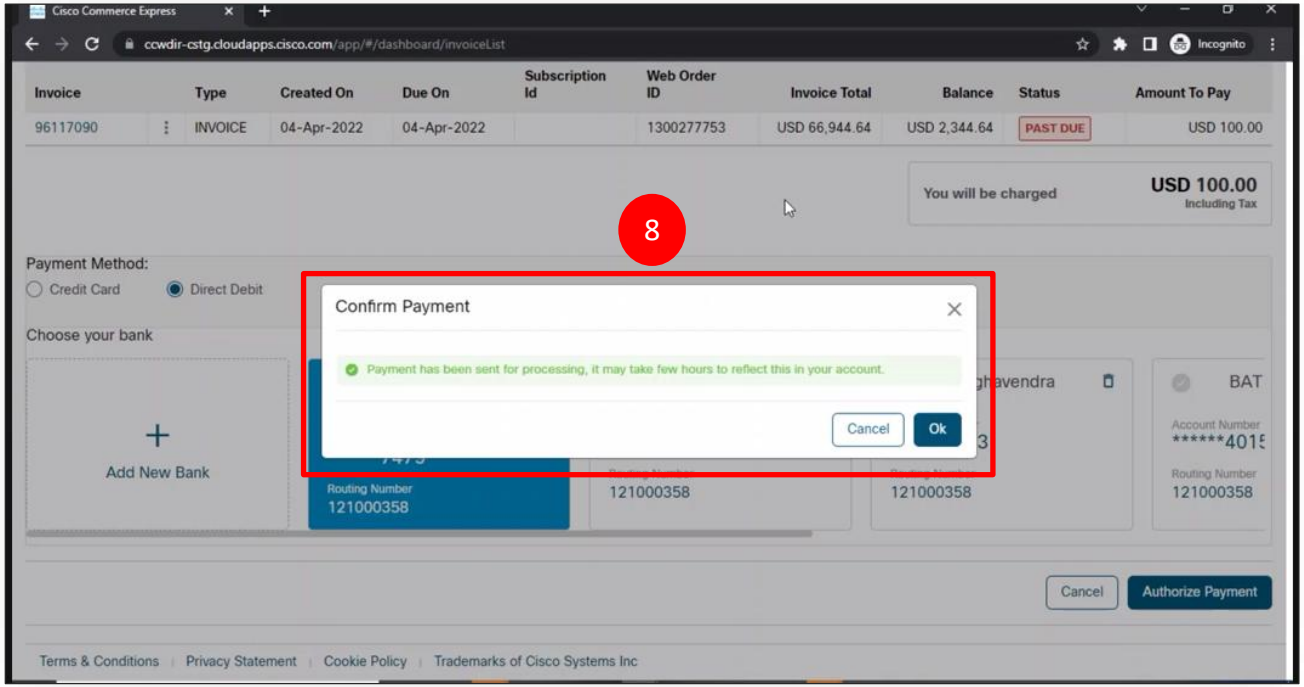
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Pedido com fatura aberta/com vencimento anterior
Pagamento único



7 Confirme o pagamento clicando em *Continuar*

Pedido com fatura aberta/com vencimento anterior Pagamento único



8 O sistema exibirá uma mensagem para confirmar o pagamento:

"O pagamento foi enviado para processamento. Pode levar algumas horas para refletir isso em sua conta."

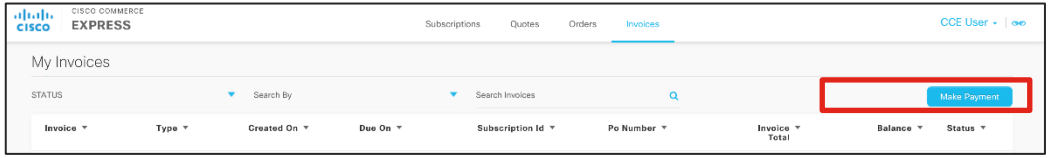
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

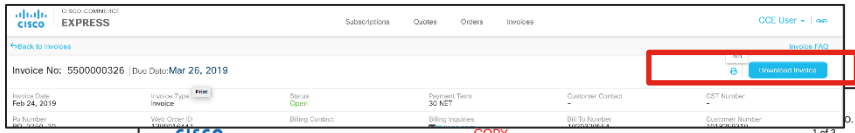
Missão Bancária Global

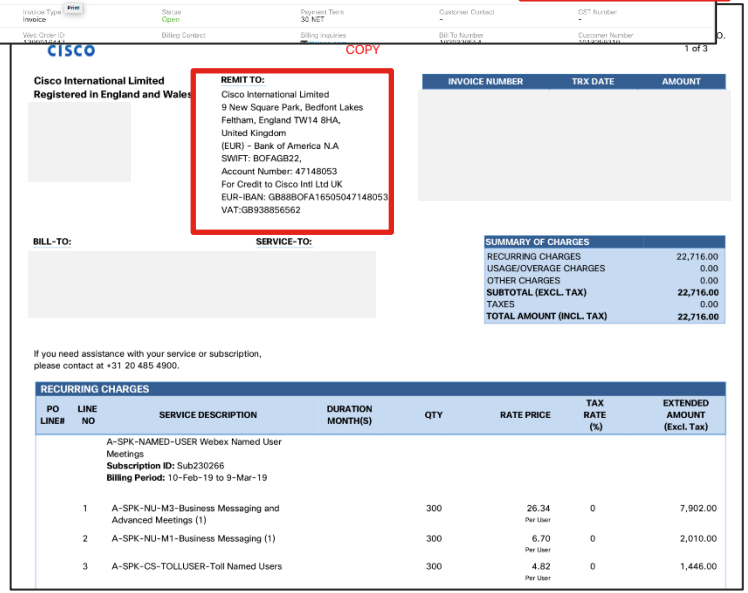
Nova remessa bancária

Os clientes recém-integrados ao CCE devem tomar as seguintes ações

1. Atualize a remessa bancária do **Cisco Webex, LLC** para a **Cisco Systems, Inc.**
2. Para ver a nova referência às informações, você pode baixar sua **fatura** mais recente no CCE.
3. Certifique-se de enviar seus pagamentos para agora a Cisco Systems, Inc. O arquivo Excel abaixo inclui informações de remessa de pagamento por região/local.
4. Atualize assim que você integrar para evitar pagamentos atrasados. A planilha abaixo lista os detalhes da Remessa bancária:







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

Visualizar e gerenciar todas as notificações

Visão geral

Os e-mails de notificação serão emitidos para as seguintes notificações:

Uma cotação está pronta para revisão - que é enviada ao Principal contato comercial e Principal contato de cobrança e carbono copiado para o Criador de cotação, Remetente de cotação e Confirmações adicionais.

Lembretes de aceitação de cotação ao cliente, que são enviados para o Contato comercial principal e o Contato de cobrança principal e o carbono copiado para o Criador de cotação. Esses lembretes são acionados automaticamente 14 dias, 7 dias e 2 dias antes da expiração.

Uma cotação que está expirando agora, que é enviada para o Principal contato comercial e o Principal contato de cobrança, e o carbono copiado para o Criador da cotação. Isso é acionado automaticamente quando a cotação expira.

Quando um cliente aceita uma cotação e faz o pedido, que é enviado ao Contato comercial principal e ao Contato de cobrança principal e o carbono copiado para o Criador de cotação, o Remetente de cotação e os Destinatários adicionais.

Quando um **cliente recusar uma cotação**, que será enviada ao Criador de cotação e ao Remetente de cotação

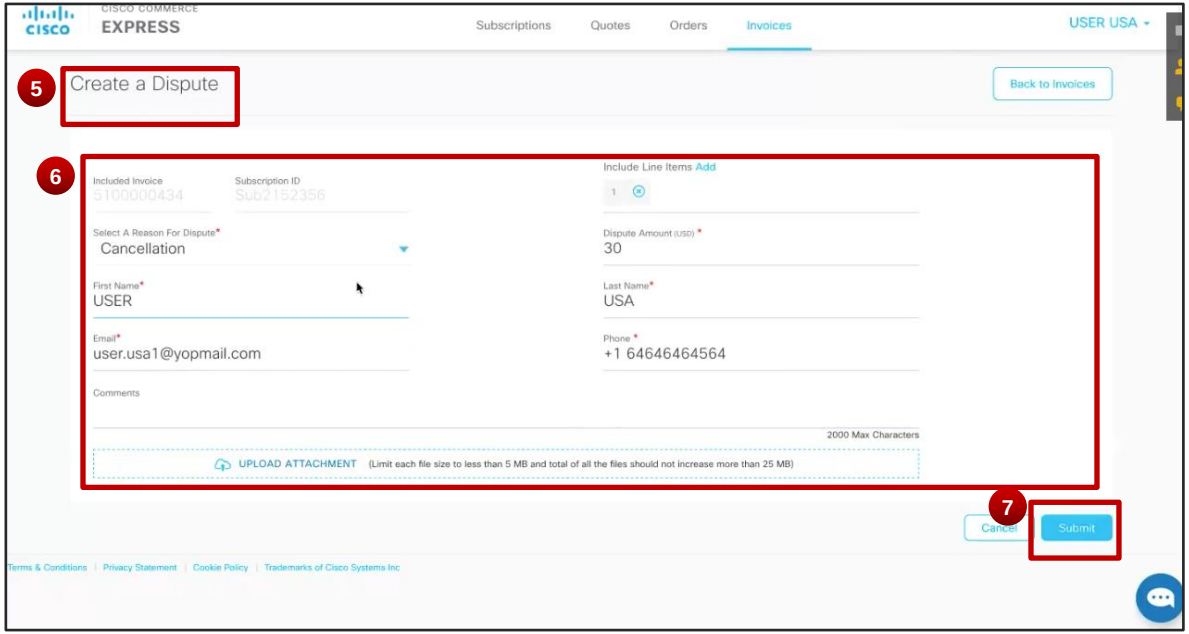
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Criar um diferendo

5.Os detalhes necessários são necessários para **Criar um diferendo.**

6. Preencha o * para incluir a Fatura #, SubID, Informações do usuário, Valor do diferendo e selecione o item de linha que você está discutindo.

7. Clique em **Enviar.**

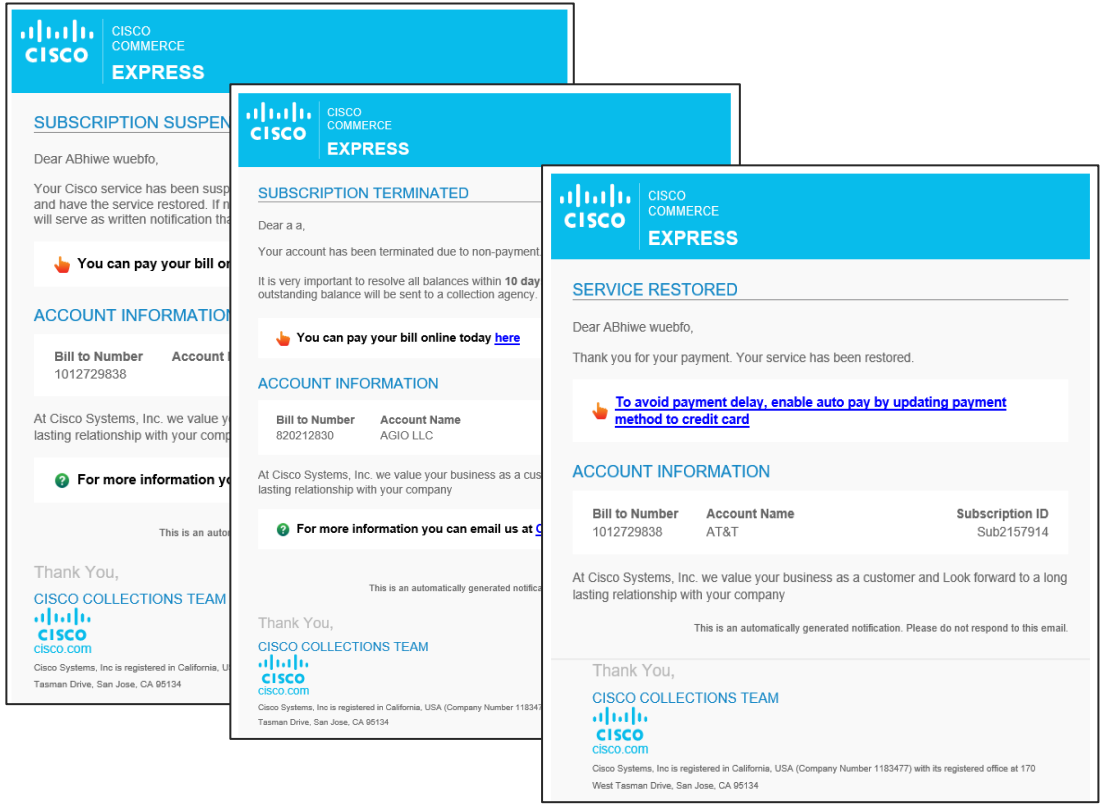


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Notificações suspensas, restauradas e encerradas

No caso improvável de que uma conta tenha faturas vencidas, sua conta receberá notificações Suspender, Encerrar e Restaurar com base na atividade atual e status da sua conta.

