Cisco Commerce Express

Руководство пользователя клиента

Февраль 2024 г.

Содержание

1. О Cisco Commerce Express (CCE)
2. Основы CCE
3. Освобождение от налогов
4. Управление цитатами из инструментальной панели
5. Управление цитатой и размещение заказа
6. Создать новый бизнес-контакт
7. Добавить дополнительный контакт для выставления счетов
8. Управление заказом PO №
9. Создать учетную запись Cisco.com
10. Просмотр, скачивание и печать счетов
11. Просмотр подписок и управление ими с помощью инструментальной панели
12. Скачайте подписанный контракт
13. Оплата кредитной картой
14. Одноразовый платеж
15. Прямая дебетовая оплата
16. Автозавершение и автоматическое отражение платежей
17. Просмотр всех уведомлений и управление ими
18. Изменить подписку
19. Управление автоматическим продлением подписок
20. Отмена подписки
21. Создать спор
22. Управление счетом
23. Поддержка
24. Материалы

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

O Cisco Commerce Express (CCE)

Cisco Commerce Express (CCE)

Чтобы удовлетворить потребности клиентов и обеспечить улучшенную и более быструю работу для клиентов, компания Cisco разработала и разработала платформу Cisco Commerce Express (CCE), которая позволяет Cisco и клиентам вести совместную работу при просмотре и покупке некоторых предложений из портфолио продуктов для совместной работы Cisco.

Платформа предлагает клиентам простой доступ к созданным Cisco цитатам Webex и Webex Teams, а также дает возможность просматривать цитаты и отправлять заказы непосредственно в Cisco Systems, Inc.

Она также позволяет клиентам управлять квотами и заказами, просматривать и распечатывать счета, а также просматривать и управлять подписками.

В этом документе приведены рекомендации для клиентов Cisco с помощью платформы Cisco Commerce Express и показаны преимущества использования платформы.

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

Основы CCE

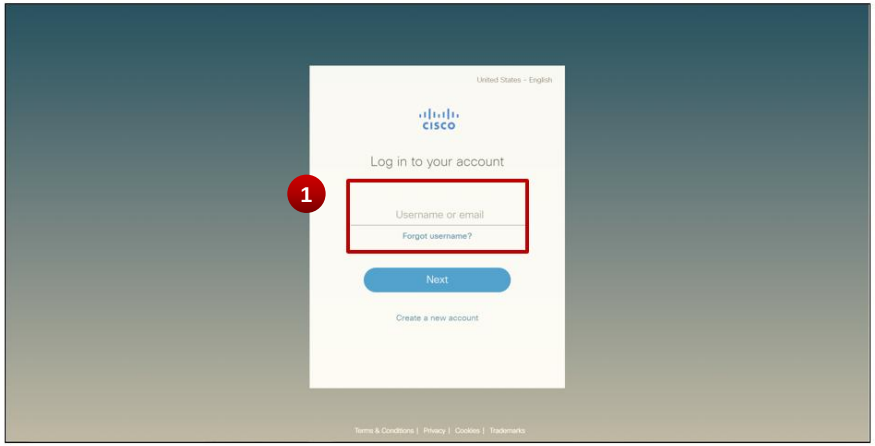
Основы CCE

Обзор.
Теперь клиенты могут использовать платформу Cisco Commerce Express для управления квотами и размещать заказы.

1. Чтобы **войти** на главную страницу Cisco Commerce Express, щелкните здесь

Примечание. Чтобы войти в инструмент, необходимо использовать учетную запись Cisco.com (идентификатор CCO) и пароль.

Если у вас еще нет идентификатора пользователя Cisco CCO, а также сообщения электронной почты "Совместно доступная цитата", вы получили сообщение электронной почты "Зарегистрироваться на новую учетную запись". Чтобы зарегистрировать свою учетную запись идентификатора CCO, выполните действия, описанные в этом электронном сообщении. Основной контакт по вопросам оплаты также может добавить дополнительные контакты и контакты службы поддержки. После добавления следуйте сообщению электронной почты для активации, чтобы настроить идентификатор CCO.



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

Основы CCE

На главной странице Cisco Commerce Express настройте свой профиль, щелкнув стрелку справа от своего имени, а затем щелкните **Моя учетная запись и предпочтительные параметры**.

1. В своем профиле в правой части экрана выберите **Предпочтительные параметры моей учетной записи**

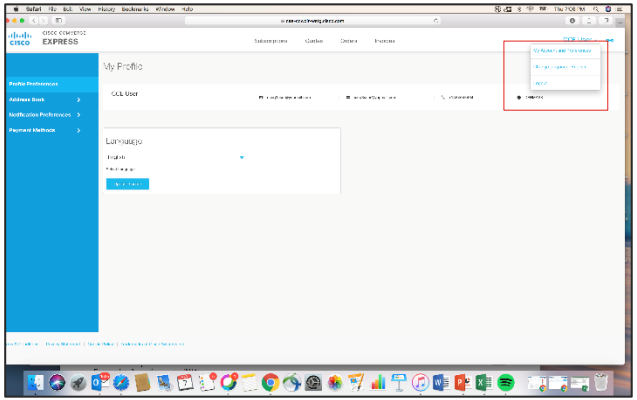
2. Выберите изменить язык, чтобы просмотреть список **из 16 поддерживаемых языков** для просмотра подписок, предложений, заказов и счетов.

3. Можно добавить адреса **Счет в** или **Служба в** . *В Счет, Который необходимо направить, будет сохранена предпочтительная валюта. Это задано отделом продаж.*

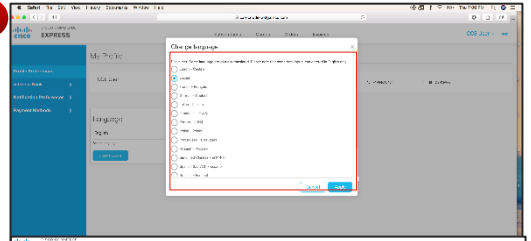
4. Выберите переключатель, чтобы **настроить уведомление о предложении и заказе**

5. Добавьте способы оплаты (ach/check/передача по беспроводной сети или кредитную карту), **предпочтительные платежи** или измените способы.

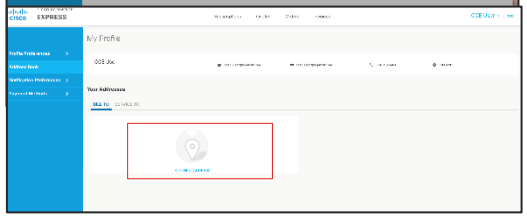
1



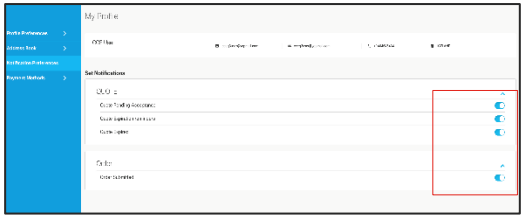
2



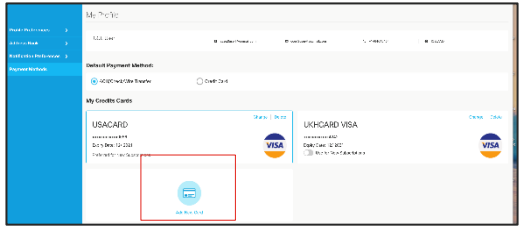
3



4



5



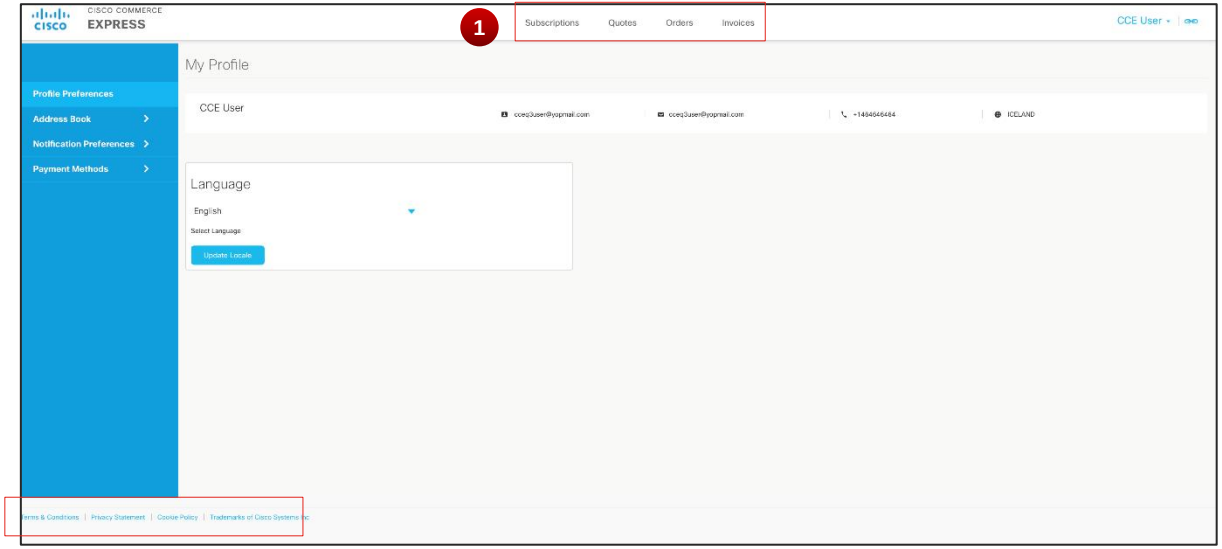
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

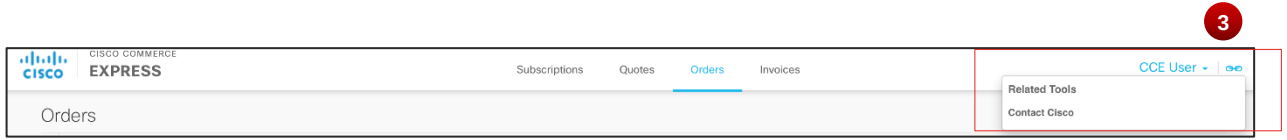
Основы CCE

1. В заголовке четыре вкладки: **Подписки, предложения, заказы и счета**. Щелкните вкладку, чтобы подключиться к связанной инструментальной панели.

2. Щелкните **ссылки** на панели инструментов, чтобы просмотреть контакты, карту веб-сайта, условия и положения, заявление о конфиденциальности, политику в отношении файлов cookie и товарные знаки Cisco, просмотреть контакты, отправить обратную связь и получить помощь.

3. Щелкните , чтобы просмотреть связанные инструменты или связаться с Cisco.

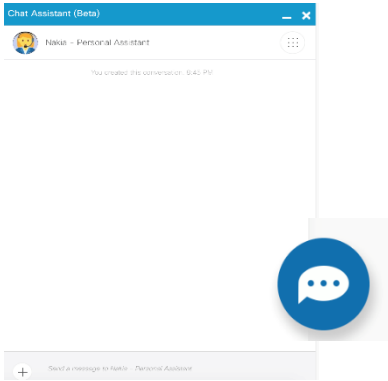




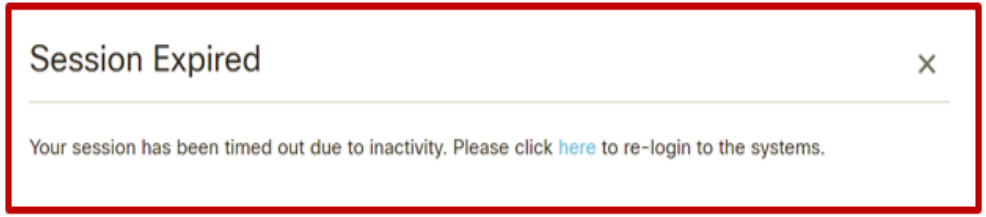
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Основы CCE

Примечание. Щелкните кнопку свернуть чтобы свернуть помощник чата.



По истечении 10 минут бездействия ваш сеанс истечет, и CCE автоматически выполнит выход из системы. Щелкните кнопку here ,чтобы повторно войти в CCE.



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

Просмотр предложений на инструментальной панели CCE

Клиенты получат долю продаж в CCE.

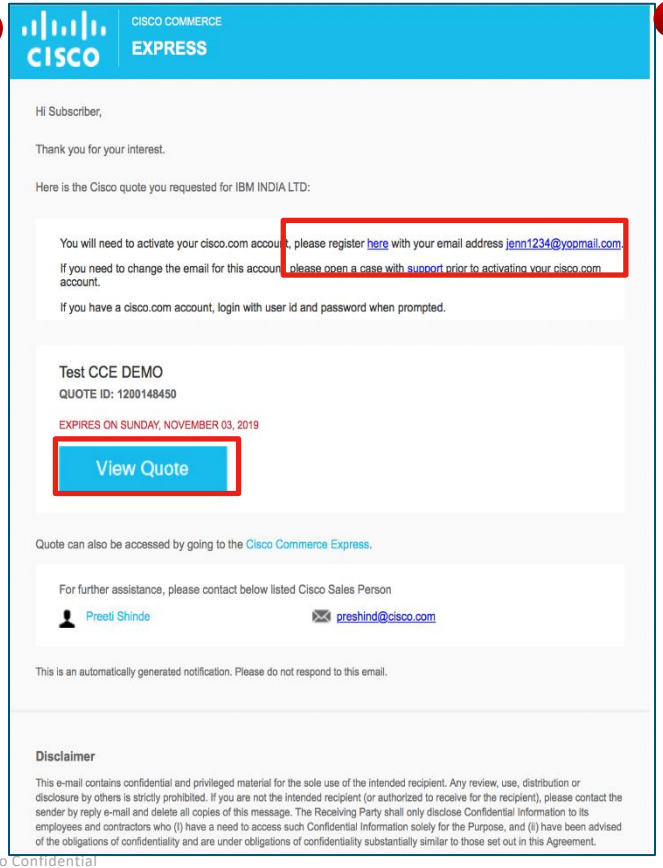
Схема A
Если пользователь является **новым пользователем в CCE**, он должен зарегистрироваться в учетной записи Cisco.com.

Вернитесь в раздел "Цитировать сообщение электронной почты" и щелкните Просмотреть цитату. Введите данные своей учетной записи Cisco.com.

** Сохраните эту информацию так, как она будет использоваться в

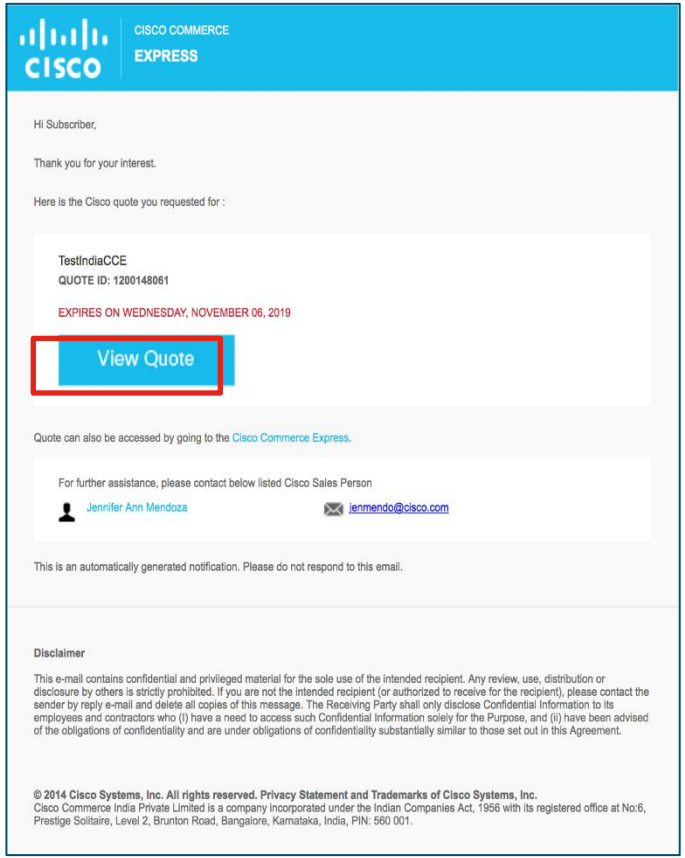
Диаграмма B
Для **возвращающихся пользователей** щелкните **Просмотреть цитату**. Введите информацию об учетной записи Cisco.com.

A



Новый

B



Возврат

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

Освобождение от налогов (США)

Освобождение от налогов

Обзор.

- Приобретенные продукты и услуги облагаются применимыми налогами с продаж в судоходных и сервисных местах.
- Начиная с 13 сентября 2020 г., если у компании-заказчика нет сертификатов освобождения от уплаты налогов в файле для **Cisco Systems Inc. и/или Broadsoft Adaption LLC** в местоположениях, подлежащих налогообложению, компания Cisco будет применять к своим счетам все необходимые налоги.
- Если вы имеете право на освобождение от уплаты налогов и не хотите, чтобы компания Cisco применяла налоги к своим счетам, отправьте нам сертификат о перепродаже или другой сертификат об освобождении от уплаты налогов, прежде чем разместить свой первый заказ на платформе Cisco Commerce Express.
- Это одно требование. Сертификаты об освобождении от уплаты налогов действительны для указанных государств до истечения срока действия или отзыва.
    - Государства, в которых зарегистрирована **Broadsoft Adaption LLC** для сбора налогов: Аризона, Арканзас, Коннектикут, Джорджия, Индиана, Канзас, Кентукки, Луизиана, Мэриленд, Массачусетс, Мичиган, Миннесота, Миссисипи, Миссури, Небраска, Невада, Нью-Джерси, Нью-Мексико, Северная Каролина, Огайо, Пенсильвания, Южная Каролина, Юта, Вашингтон, Западная Виргиния, Висконсин
- В отношении сертификата об освобождении укажите в поле "компьютерное или сетевое оборудование и связанные с ним услуги", чтобы описать элементы, которые могут быть освобождены.

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

Освобождение от налогов

Commerce EXPRESS

С 13 сентября 2020 г. для получения точного статуса освобождения от уплаты налогов необходимо предоставить компании Cisco два пакета сертификатов, по одному для:

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

Сертификаты об освобождении от уплаты налогов необходимо отправить представителю отдела продаж Cisco или команде по сборам Cisco с одним и тем же идентификатором клиента (CID), который необходимо указать в каждом отправлении. Сертификаты будут перенаправлены для проверки в отдел учета налогов с продаж Cisco.

Если вы не знаете свой номер идентификатора клиента, обратитесь в отдел продаж Cisco, и они с радостью найдут ваш номер идентификатора клиента.

Дополнительную информацию можно найти на странице "Поддержка клиентов с налогом с продаж" компании Cisco (https://www.cisco.com/c/en/us/buy/customer-support-information/united-states-sales-tax.html), включая ссылки на формы "Освобождение от налогов по штату".

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

Управление цитатами из инструментальной панели

Управление цитатами из инструментальной панели

Обзор.

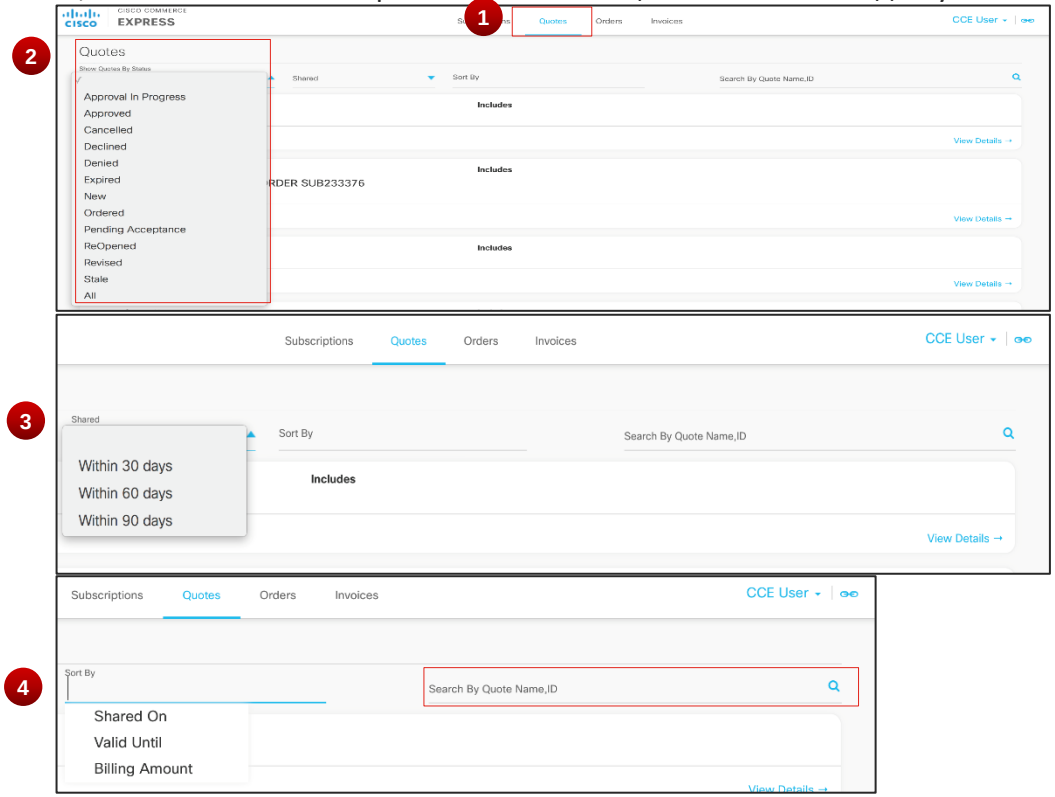
Клиенты теперь могут управлять **квотами** , созданными Cisco непосредственно на платформе Cisco Commerce Express. После предоставления вам совместного доступа к цитате оно отображается на инструментальной панели предложений Cisco Commerce Express. Теперь можно сортировать, фильтровать, выполнять поиск и просматривать все цитаты. У вас есть доступ только к цитатам
, к которым вам предоставлен совместный доступ.

1. На главной странице Cisco Commerce Express щелкните **Цитаты** , чтобы просмотреть все цитаты с подробными сведениями.

2. Чтобы **отфильтровать по состоянию**, щелкните раскрывающийся список и все применимые состояния цитат в разделе "Состояние".

3. Используйте drop для просмотра **предложений в совместном доступе** в течение последних 30, 60 или 90 дней

4. Можно отсортировать по дате, включая дату *предоставления совместного доступа, действительной до или суммы выставления счета.*



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

Управление цитатой и размещение заказа

Управление цитатой и размещение заказа

Обзор.
Теперь клиенты могут управлять квотами и размещать заказы на инструментальной панели в Cisco Commerce Express (CCE).

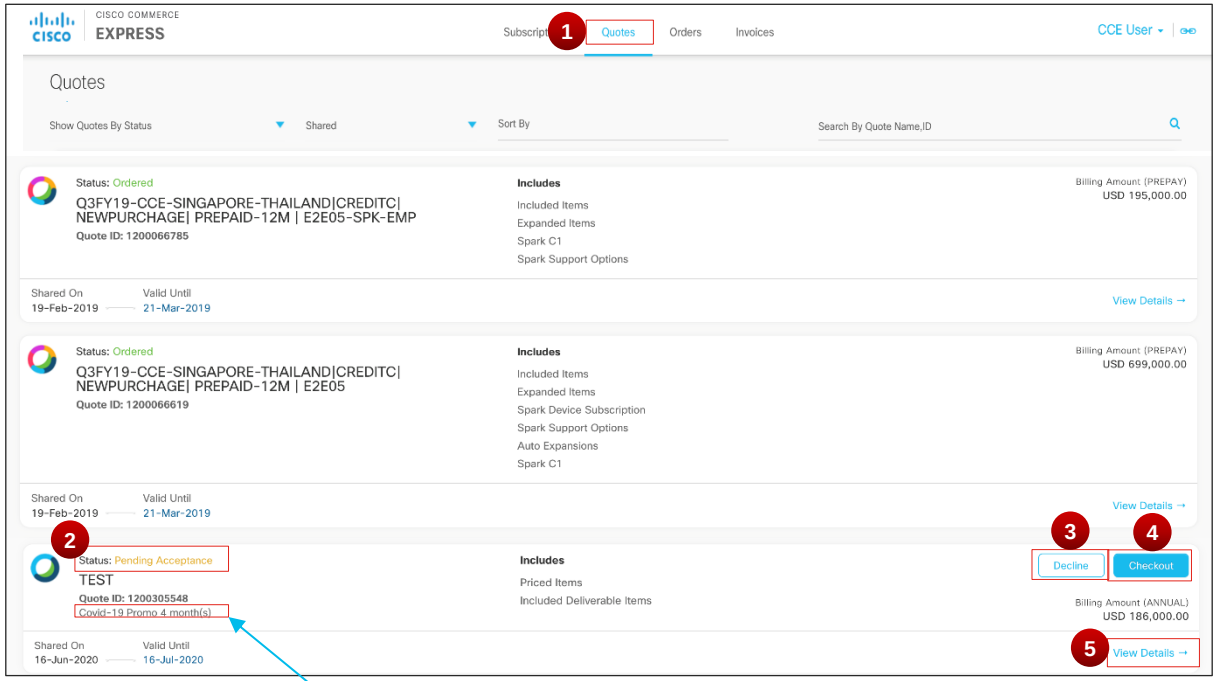
1. На главной странице Cisco Commerce Express щелкните "Цитаты", чтобы просмотреть инструментальную панель **Цитаты**

2. Для новых кавычек, ожидающих принятия, в поле "Состояние" будет отображаться надпись ***Ожидание принятия***.

3. Чтобы отклонить предложение, щелкните **Отклонить**.

4. Чтобы проверить, щелкните **Проверить**.

5. Чтобы просмотреть сведения о цитате, щелкните **Просмотреть сведения**.



Примечание. Если к цитате применяется рекламная акция, она будет отображена здесь.

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

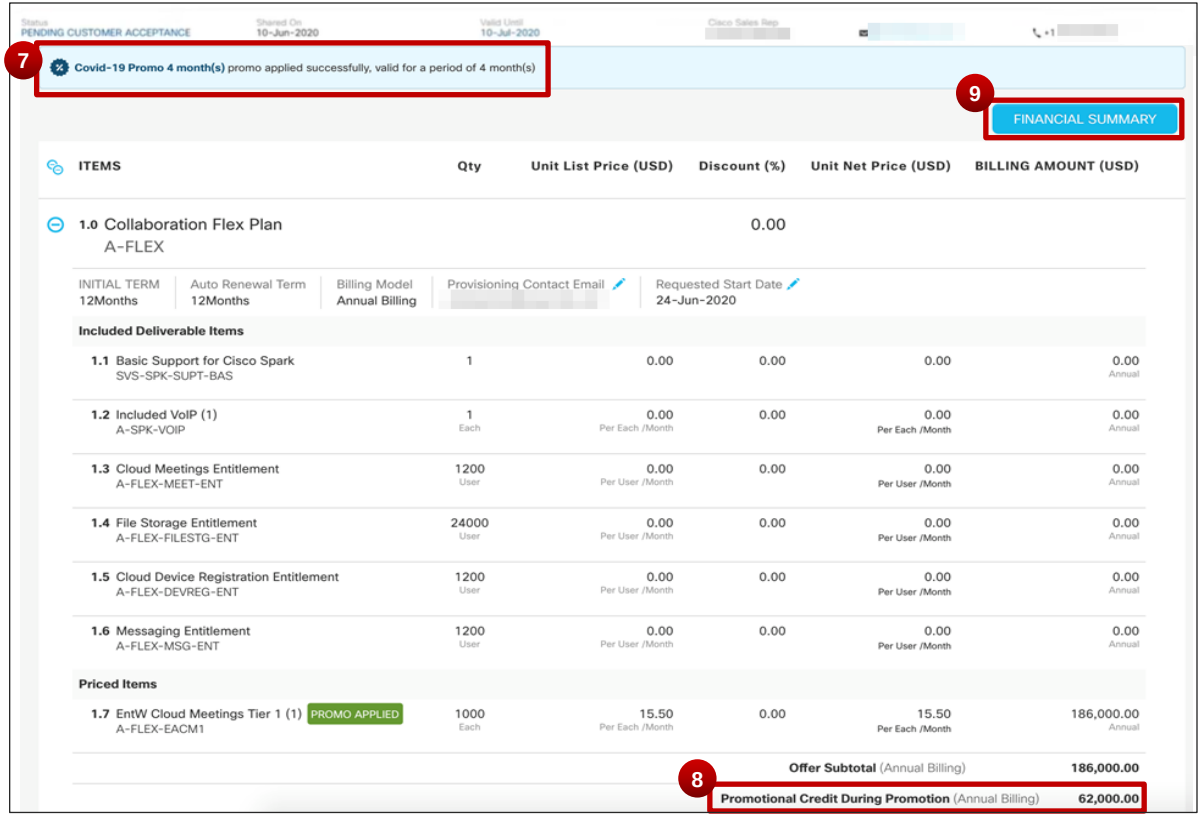
Управление цитатой и размещение заказа

6. После нажатия кнопки **Просмотреть сведения** на инструментальной панели на странице "Элементы" будут отображены сведения в цитате.