Para evitar a suspensão e, em última análise, a rescisão, utilize o link na notificação por e-mail que você receber para concluir o pagamento.



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

Notificações suspensas, restauradas e encerradas

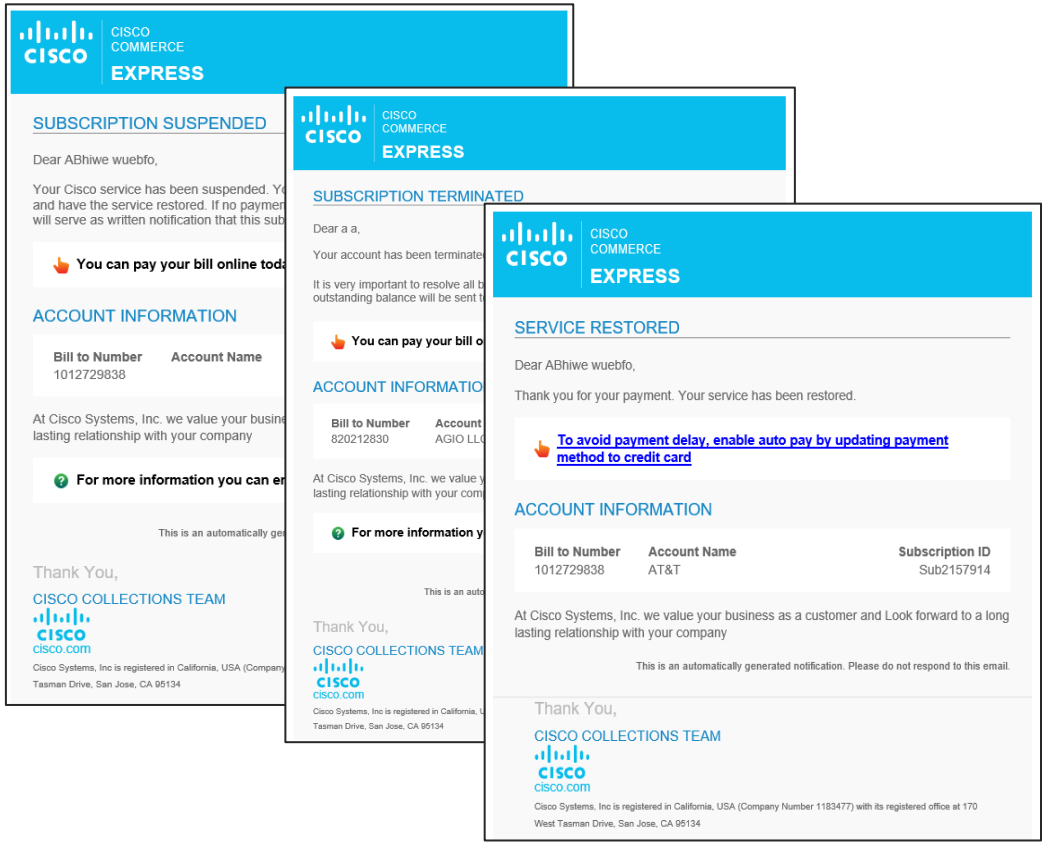
As notificações serão enviadas:

- Notificação atrasada - Notificação com 10 dias de antecedência
- Notificação atrasada - Notificação vencida de 25 dias
- Pré-suspensão – Notificação vencida por 45 dias

- Notificação de suspensão
  - 60 dias

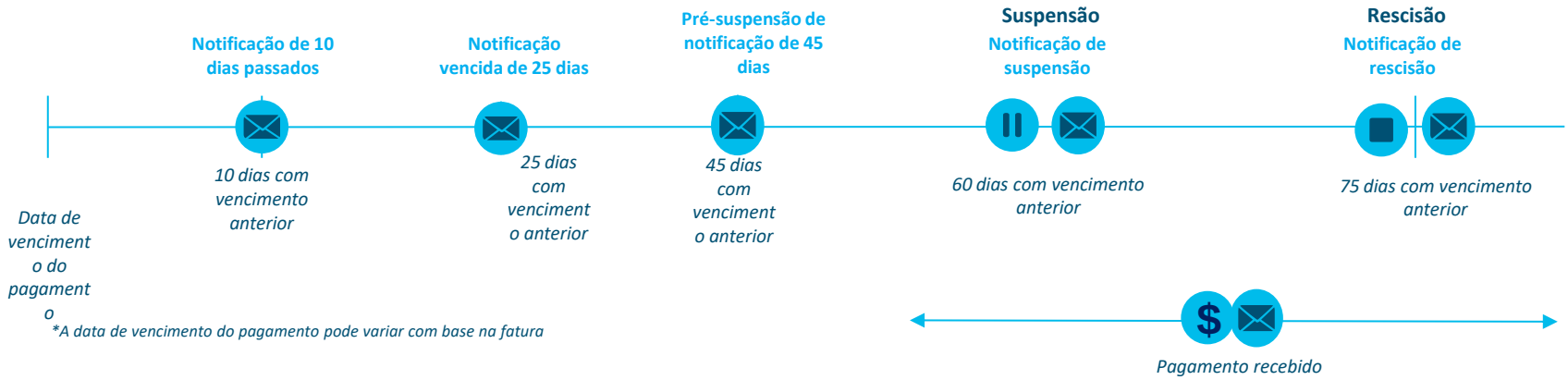
- Notificação de rescisão
  - 75 dias

- Se o **pagamento for recebido** antes da rescisão, uma notificação automática de **retomada** será enviada ao cliente



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

Política SRT: Processo de comunicação



Atributos	Processo de comunicação automatizado
Comunicação por e-mail	Notificação por e-mail sobre o status de pagamento do delinquente: • Em 10 dias com vencimento vencido, o cliente será alertado de que o pagamento está vencido • Em 25 dias com vencimento anterior, o cliente será alertado sobre o pagamento ainda com vencimento anterior • Após 45 dias, o cliente receberá uma notificação de pré-suspensão
Notificação de suspensão	A notificação por e-mail será enviada ao cliente quando a suspensão ocorrer.
Notificação de rescisão	Um e-mail será enviado ao cliente quando o serviço for encerrado
Pagamento recebido	Quando o pagamento for recebido: Os serviços são retomados e a notificação ao cliente é enviada

Modificar inscrição

Modificar inscrição

Visão geral

Os clientes foram autorizados a modificar as configurações de renovação automática na IU de assinatura em não menos de 30 dias a partir do final do prazo da assinatura. Para saber mais, revise a seção Gerenciando a renovação automática para assinaturas deste guia. Nota: Para assinaturas CCE que têm um custo mensal de US$ 0, o cliente não poderá ativar a renovação automática ATIVADA por meio da interface de usuário da assinatura. Em vez disso, eles terão que trabalhar com o iSales para ter a renovação automática ATIVADA.

Caso queira modificar sua assinatura em um pedido já feito, entre em contato com o representante de vendas da Cisco e ele poderá ajudar.

Os clientes não têm a capacidade de modificar um pedido, após o envio do pedido.

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

Gerenciando a renovação automática de assinaturas

Desativar A RENOVAÇÃO automática

através da interface de usuário de assinatura

Considerações ao desativar a renovação automática através da IU de assinatura:

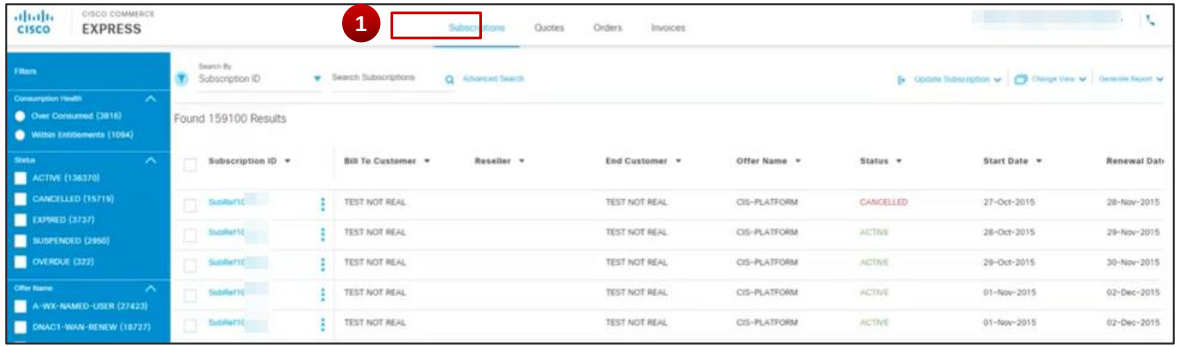
- Ao desativar a renovação automática por meio da IU de assinatura, ela deve ser concluída **no mínimo 30 dias a partir do final do prazo.**
- A desativação da renovação automática não pode ser concluída em menos de 30 dias a partir do final do prazo. Se faltarem menos de 30 dias a partir do final do prazo, os Clientes devem abrir um chamado na Central de atendimento ao cliente e o cancelamento do fim do prazo será concluído e exigir a aprovação do Departamento de Vendas e Finanças Comerciais.
- Ao desativar a renovação automática através da IU de assinatura, o usuário deverá selecionar um código de motivo para desativar a renovação automática.
- A desativação da renovação automática não exigirá aprovação do Departamento de Vendas ou Finanças Comerciais quando feita em pelo menos 30 dias a partir do final do prazo.

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

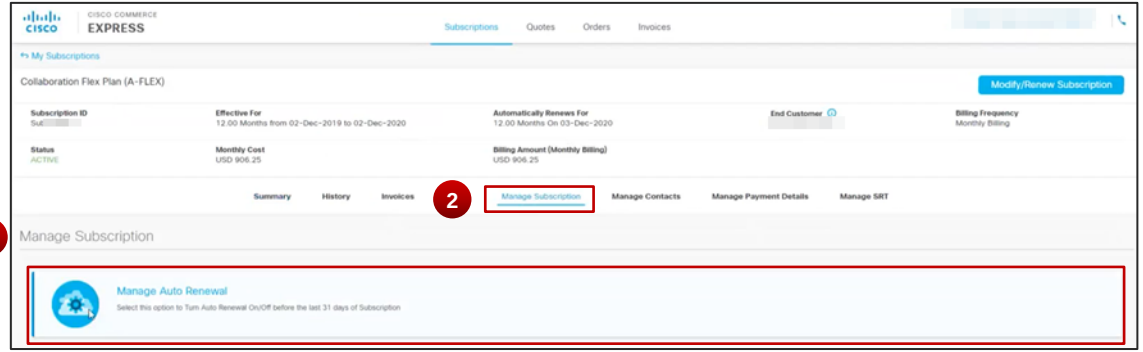
Desativar A RENOVAÇÃO automática

através da interface de usuário de assinatura

1. Na guia **Assinaturas**, role e procure por assinatura ou pesquise por valor para selecionar a assinatura.



2. Na nova guia, **Gerenciar assinatura**, o botão **Gerenciar renovação automática**será mostrado, quando aplicável.



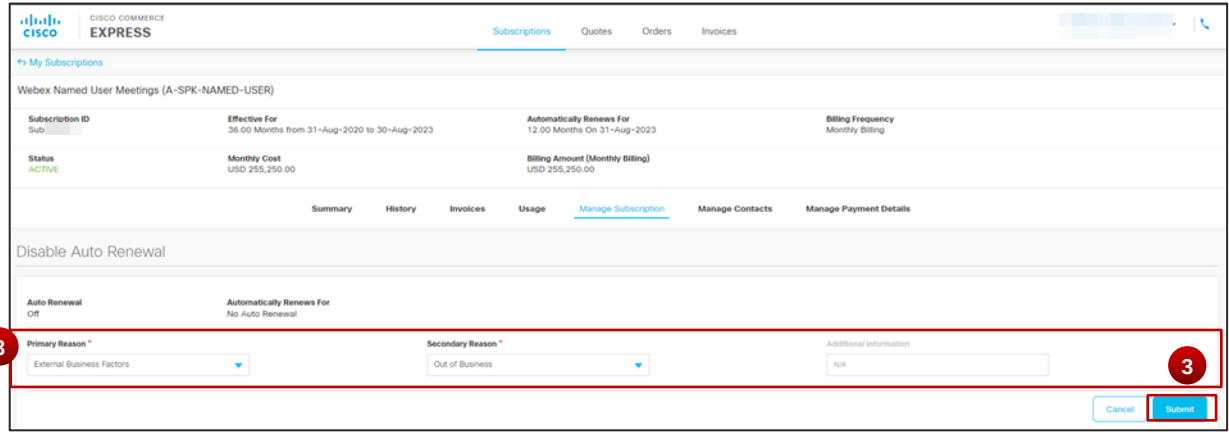
TIP Ao clicar em **Gerenciar renovação automática**, o sistema desativará ou ativará a renovação automática com base na configuração atual.