7. Если к цитате применена реклама, вверху будет отображено сообщение с названием и продолжительностью ее действия.

8. Кроме того, в нижней части предложения будет отображаться **Сумма рекламных кредитов** , чтобы информировать пользователей о скидках, которые они получают.

9. Для просмотра более подробной информации о ценах предложения щелкните **Финансовая сводная информация**.



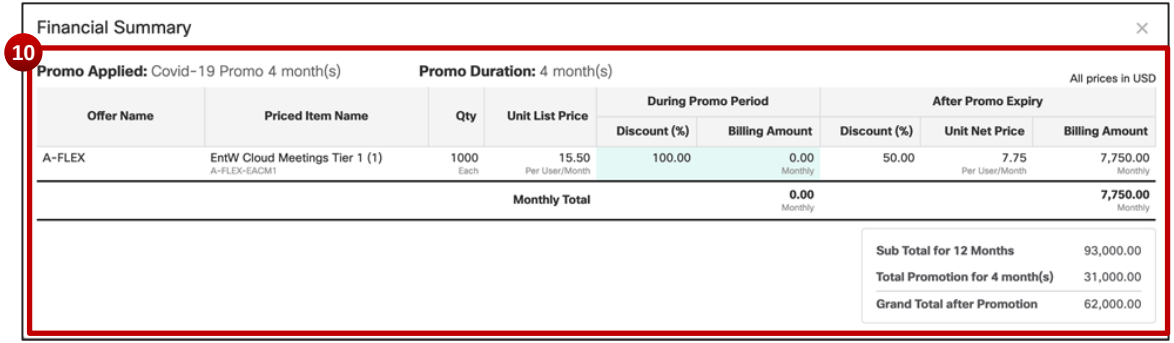
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Управление цитатой и размещение заказа

10. Будет отображено всплывающее окно **Финансовая сводная информация** с подробной разбивкой по каждому элементу. Пользователи смогут видеть имя примененной промо-версии и продолжительность промо-версии. Каждый элемент с примененной рекламой будет отображен в таблице финансовой сводки. Пользователи могут видеть сумму скидки и выставления счетов во время акции, а также скидку, чистую цену единицы и сумму оплаты после истечения срока действия акции. Примечание. все ценовые элементы в цитате, независимо от того, применяется ли к этому элементу реклама, будут отображены в таблице финансовой сводки.

- Примечание. Для годовых платежей в нем будет отображено общее количество годовых платежей.

11. Щелкните **Оформление заказа** , чтобы продолжить заказ цитаты.

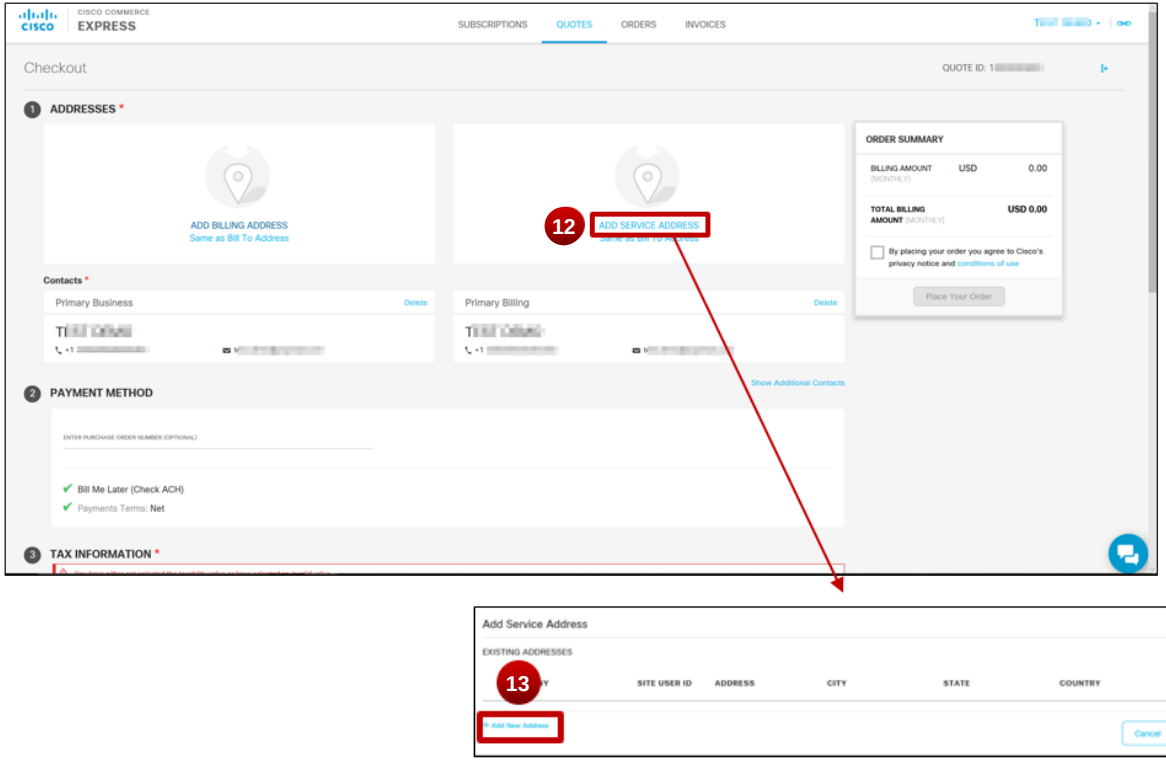


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Управление цитатой и размещение заказа

12. При необходимости на странице оформления щелкните "Добавить адрес службы".

13. Щелкните **Добавить новый адрес**.



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

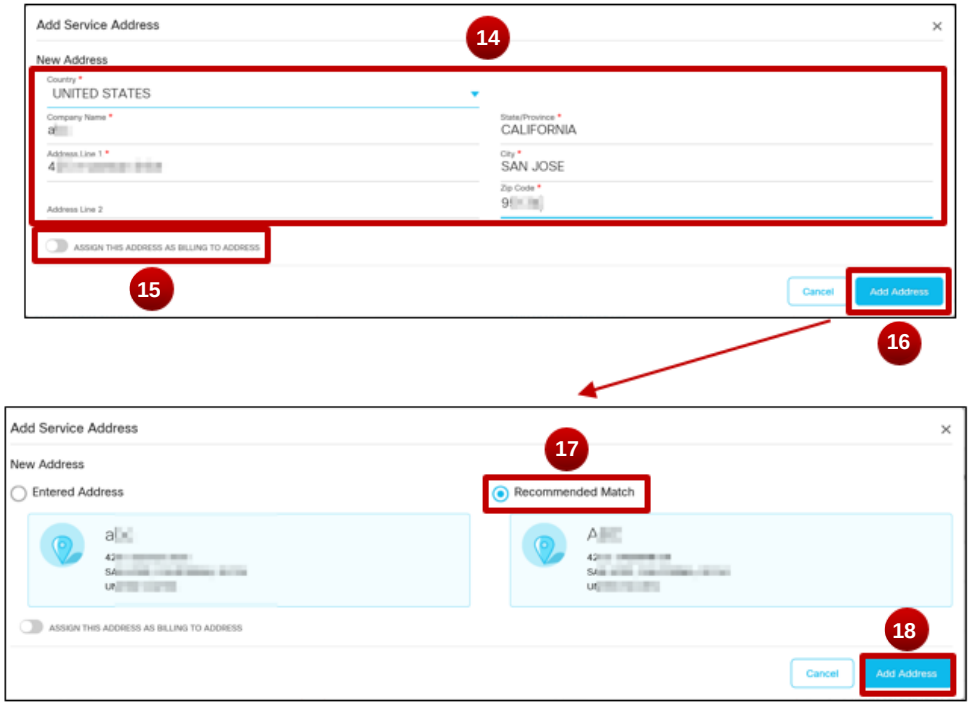
Управление цитатой и размещение заказа

14. Сзаполните все поля в поле **Добавить адрес службы**. На странице "Оформление заказа" щелкните "Добавить адрес службы", если применимо.
15. Щелкните Назначить Этот Адрес В Качестве Адреса Для Выставления Счетов, если применимо.

16. Щелкните "Добавить адрес".

17. Щелкните **Рекомендуется** Match (Рекомендуется).

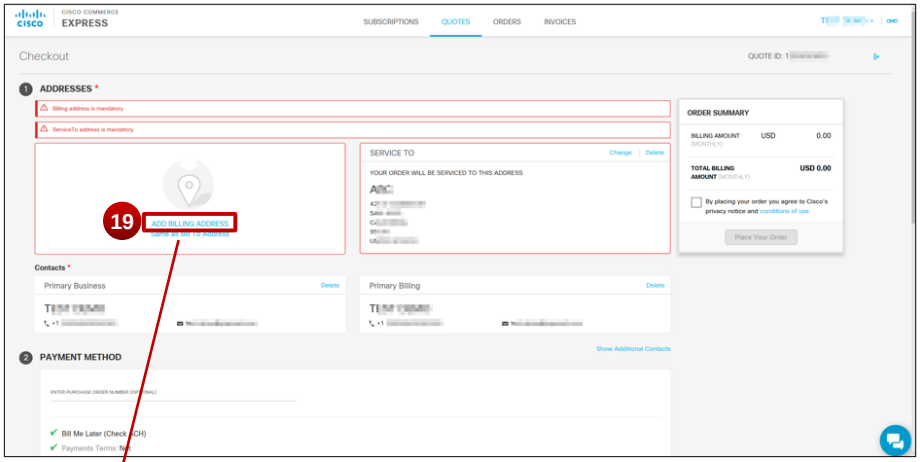
18. Щелкните "Добавить адрес".



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

Управление цитатой и размещение заказа

19. Щелкните **Добавить адрес для выставления счетов**.

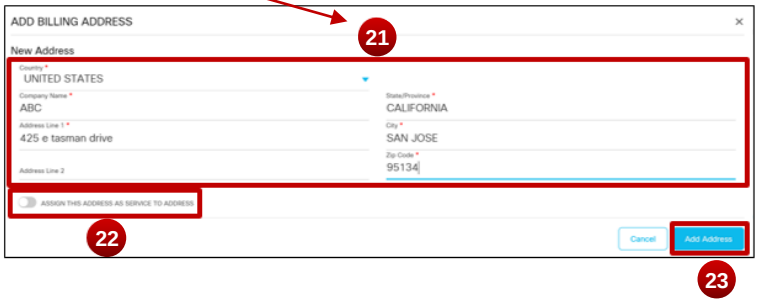


20. Щелкните Добавить новый адрес.

21. Сзаполните все поля в поле "Добавить адрес для выставления счетов".

22. Щелкните "Назначить Этот Адрес В Качестве Службы Адресу", если применимо.

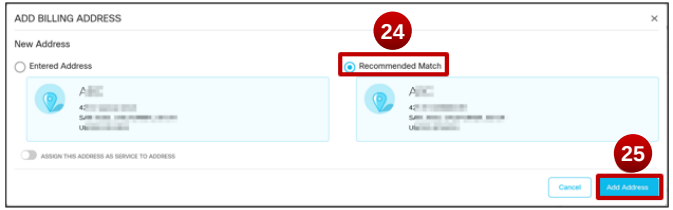
23. Щелкните "Добавить адрес".



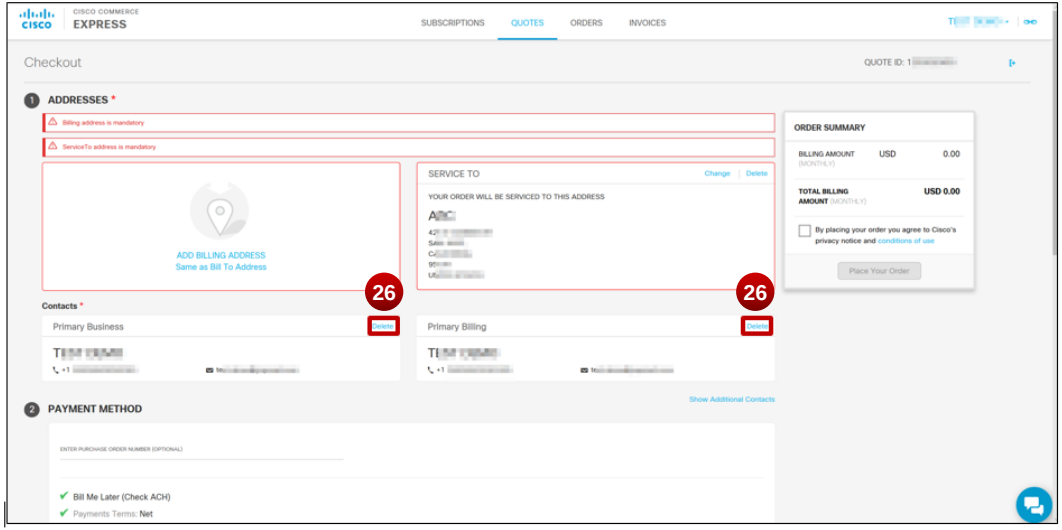
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Управление цитатой и размещение заказа

24. Щелкните Рекомендуется Match (Рекомендуется).
25. Щелкните "Добавить адрес".



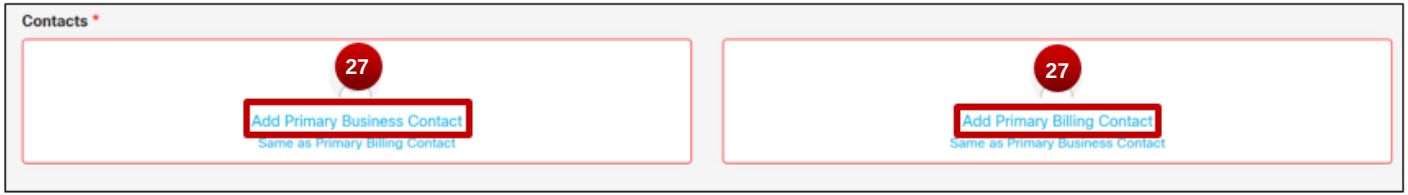
26. Чтобы удалить существующий основной контакт для бизнеса или основной контакт по вопросам оплаты, щелкните "Удалить".



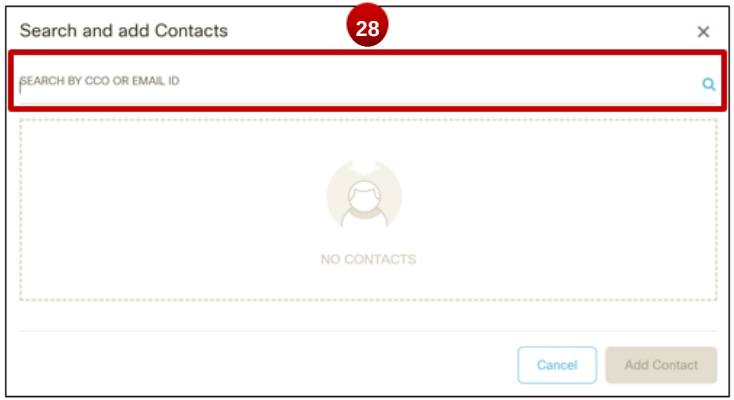
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Управление цитатой и размещение заказа

27. Чтобы добавить основной бизнес-контакт или основной контакт по вопросам оплаты, щелкните "Добавить основной бизнес-контакт" или "Добавить основной контакт по вопросам оплаты".
Примечание. Обязательными являются как основные деловые контакты, так и основные контакты по вопросам оплаты.



28. Выберите контакт в поле **ССО или идентификатор адреса электронной почты** для поиска.
Примечание. Чтобы добавить новый бизнес-контакт, перейдите к шагу 24.



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

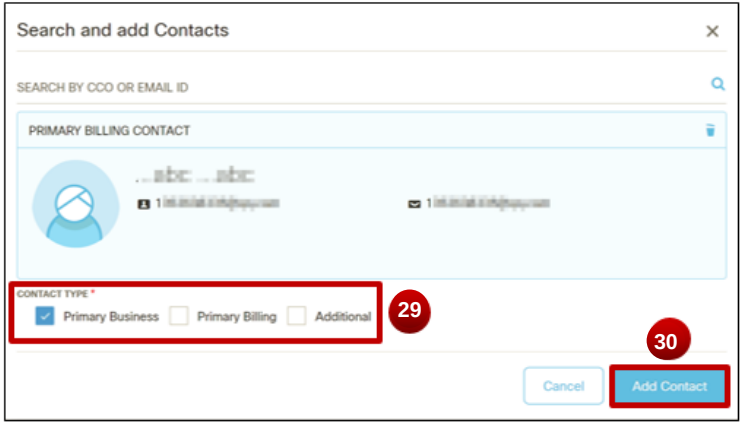
Управление цитатой и размещение заказа

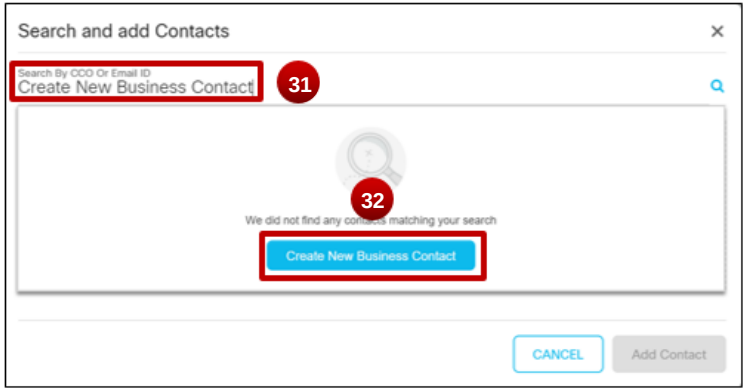
29. Выберите все применимые типы контактов

30. Щелкните **Добавить контакт**.
Примечание. После добавления вы не сможете редактировать контакты. Чтобы внести изменения, удалите контакт и добавьте его повторно. Добавить повторно

31. Чтобы создать новый бизнес-контакт, введите "Создать новый бизнес-контакт" в поле "Поиск по учетной записи Cisco.com" (идентификатор CCO) или идентификатору адреса электронной почты

32. Щелкните **Создать новый бизнес-контакт**





Если ваш контактный адрес администратора по платежам больше не связан с компанией и контакт должен быть обновлен, отправьте обращение здесь:

Ссылка: https://www.cisco.com/go/cs
Путь портала: Предложение > Новое предложение > Cisco Commerce Express

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

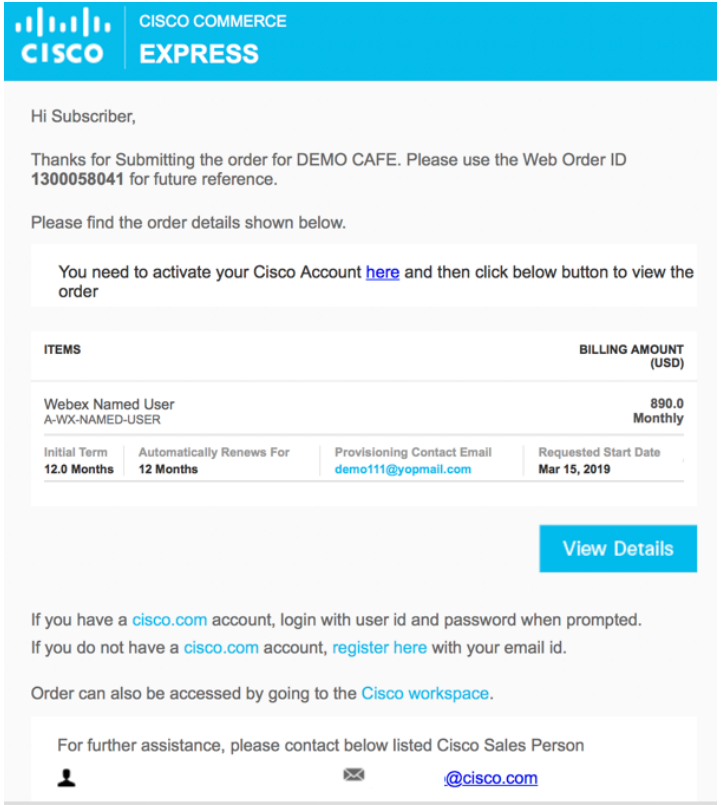
Учетная запись Cisco.com (идентификатор ССО)

Активация счета электронной почты и просмотра

Примечание. Если контакт является новым, новый пользователь получит одно электронное сообщение с сообщением идентификатора учетной записи ССО "Активировать" вместе с текущим счетом.

Щелкните здесь, чтобы активировать новую учетную запись идентификатора ССО

Щелкните "Просмотреть сведения", чтобы просмотреть счет



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

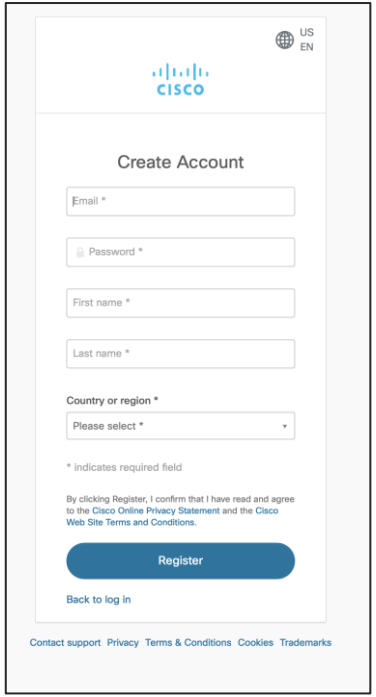
Создание учетной записи Cisco.com (идентификатор CCO)

Как настроить идентификатор Cisco (идентификатор CCO)?

1. Перейдите на страницу регистрации
2. Заполните все обязательные поля.
3. Щелкните Регистрация.

обратите внимание:
Для сопоставления с учетной записью компании, заказом или счетом ниже приведены несколько способов добавления.

- Продажи должны предоставить вам совместный доступ к заказу или счету и добавить вас в качестве контакта в учетную запись.
- Внутренний бизнес-контакт может добавить вас в учетную запись в качестве контакта по вопросам оплаты, дополнительного контакта или контакта поддержки непосредственно в CCE.
- Для запроса на добавление можно создать обращение www.cisco.com/go/cs



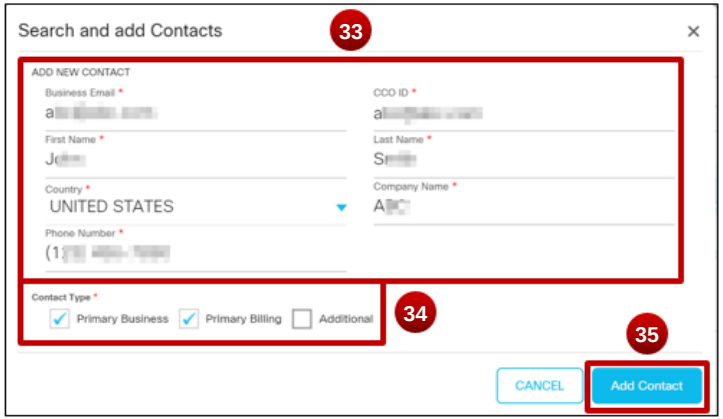
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Управление цитатой и размещение заказа

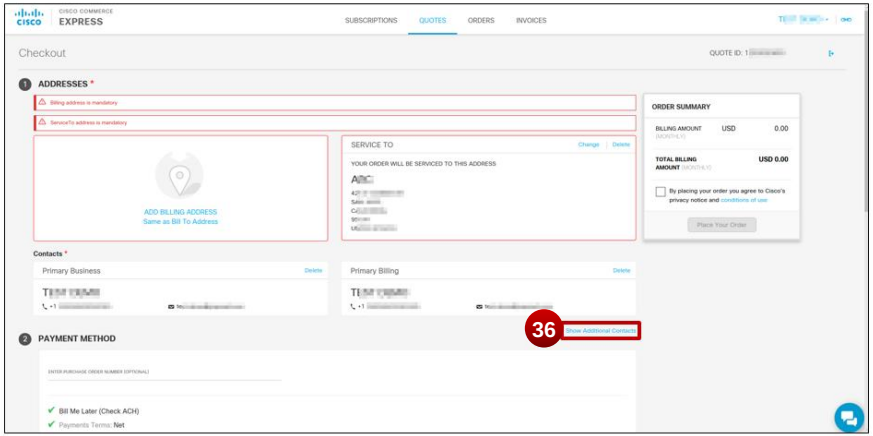
33. Заполните сведения о "Добавить новый контакт“

34. Выберите все применимые типы контактов

35. Щелкните "Добавить контакт"



36. Чтобы просмотреть дополнительные контакты, щелкните "Показать дополнительные контакты"

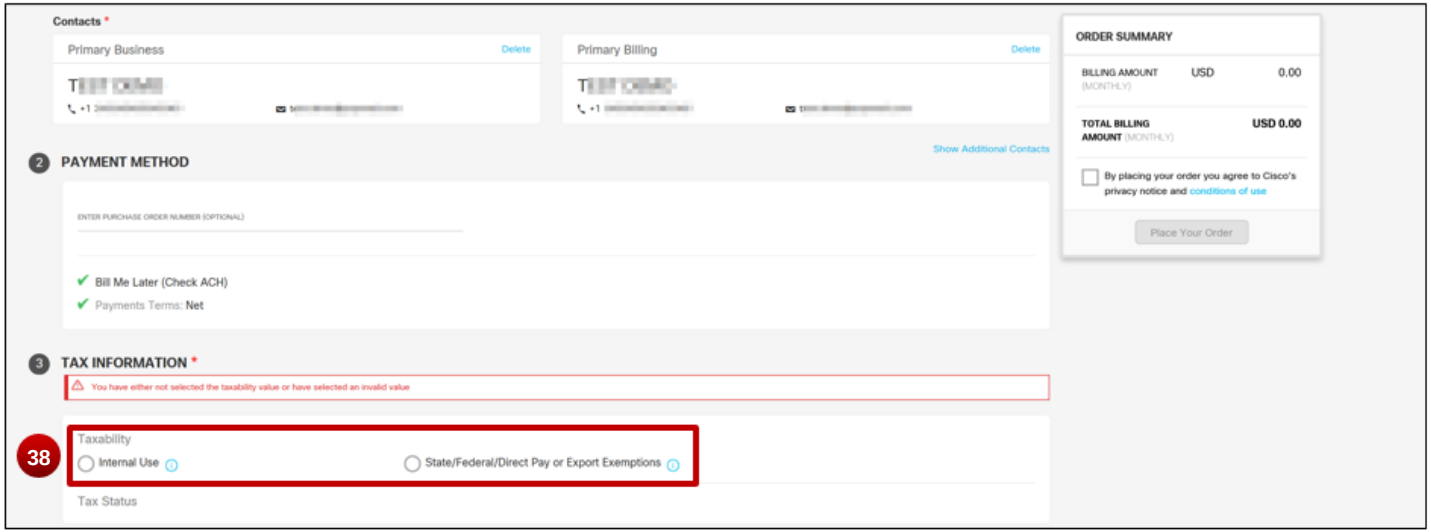


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Управление цитатой и размещение заказа

37. Чтобы добавить дополнительные контакты, щелкните *Click To (Добавить дополнительные контакты).*

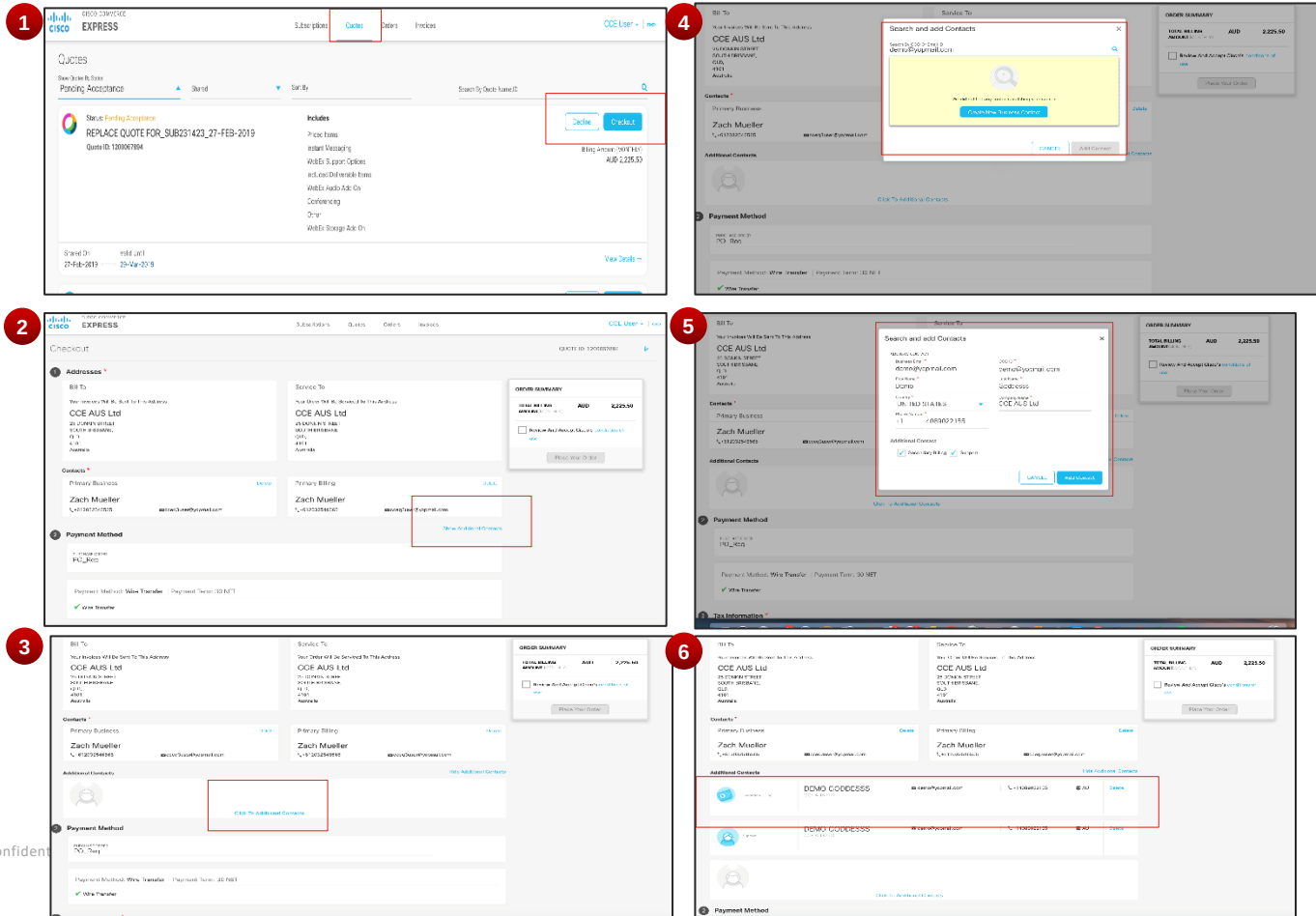
38. Щелкните соответствующий выбор возможности налогообложения в поле "Налоговая информация".



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

Добавить дополнительный контакт для выставления счетов

1. Чтобы добавить дополнительный контакт, выберите цитату
2. Перейти к оформлению заказа
3. Показать дополнительные контакты
4. Щелкните, чтобы добавить дополнительные контакты
5. Выполните поиск, чтобы назначить пользователя, или щелкните, чтобы создать новый контакт пользователя. Выбрать роль дополнительного платежа или роль службы поддержки
6. Проверка добавления дополнительного контакта



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

Управление цитатой и размещение заказа

39. Чтобы изменить адрес электронной почты контакта по подготовке, щелкните пиктограмму карандаша.

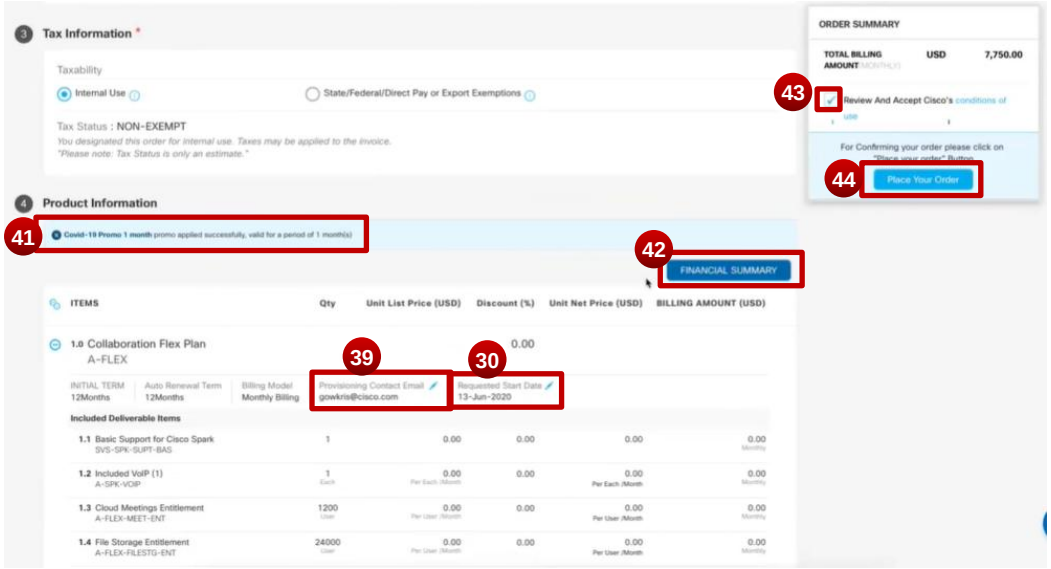
40. Чтобы изменить запрошенную дату начала, щелкните пиктограмму карандаша

41. Если к цитате была применена реклама, будет отображено сообщение с указанием названия и продолжительности акции.

42. Чтобы просмотреть Financial Summary (Сводная информация о ценах на акции), щелкните Financial Summary (Финансовая сводная информация).

43. Чтобы разместить заказ, установите флажок ☐ , чтобы согласиться с условиями использования и уведомлением о конфиденциальности Cisco.

44. Щелкните "Разместить заказ"



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

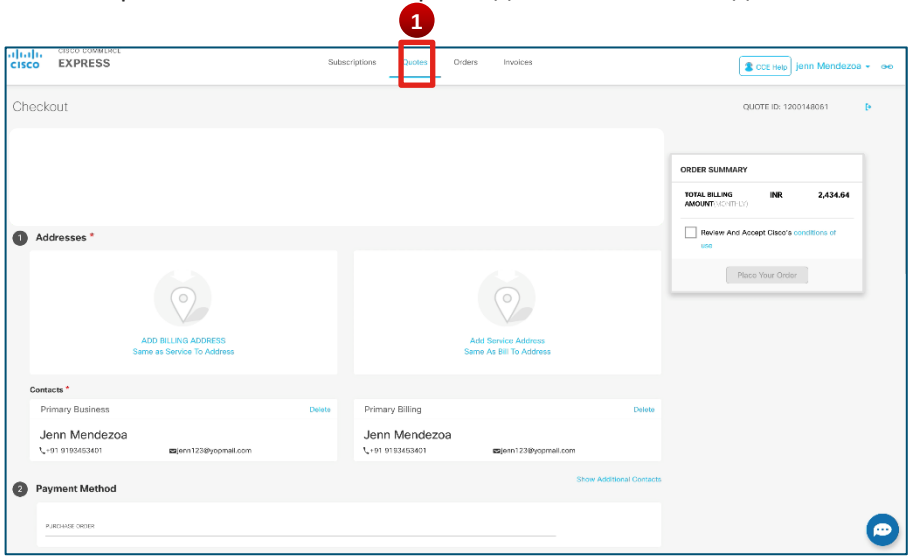
Управление заказом на покупку# (PO#)

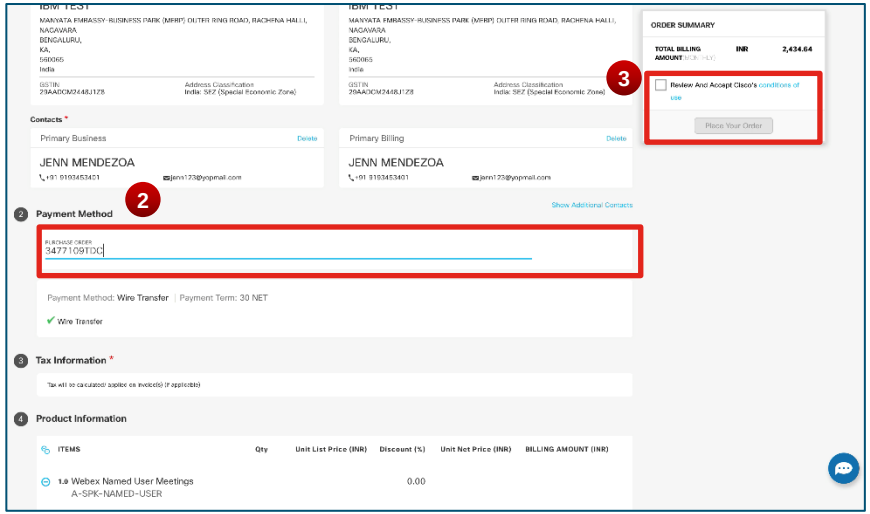
Добавление номера PO в новый заказ:

1. На **инструментальной панели CCE > Просмотреть цитату**.
    1. Для новых пользователей инструкции по регистрации в электронном сообщении см. [здесь](#).

2. Прокрутите страницу вниз 2) **Способ оплаты** и введите **Номер PO > Обновить поле PO.**

3. Обратите внимание. Номера PO для новых заказов должны быть введены до принятия предложения от вашего представителя по продажам



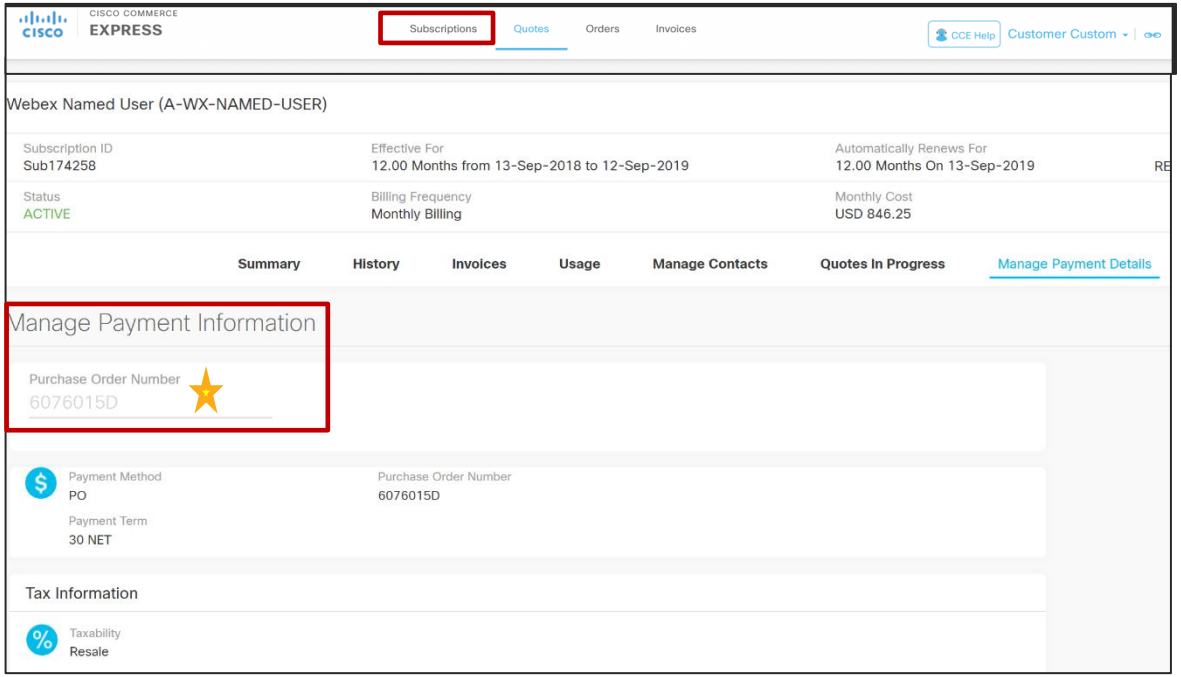


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Управление заказом на покупку № (PO)

Активные подписки могут быть изменены только клиентами (контактами по вопросам оплаты).

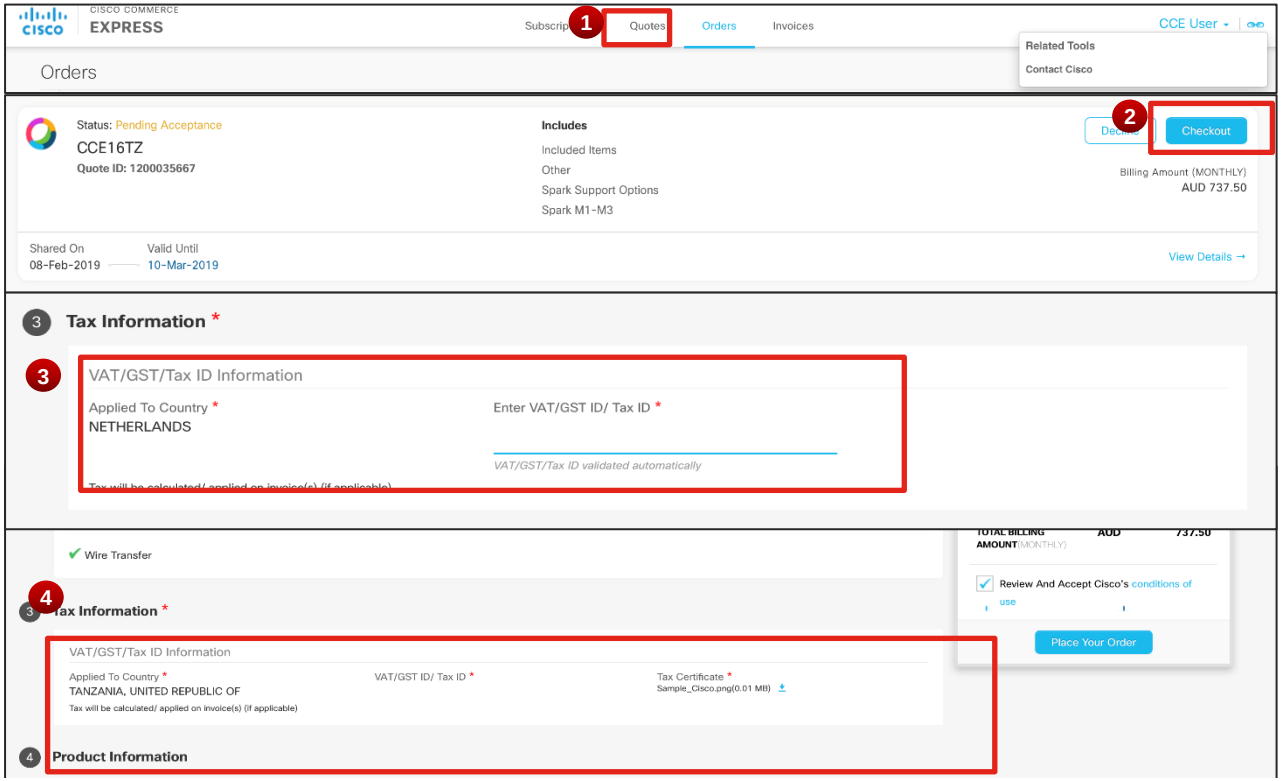
1. Выберите **Пользовательский интерфейс подписки** > Управление платежными сведениями > Обновить поле PO.



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

Регистрация идентификатора НДС и загрузка сертификата

1. Щелкните, чтобы просмотреть котировки, к которым предоставлен совместный доступ по продажам.
2. Щелкните "Проверить"
3. Клиент или VSS теперь может загрузить сертификат регистрации НДС
4. Для стран, в которых отсутствует ссылка для поиска идентификатора НДС вручную или автоматически.



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

Варианты налогообложения

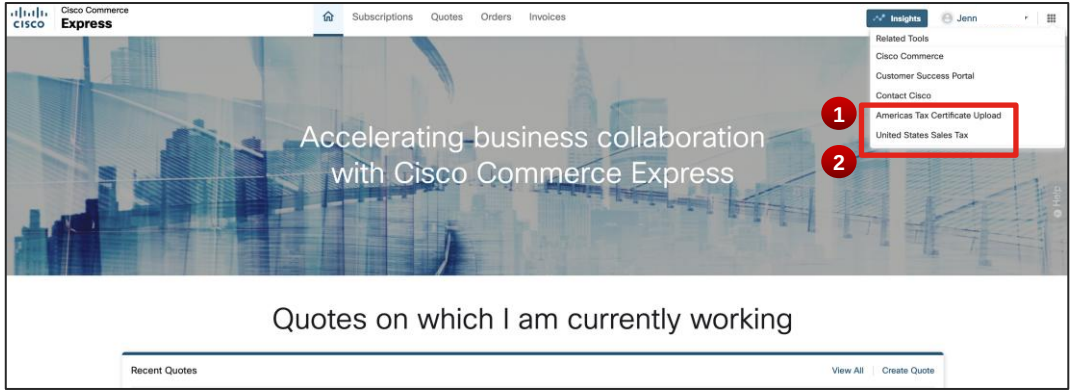
1. **Параметры возможности налогообложения** будут отображены для клиентов. Клиенты могут выбрать вариант внутреннего использования (без исключений), оплаты труда на уровне штатов, федеральных земель, прямых налогов или экспортных исключений

2. Определение налога будет отображено в разделе "Налогообложение"

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

Инструменты налогообложения в CCE

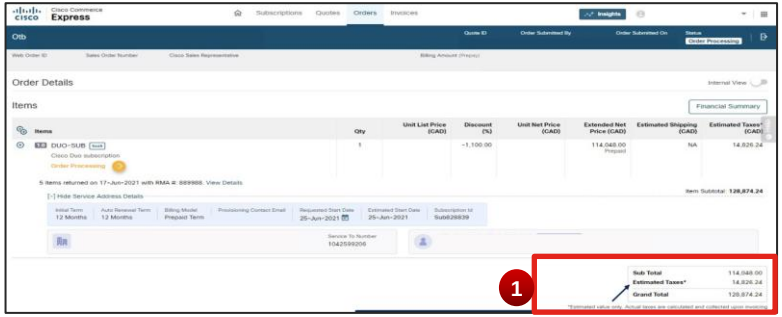
1. Ссылка включена, чтобы разрешить клиентам перенаправляться в центр обслуживания клиентов для загрузки своего налогового сертификата
2. Ссылка на веб-сайт Cisco Tax для получения общей информации о налоге с продаж



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

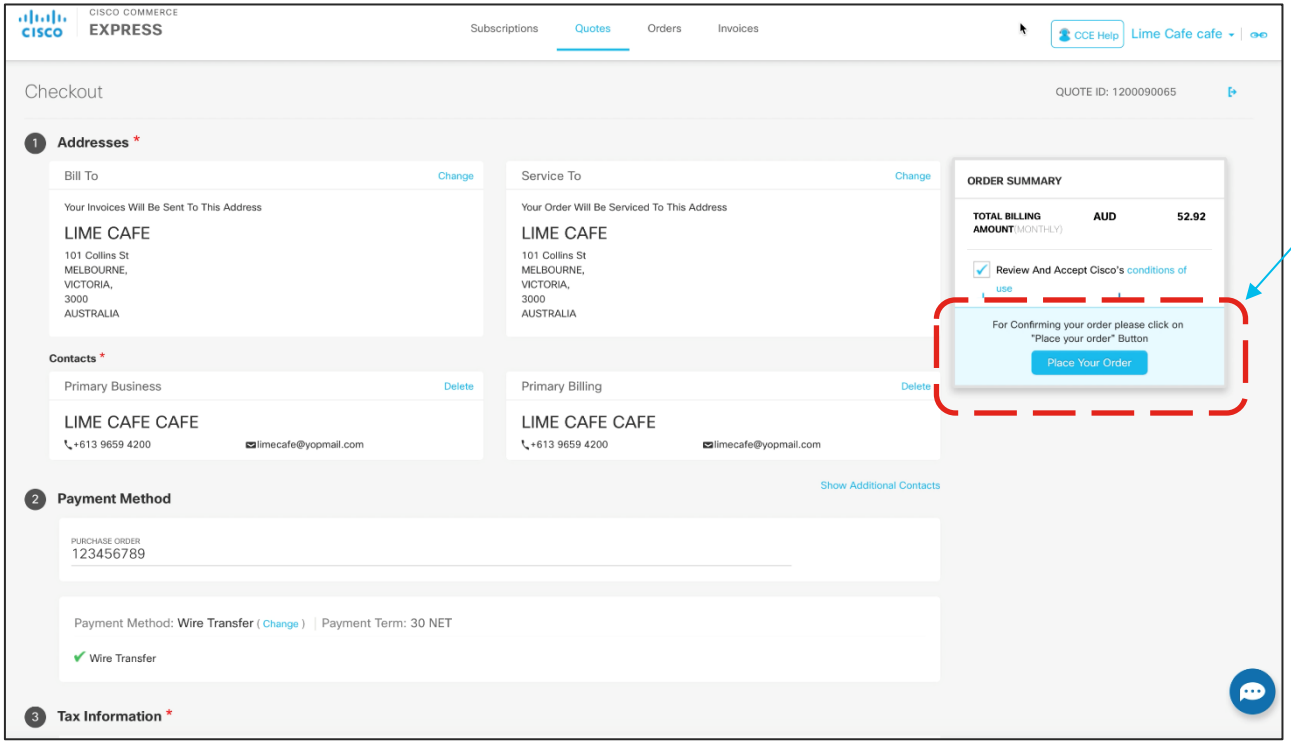
Налоговый дисплей и соглашение

1. Оценочный налог будет отображаться для клиентов
2. Клиент должен подтвердить соглашение о предполагаемом налоге на продажу



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

Разместить заказ на тезис



Кнопка "Заказ на место" теперь выделена для клиентов при подтверждении и размещении заказов.

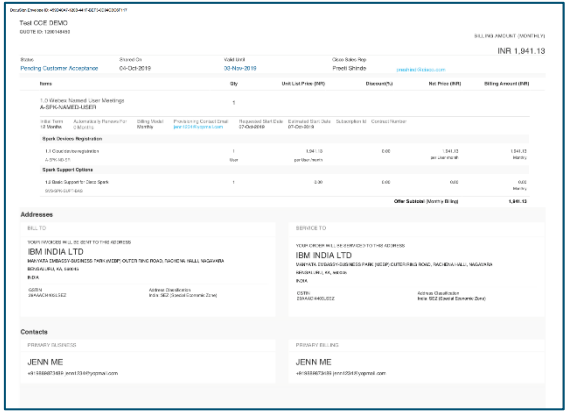
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

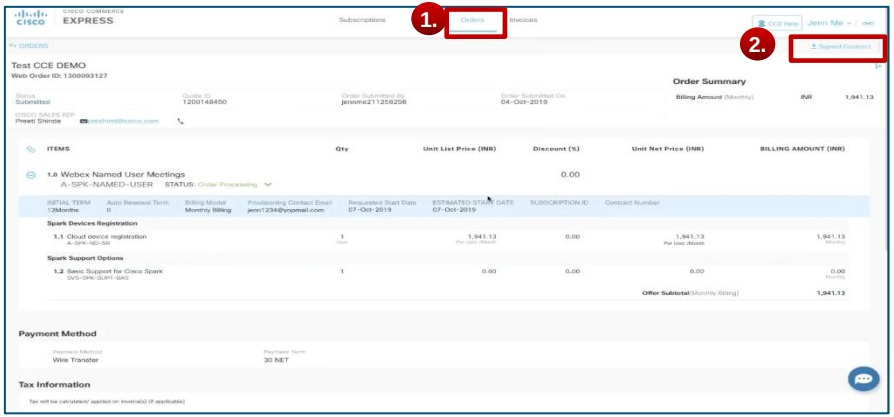
Скачивание подписанного контракта

1. На экране "Заказы"
2. Слева щелкните "Подписанный контракт"
3. Файл будет скачан и содержать:
   a) копия подписанного T&C
   b) копию вашего счета.

3. a)

3. b)





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

Просмотр, скачивание и печать счетов

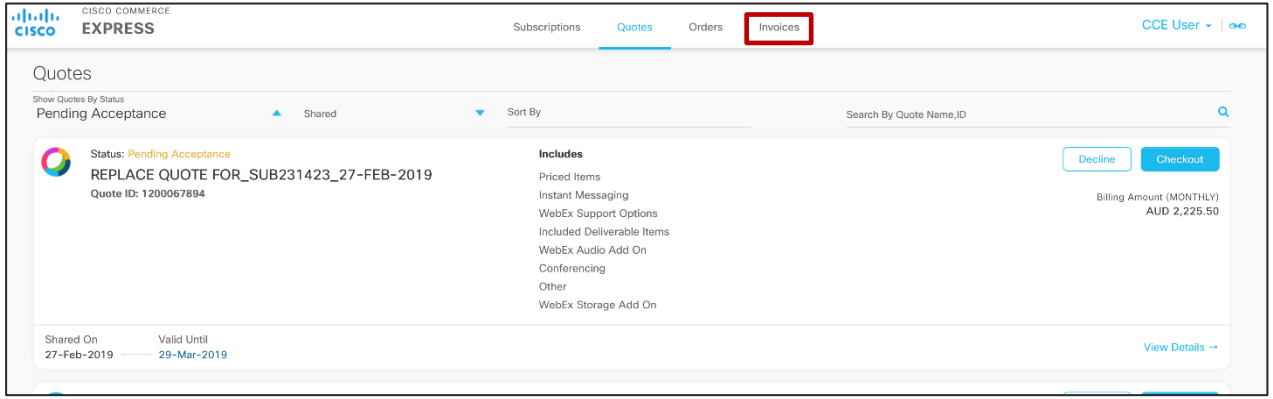
Просмотр, скачивание и печать счетов

Обзор.