TIP A assinatura deve estar no status ativo para que o botão **Gerenciar renovação automática** seja ativado.

Desativar A RENOVAÇÃO automática

através da interface de usuário de assinatura

3 Ao desativar a renovação automática, o usuário deve selecionar o **Código de motivo primário** necessário e, se aplicável, o **Código de motivo secundário** e os **Comentários adicionais** necessários. Em seguida, clique em **Enviar**.



TIP Se a solicitação de desativação de renovação automática não puder ser processada, uma mensagem de erro adequada mostrará e informará o usuário sobre o motivo.

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

Ativar A RENOVAÇÃO automática
através da interface de usuário de assinatura

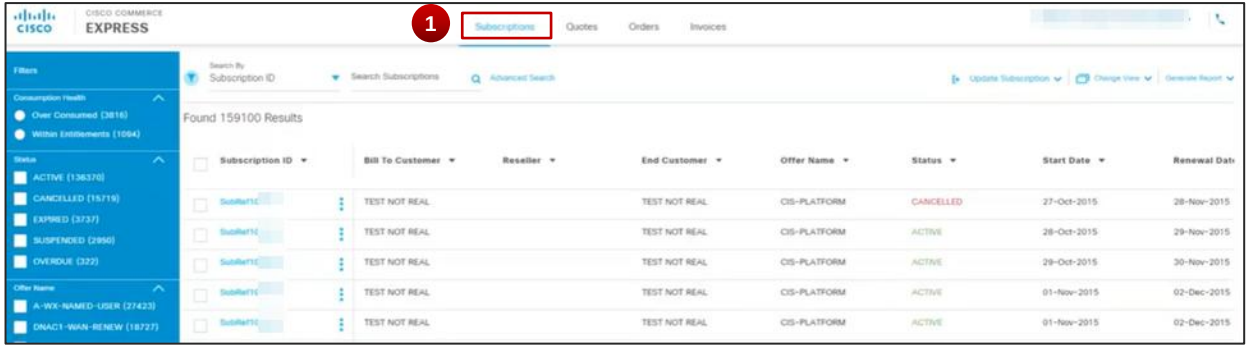
Considerações ao ativar a renovação automática através da IU de assinatura:

- Ao ativar a renovação automática ATRAVÉS da IU de assinatura, ela deve ser concluída **no mínimo 30 dias a partir do final do prazo.**
- A ativação da renovação automática não pode ser concluída em menos de 30 dias a partir do final do prazo. Se faltarem menos de 30 dias a partir do final do prazo, os Clientes devem concluir uma renovação manual antes da data de término.
- Ao ativar a renovação automática através da IU de assinatura, o usuário deverá selecionar o termo de renovação dos termos disponíveis na lista suspensa fornecida. Os termos disponíveis fornecidos para que o usuário selecione incluirão todos os termos de renovação padrão definidos para essa oferta, bem como o último termo de renovação aprovado para a assinatura.
- Ativar a renovação automática não exigirá aprovação do Departamento de Vendas ou Finanças Comerciais quando concluído em pelo menos 30 dias a partir do final do prazo.
- Para assinaturas CCE que têm um custo mensal de US$ 0, o cliente não poderá ativar a renovação automática ATIVADA por meio da interface de usuário da assinatura. Em vez disso, eles terão que trabalhar com o iSales para ter a renovação automática ATIVADA.
- A renovação de uma assinatura após a Renovação automática ser DESATIVADA requer o suporte de um representante de vendas da Cisco.
- Após a expiração, a renovação manual de uma assinatura exigirá o suporte de um representante de vendas da Cisco.

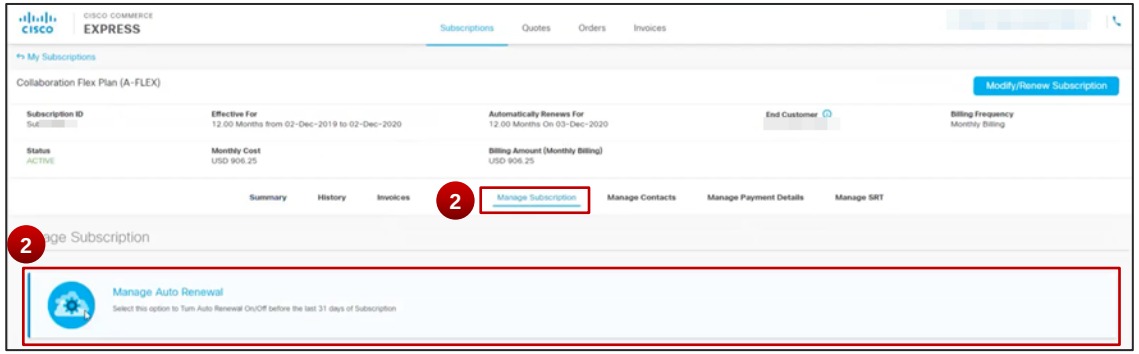
Ativar A RENOVAÇÃO automática

através da interface de usuário de assinatura

1. Na guia **Assinaturas**, role e procure por assinatura ou pesquise por valor para selecionar a assinatura.



2. Na nova guia, **Gerenciar assinatura**, o botão **Gerenciar renovação automática**será mostrado, quando aplicável.



TIP Ao clicar em **Gerenciar renovação automática**, o sistema desativará ou ativará a renovação automática com base na configuração atual.

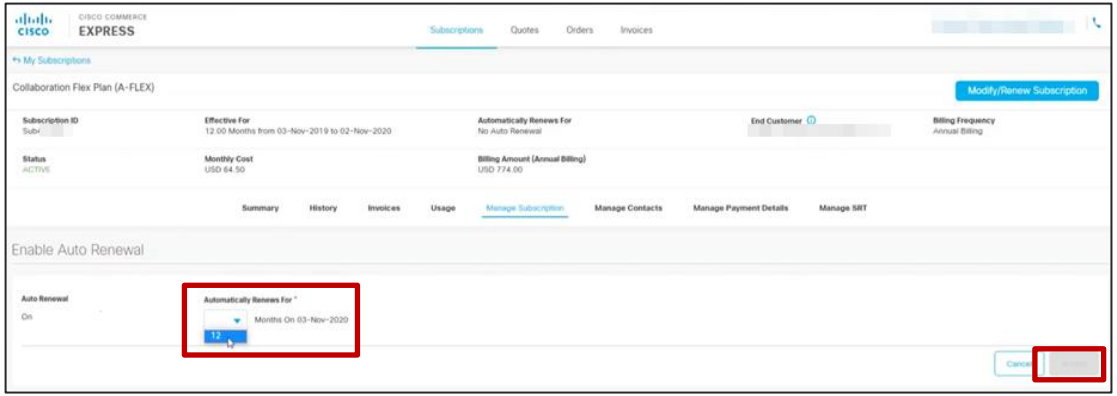
TIP A assinatura deve estar no status ativo para que o botão **Gerenciar renovação automática** seja ativado.

Ativar A RENOVAÇÃO automática
através da interface de usuário de assinatura

3. Ao ativar a renovação automática, o usuário deve selecionar o **termo de renovação** dos termos disponíveis na lista suspensa fornecida e clicar em **Enviar**.

TIP Os termos disponíveis fornecidos para que o usuário selecione incluirão todos os termos de renovação padrão definidos para essa oferta, bem como o último termo de renovação aprovado para a assinatura.

TIP Se a solicitação de ativação de renovação automática não puder ser processada, uma mensagem de erro apropriada mostrará e informará o usuário sobre o motivo.



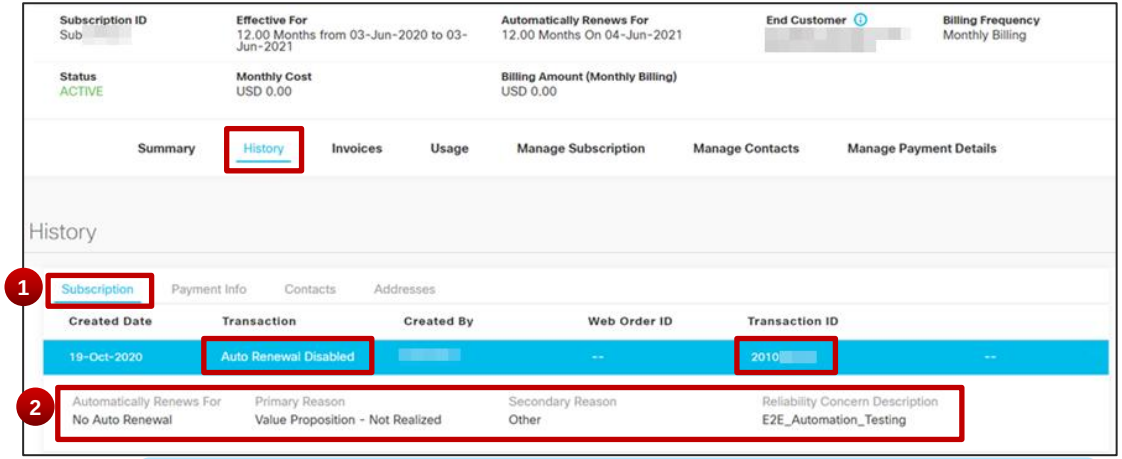
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Exibir as alterações de renovação automática na guia de Histórico

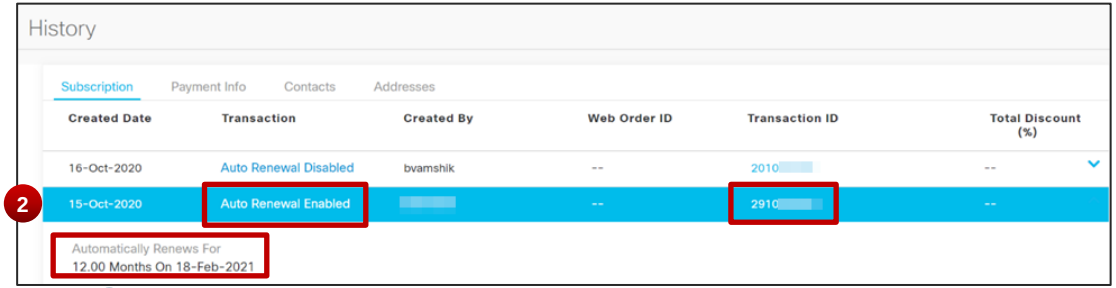
1. Ativar e desativar a renovação automática será exibida como uma transação na guia **Histórico** da **IU de assinatura** na guia **Assinatura**

TIP Quando a alteração de renovação automática for feita na subinterface do usuário, ela terá uma **ID de transação** e o **Tipo de transação** será **Renovação automática desativada** ou **Renovação automática ativada**. Quando a alteração de renovação automática for feita pelo usuário interno da Cisco por meio do fluxo de alteração de assinatura, ele terá a **ID de pedido da web** e um **tipo de transação** de **assinatura modificado.**

2. Os usuários podem clicar no ícone expandir para ver mais detalhes, como a configuração atual do Termo de renovação automática e informações, como códigos de motivo.