Теперь клиенты могут просматривать, скачивать и распечатывать счета в Cisco Commerce Express (CCE) в дополнение к возможности налогообложения.

1. На главной странице Cisco Commerce Express щелкните "Счета", чтобы просмотреть все счета с подробными сведениями.

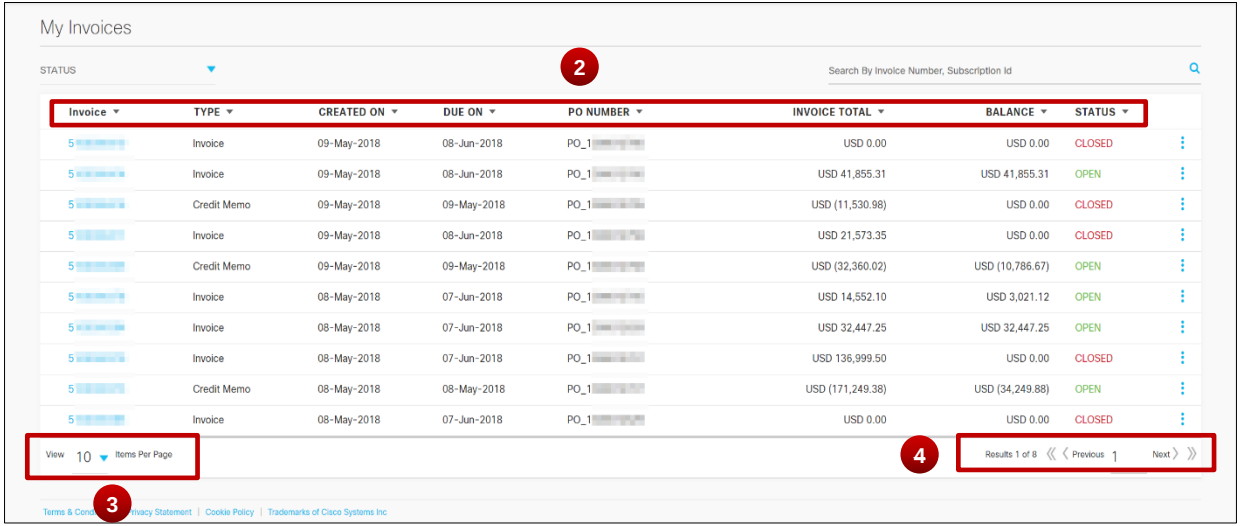
1



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

Просмотр, скачивание и печать счетов

2. Чтобы отсортировать их, щелкните пиктограмму со стрелками вверх и вниз рядом с каждым заголовком Столбца.



3. Для просмотра большего количества счетов на странице воспользуйтесь раскрывающимся меню "Элементы на странице".

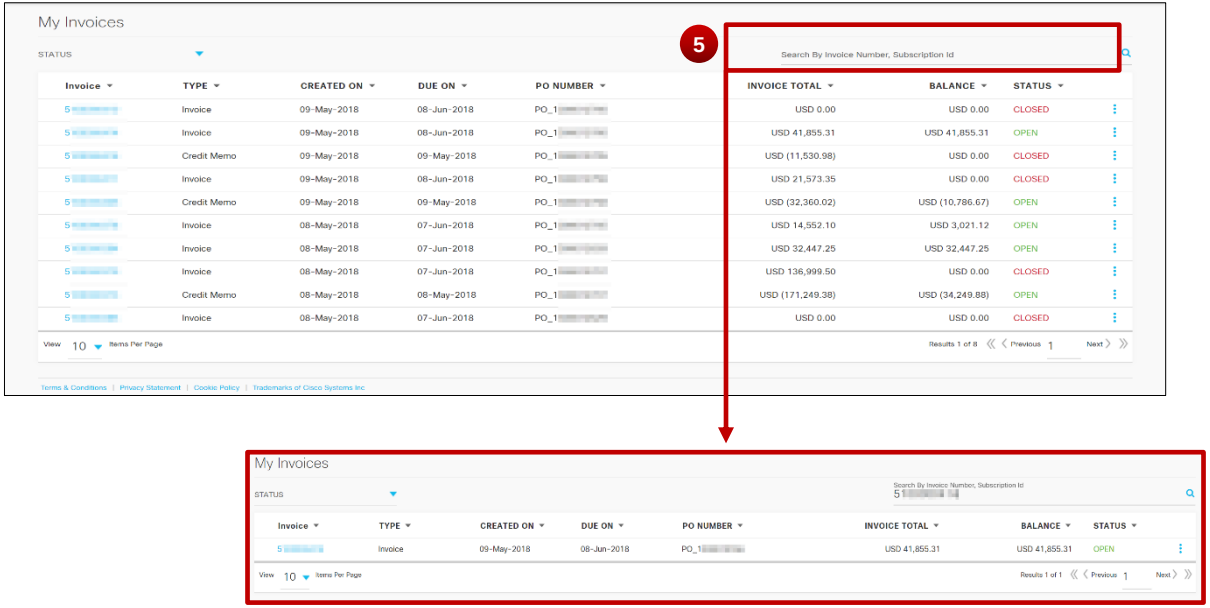
Примечание. По умолчанию для счетов CCE на странице составляет 20 счетов.

4. Используйте одинарные стрелки для перехода или возврата страницы, а двойные стрелки для перехода на последнюю и первую страницу соответственно.

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

Просмотр, скачивание и печать счетов

5. На инструментальной панели Щелкните **Счета**, затем **Поиск** по параметру **Счет# или Подписка#.**

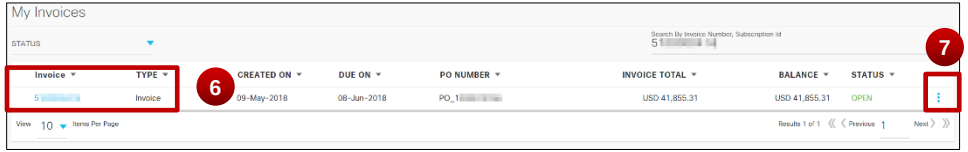


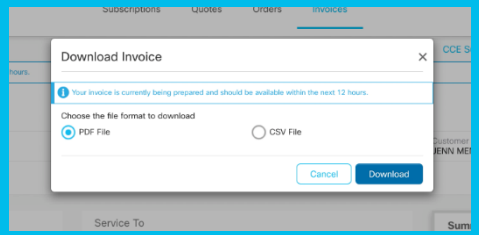
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Просмотр, скачивание и печать счетов

6. Чтобы **просмотреть дополнительные сведения** счета, щелкните **Номер счета**.

7. Чтобы **скачать счет**, щелкните пиктограмму ⋮ 3 вертикальных точки.



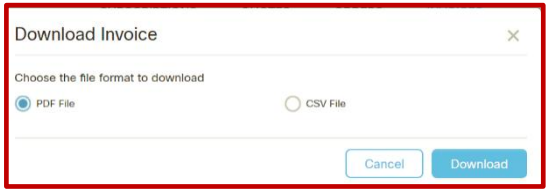


Клиентские счета будут доступны для скачивания в течение следующих 12 часов или через 4:00 вечера, начиная с момента принятия предложений и условий и положений.

8 Download Invoice

9. Щелкните **Скачать** счет.

9



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

Просмотр, скачивание и печать счетов

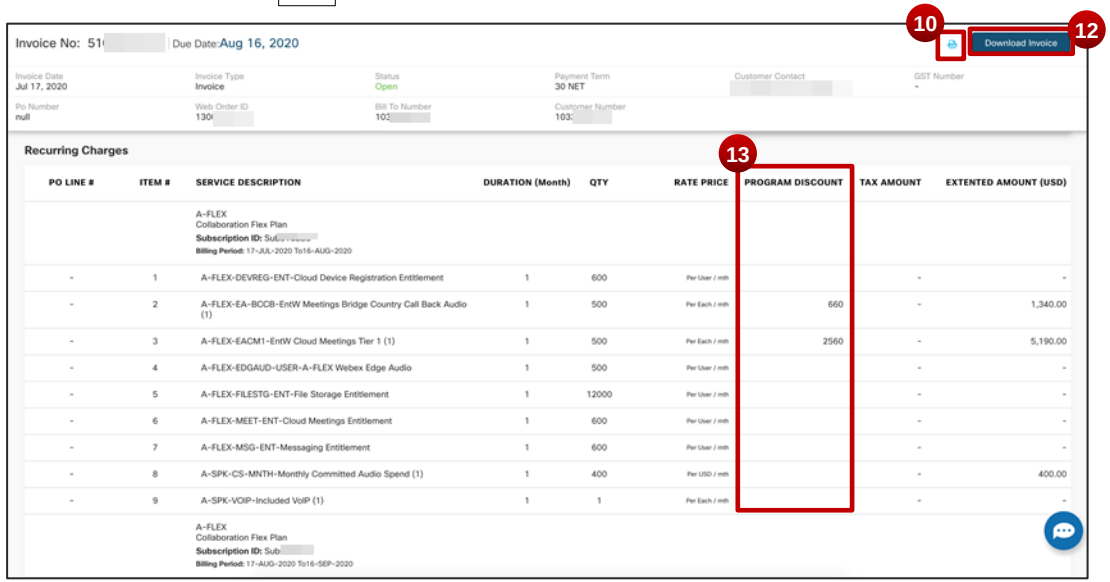
10. Чтобы **распечатать** счет, щелкните пиктограмму принтера

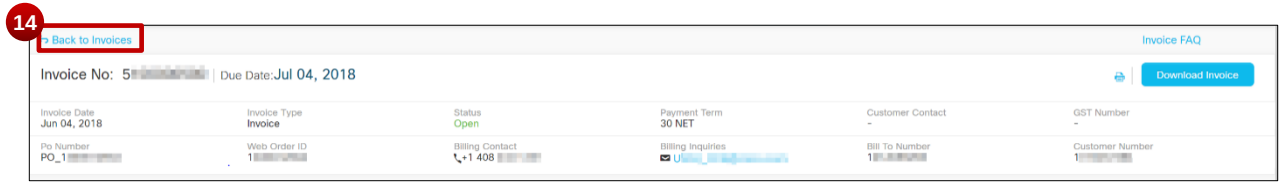
11. Чтобы просмотреть **вопросы и ответы о счетах**, щелкните "Вопросы и ответы о счетах"
Примечание. Вопросы и ответы о счетах также доступны в нижней части PDF-версии счета.

12. Чтобы скачать счет, щелкните **Скачать счет**

13. На вкладке счета CCE столбец **Скидка программы** был добавлен с августа 2020 г. и отражает сумму скидки, если к элементам линии были применены какие-либо акции.

14. Чтобы вернуться к основному списку счетов, щелкните **Назад к счетам**.





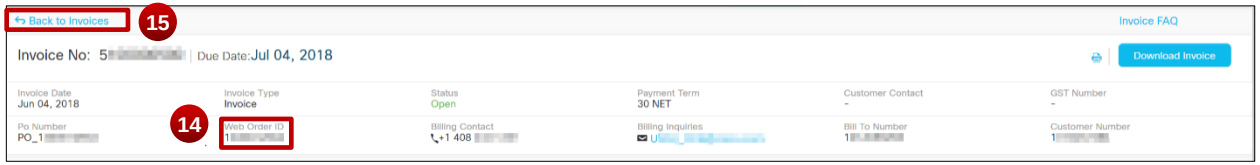
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

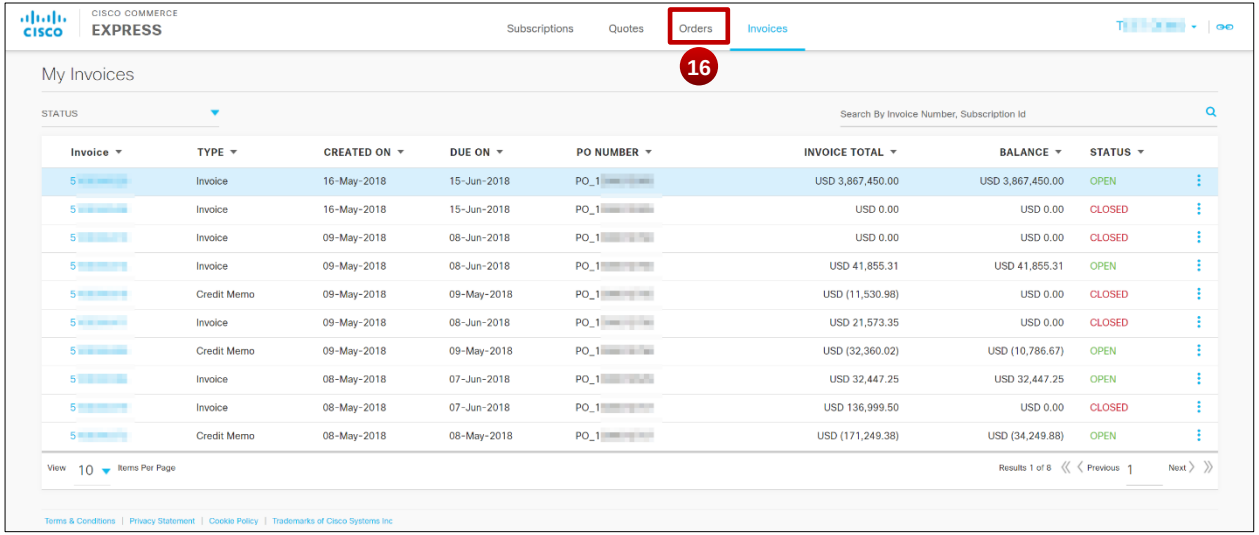
Просмотр, скачивание и печать счетов

14. Чтобы просмотреть данные о возможности налогообложения, обратите внимание на идентификатор веб-заказа в счете.

15. Щелкните "Назад к счетам".

16. Щелкните "Заказы".



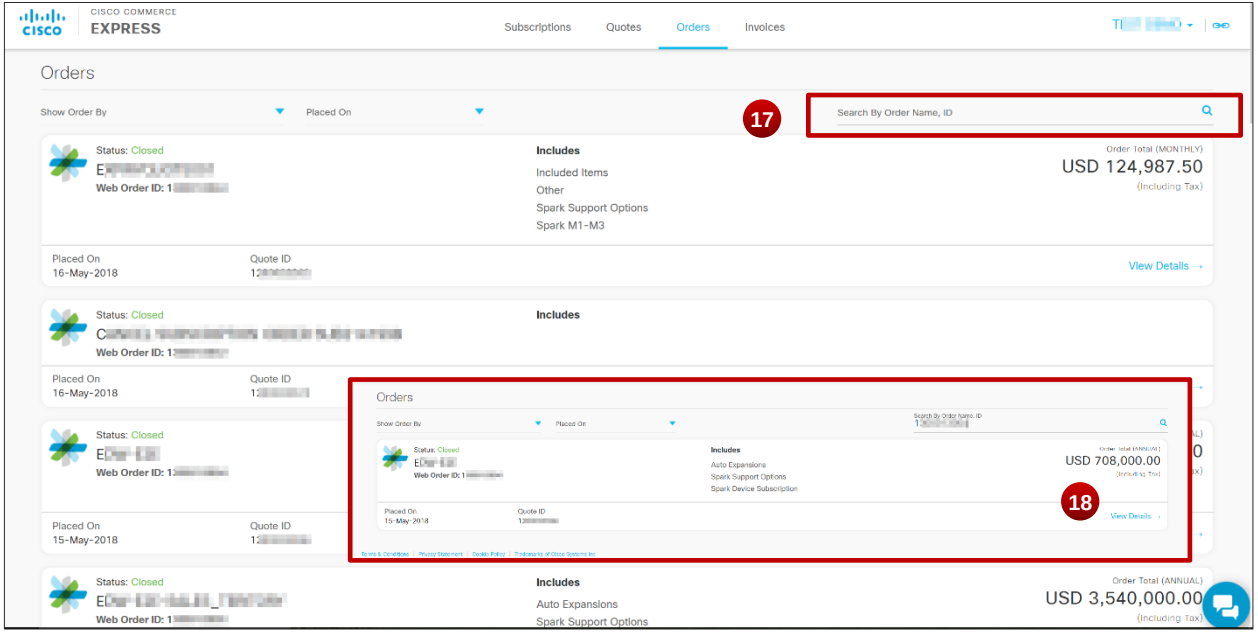


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Просмотр, скачивание и печать счетов

17. На вкладке «Заказы» введите идентификатор веб-заказа в поле «Поиск по названию заказа».

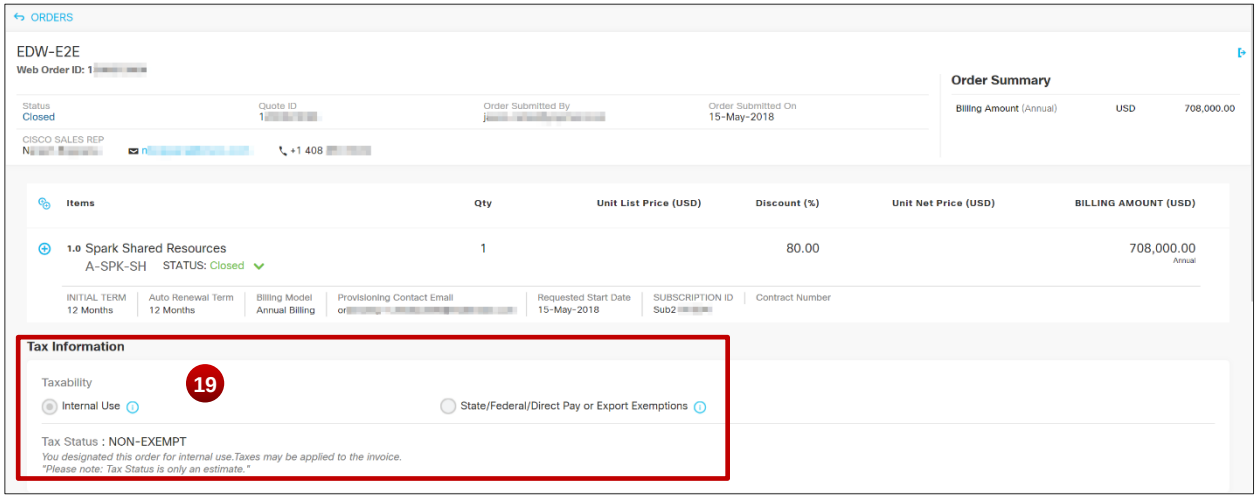
18. Щелкните "Просмотр сведений".



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

Просмотр, скачивание и печать счетов

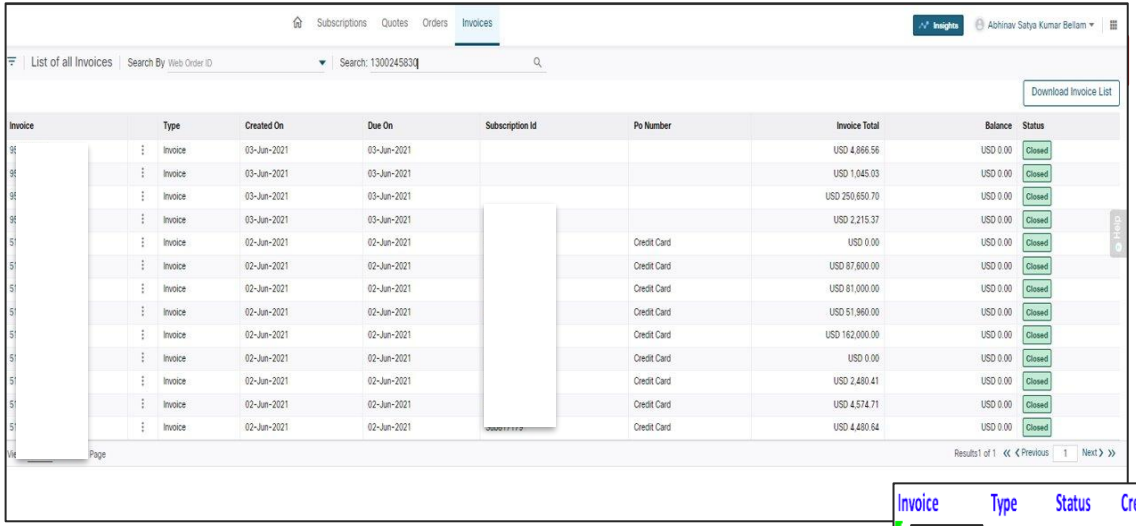
19. На странице «Сведения о заказе» будет отображен раздел «Налогообложение» под разделом «Элементы».



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

Экспорт счета

CCE предоставляет клиентам возможность скачать список счетов, отображаемых на инструментальной панели счетов.



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

Клиенты могут:

- выполните пустой поиск и экспортируйте все счета из инструментальной панели.
- фильтр для подписки, счета, принадлежащие этой подписке, будут экспортированы
- отфильтровать по состоянию счетов, Excel будет содержать только отфильтрованные счета

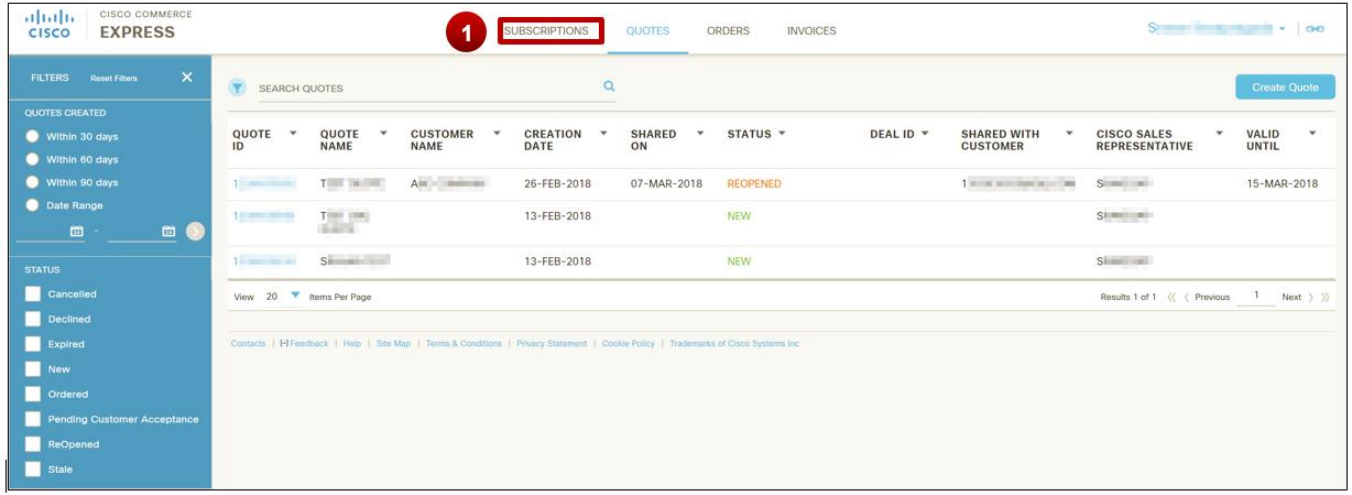
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Просмотр подписок и управление ими с помощью инструментальной панели

Просмотр подписок и управление ими с помощью инструментальной панели

Обзор.
Теперь клиенты могут управлять **подписками** на платформе Cisco Commerce Express (CCE).

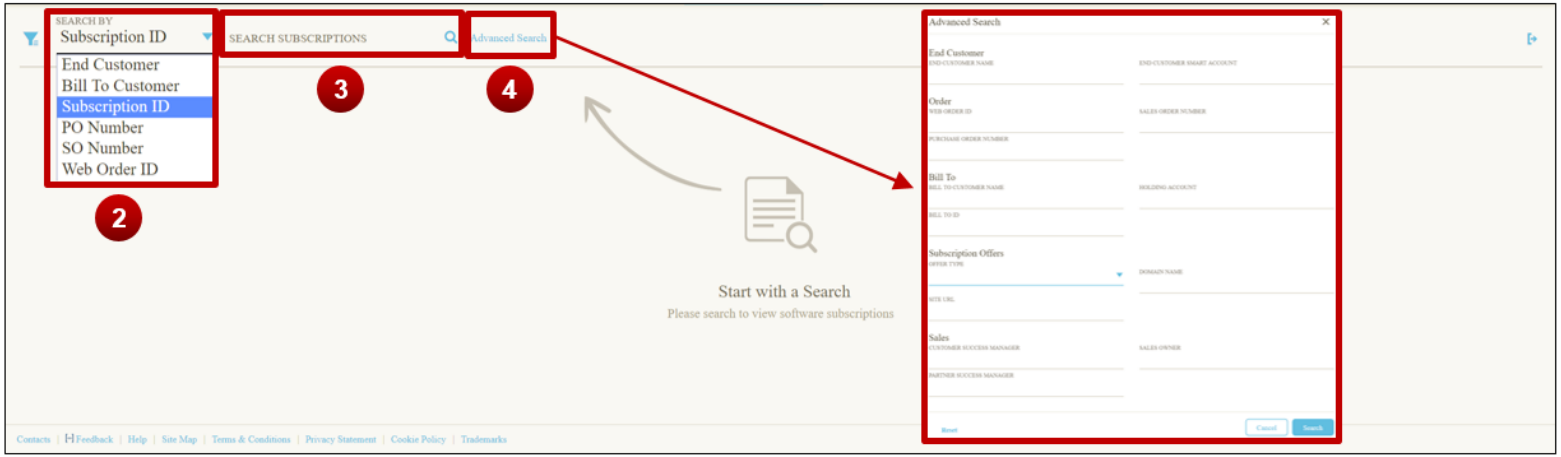
1. На главной странице Cisco Commerce Express щелкните **Подписки**



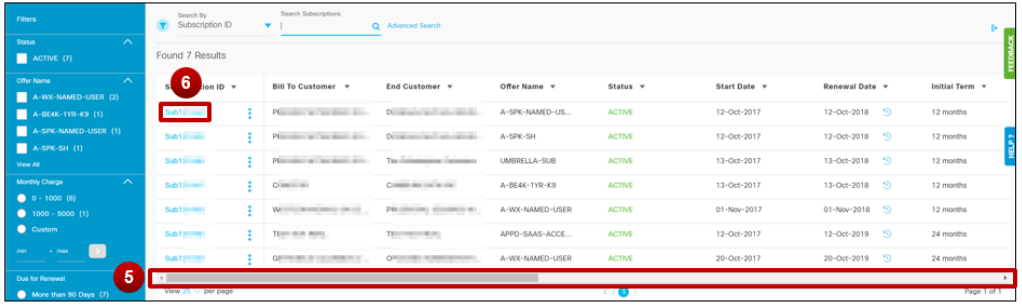
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Просмотр подписок и управление ими с помощью инструментальной панели

2. На вкладке "Подписка" выберите параметр поиска в раскрывающемся меню "Область поиска".
3. Введите связанную переменную поиска в поле «Поиск подписок».
4. Также можно щелкнуть "Расширенный поиск".



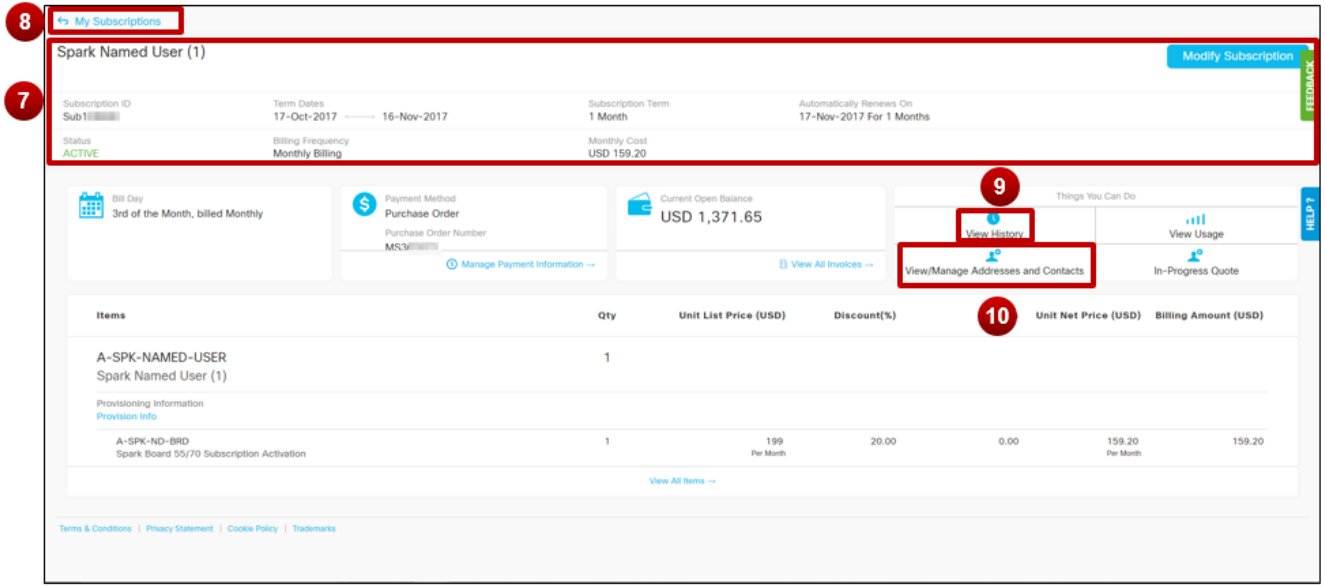
5. С помощью полосы прокрутки можно просмотреть сведения о подписке на высоком уровне.
6. Для просмотра дополнительных сведений о подписке щелкните идентификатор подписки



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

Просмотр подписок и управление ими с помощью инструментальной панели

7. **Просмотрите сведения о подписке** в заголовке "Подписка".
8. Чтобы вернуться в меню подписки, щелкните **Мои подписки**.
9. Чтобы просмотреть историю, щелкните **Просмотреть историю**.
10. Для **просмотра и управления адресами и контактами** щелкните "Просмотр/управление адресами и контактами".



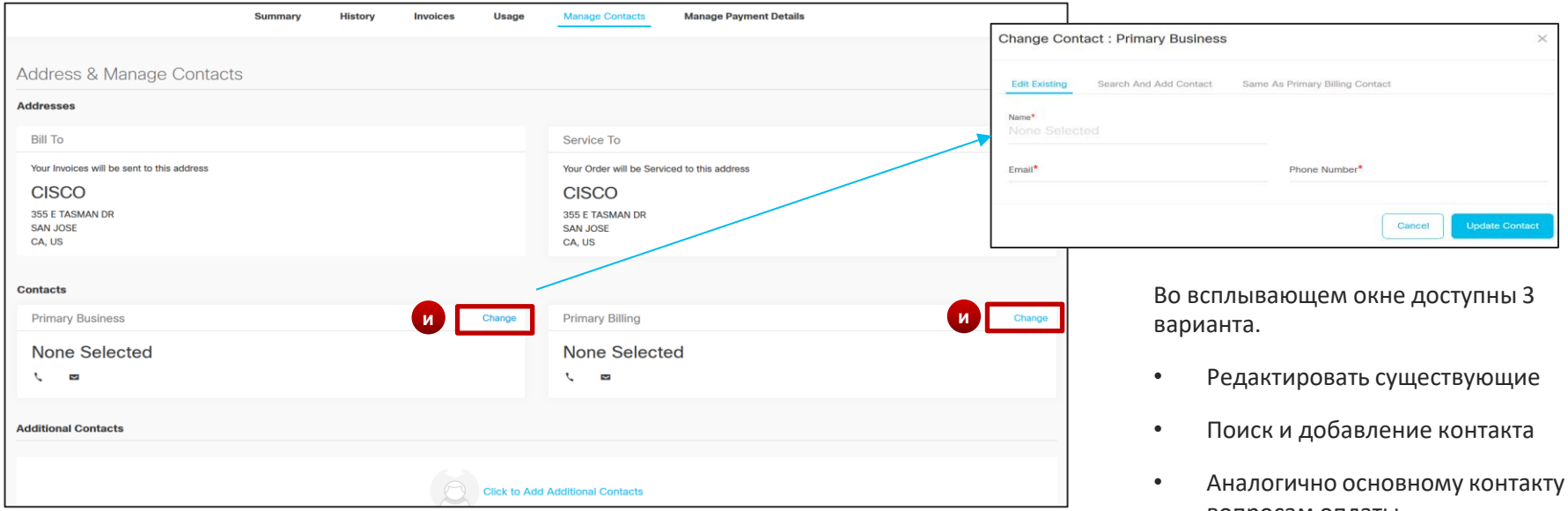
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Просмотр подписок и управление ими с помощью инструментальной панели

10. Для **просмотра и управления адресами и контактами** щелкните "Просмотр/управление адресами и контактами".

a) Чтобы обновить адрес для выставления счетов, клиенты должны обратиться к своему представителю отдела продаж для завершения работы. изменить. Клиенты CCE могут найти своего представителя по продажам Cisco в разделе "Контакты Cisco" в разделе "Управление контактами".

b) Только Primary для выставления счетов, контактное лицо компании или внутренний пользователь Cisco может обновить основную форму выставления счетов или бизнес Обратитесь в подписку. Чтобы обновить данные основного контакта по вопросам оплаты, щелкните **Управление контактами** и щелкните **Изменить**. в разделе "Основной контакт по вопросам оплаты" в разделе "Контакты с клиентами по вопросам оплаты" и введите необходимую контактную информацию во всплывающем окне.



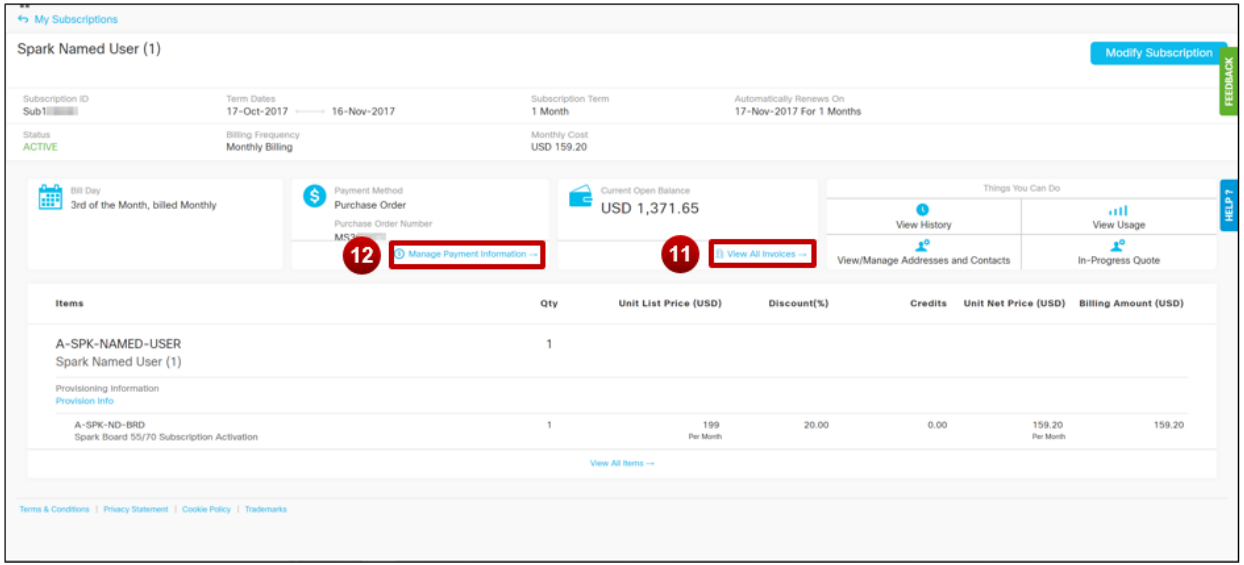
Во всплывающем окне доступны 3 варианта.

- Редактировать существующие
- Поиск и добавление контакта
- Аналогично основному контакту по вопросам оплаты

Просмотр подписок и управление ими с помощью инструментальной панели

11. Чтобы просмотреть все счета, щелкните **Просмотреть все счета.**

12. Чтобы просмотреть платежную информацию, щелкните **Управление платежной информацией**.



Обратите внимание. Остаток средств должен быть оплачен с помощью Cisco Commerce Express по истечении срока действия контракта.

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

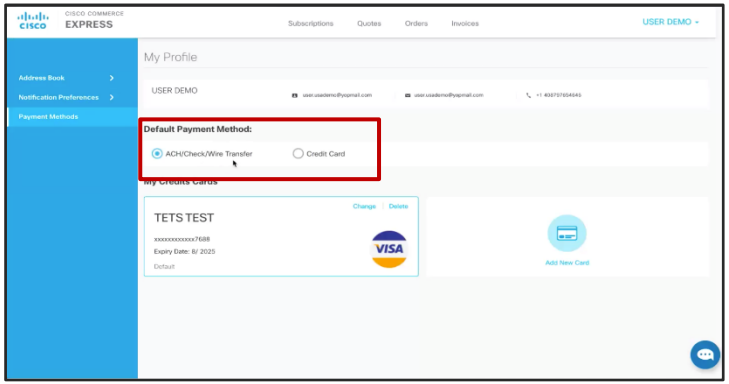
Оплата кредитной картой

Оплата кредитной картой

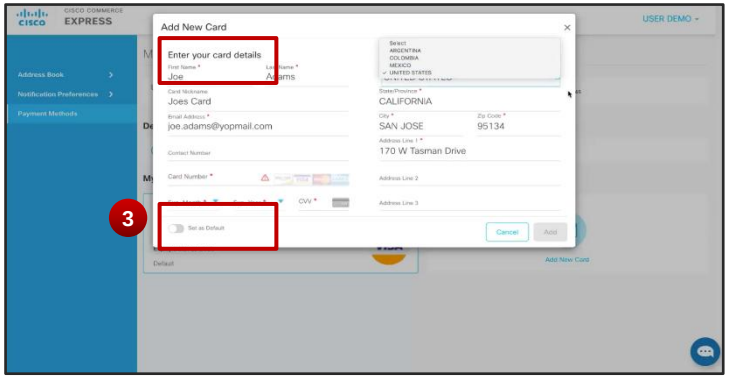
1. Клиенты теперь могут включить **оплату по умолчанию** кредитной картой.

2. Можно обновить или **добавить новую** кредитную карту, введя необходимую информацию о кредитной карте.

1



2



3

3. Используйте в нижней левой части экрана кредитной карты, чтобы установить **кредитную карту по умолчанию** для автоматической оплаты подписки.

Доступность кредитной карты доступна для остального мира

Албания
Аргентина
Аруба
Австралия (Amex)
Австрия
Бангладеш
Барбадос
Беларусь
Бельгия
Бенин
Бермудские острова
Боливия
Босния и Герцеговина
Британские Виргинские острова
Болгария
Канада
Каймановы острова
Чили
Колумбия
Конго
Коста-Рика
Хорватия
Кипр
Чешская Республика
Дания
Доминиканская республика
Эквадор
Сальвадор
Эстония
Эфиопия
Финляндия
Франция
Германия
Гана
Греция
Гватемала
Гвинея
Гондурас
Гонконг
Венгрия
Исландия
Индия
Индонезия
Ирландия
Израиль
Ямайка
Казахстан
Кения
Латвия
Литва
Люксембург
Македония
Малайзия
Мальта
Маврикий
Мексика
Молдова
Марокко
Нидерланды
Нидерландские Антильские острова
Новая Зеландия
Никарагуа
Нигерия
Норвегия
Пакистан
Панама
Папуа — Новая Гвинея
Парагвай
Перу
Филиппины
Польша
Португалия
Пуэрто-Рико
Катар
Румыния
Саудовская Аравия
Сенегал
Сербия
Сингапур
Словакия
Словения
Южно-Африканская Республика
Испания
Шри-Ланка
Швеция
Швейцария
Танзания
Таиланд
Тунис
Уганда
Украина
Объединенные
Арабские Эмираты
Великобритания
США
Уругвай
Виргинские острова США
Венесуэла
Вьетнам
Зимбабве
Выполняется создание копии стенограммы Японии

Способы оплаты кредитной картой

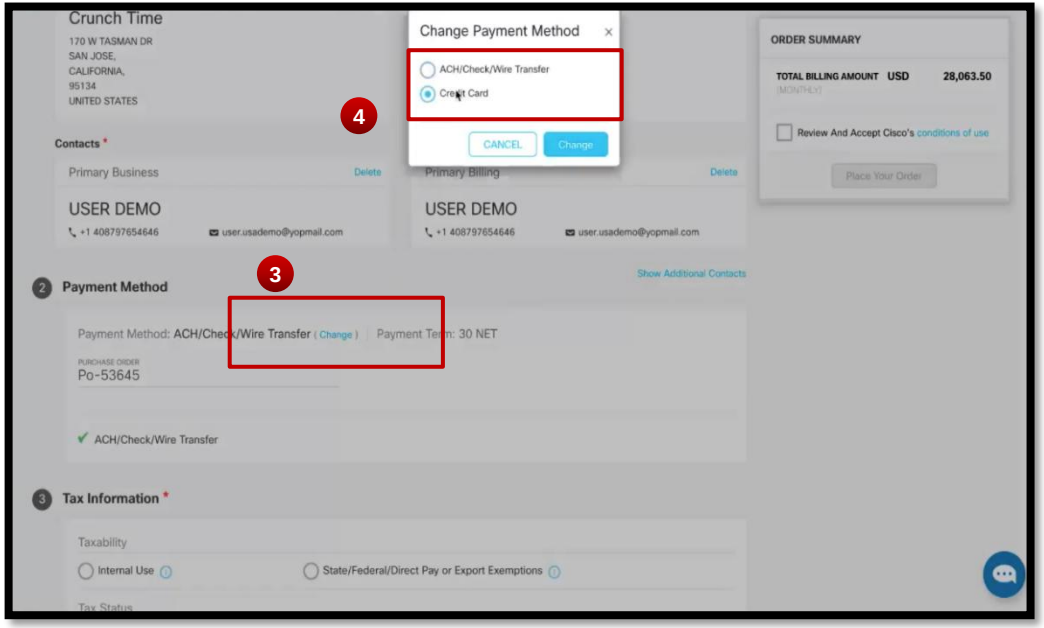
3. Клиенты могут выбрать **способ оплаты.** Щелкните **Изменить** , чтобы выбрать способ оплаты кредитной картой.

4. Если способ оплаты – кредитная карта, выберите (измените), чтобы активировать кредитную карту вариант оплаты.

5. Установка способа оплаты как **по умолчанию** приведет к автоматической автоматической автоматической оплате подписки.

6. На кредитных картах появилась новая функция **автоматического отражения**. Срок действия кредитных карт истекает после обновления учетной записи

Обратите внимание.
Напоминание о выплате всех **оставшихся остатков баланса** должно быть обработано во время настройки автоматических платежей для обеспечения своевременных платежей.

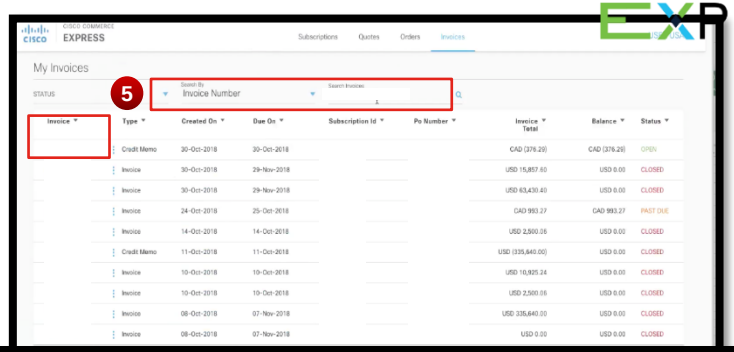


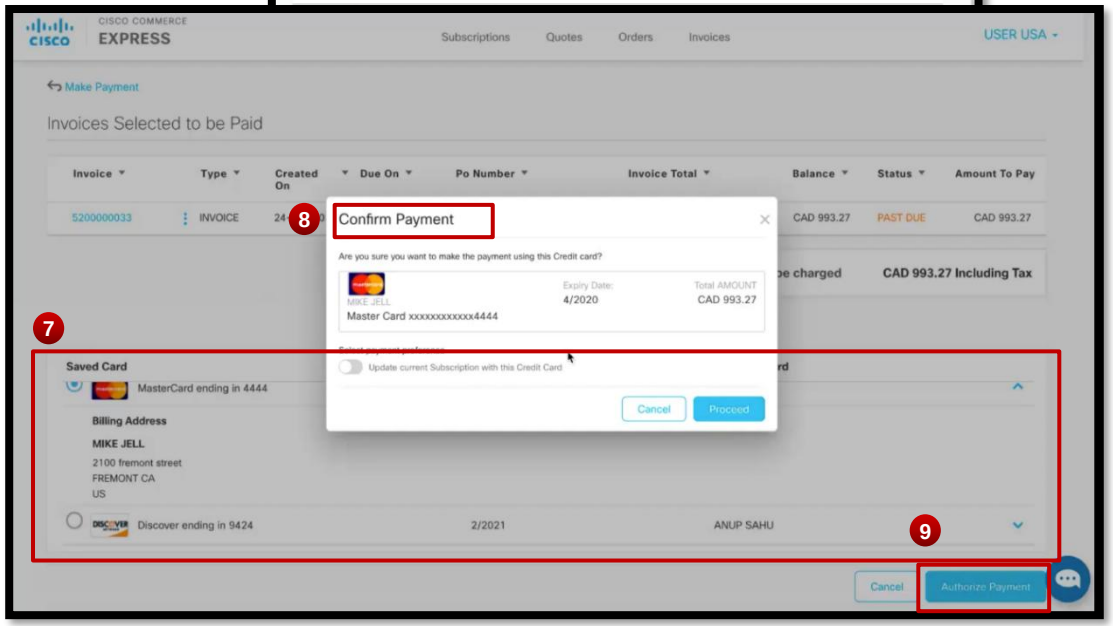
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Одноразовый платеж

Одноразовые платежи можно производить, если параметр кредитной карты по умолчанию не выбран. В этом случае клиент может выполнить одноразовый платеж, выбрав **сохраненную карту** для авторизации платежа.

Примечание. В случае сбоя кредитной карты клиент получит автоматически получать уведомление по электронной почте.





5. Чтобы выбрать одноразовый платеж, перейдите в раздел **Счета**. Щелкните **Совершить платеж.**

6. Щелкните счет

7. Выберите **сохраненную карту**, с помощью которой необходимо выполнить оплату.

8. Подтвердите Оплату на выбранной кредитной карте.

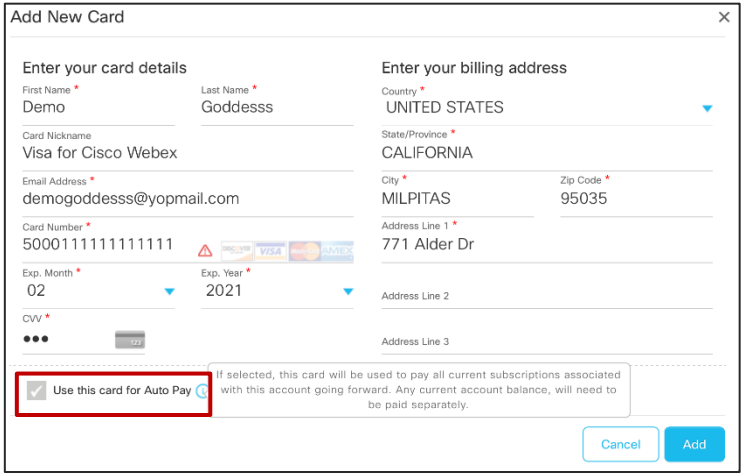
Примечание. С помощью этой Кредитной карты можно сдвинуть переключатель, чтобы Обновить Текущую Подписку.

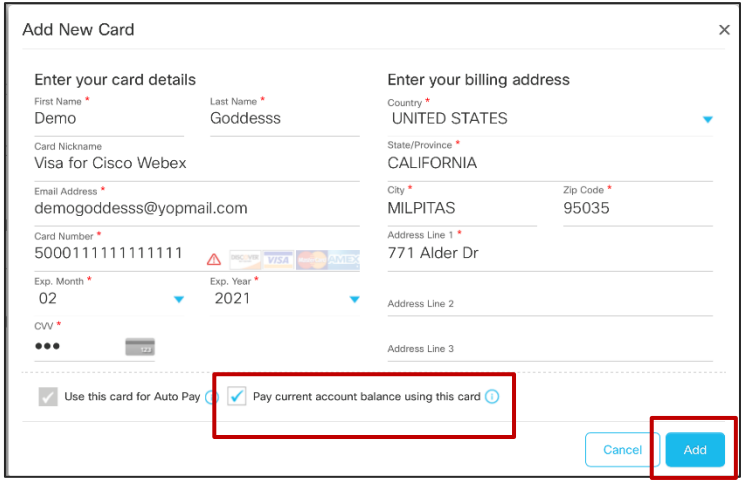
9. Щелкните "Авторизовать оплату"

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

Усовершенствования автоматической оплаты

1. **Усовершенствование автоматической оплаты кредитной картой** теперь включает настройку любой существующей или новой кредитной карты для автоматической оплаты.
2. **На странице профиля** можно обновить все подписки, включая **клиентов, которые не платят**, использующих одну и ту же кредитную карту.
3. При выборе параметра Автоматическая оплата карточка будет использоваться для **оплаты всех текущих подписок,** связанных с **будущей учетной записью**.
4. Все **остатки текущего счета** должны быть **оплачены отдельно**.
5. Также можно выбрать поле **Оплатить остаток текущего счета** картой.





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

Автоматическое отражение

После истечения срока действия кредитных карт или изменения адреса для выставления счетов с помощью новой функции **Автоматическое отражение** позволит обновить информацию о кредитных картах в своем профиле.

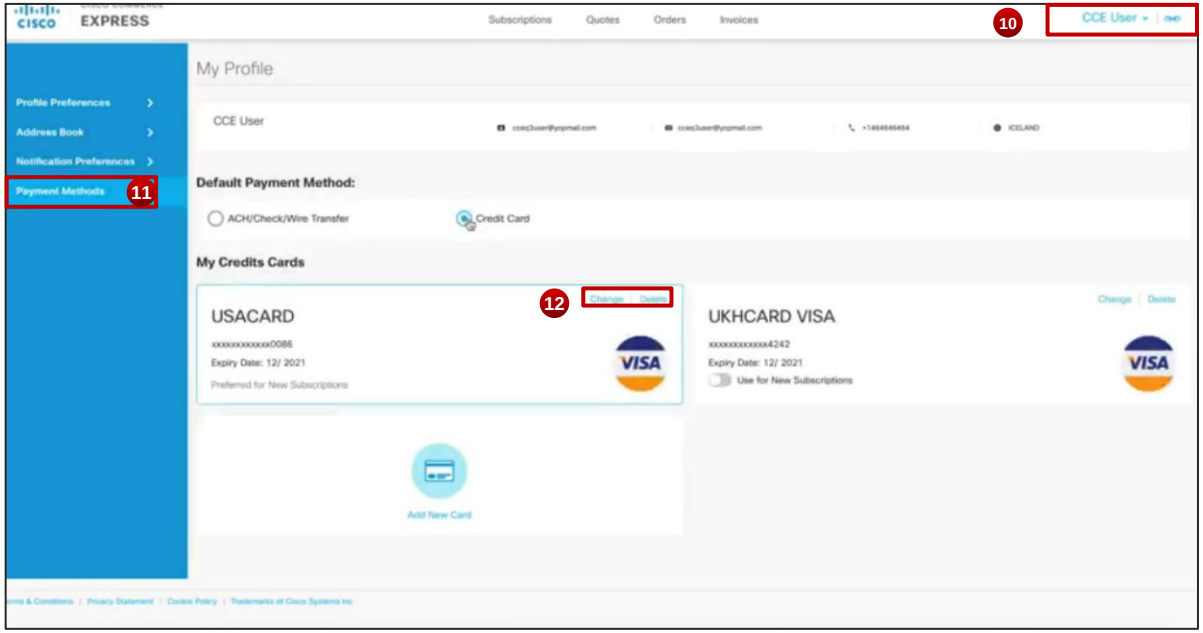
После обновления данных cc они будут автоматически применены ко всем подпискам и заказам, в которых карточка **установлена как** по умолчанию для оплаты.

10. Откройте свой профиль пользователя

11. Щелкните **Способ оплаты**.

12. Обновите **кредитную** карту и **Сохранить** изменения

13. **Совет!** Проверьте свои заказы и подписки, чтобы измененная информация отображалась и отображалась надлежащим образом в любом месте, где используется карточка.

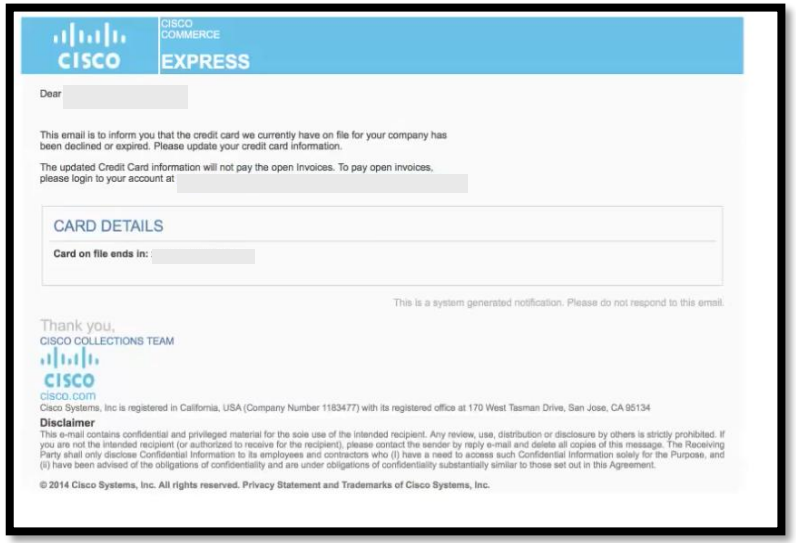


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Уведомление по электронной почте об отклонении кредитной карты

10. При отклонении кредитной карты клиенту, указанному в счете, будет отправлено электронное сообщение.

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.