TIP A renovação automática desativada na IU de assinatura será exibida como tipo de transação **Renovação automática desativada**, terá uma **ID de transação** e mostrará os **Códigos de motivo** inseridos quando expandidos para mostrar mais detalhes.



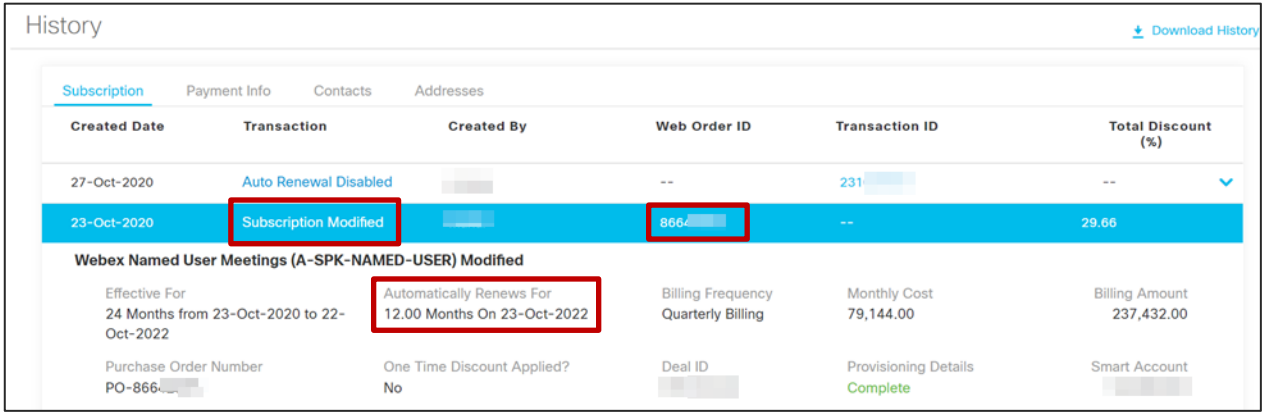
TIP A renovação automática ativada na IU de assinatura será exibida como tipo de transação **Renovação automática ativada**, terá uma **ID de transação** e mostrará o **prazo e a data de renovação.**

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

Exibir as alterações de renovação automática na guia de Histórico

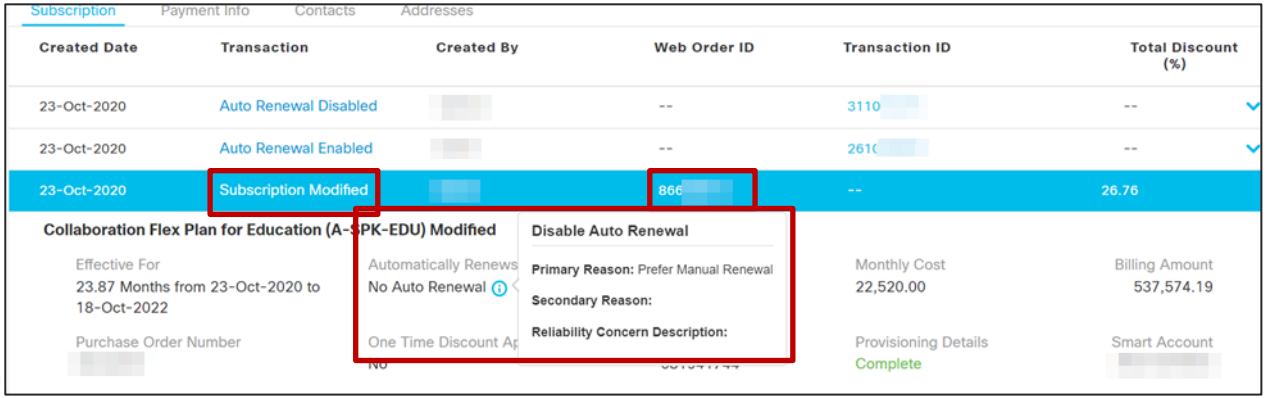
TIP

Se um usuário interno da Cisco tiver ativado a Renovação automática ATIVADA através de **Modificação de assinatura** em nome do cliente, ela seráouvida como uma transação de **Assinatura modificada** com uma **ID de pedido da web** e capturará o **prazo de renovação**, bem como a **data de renovação**.



TIP

Se um usuário interno da Cisco tiver desativado a Renovação automática DESATIVADA através de **Modificação de assinatura** em nome do cliente, ela será exibida como uma transação de **Assinatura modificada** com uma **ID de pedido da web** e capturará o termo de Renovação automática como **Sem renovação automática.** Para visualizar os códigos de motivo para desativar a Renovação automática, passe o mouse sobre o ícone de informações ao lado de Sem renovação automática.



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

Relatório de alteração de renovação automática

O Relatório de alteração de renovação automática é um relatório para download para visualizar o status de renovação automática atual nas assinaturas com base em um período selecionado inserido pelo usuário. O relatório incluirá o status de Renovação automática atual com base nas alterações iniciadas a partir da SUB IU, bem como as alterações de Renovação automática iniciadas a partir de pedidos de Alteração e Renovação manual do fluxo de assinatura de alteração do CCE.

Nota: O Relatório de alteração de renovação automática está acessível ao Cliente direto com contato de cobrança e contato comercial das Assinaturas CCE.

As colunas do relatório incluem:

- Tipo de conta
- Nome da oferta
- Sub ID
- Status
- Data de início da assinatura
- Data final da inscrição
- Termos iniciais
- Sinalizador de renovação automática
- Devido para renovação
- Modelo de cobrança
- Custo mensal/MRR
- Número da OC
- CSM
- E-mail do gerente responsável pelo sucesso do cliente
- Proprietário de vendas
- E-mail do proprietário de vendas
- Gerente responsável pelo sucesso do parceiro
- E-mail do gerente responsável pelo sucesso do parceiro
- Fatura para ID
- Fatura Ao Nome Do Cliente
- Nome do cliente final
- Nome do revendedor
- ID do negócio
- ID do pedido da web
- Tipo de pedido
- Sinalizador de renovação automática
- Renova automaticamente para
- Código de motivo nível 1
- Código de motivo nível 2
- Comentário adicional
- Iniciado por

Relatório de alteração de renovação automática

Detalhamento das colunas do relatório

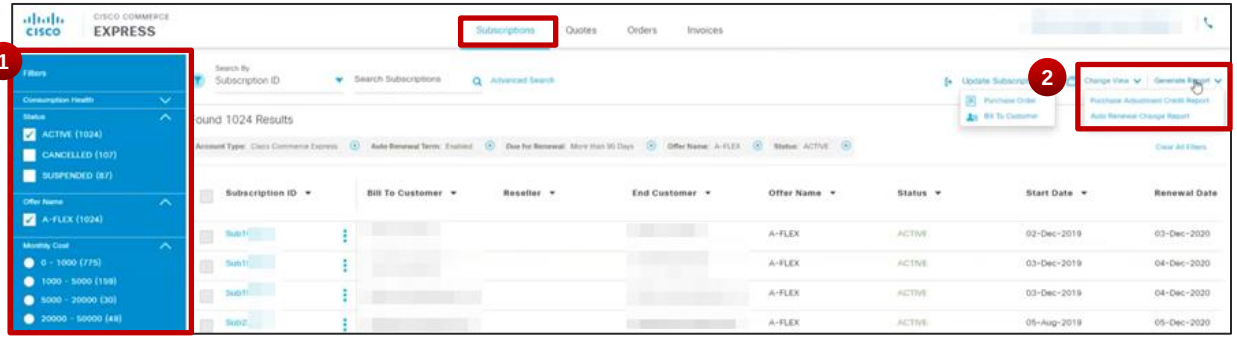
Nome da coluna	Descrição da coluna
Tipo de conta	Anuidade/Cisco Commerce Express
Nome da oferta	Nome da oferta
Sub ID	Sub ID
Status	Status da assinatura (ativa, cancelada, etc.)
Data de início da assinatura	Data de início da assinatura
Data final da inscrição	Data final da inscrição
Termos iniciais	Termos iniciais
Sinalizador de renovação automática	Sinalizador de renovação automática
Devido para renovação	Devido para renovação
Modelo de cobrança	Modelo de cobrança
Custo mensal/MRR	Custo mensal/MRR
Número da OC	Número da OC
CSM	Gerente responsável pelo sucesso do cliente
E-mail do gerente responsável pelo sucesso do cliente	E-mail do gerente responsável pelo sucesso do cliente
Proprietário de vendas	Proprietário de vendas
E-mail do proprietário de vendas	E-mail do proprietário de vendas

Nome da coluna	Descrição da coluna
Gerente responsável pelo sucesso do parceiro	Gerente responsável pelo sucesso do parceiro
E-mail do gerente responsável pelo sucesso do parceiro	E-mail do gerente responsável pelo sucesso do parceiro
Fatura para ID	Fatura para ID
Fatura Ao Nome Do Cliente	Fatura Ao Nome Do Cliente
Nome do cliente final	Nome do cliente final
Nome do revendedor	Nome do revendedor
ID do negócio	ID do negócio
ID do pedido da web	ID do pedido da web
Tipo de pedido	Tipo de pedido (modificar, substituir, renovar, etc.)
Sinalizador de renovação automática	Sinalizador de renovação automática de SUB no momento da exportação (sempre refletirá a alteração da AR concluída)
Renova automaticamente para	Renova automaticamente para
Código de motivo nível 1	Código de motivo nível 1
Código de motivo nível 2	Código de motivo nível 2
Comentário adicional	Comentário adicional
Iniciado por	ID de usuário da pessoa que iniciou a alteração do AR

Relatório de alteração de renovação automática

1. Na guia de **Assinaturas** , aplique todos os critérios de pesquisa e **filtro** disponíveis para restringir as assinaturas de interesse antes de gerar o relatório.

TIP O relatório de alteração de AR só será gerado quando houver menos de 10.000 SUBID na página de destino. Portanto, use os filtros para restringir os resultados.



2. Selecione **Relatório de alteração de renovação automática** na opção de menu **Gerar relatório**.

3. No pop-up, insira o **Intervalo de datas**, selecione o formato de **Tipo de arquivo** e clique em **Exportar**.

TIP O intervalo de datas inserido pelo usuário não pode ter mais de um (1) mês.

Por que DESATIVAR A Renovação Automática:

- Os seguintes slides chamam cenários de AR em que os clientes diretos podem optar por desativar a renovação automática
    - PIDs de fim de venda/fim de vida útil
    - Alteração do preço da lista 90 dias antes da renovação

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

Por que DESATIVAR A Renovação Automática: PIDs de fim de venda/fim de vida útil em renovação automática Notificações

Cenário: Data de término do AR depois da data LDOS/EOL e nenhum PID de substituição está configurado

A renovação automática será desativada para toda a assinatura automaticamente e esta notificação será enviada ao cliente 90/60/35 dias antes do final do prazo.

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

Cenário: A data de término do AR além da data LDOS/EOL e do PID de substituição está configurada no CCW

O PID EOS será removido e substituído pelo PID de substituição. O preço de lista usará o preço do novo PID de substituição (na maioria dos casos, a Cisco mantém o mesmo preço de lista para os PIDs de substituição). Uma notificação será enviada ao cliente informando-o e **perguntando se ele deseja desativar a renovação automática** ou continuar com o PID substituído e o novo preço.

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

Cenário: A data de término do AR além da data LDOS/EOL e o PID de substituição estão configurados no CCE

O PID EOS será removido e substituído pelo PID de substituição. O preço de lista usará o preço do novo PID de substituição (na maioria dos casos, a Cisco mantém o mesmo preço de lista para os PIDs de substituição). Uma notificação será enviada ao cliente informando-o e **perguntando se ele deseja desativar a renovação automática** ou continuar com o PID substituído e o novo preço.

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

Dear <Customer>

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

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

  Cisco Renewal Sales Representative:

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

Current EOS/EOL PID	Replacement PID
xxx	Yyy
xxx	Yyy

View Subscription

Por que DESATIVAR A Renovação Automática: Alterações de preços da lista na notificação de renovação automática

Cenário: Preço da lista alterado **90 dias** antes da Renovação Automática

Se o preço da lista tiver sido alterado **90 dias** antes da renovação automática, aplicaremos o preço da lista alterado durante a renovação automática. As notificações são enviadas ao cliente para informá-lo sobre essa alteração e perguntar se ele deseja cancelar a Renovação Automática ou aceitar o novo preço. A notificação é a notificação de renovação automática padrão com mensagens adicionais sobre a alteração do preço.