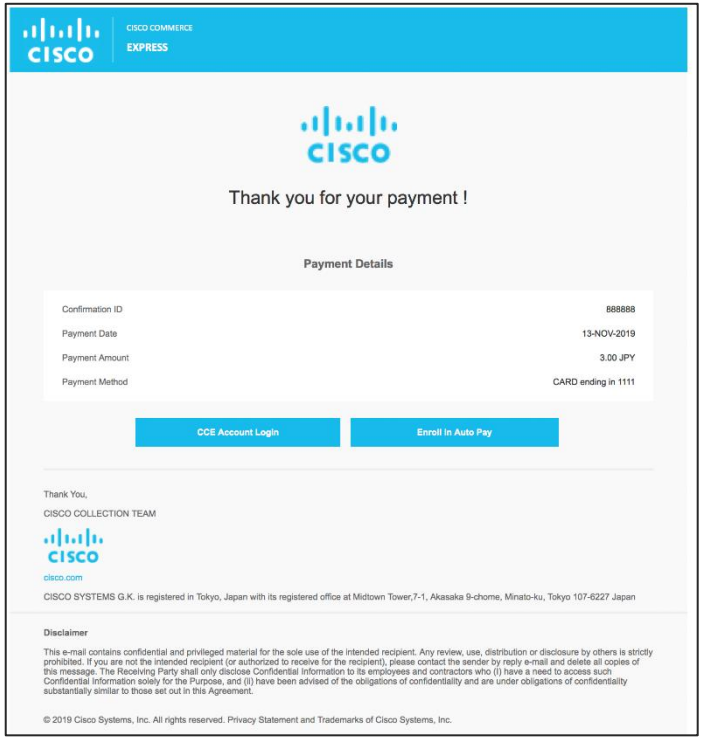
TIP

Иногда истекает срок действия кредитных карт или меняется адрес выставления счетов. Мы делаем это беспрепятственно с возможностью Автоматической оплаты нескольких подписок только с одной кредитной картой. Это обеспечивает автоматизацию платежей для каждого экземпляра с точными сведениями о кредитной карте! Просто сохраните данные кредитной карты и убедитесь, что ваш код CCV включен.

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

Оплата уведомлений по электронной почте

Теперь после успешного платежа и одноразовогоплатежа клиенты получат уведомление по электронной почте.



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

Прямая дебетовая оплата

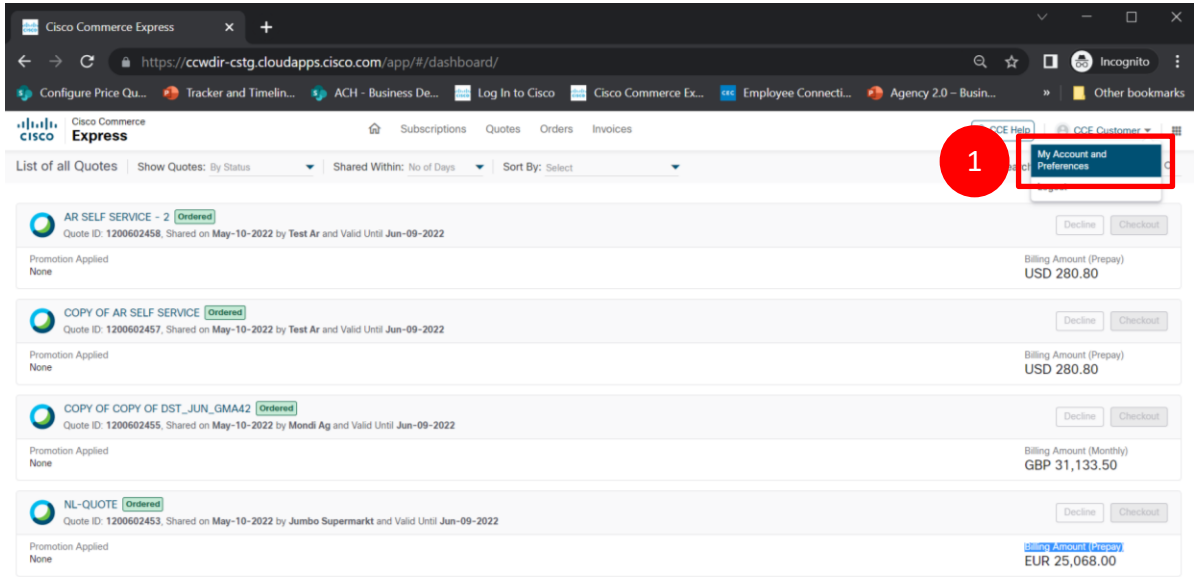
Метод прямого дебетового платежа

Рекомендации при использовании прямого дебета в качестве способа оплаты

- Выбранный банковский счет будет использоваться для оплаты подписки в следующем цикле выставления счетов.
- Счет на выбранный банковский счет будет выставлен в день выставления счета.
- Во избежание возможных ошибок убедитесь, что данные банковского счета точны.
  - Информацию о том, как исправить ошибки при вводе данных банковского счета, см. на слайде 79.
- Если платеж не обрабатывается надлежащим образом из-за нехватки средств, выберите

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

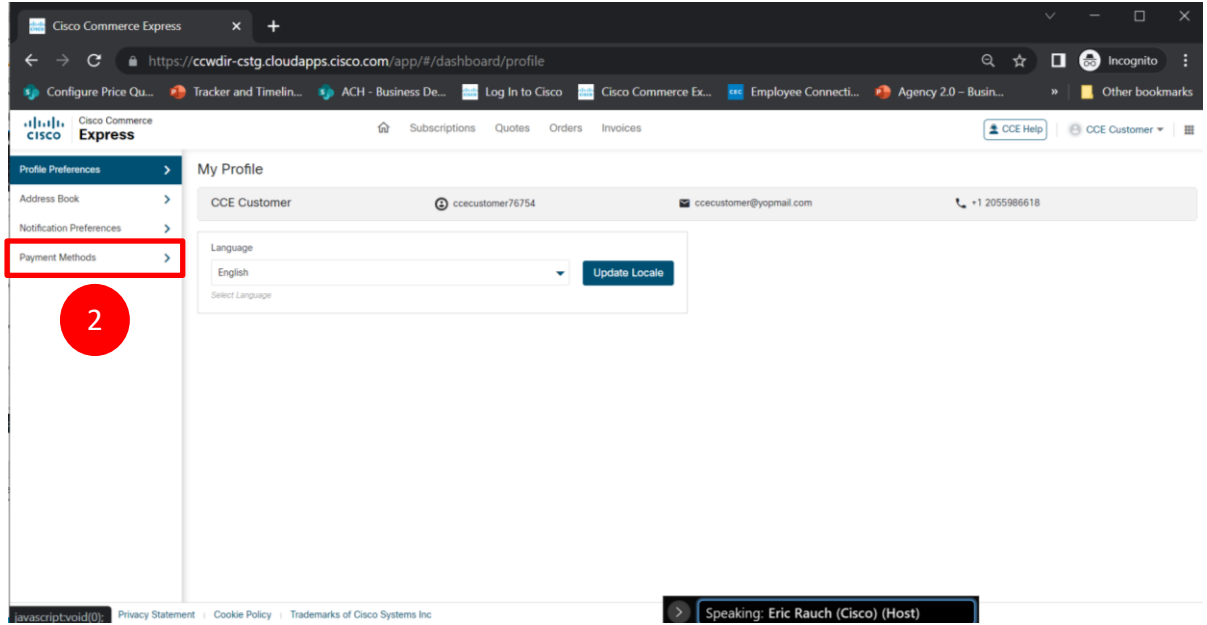
Добавить метод прямого дебетового платежа: Страница профиля и предпочтительных параметров



1 Войдите в CCE и выберите *Моя учетная запись и предпочтительные параметры*

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

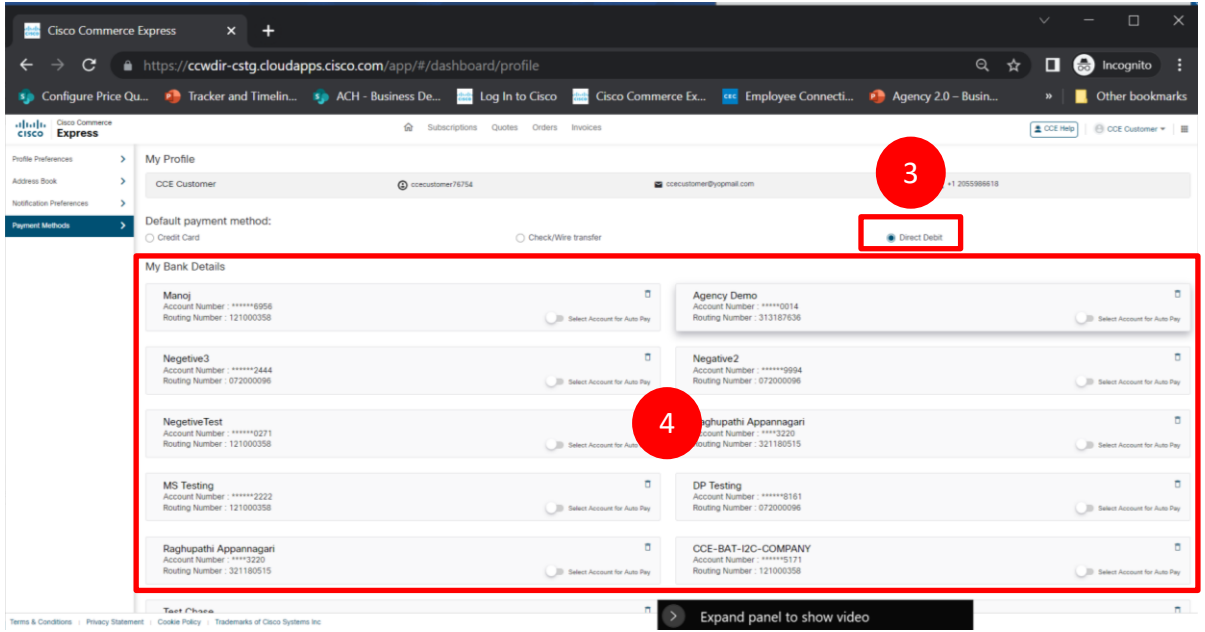
Добавить метод прямого дебетового платежа: Страница профиля и предпочтительных параметров



2 Выберите *Способы оплаты*

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

Добавить метод прямого дебетового платежа: Страница профиля и предпочтительных параметров

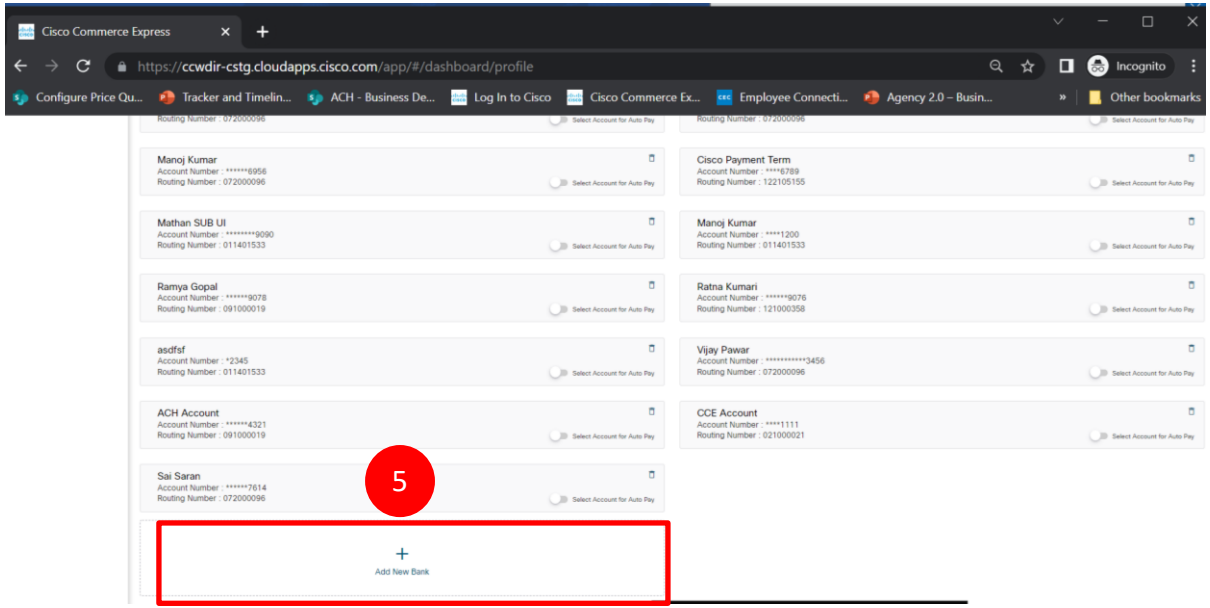


3 Выбор параметра *Прямая дебетовая связь*

4 Выберите учетную запись из существующих или добавьте новую учетную запись (см. этап 5)

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

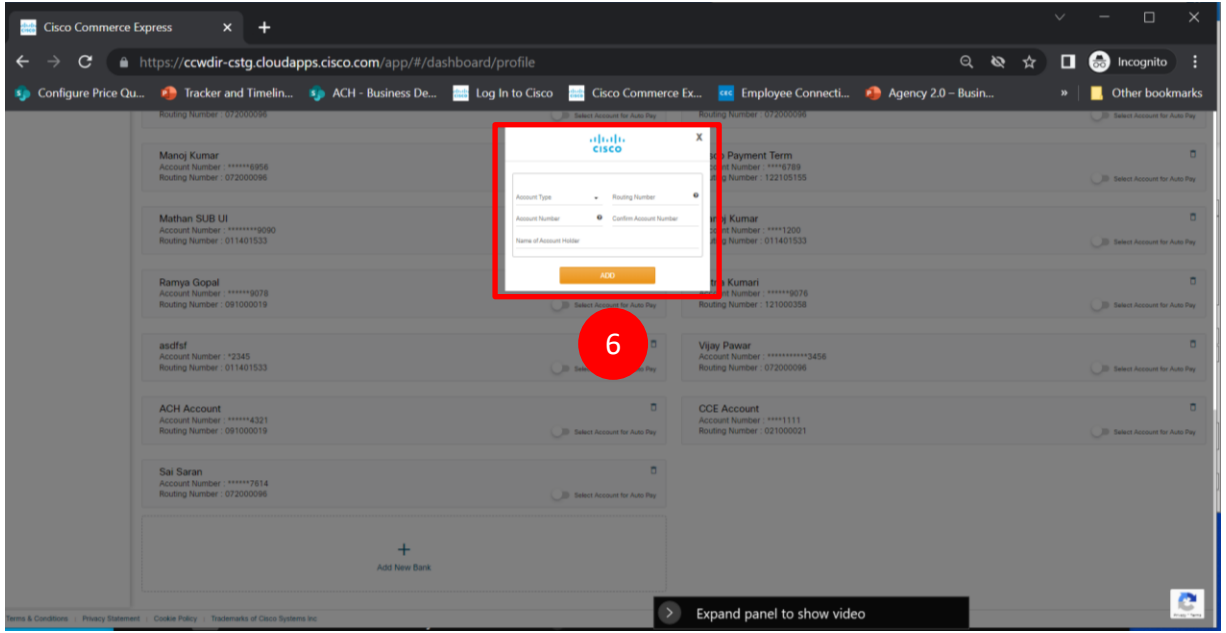
Добавить метод прямого дебетового платежа: Страница профиля и предпочтительных параметров



5 Щелкните +, чтобы добавить новый банковский счет

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

Добавить метод прямого дебетового платежа: Страница профиля и предпочтительных параметров



6 Добавить сведения о новом банковском счете

Сообщения об ошибках при попытке добавить новый банковский счет см. на слайде 79.

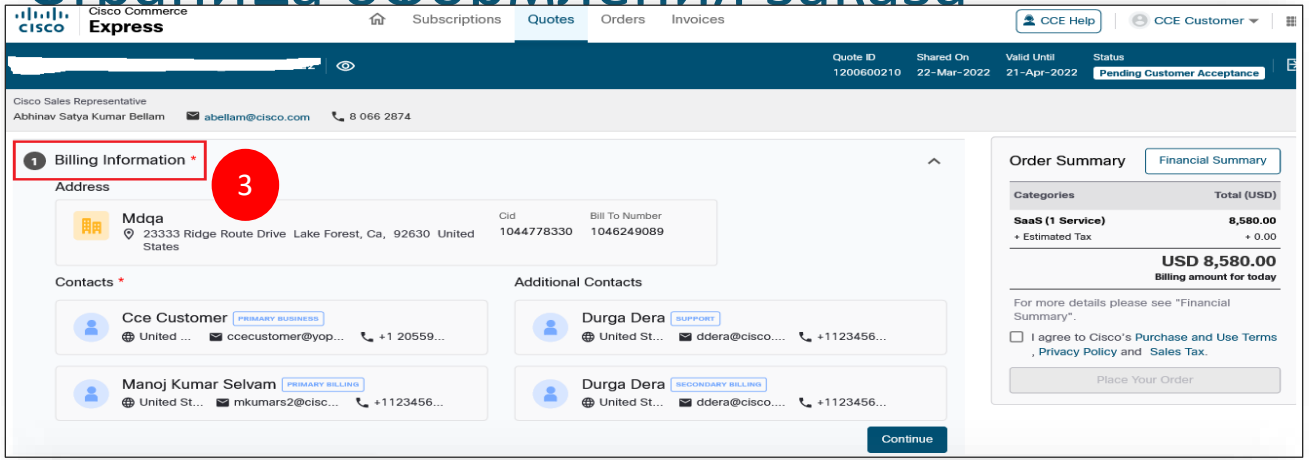
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Поиск предложений и оформление заказа
Страница оформления заказа

1. Войдите в CCE, чтобы просмотреть цитату
2. Выполните поиск утвержденных предложений и нажмите *Оформление заказа*

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

Проверка платежной информации / обновление налоговой информации
Страница оформления заказа

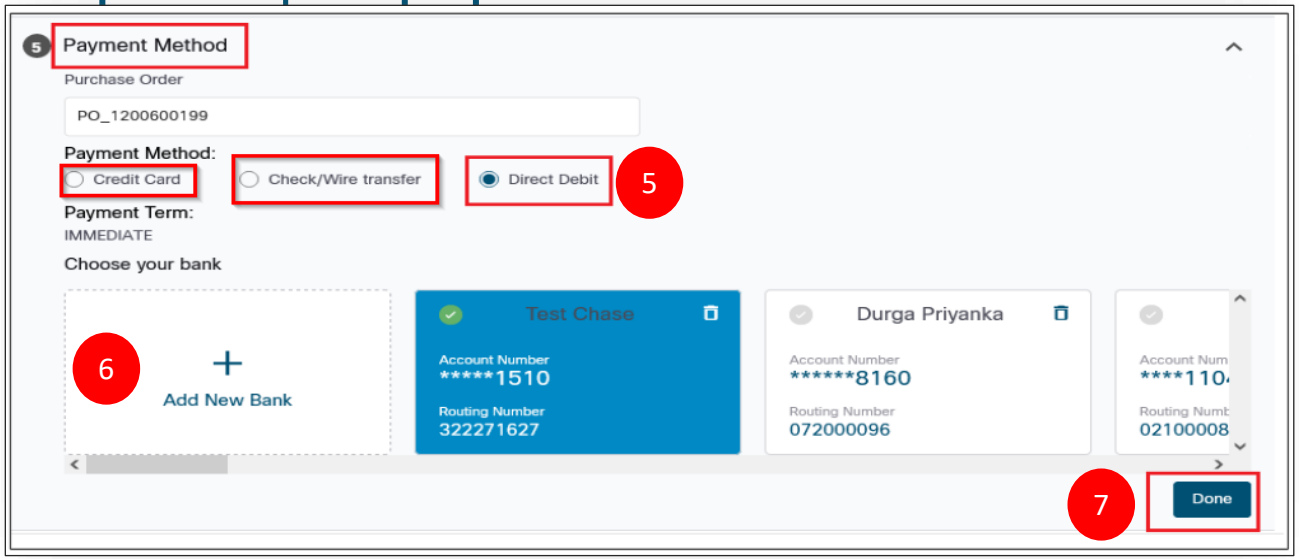


3 Платежная информация будет отображаться в предложении. Проверьте платежную информацию.

4 Просмотрите и выберите соответствующую налоговую информацию, затем щелкните *Продолжить*.

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

Выберите способ оплаты для заказов SAAS
Страница оформления заказа



5 Выберите *Прямая дебетовая связь* и выберите предпочтительный банковский счет.

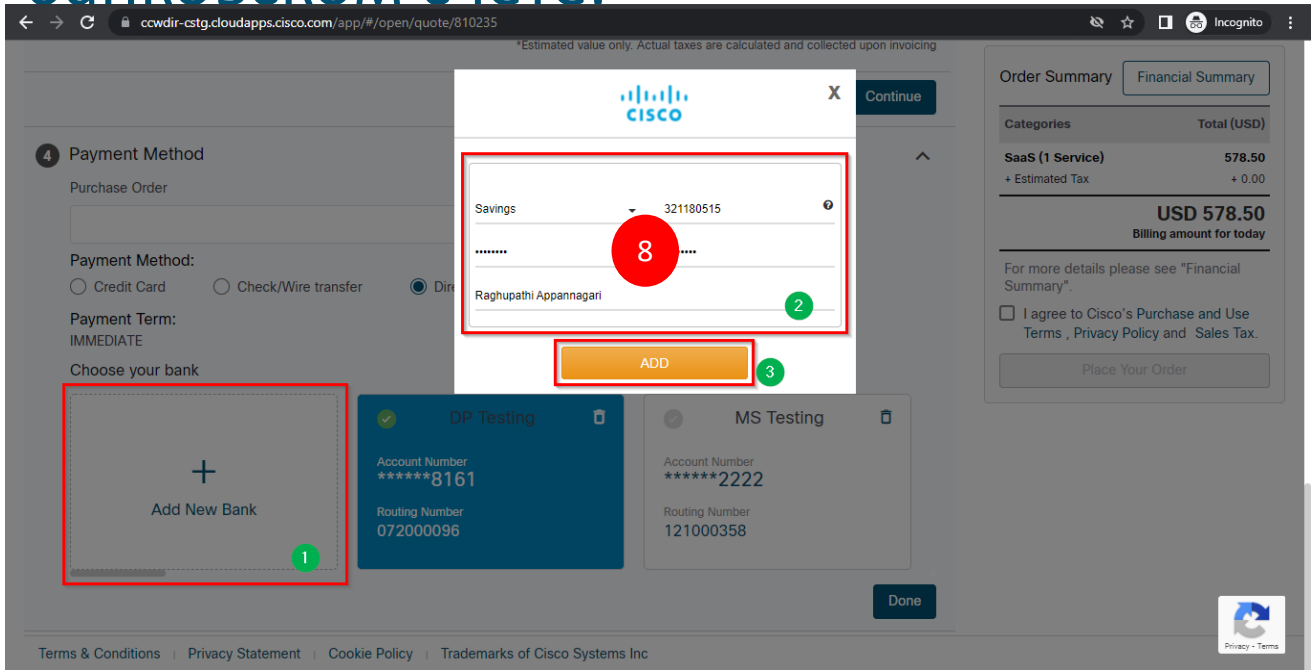
6 Выберите учетную запись из существующих или щелкните +, чтобы добавить новый банковский счет (см. шаг 8)

7 По завершении щелкните *Готово*

Общая стоимость заказа – автоматическое включение способа оплаты:
Для нового заказа S/W более $50K, все 3 варианта (прямые дебетовые платежи, кредитная карта, передача по проводу/проверка)
Для нового заказа S/W менее $50K, все 3 варианта (прямая дебетовая связь, кредитная карта, перевод проводов/проверка)
Для нового заказа S/W более $0, все 3 варианта (прямая дебетовая связь, кредитная карта, перевод/проверка)

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

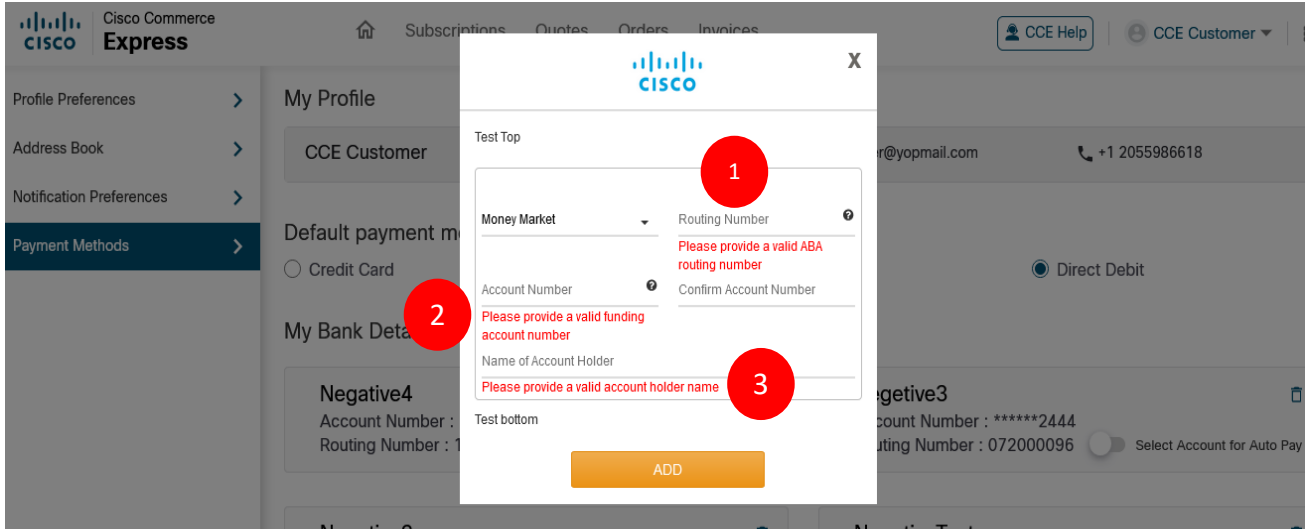
Добавление новой информации о банке Страница заказа – введите сведения о новом банковском счете.



8 Введите сведения о новой учетной записи и щелкните *Добавить*

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

Добавление новых сведений о банке Сообщения об ошибках



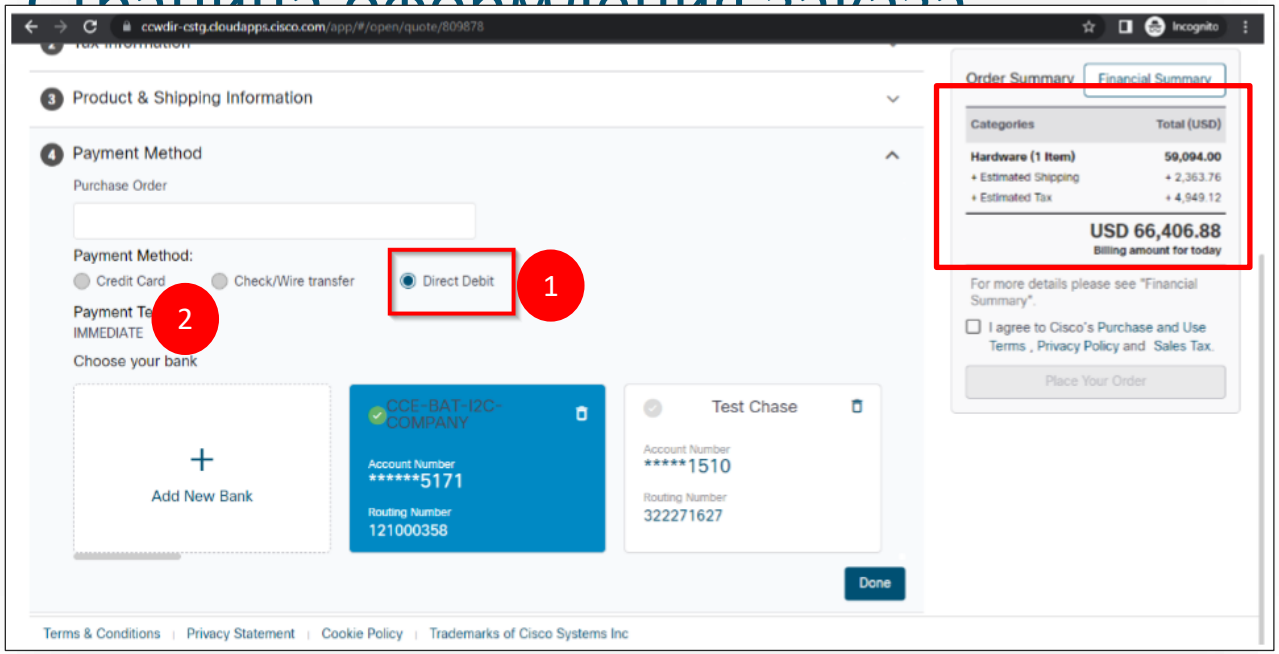
Система отобразит сообщение об ошибке в следующих сценариях:

1. Если номер маршрутизации недействителен *(укажите действительный номер маршрутизации ABA)*
2. Если номер учетной записи недействителен *(укажите действительный номер учетной записи для финансирования)*
3. Если указанное имя учетной записи является Недопустимым. *(Укажите действительное имя владельца учетной записи)*

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

Выберите способ оплаты для заказа на **аппаратное обеспечение**

Страница оформления заказа



1 Для SKU HW со значением, превышающим 50K, метод прямого дебета будет включен и выбран по умолчанию.