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

Cancelar uma assinatura

Cancelamentos de assinatura

Solicitações de cancelamento

- A partir de 13 de setembro de 2020 - Se um **Cliente quiser desativar a renovação automática**, ele foi habilitado para **desativar a renovação automática por meio da interface de usuário de assinatura no CCE**. A desativação da renovação automática deve ser feita **no mínimo 30 dias a partir do final do prazo**. Revise a seção Gerenciando a renovação automática para assinaturas deste guia para saber como desativar a renovação automática. Se faltarem menos de 30 dias a partir do final do prazo, os Clientes poderão solicitar uma exceção para lidar com a renovação por meio do caso de cancelamento do Customer Service Hub para evitar que a assinatura seja renovada automaticamente.

- Em vigor a 13 de setembro de 2020 - Para **cancelamentos intermédios e/ou finais de prazo para todas as assinaturas CCE,** os clientes devem criar um caso por meio do **Customer Service Hub (CSH).** Quando houver menos de 30 dias a partir da data de término do prazo, os Clientes poderão solicitar uma exceção para lidar com a renovação por meio do caso de cancelamento do Customer Service Hub para evitar que a assinatura seja renovada automaticamente. Para saber como enviar um caso de solicitação de cancelamento via CSH, siga as etapas dos próximos slides.

- A partir de 13 de setembro de 2020 - Se um Cliente já tiver criado um caso nos últimos 30 dias a partir do final do prazo para interromper a renovação automática e, em seguida, mudar de ideia, o cliente poderá (1) reabrir o caso inicial, se ele existir e não estiver fechado, ou (2) abrir um novo caso de cancelamento do CSH e selecionar **Retirar solicitação de cancelamento – não é possível ativar A RENOVAÇÃO automática** como o **Tipo de solicitação.**
  - Nota: a retirada de um cancelamento deve ser feita **antes da data da transação de cancelamento**

Nota: A Cisco concluirá a ação sobre o caso em 15 dias úteis para cancelamentos intercalares e 7 dias úteis para cancelamento de fim de prazo que foram levantados em menos de 30 dias a partir da data de término para casos de exceção de renovação automática.

Cancelamentos de assinatura

Solicitação de cancelamento

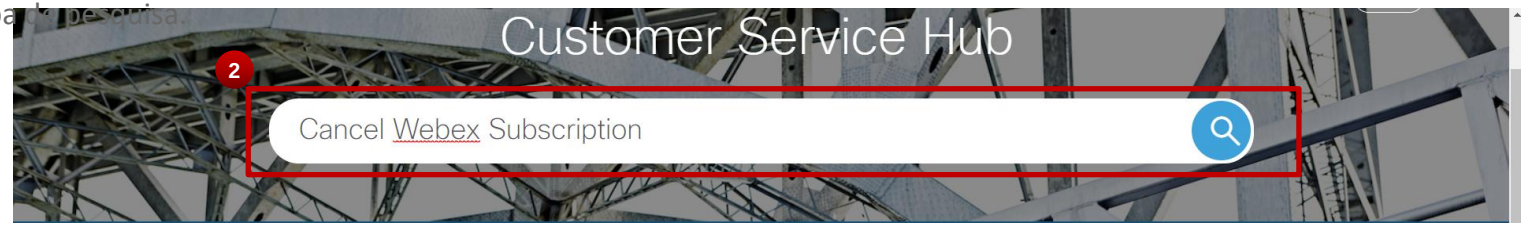
1. Para solicitar uma solicitação de cancelamento de assinatura de meio ou fim de prazo para qualquer assinatura CCE, acesse a Central de atendimento ao cliente para iniciar um caso de solicitação de cancelamento.

TIP

Observação: Se você quiser desativar a renovação automática, isso poderá ser feito no mínimo 30 dias a partir do final do prazo. Os clientes foram habilitados a desativar a renovação automática na interface de usuário da assinatura CCE. Revise a seção Renovação automática de assinaturas deste guia para saber como.

Se faltarem menos de 30 dias a partir do final do prazo, abra um caso seguindo estas instruções para solicitar um tratamento de exceção para a renovação através do Customer Service Hub a fim de evitar que a assinatura seja renovada automaticamente.

2. Insira a palavra **Cancelar assinatura Webex** na barra de pesquisa e clique no ícone da lupa da pesquisa.

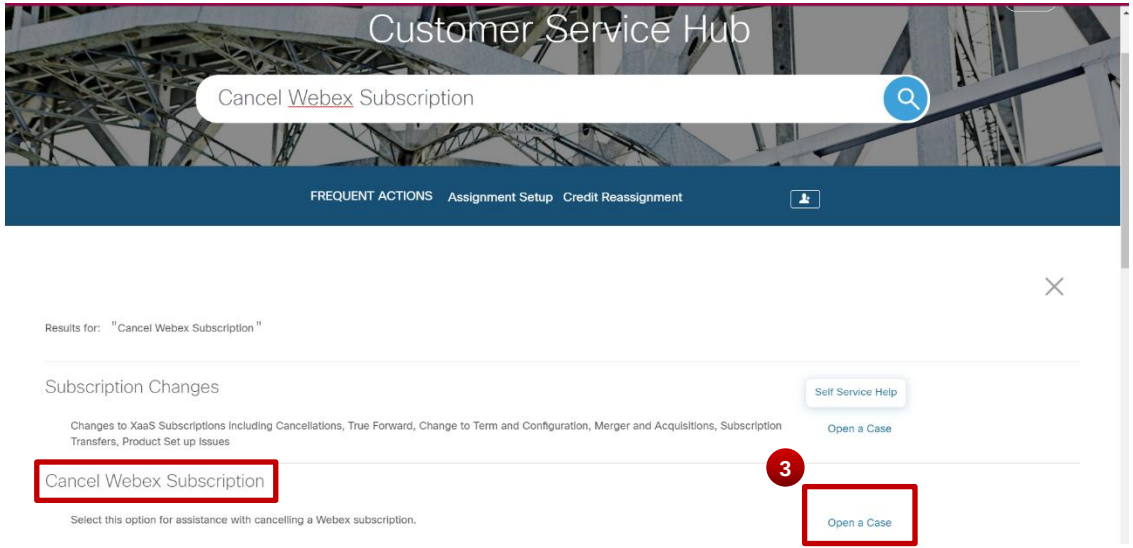


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

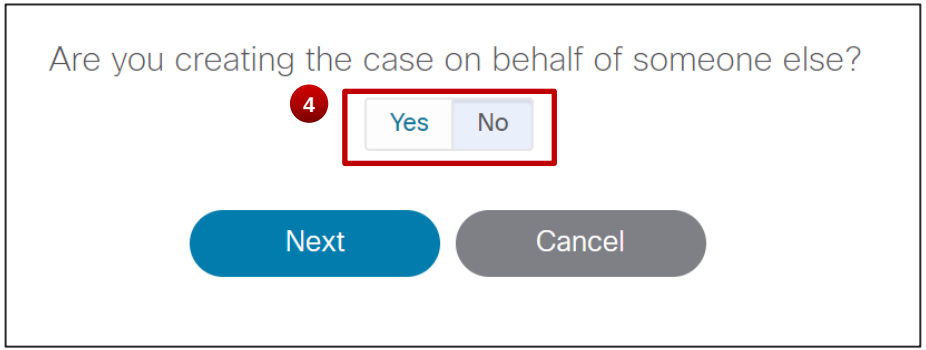
Cancelamentos de assinatura

Solicitação de cancelamento

3 Clique em **Abrir um caso** em **Cancelar assinatura Webex**.



4 Responda se você estiver criando o caso em nome de outra pessoa. Depois clique em **Próximo**.



TIP

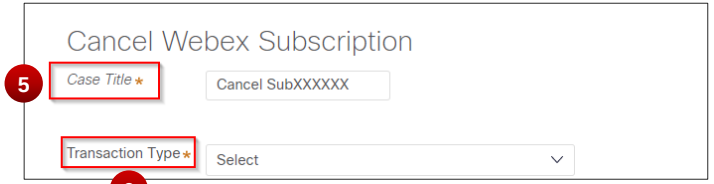
Nota: Se você estiver criando o caso em nome de outra pessoa, será solicitado a fornecer a ID CCO da pessoa.

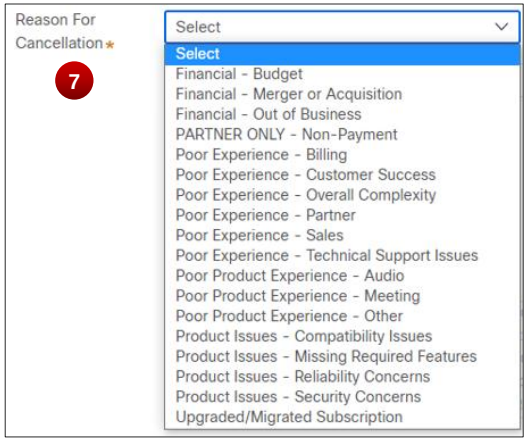
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

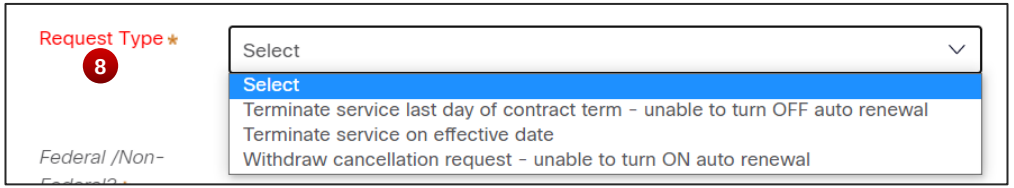
Cancelamentos de assinatura

Solicitação de cancelamento

5. Em **Título do caso**, envie um título para o seu caso (por exemplo, Cancelar SubXXXXXX)
6. No menu suspenso **Tipo de transação**, selecione CCE
7. Selecione um **Código de motivo** na lista suspensa
8. Selecione um **Tipo de solicitação** na lista suspensa
   - Escolha **Encerrar serviço no último dia da vigência do contrato – não é possível DESATIVAR a renovação automática** se faltarem 30 dias a partir do final do prazo e você não puder mais desativar a renovação automática por meio da IU de assinatura
   - Escolha **Encerrar serviço na data efetiva** se você estiver solicitando um cancelamento intercalar e quiser que ele ocorra na Data de entrada em vigor solicitada selecionada
   - Escolha **Retirar solicitação de cancelamento – não é possível ativar A Renovação automática** se você já tiver aberto um caso de cancelamento dentro de 30 dias a partir da data de término do prazo e tiver mudado de ideia e desejar que a assinatura seja renovada e não cancelada.







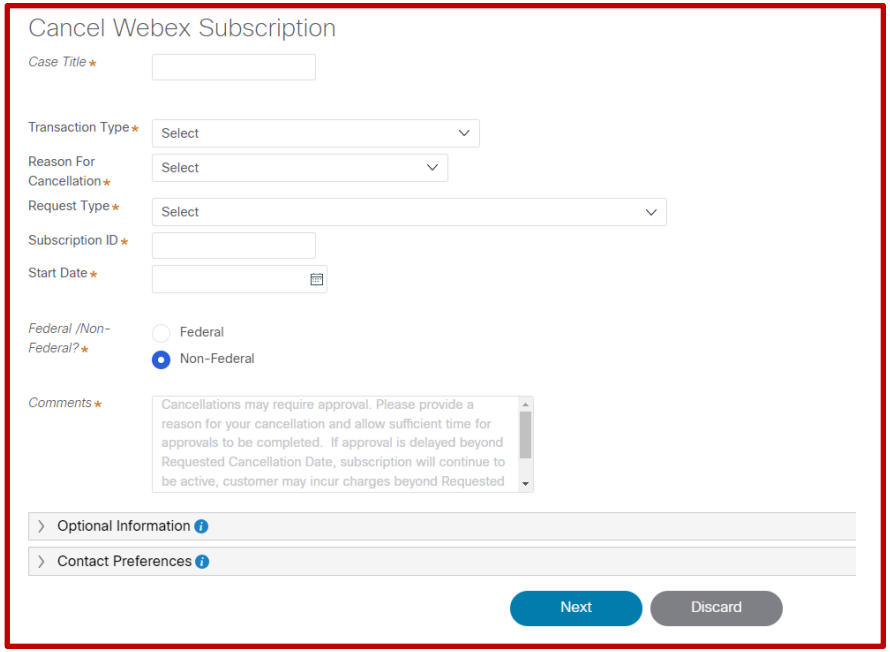
Cancelamentos de assinatura

Solicitação de cancelamento

9 Preencha todos os campos obrigatórios, incluindo **ID da assinatura**, **Tipo de transação, Motivo do cancelamento**, **Data de início**, **Tipo de solicitação**, **Federal/não federal** e quaisquer **Comentários**.