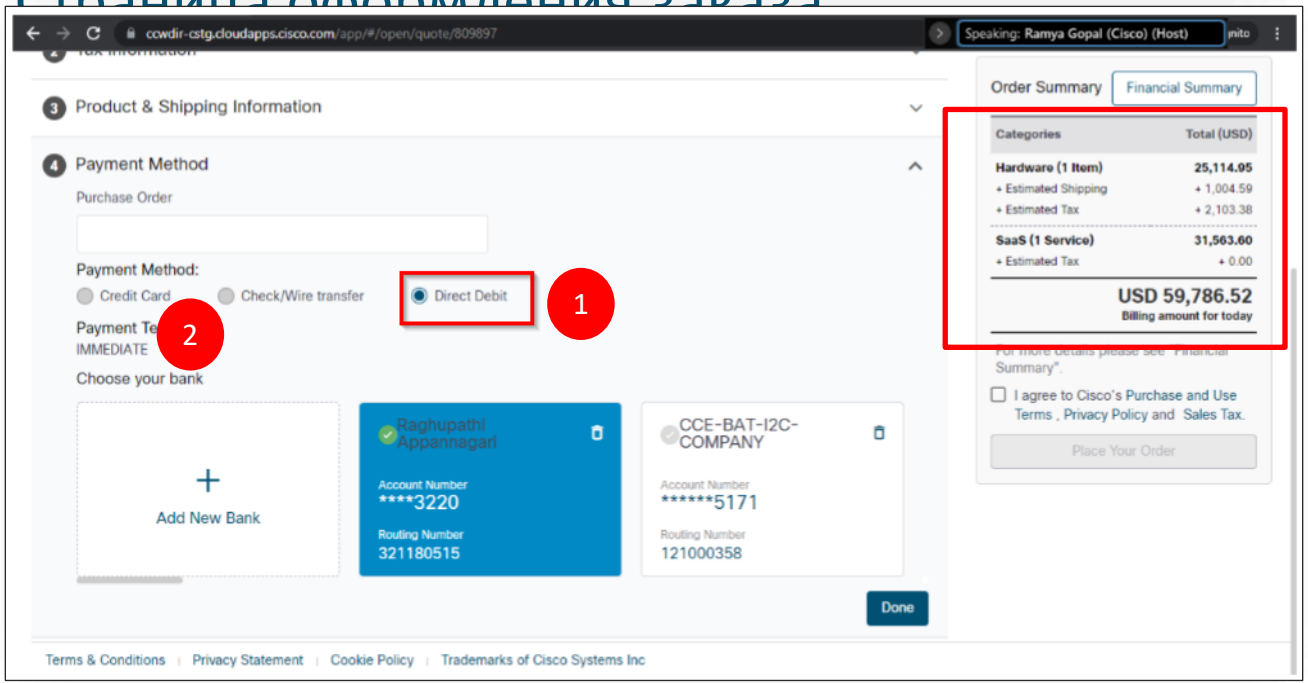
2 Параметры кредитной карты и чека/перевода проводов будут отключены (неактивны).

Общая стоимость заказа – автоматическое включение способа оплаты:
Для нового заказа H/W, превышающего $50K, только параметр прямой дебетовой связи.
Для нового заказа H/W менее $50 тыс., только вариант кредитной карты

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

Выберите способ оплаты для заказов **гибридного типа** (аппаратное и программное обеспечение)

Страница оформления заказа



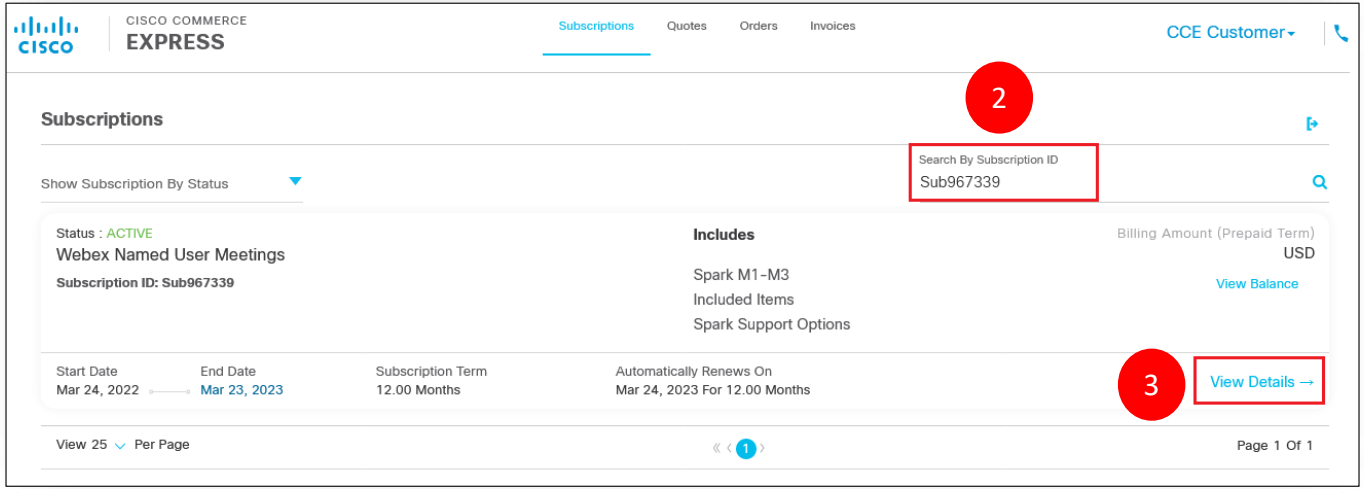
1 Для SKU гибридного типа со значением более 50 КБ будет включен и выбран по умолчанию метод прямой дебетовой связи.

2 Параметры кредитной карты и чека/перевода проводов будут отключены (неактивны).

Общая стоимость заказа – автоматическое включение способа оплаты:
Для нового заказа гибридного типа более $50 тыс. Только параметр прямой дебетовой связи
Для нового заказа гибридного типа менее $50 тыс. с возможностью использования только кредитной карты

© 2024 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Изменение способов оплаты в пользовательском интерфейсе подписки



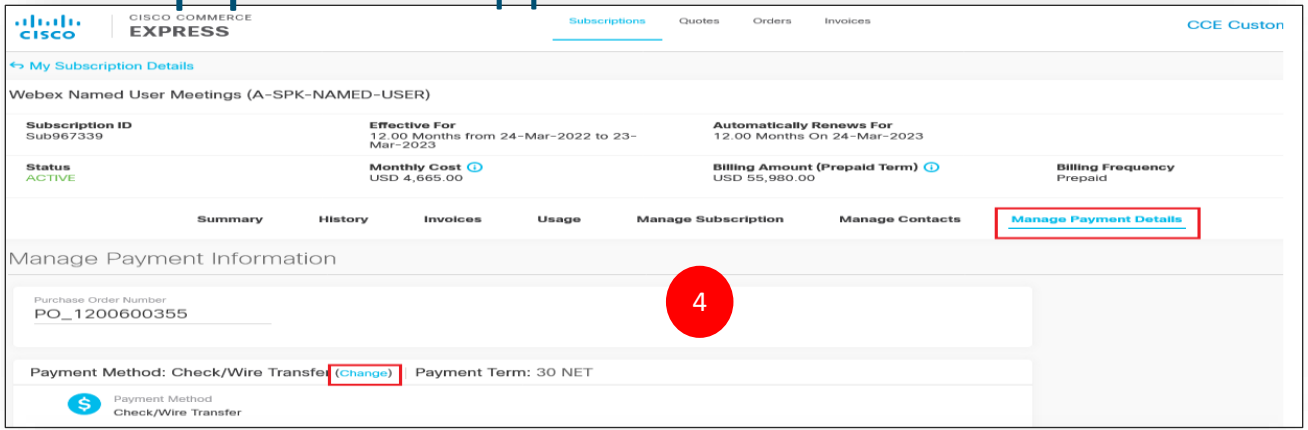
1 Войдите в CCE, чтобы просмотреть подписку

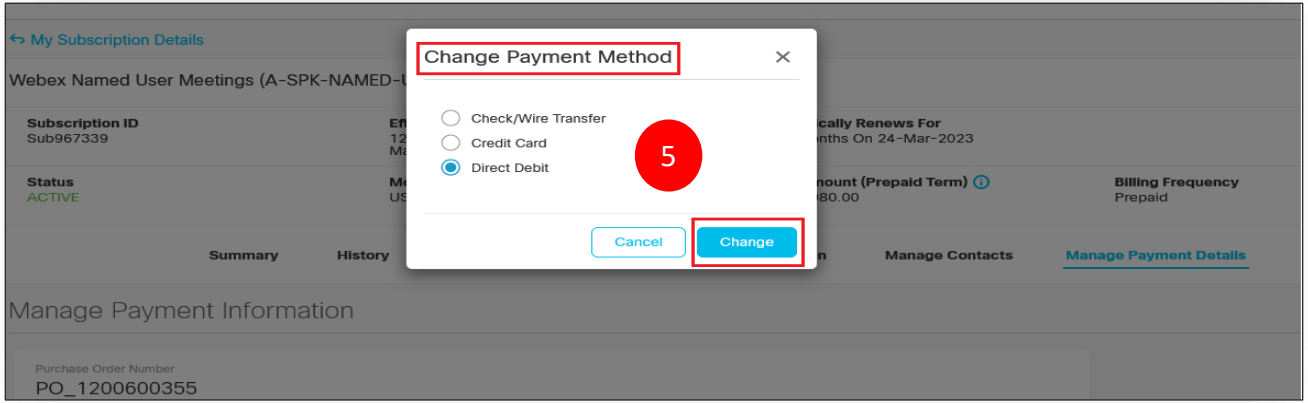
2 Поиск по *идентификатору подписки*

3 Щелкните *Просмотреть сведения* , чтобы получить доступ к подписке

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

Изменение способов оплаты в пользовательском интерфейсе подписки



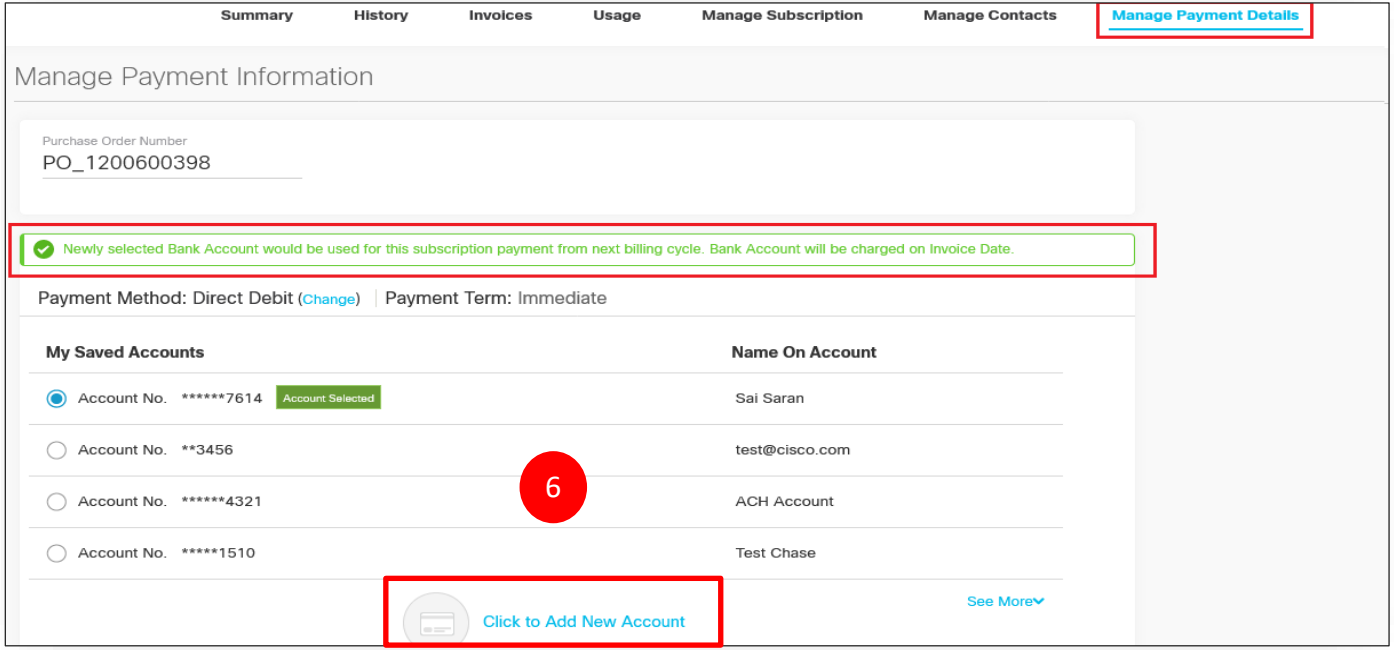


4 Щелкните вкладку *Управление платежными сведениями* и выберите *Изменить способ оплаты*.

5 Выберите *Прямая дебетовая связь* и щелкните *Изменить*.

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

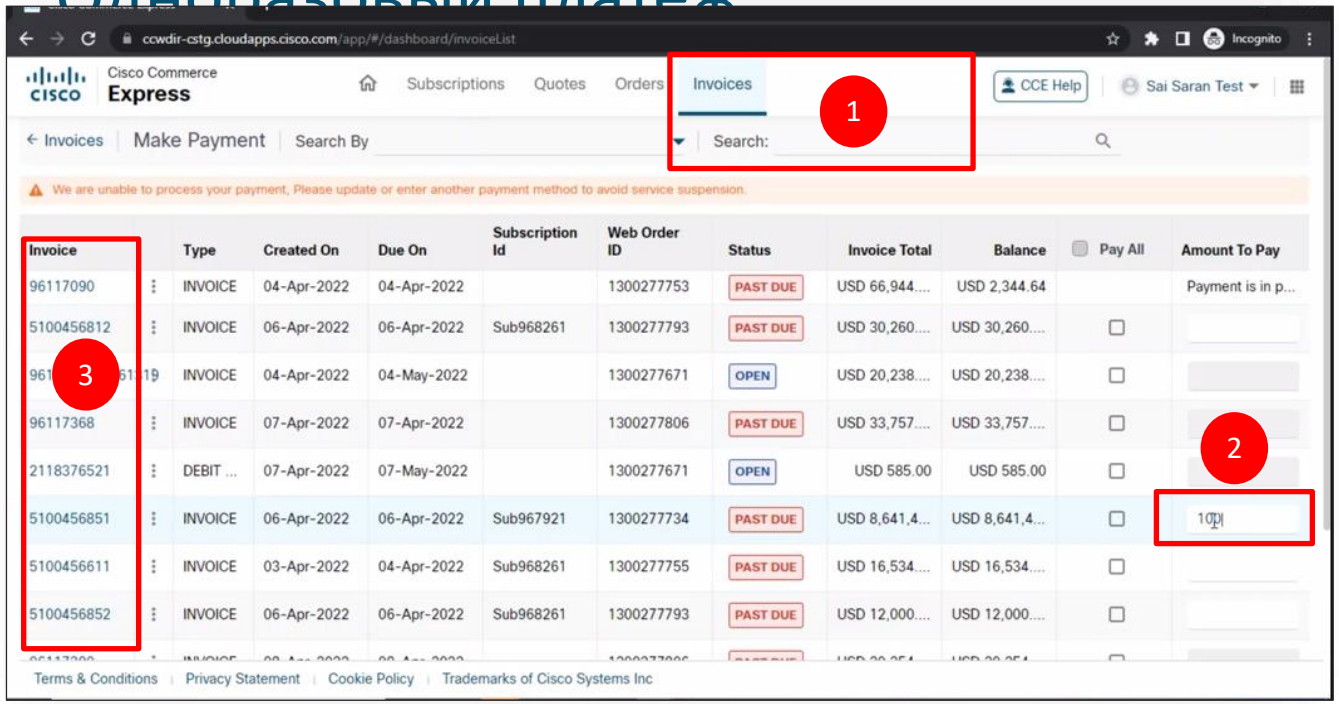
Изменение способов оплаты в пользовательском интерфейсе подписки



6 Выберите *Мои сохраненные учетные записи* или щелкните внизу, чтобы добавить новую учетную запись .

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

Заказ с открытым или прошедшим просроченным счетом
Одноразовый платеж



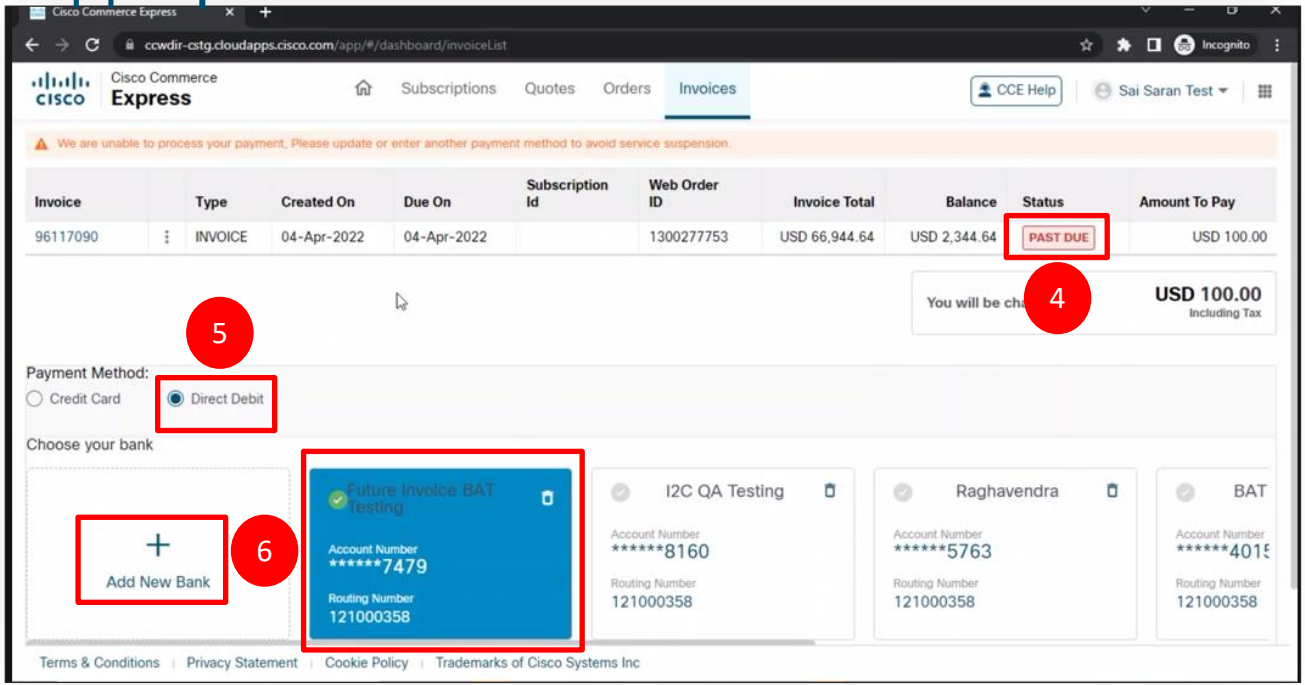
Для выполнения заказов с открытыми или просроченными счетами в результате ошибки транзакции требуется одноразовый платеж.

Чтобы совершить одноразовый прямой дебетовой платеж, выполните следующие действия.

1. Щелкните вкладку *Счет* и выполните поиск по имени клиента, номеру счета, номеру PO, идентификатору подписки или идентификатору веб-заказа.
2. Введите сумму оплаты в поле *Сумма оплаты* .
3. Чтобы просмотреть сведения о счете, щелкните гиперссылку *Счет* (см. шаги 4–8).

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

Заказ с открытым или прошедшим просроченным счетом
Одноразовый платеж



4 Проверьте состояние счета (состояние будет отображаться как СРОК ИСТЕК)

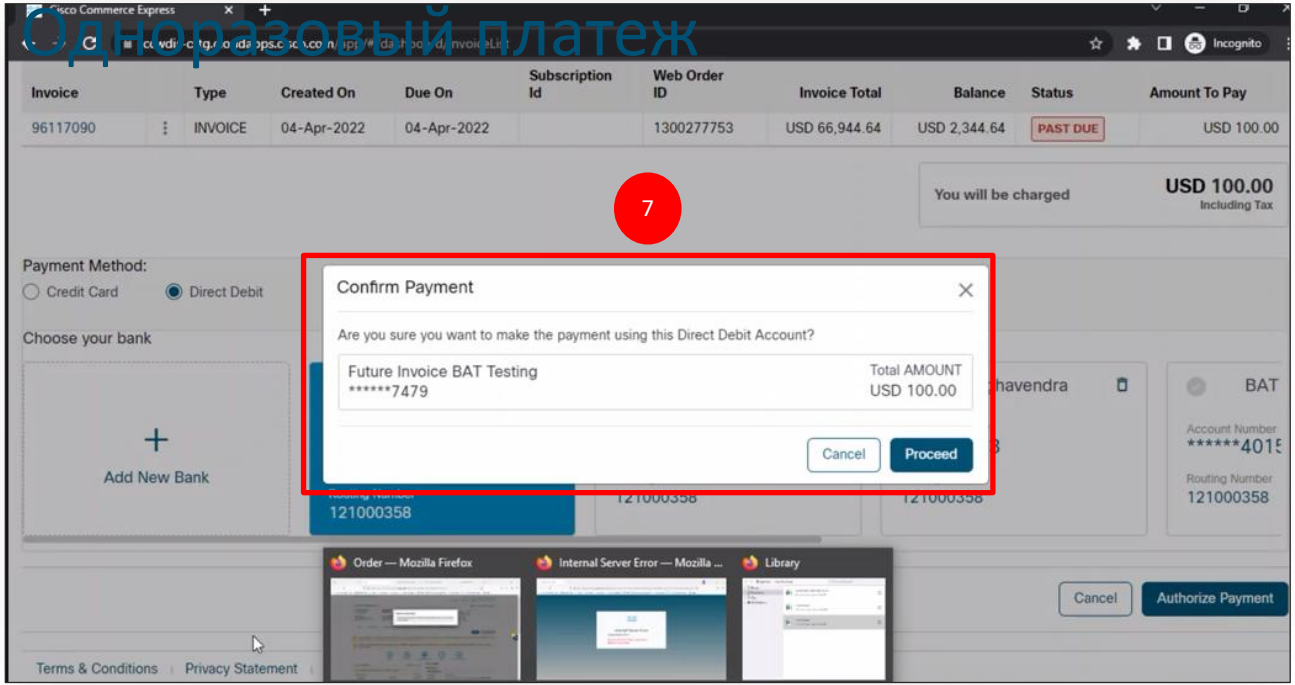
5 Выберите параметр *Прямая дебетовая связь*

6 Выберите существующую учетную запись или щелкните +, чтобы добавить новую учетную запись

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

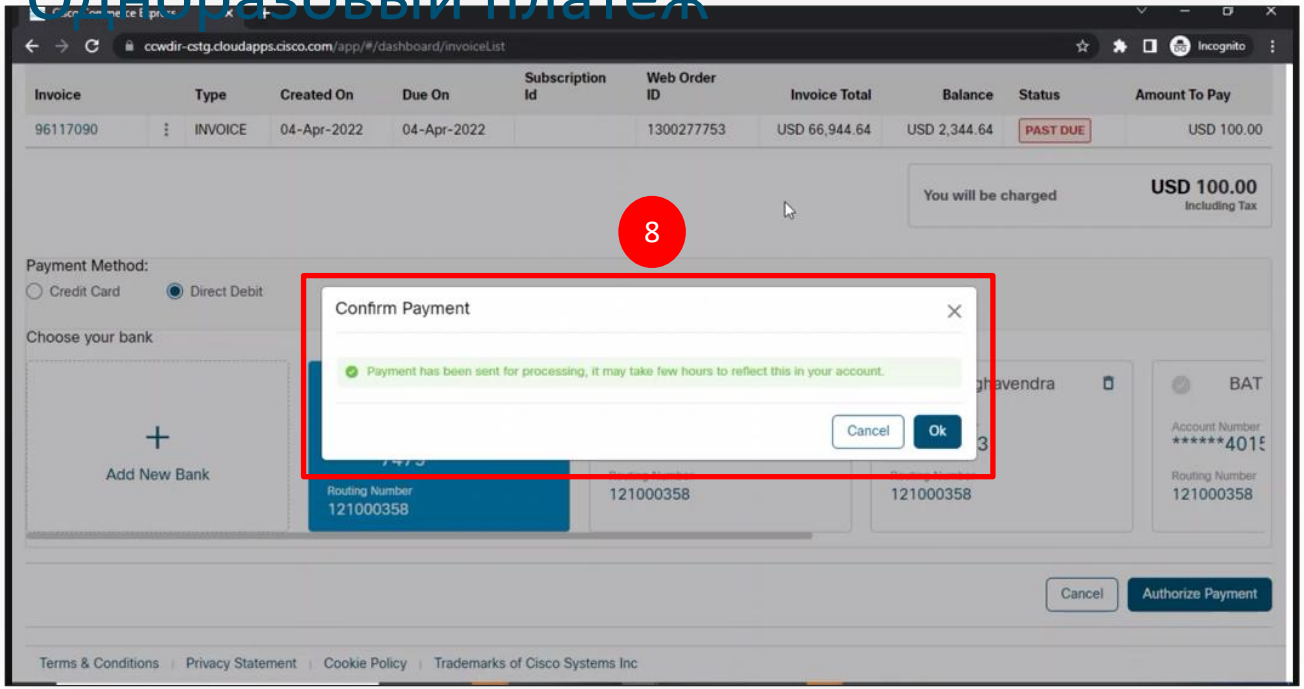
Заказ с открытым или прошедшим просроченным счетом

Одноразовый платеж



7 Подтвердите оплату, щелкнув *Продолжить*

Заказ с открытым или прошедшим просроченным счетом
Одноразовый платеж



8 Система отобразит сообщение для подтверждения оплаты:

"Платеж отправлен для обработки.
Отражение этого в вашей учетной записи может занять несколько часов".