- Note: **Todos os cancelamentos intermédios e finais são exceções e a aprovação NÃO é garantida.** Forneça um motivo para o seu cancelamento, especifique se você está solicitando um cancelamento de fim de prazo ou meio prazo e conceda tempo suficiente para que as aprovações sejam concluídas. Se a aprovação for atrasada após a Data de Cancelamento Solicitada, a assinatura continuará ativa e o cliente poderá incorrer em cobranças após a Data de Cancelamento Solicitada.

9



TIP

Nota: Se um Cliente já tiver criado um caso nos últimos 30 dias a partir do final do prazo para interromper a renovação automática e, em seguida, mudar de ideia, ele poderá (1) reabrir o caso inicial, se ele existir e não estiver fechado, ou (2) abrir um novo caso de cancelamento do CSH e selecionar **Retirar solicitação de cancelamento – não é possível ativar A RENOVAÇÃO automática** como o **Tipo de solicitação**.

Nota: a retirada de um cancelamento deve ser feita **antes da data da transação de cancelamento**

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

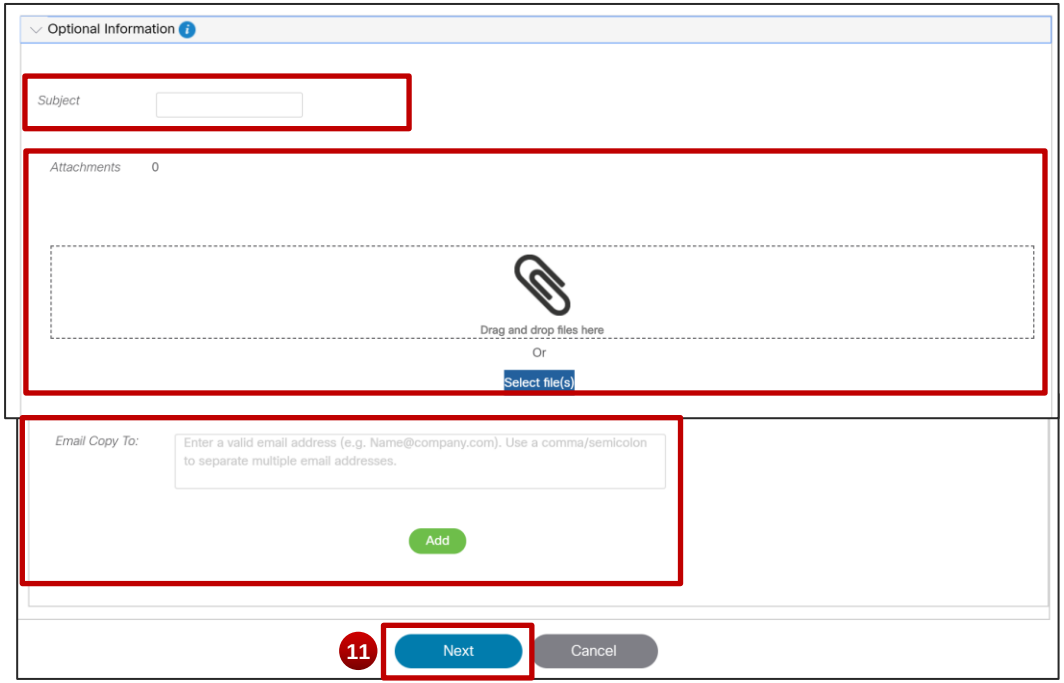
Cancelamentos de assinatura

Solicitação de cancelamento

10 Em **Informações opcionais,** você pode adicionar um **Assunto**, anexar quaisquer arquivos de **Anexo** à solicitação de cancelamento e/ou adicionar endereços de **E-mail** para receber uma cópia da solicitação.

11 Depois de concluir todos os campos obrigatórios e opcionais, clique em **Próximo**.

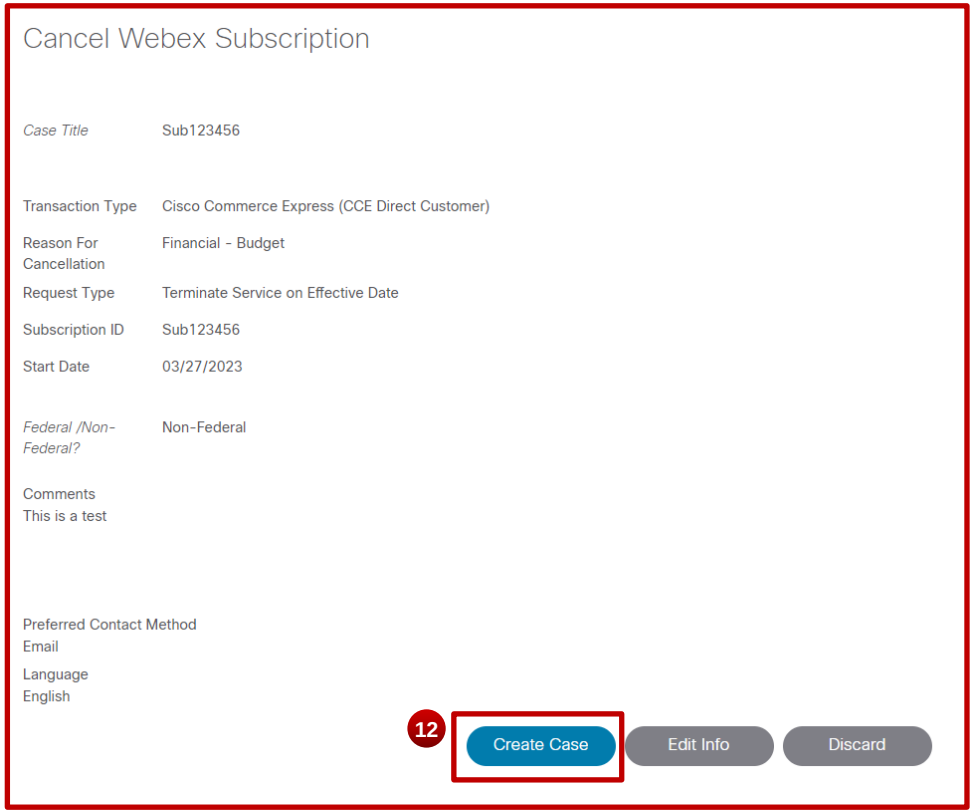
10



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

Cancelamentos de assinatura Solicitação de cancelamento

12 Revise as informações inseridas. Clique em **Editar informações** se houver alguma alteração que você precisa fazer na solicitação. Quando todas as informações estiverem precisas e corretas, clique em **Criar caso**.



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

Envio e devoluções de hardware

Envio de hardware

Velocidade de envio	Pedir para enviar	Tempo de trânsito da remessa	Do pedido à Chegada
Envio padrão	4. Dias úteis	6 Dias úteis	10 Dias úteis

Os retornos devem ser iniciados no Customer Service Hub

1. Crie um chamado na Central de atendimento ao cliente
2. Pesquise "CCE" > Clique em "Criar chamado" no Suporte da Ferramenta de Cotação do Cisco Commerce Express (CCE).
3. Selecione "Suporte de envio da agência"

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

Criar um diferendo

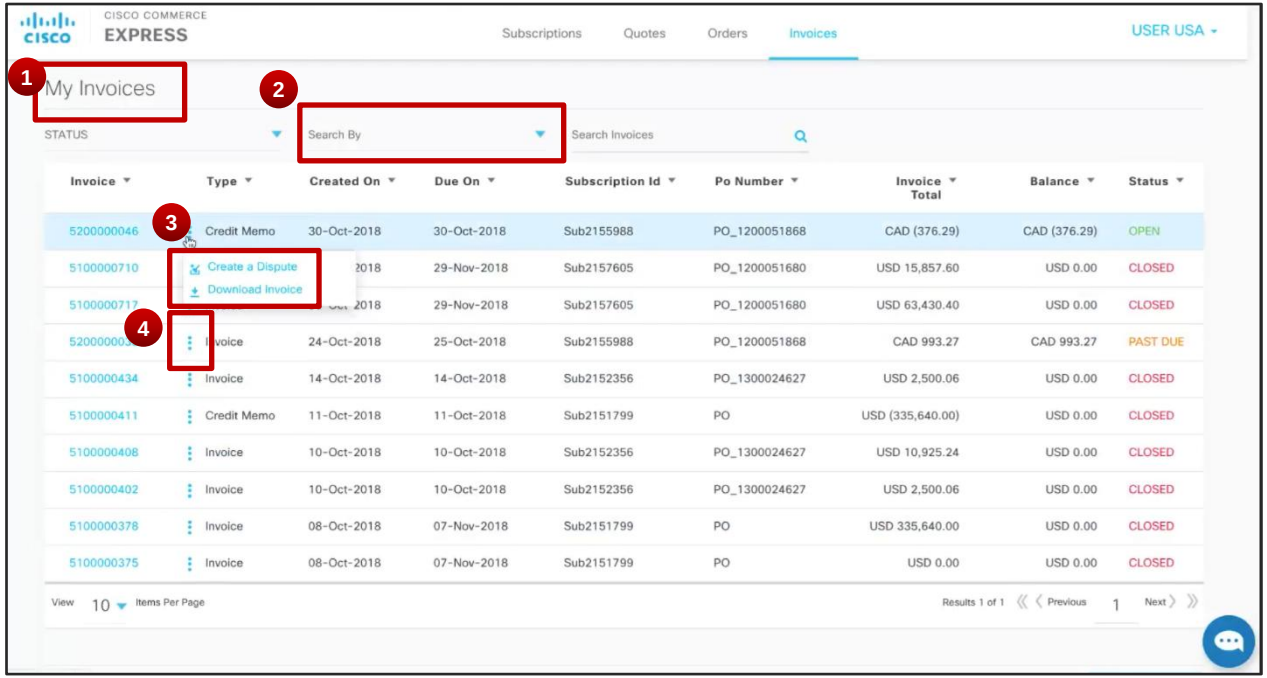
Criar um diferendo

1. Vá para a guia de **Faturas** em **Minha fatura**

2. Você pode **pesquisar por** Fatura

3. Clique nos 3 pontos verticais,

4. e selecione **Criar um diferendo.**
   Nota: Você pode pesquisar por diferendos ou clicar nos Números SAF que fornecem detalhes/notas do diferendo.



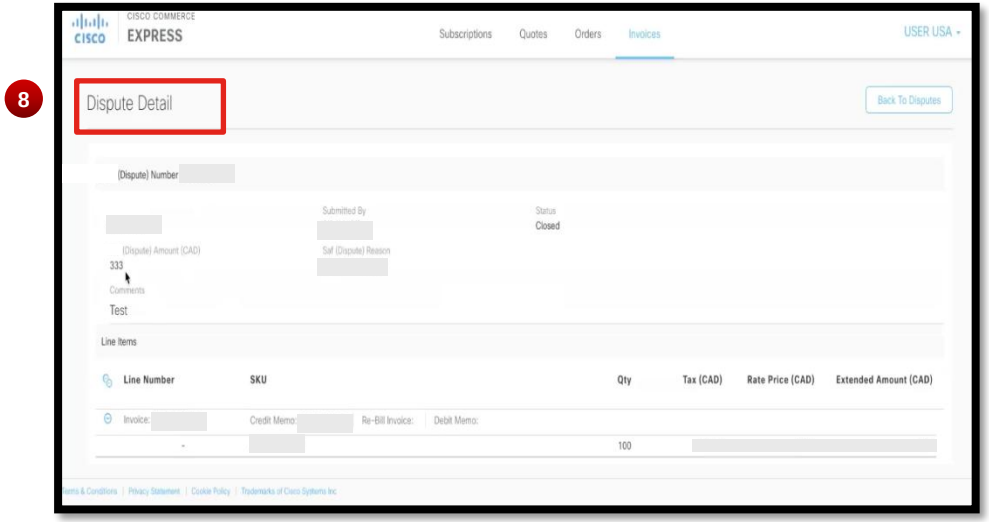
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Gerenciar faturas

Revisar diferendos de fatura

8. Revise os **Detalhes do diferendo**

Note: Esta é uma exibição de autoatendimento. Os clientes podem revisar o status do diferendo e o valor do diferendo.



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

Revisar suas faturas

9. Clique em **Faturas**

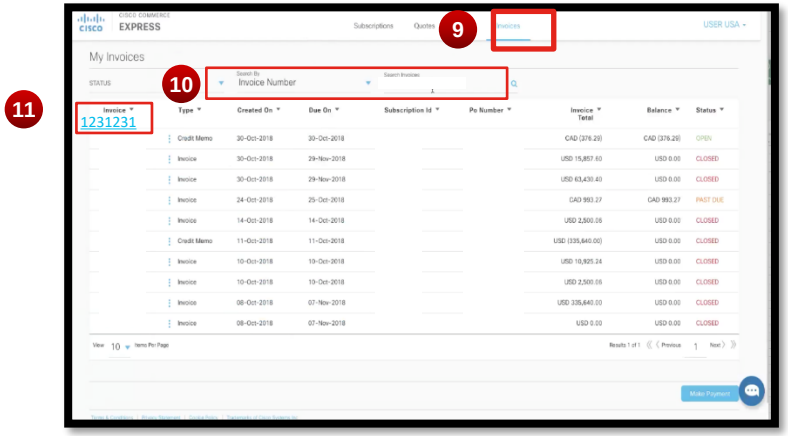
10. Clique no link do **Número da fatura** à esquerda

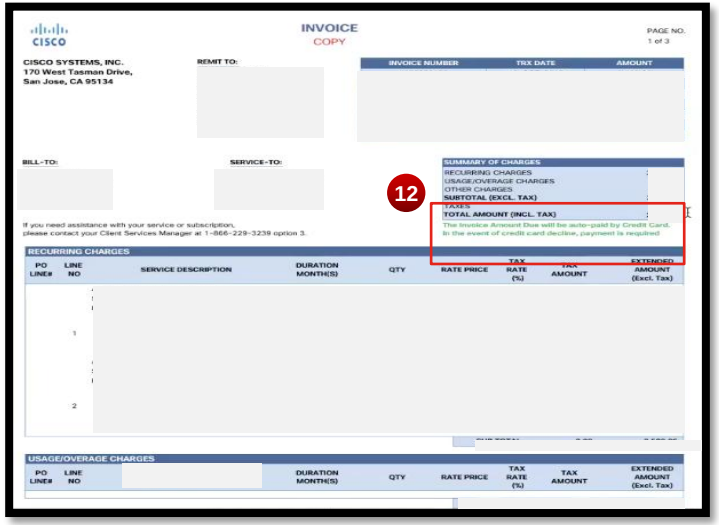
11. Clique em **Baixar como PDF** para revisar a fatura

12. **Notificações de mensagem** serão destacadas no cabeçalho e rodapé da página para contas em que os pagamentos automáticos estão ativados.

Nota: A fatura sempre mostrará o valor total e será paga na data da transação.

Os clientes podem **baixar a fatura no mesmo dia da criação, após as 16:00 (4:00 PST).** Uma notificação solicitará informar os clientes quando a fatura estiver sendo preparada.





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

Revisar suas faturas

13. Se uma promoção for aplicada à assinatura desse mês, ela será exibida como parte do valor de **Desconto do programa PA** . O valor estendido para a linha refletirá o crédito promocional.

14. Assim que a promoção expirar, ela sairá da assinatura e não será mais exibida no valor de Desconto do programa PA.

Nota: Na parte inferior da fatura, a fórmula de cálculo do Montante prorrogado é fornecida para maior clareza.

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

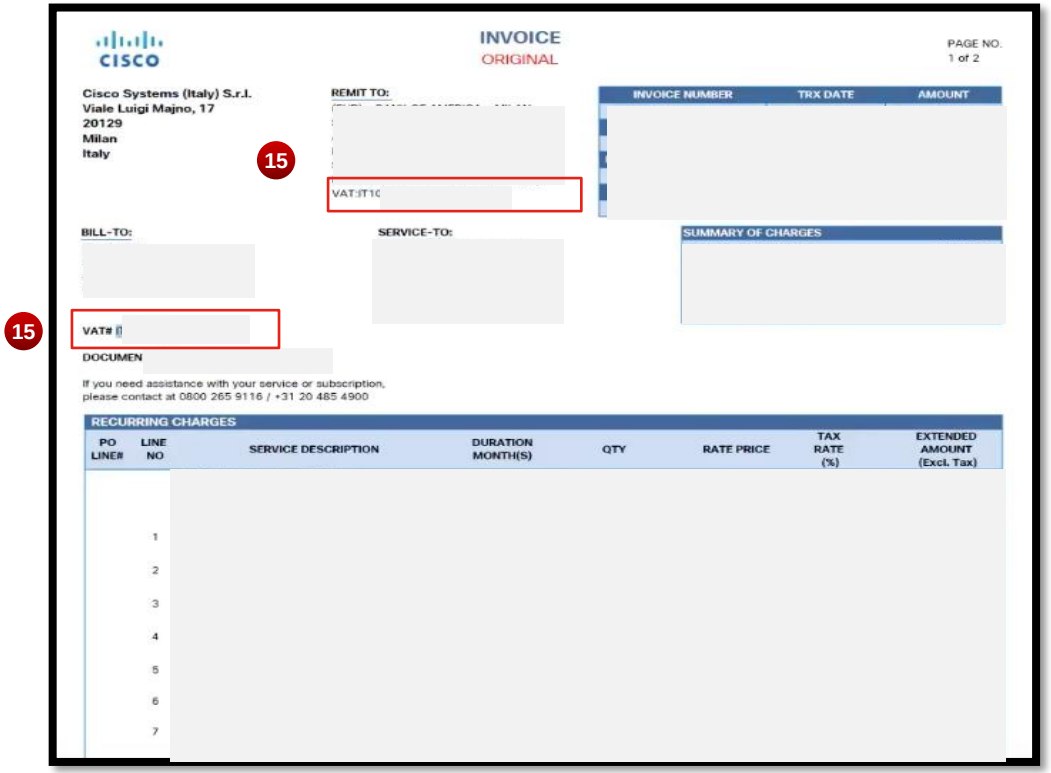
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Revisar ID do IVA/GST/TAX

15. Em sua fatura, o **IVA/GST ou a ID FISCAL** estarão localizados em dois locais.

Isso inclui no canto superior direito e no meio esquerdo das faturas.

Clientes que exigem um Formulário W-9 (Solicitação de número de identificação e certificação do contribuinte) [Você pode baixar o formulário aqui.]



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

Fatura eletrônica da Itália

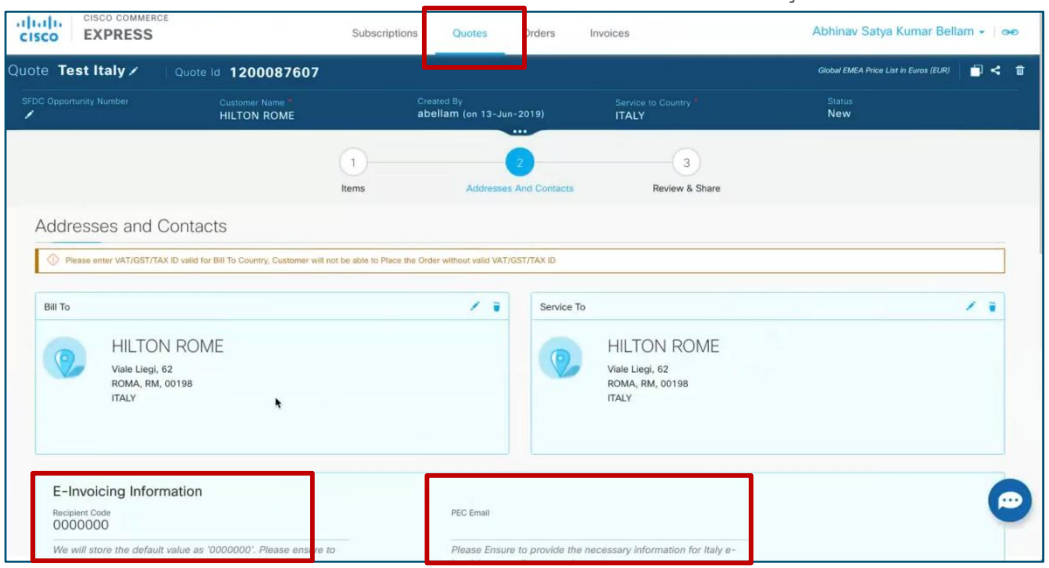
Para Clientes com um endereço ***Fatura Para*** na **Itália.**

1. Abra **Cotação** > Selecione **Endereço e contatos**

2. Quando o Bill-To estiver em Itália, precisamos adicionar um número de fatura eletrônica.
   a) O número da fatura usará como padrão sete 0 (0000000).
   b) O cliente deve fornecer o código PEC (Posta Elettronica Certificata).

3. O e-mail PEC é obrigatório e será fornecido pelo cliente do governo da Itália.
   a) Esta fatura eletrônica será enviada para o Email do PEC.

Exibição do cliente externo



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

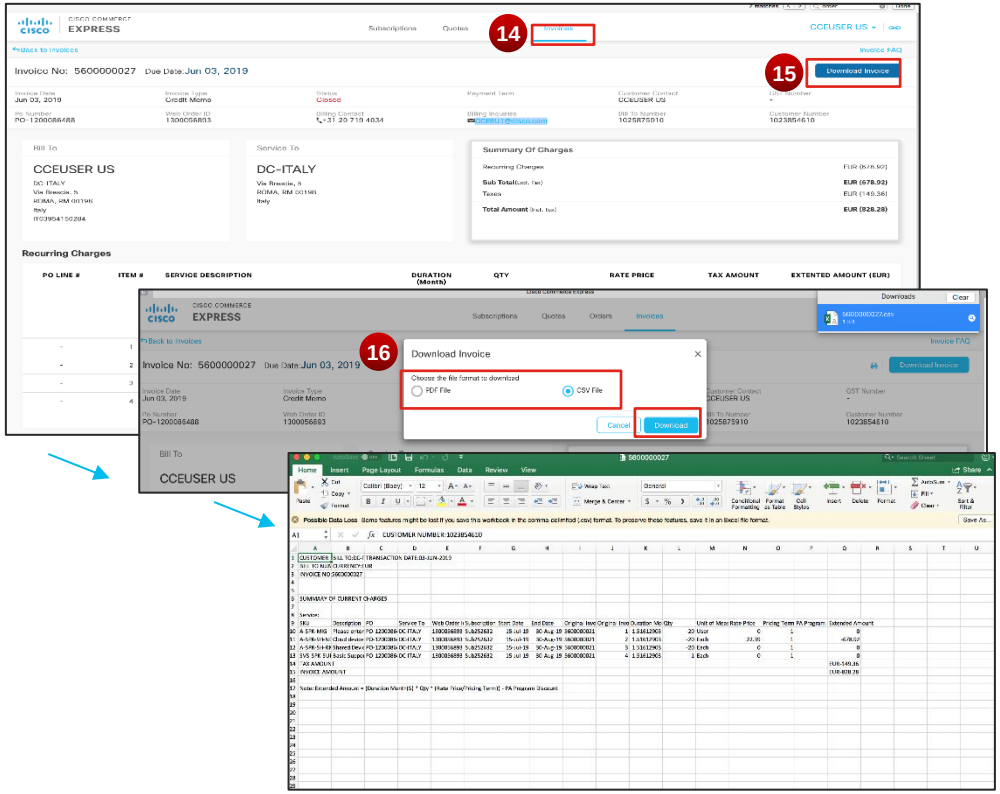
Faturação eletrónica da Itália

Para Clientes com endereço de Fatura e Serviço na Itália, agora você pode Baixar uma Fatura.

14. Na guia de **Faturas** , selecione a fatura que você deseja visualizar.

15. Clique no canto superior direito para **Baixar a fatura**

16. Selecione o formato: **Arquivo PDF ou arquivo CSV.**



Exemplo de arquivo CSV

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

Suporte

Suporte

Como obtenho ajuda com o Cisco Commerce Express (CCE)

- Crie um chamado na Central de atendimento ao cliente
- Procure "CCE"
- Clique em "Abrir chamado" em Suporte da Ferramenta de Cotação do Cisco Commerce Express (CCE)

Como obtenho ajuda com cotações novas ou existentes para provisionar um pedido do Cisco Commerce Express (CCE)?

- Se você estiver trabalhando com um Agente de vendas da Cisco, as informações de contato dele estarão listadas na parte inferior do e-mail da Cisco

Como obtenho ajuda com devoluções e substituições no Cisco Commerce Express?

- Crie um chamado na Central de atendimento ao cliente
- Procure "CCE" > Clique em "Criar um chamado" no Suporte da ferramenta de cotação do Cisco Commerce Express (CCE).
- Selecione " "Suporte de envio da agência"

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

Suporte

Para trocar um dispositivo colocado no Cisco Commerce Express (CCE):

•Crie um chamado na Central de atendimento ao cliente

•Procure "CCE" > Clique em "Criar um chamado" no Suporte da ferramenta de cotação do Cisco Commerce Express (CCE).

•Selecione "Suporte de envio da agência".

Como obtenho ajuda com o status do pedido, alterações ou cancelamentos no Cisco Commerce Express (CCE)?

Para Status:

•Crie um chamado na Central de atendimento ao cliente

•Procure "CCE" > Clique em "Criar um chamado" no Suporte da ferramenta de cotação do Cisco Commerce Express (CCE).

•Selecione "Suporte de pedido da agência". e siga as etapas para criar um chamado

Para Alterações/cancelamentos:

•Crie um chamado na Central de atendimento ao cliente

•Procure "CCE" > Clique em "Criar um chamado" no Suporte da ferramenta de cotação do Cisco Commerce Express (CCE).

•Selecione "Alterações/cancelamentos" e siga as etapas para criar um chamado

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

Suporte

Obtenha ajuda para fazer logon no CCE aqui

Envie um diferendo aqui

FATURAMENTO E COBRANÇAS

- AMÉRICAS: us01_cce@external.cisco.com ou us02_cce@external.cisco.com ou us03_cce@external.cisco.com ou us04_cce@external.cisco.com ou us05_cce@external.cisco.com
- EMEAR: cceeu1@external.cisco.com ou cceeu2@external.cisco.com
- ÁSIA: cce_apjc_asia1@external.cisco.com ou cce_apjc_asia2@external.cisco.com ou cce_apjc_asia3@external.cisco.com
- JAPÃO: cce_apjc_jpn@external.cisco.com
- ÍNDIA: cce_apjc_ind@external.cisco.com
- ANZ: cce_apjc_anz@external.cisco.com

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

Recursos

1. **Central de ajuda do Cisco Commerce Express**

   Acesse a Central de ajuda do Cisco Commerce Express para saber mais sobre o CCE, revisar perguntas frequentes e obter ajuda e suporte.

   http://cs.co/CiscoCommerceExpressHelpCenter

2. **Faça logon no Cisco Commerce Express**

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

3. **Cisco Commerce Express - Guia do cliente**

   https://www.cisco.com/e-learning/gbo-ccw/cdc_bulk/Cisco_Commerce_Express/Cisco_Commerce_Express_Customer_Guide.pdf

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

Recursos

Atualizações de versão

Versão Q4F19 - - 9 de junho de 2019	
Refletir automaticamente os pagamentos com cartão de crédito	Os dados principais do cartão de crédito, quando atualizados, refletirão automaticamente nesse pagamento para todas as encomendas e assinaturas definidas.
Faturação eletrónica da Itália	A faturação estará disponível eletronicamente para padrões de conformidade. A faturação eletrónica exigirá um código para receber por e-mail.
Pagamentos automáticos e saldo restante	O lembrete para pagar todo o saldo restante deve ser tratado no momento da configuração dos Pagamentos Automáticos para garantir os pagamentos oportunos.
Download da fatura	Os clientes poderão baixar as faturas nas próximas 12 horas ou, após as 4h00 PST
Suspender, retomar, encerrar a notificação	As notificações serão enviadas aos clientes a partir dos 10 a 45 dias anteriores ao vencimento.
Disponibilidade do cartão de crédito CCE	A disponibilidade do CCE e do cartão de crédito já está disponível para: Bolívia, Ilhas Virgens Britânicas, Ilhas Cayman, Honduras, Nicarágua, Paraguai, Ilhas Virgens Americanas, Barbados, Bermudas, Aruba
Amex para Austrália	O Amex na Austrália pode ser usado como pagamento no CCE.
Central de ajuda em Webex.com	Visualize as perguntas frequentes, o suporte e os recursos aqui
Versão Q1F20 - - 6 de setembro de 2019	
Atualização PO	Campo PO atualizável para usuários internos e externos
Ajuda CCE	Botão de Ajuda do CCE no painel

© 2 nfidential

Atualizações de versão

Versão Q1F20 - - 6 de setembro de 2019	
Destaque da ordem de local	Botão Fazer pedido destacado para os clientes
Cartão de crédito, pagamento automático e aprimoramento	Aprimoramentos de pagamento automático de cartão de crédito e saldo de conta corrente
Notificação de fatura	Mensagens de fatura para a fatura sendo preparada
Versão Q1F20 - - 6 de outubro de 2019	
Cartões de crédito	CCE - Aprimoramento de notificação para tela de Pagamento automático (Melhorar a experiência do Pagamento automático)
Melhorias de simplificação	Visibilidade do botão de pedido do local (mensagem de aviso pop-up)
	Contato de suporte exibido diretamente para a ferramenta CCE
	Notificação de fatura para download em 12 horas
Atualização adicional	Revisão da cotação no painel CCE
	Gerenciar PO (atualização de instruções)
	Lista de disponibilidade do país
Versão Q2.1 - - 19 de novembro de 2019	
Notificação de e-mail	Notificação feita quando o cliente faz um pagamento cc e pagamento único
Links de Suporte	Links de suporte para Suporte e Ajuda na página de destino do CCE

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

Atualizações de versão

Versão Q4F20 - - 21 de junho de 2020	
Visualizar promoções em uma cotação	Visualização de Promoções e Resumo Financeiro detalhes sobre cotações
Visualizar Promoções na página de Revisão da Cotação	Visualização de detalhes de Promoções e Resumo Financeiro na página de Revisão da cotação
Revisão de faturas com e sem promoções	Revisão de faturas quando uma promoção é aplicada e quando uma promoção é desativada
Versão do Q1FY21 - - 16 de agosto de 2020	
Certificados de isenção de impostos	O modelo de agência do Cisco Webex LLC foi desativado e não é mais necessário. O modelo de agência Tropo LLC foi substituído pela Broadsoft Adaption LLC.
Gerenciar assinaturas	Fornecer esclarecimentos adicionais sobre quem e como atualizar os principais contatos de cobrança, bem como o endereço de cobrança
Visualização de desconto promocional na fatura no CCE	Visualização de descontos promocionais a nível de linha em Faturas
Versão Q1FY21 - - 13 de setembro de 2020	
Gerenciar renovações automáticas para assinaturas	O cliente habilitado para gerenciar as configurações de Renovação automática na IU da assinatura e ver as atualizações na guia de Histórico, bem como executar o relatório de alteração de renovação automática
Cancelar uma assinatura	Como criar um caso na Central de atendimento ao cliente para cancelar uma assinatura
Versão Q2FY21 - - 8 de novembro de 2020	
Gerenciar renovações automáticas para assinaturas	Atualize como os clientes podem visualizar as alterações de Renovação automática na guia de Histórico na IU de assinatura
Versão Q2FY21 - - Agosto de 2021	
Devoluções para hardware	Entrega do pedido de hardware. O retorno de hardware para os clientes será colocado no Customer Service Hub
Recursos de suporte	Recursos de suporte atualizados para clientes (slide 112-114)
Atualização de ferramentas fiscais	Opções fiscais, ferramentas fiscais, exibição e contrato para clientes (slide 35-37), remessa bancária

d. Cisco Confidential

Atualizações de versão

Versão Q4F22 - - 8 de maio de 2022	
Débito direto	Pagamento por débito direto Nova seção para instruções de pagamento de Débito Direto
Isenção de impostos	Isenção de impostos Novo marcador: melhor prática para inserir detalhes no campo para a descrição dos itens que se qualificam para a isenção.
Q2FY23 - - 10 de janeiro de 2023	
Cancelamentos de assinatura	Cancelamento de assinatura Solicitação de cancelamento Idioma atualizado para enfatizar que as aprovações são necessárias, mas não garantidas para todos os cancelamentos de meio e fim de prazo.
Docusign (desambiguação)	Exibição de impostos e contrato Slides removidos com todos os passos do Docusign, que já não são necessários (slides anteriores 38-41).
Isenção de impostos	Isenção de impostos Adicionada lista de estados onde a Broadsoft Adaption LLC está registrada para cobrar impostos.
Q3FY23 - - 1º de fevereiro de 2023	
Cancelamentos de assinatura	Cancelamento de assinatura Solicitação de cancelamento Idioma atualizado para enfatizar que as aprovações são necessárias, mas não garantidas para todos os cancelamentos de meio e fim de prazo.
Cancelamentos de assinatura	Cancelamento de assinatura e solicitação de canelação Captura de tela atualizada do CS Hub que inclui novas opções e rótulos Cancelar assinatura Webex.

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

Atualizações de versão

Q3FY23 - - 9 de março de 2023	
Criar e gerenciar uma cotação	Criar uma conta Cisco.com (ID da CCO) Links quebrados atualizados para a página Registrar-se e o painel CCE
Q3FY23 - - 5 de abril de 2023	
Cancelamentos de assinatura	Cancelamento de assinatura Solicitação de cancelamento 111 – 113 Capturas de tela atualizadas para cancelamentos.
Q2FY24 – 7 de fevereiro de 2024	
Suporte	Suporte Apelidos de suporte atualizados para todas as regiões

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

Lista de disponibilidade do país

Nome do país

1. Albânia
2. Argentina
3. Aruba
4. Austrália
5. Áustria
6. Bangladesh
7. Barbados
8. Bermuda
9. Bielorrússia
10. Bélgica
11. Benin
12. Bolívia
13. Bósnia e Herzegovina
14. Ilha Virgem Britânica
15. Bulgária
16. Canadá
17. Ilhas Cayman
18. Chile
19. Colômbia
20. Congo
21. Costa Rica
22. Croácia
23. Chipre
24. República Checa
25. Dinamarca
26. República Dominicana
27. Equador
28. Egito
29. El Salvador
30. Estônia
31. Etiópia
32. Finlândia
33. França
34. Alemanha
35. Gana
36. Grécia
37. Guatemala
38. Guiné
39. Hong Kong
40. Honduras
41. Hungria
42. Islândia
43. Índia
44. Indonésia
45. Israel
46. Itália
47. Jamaica
48. Japão
49. Cazaquistão
50. Quênia
51. Letônia
52. Lituânia
53. Luxemburgo
54. Macedônia
55. Malásia
56. Malta
57. Maurícia
58. México
59. Moldávia
60. Marrocos
61. Holanda
62. Antilhas Holandesas
63. Nova Zelândia
64. Nicarágua
65. Nigéria
66. Noruega
67. Paquistão
68. Panamá
69. Papua Nova Guiné
70. Paraguai
71. Peru
72. Filipinas
73. Polônia
74. Portugal
75. Porto Rico
76. Catar
77. Romênia
78. Arábia Saudita
79. Senegal
80. Sérvia
81. Cingapura
82. Eslováquia
83. Eslovênia
84. África do Sul
85. Espanha
86. Sri Lanka
87. Suécia
88. Suíça
89. Tanzânia
90. Tailândia
91. Tunísia
92. Uganda
93. Ucrânia
94. Emirados Árabes Unidos
95. Reino Unido
96. Estados Unidos
97. Uruguai
98. Ilhas Virgens Americanas
99. Venezuela
100. Vietnã
101. Zimbábue

CISCO