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

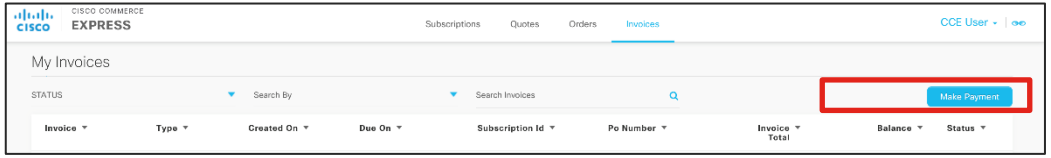
Международный банковский перевод

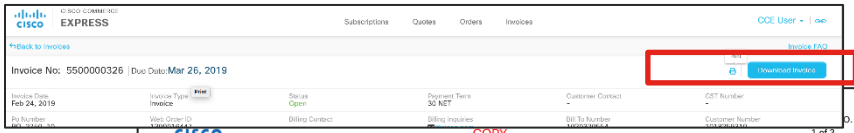
Новый банковский перевод

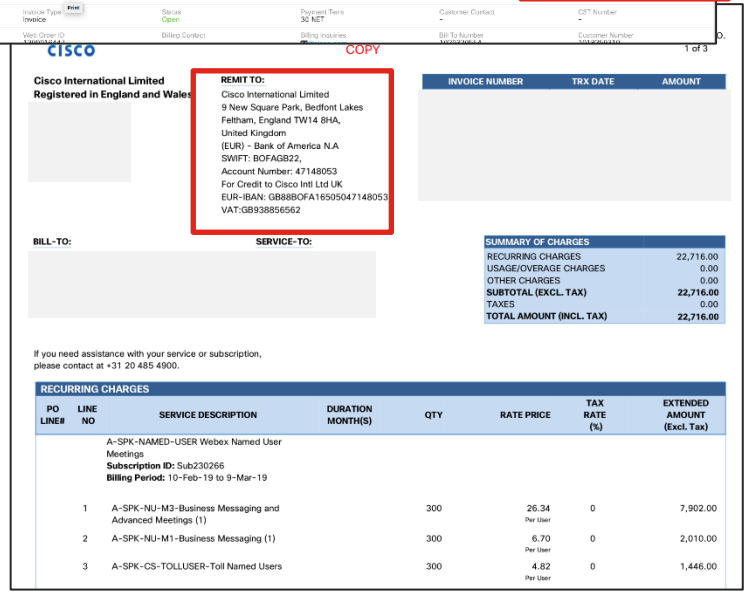
Клиенты, недавно перенесенные в CCE, должны выполнить следующие действия

1. Обновление банковского перевода **Cisco Webex, LLC** в **Cisco Systems, Inc.**
2. Для просмотра новой информации можно скачать самый последний **счет** в CCE.
3. Убедитесь, что вы отправили свои платежи в Cisco Systems, Inc. Файл Excel ниже содержит информацию для перевода платежей по региону или местоположению.
4. Выполните обновление сразу же после переноса, чтобы предотвратить опоздание платежей. В таблице ниже перечислены сведения о банковском переводе:

Microsoft Excel 97 - 2004 Worksheet







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

Просмотр всех уведомлений и управление ими

Обзор

Уведомления будут выданы по электронной почте для следующих уведомлений:

Предложение, готовое к проверке, отправляется основному контакту по вопросам бизнеса и основному контакту по вопросам оплаты, а также копируется углерод в создатель предложений, отправитель предложений и дополнительные уведомления.

Напоминание о принятии предложений клиенту, которое отправляется основному бизнес-контакту и основному платежному контакту, а углерод скопирован в создателя предложений. Эти напоминания будут автоматически срабатывать за 14 дней, 7 дней и 2 дня до истечения срока действия.

Срок действия цитаты истекает, которая отправляется основному контакту компании и основному контакту по вопросам оплаты, а углерод скопирован в создателя цитат. Эта функция будет запущена автоматически по истечении срока действия цитаты.

Когда клиент принимает предложение и размещает заказ, который отправляется основному бизнес-контакту и основному платежеспособному контакту, а углерод скопирован в создателя предложений, отправителя предложений и дополнительных получателей.

Когда **клиент отклоняет предложение**, оно будет отправлено создателю предложений и отправителю предложений.

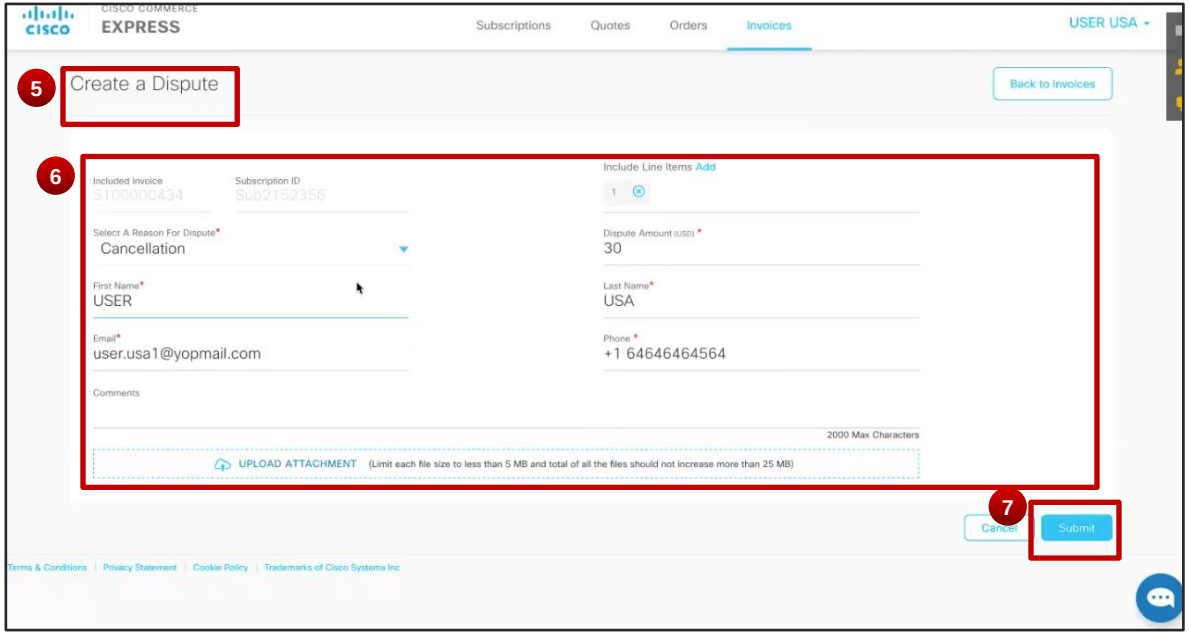
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Создать спор

5.Необходимые сведения необходимы для **создания спора.**

6. Заполните символ *, чтобы указать номер счета, SubID, информацию о пользователе, количество спора, а затем выберите элемент линии, с которым вы имеете дело.

7. Щелкните **Отправить.**

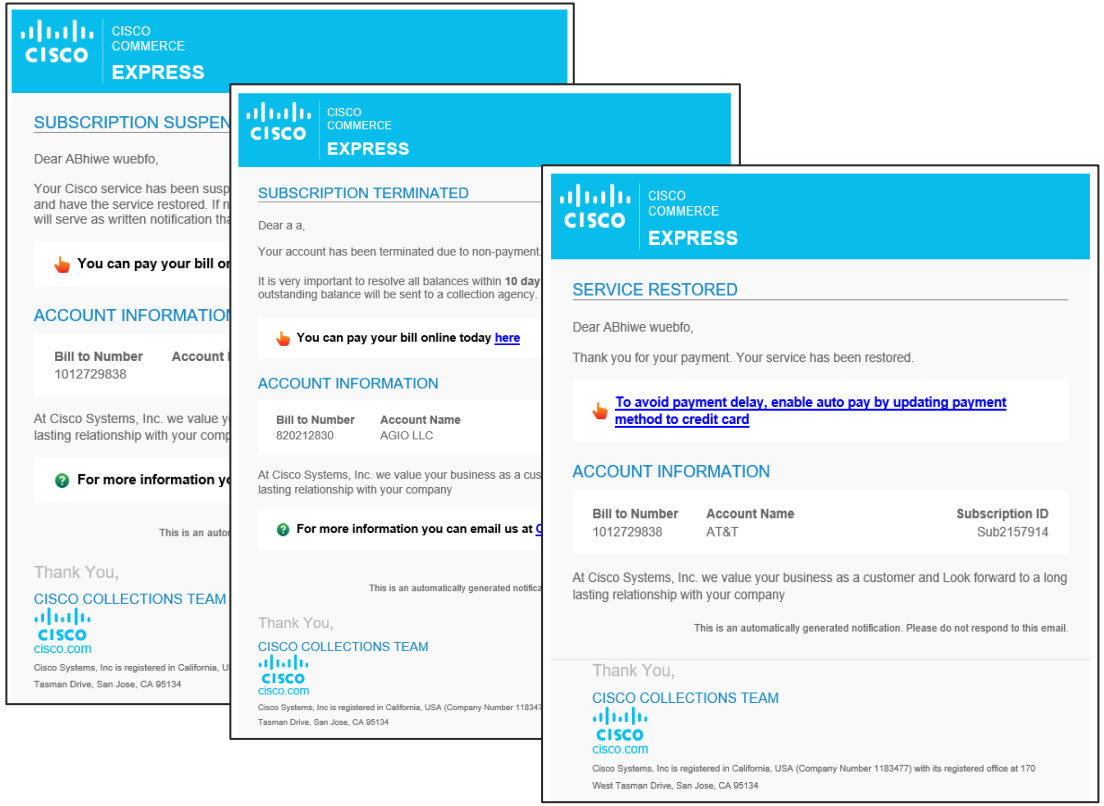


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Приостановленные, восстановленные и прерванные уведомления

В маловероятном случае, если у учетной записи просрочены счета, ваша учетная запись будет получать уведомления о приостановке, завершении и восстановлении в зависимости от текущей активности и состояния учетной записи.

Во избежание приостановки платежа и в конечном итоге расторжения платежа воспользуйтесь ссылкой в полученном вами электронном уведомлении.



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

Приостановленные, восстановленные и прерванные уведомления

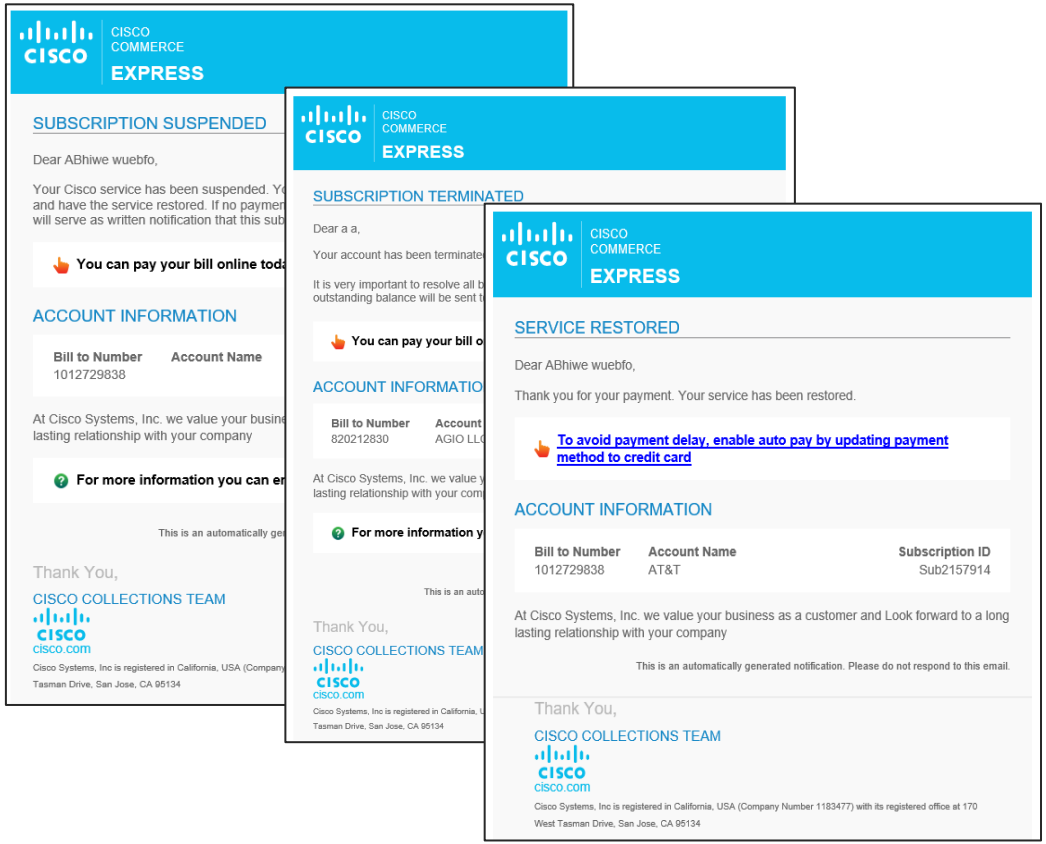
Уведомления будут отправлены:

- Уведомление с опозданием: уведомление за 10 дней до истечения срока
- Позднее уведомление – истекло 25 дней уведомление
- Перед приостановкой – уведомление за 45 дней

- Уведомление о приостановке
  - 60 дней

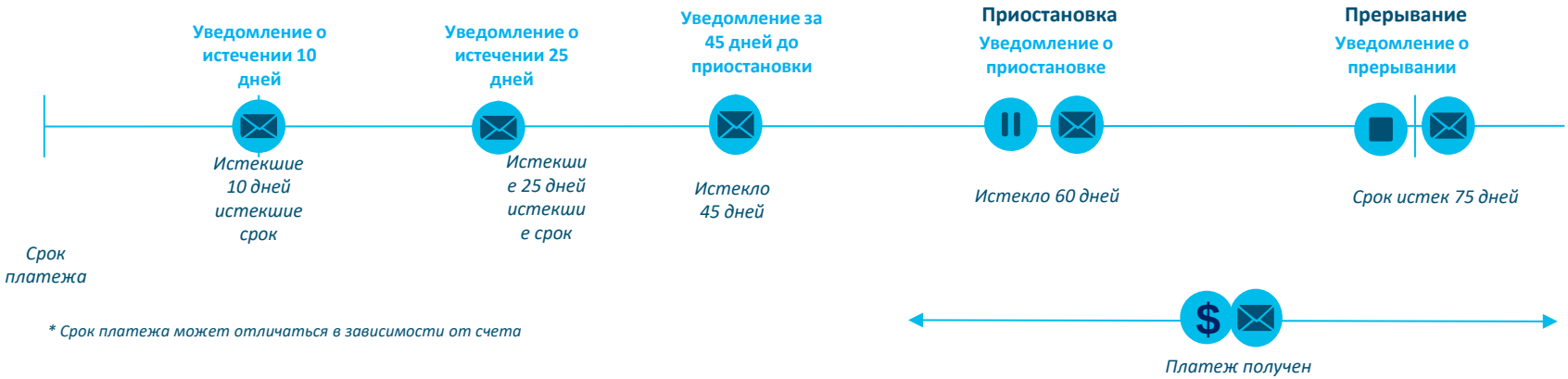
- Уведомление о прерывании
  - 75 дней

- Если **оплата получена** до расторжения, клиенту будет отправлено автоматическое уведомление о **возобновлении** .



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

Политика SRT: Процесс связи



** Срок платежа может отличаться в зависимости от счета*

Атрибуты	Автоматизированный процесс связи
Сообщение электронной почты	Уведомление по электронной почте о состоянии платежа. • По истечении 10 дней клиент будет уведомлен о том, что оплата уже истек • В течение 25 дней, по истечении которых клиент будет уведомлен о том, что платеж все еще истек • Уведомление о предприостановке будет отправлено клиенту за 45 дней до истечения срока действия
Уведомление о приостановке	В случае приостановки действия клиенту будет отправлено электронное уведомление .
Уведомление о прерывании	После прерывания службы сообщение электронной почты будет отправлено клиенту
Платеж получен	При получении Платежа: Работа служб возобновлена и отправлены уведомления клиенту

Изменить подписку

Изменить подписку

Обзор

Клиентам разрешено изменять свои настройки автоматического продления в пользовательском интерфейсе подписки не менее чем через 30 дней после окончания срока действия подписки. Дополнительную информацию см. в разделе Управление автоматическим продлением подписок этого руководства. Примечание. Для подписок CCE, стоимость которых составляет 0 долл. США в месяц, клиент не сможет ВКЛЮЧИТЬ автоматическое продление через пользовательский интерфейс подписки. Вместо этого им придется работать с iSales, чтобы включить автоматическое ПРОДЛЕНИЕ.

Если вы хотите изменить подписку в уже размещенном заказе, обратитесь к представителю отдела продаж Cisco, и он сможет оказать помощь.

После отправки заказа клиенты не смогут изменять заказ.

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

Управление автоматическим продлением подписок

Выключение АВТОМАТИЧЕСКОГО продления

с помощью пользовательского интерфейса подписки

При выключении автоматического продления с помощью пользовательского интерфейса подписки учитываются приведенные ниже аспекты.

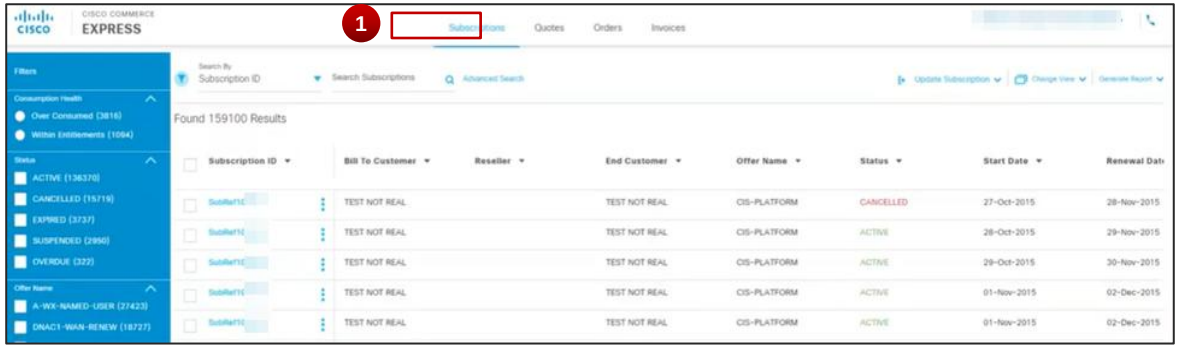
- При выключении автоматического продления с помощью пользовательского интерфейса подписки оно должно быть завершено **не менее 30 дней с момента окончания срока действия.**
- Выключение автоматического продления не может быть завершено менее чем через 30 дней с момента окончания срока действия. Если прошло менее 30 дней с момента окончания срока действия, Клиентам необходимо зарегистрировать обращение в Customer Service Hub, и отмена окончания срока действия будет завершена и потребуется утверждение отдела продаж и коммерческого финансирования.
- При выключении автоматического продления с помощью пользовательского интерфейса подписки пользователь должен выбрать код причины для выключения автоматического ПРОДЛЕНИЯ.
- Выключение автоматического продления не потребует утверждения от отдела продаж или коммерческого финансирования, если оно будет выполнено не менее чем через 30 дней с момента окончания срока действия.

© 2

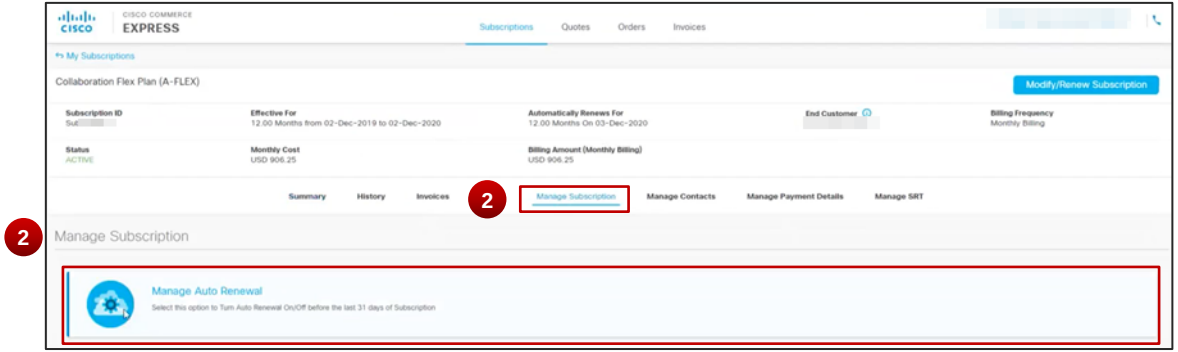
Выключение АВТОМАТИЧЕСКОГО продления

с помощью пользовательского интерфейса подписки

1. На вкладке **Подписки** прокрутите страницу и найдите подписку или выполните поиск по значению, чтобы выбрать подписку.



2. При необходимости в новой вкладке **Управление подпиской** будет отображена кнопка **Управление автоматическим продлением** .



TIP При нажатии кнопки **Управление автоматическим продлением** система либо отключит, либо включит автоматическое продление в зависимости от текущей настройки.

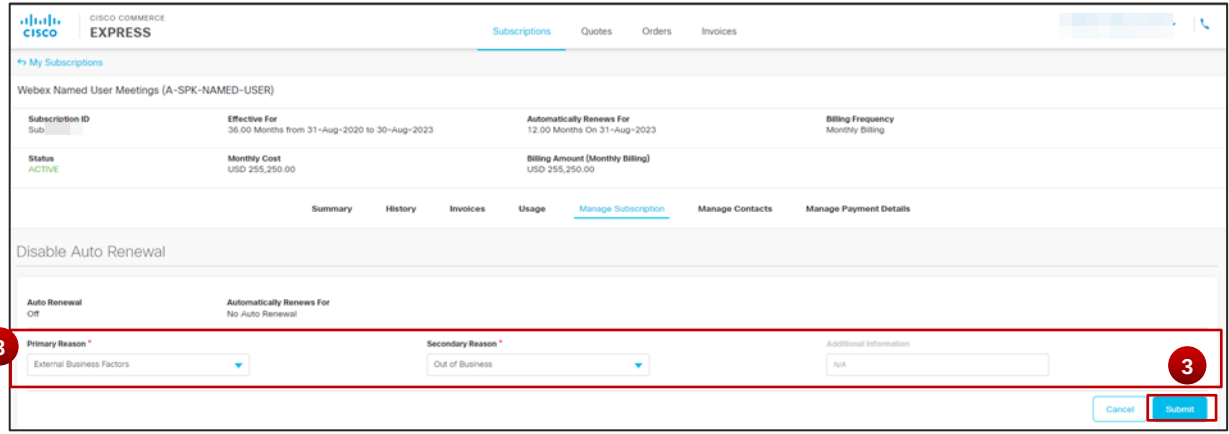
TIP Для включения кнопки **Управление автоматическим продлением** подписка должна быть в активном состоянии.

Выключение АВТОМАТИЧЕСКОГО продления

с помощью пользовательского интерфейса подписки

3 При выключении автоматического продления пользователь должен выбрать необходимый **Основной код причины** и, если применимо, **Дополнительный код причины** и **Дополнительные комментарии**. Затем щелкните **Отправить**.

TIP Если запрос автоматического продления не может быть обработан, будет отображено соответствующее сообщение об ошибке и проинформировано пользователя о причинах.



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

Включение автоматического ПРОДЛЕНИЯ

с помощью пользовательского интерфейса подписки

При включении автоматического продления С ПОМОЩЬЮ пользовательского интерфейса подписки учитываются приведенные ниже аспекты.

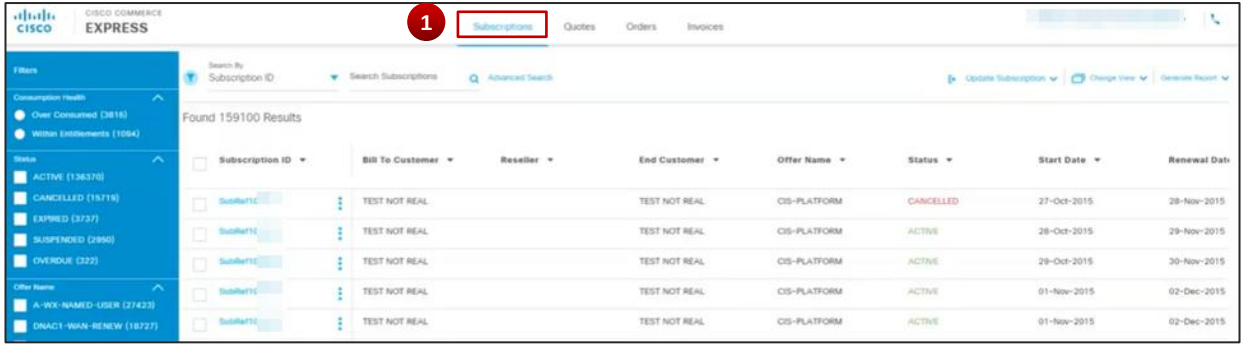
- При включении автоматического продления В ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОМ интерфейсе подписки оно должно быть завершено **не менее 30 дней с момента окончания срока действия.**
- Включение автоматического продления не может быть завершено менее чем через 30 дней с момента окончания срока действия. Если с даты окончания срока действия прошло менее 30 дней, Клиенты должны завершить обновление вручную до даты окончания срока действия.
- При включении автоматического продления В ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОМ интерфейсе подписки пользователь должен выбрать срок продления из доступных условий в предоставленном раскрывающемся списке. Доступные условия, предоставленные пользователю, будут включать все стандартные условия продления, настроенные для этого предложения, а также последний утвержденный срок продления подписки.
- Включение автоматического продления не потребует утверждения от отдела продаж или коммерческого финансирования, если оно будет выполнено не менее чем через 30 дней с момента окончания срока действия.
- Для подписок CCE, стоимость которых составляет 0 долл. США в месяц, клиент не сможет ВКЛЮЧИТЬ автоматическое продление через пользовательский интерфейс подписки. Вместо этого им придется работать с iSales, чтобы включить автоматическое ПРОДЛЕНИЕ.

© 2017 Cisco and

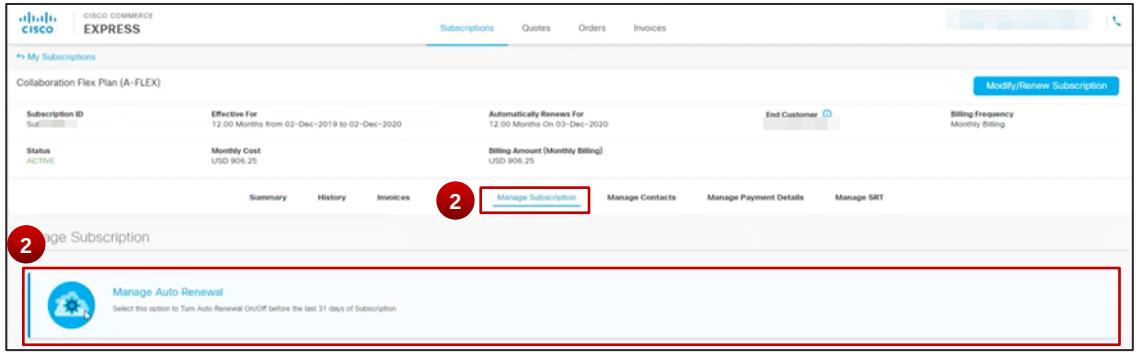
Включение автоматического ПРОДЛЕНИЯ

с помощью пользовательского интерфейса подписки

1. На вкладке **Подписки** прокрутите страницу и найдите подписку или выполните поиск по значению, чтобы выбрать подписку.



2. При необходимости в новой вкладке **Управление подпиской** будет отображена кнопка **Управление автоматическим продлением** .



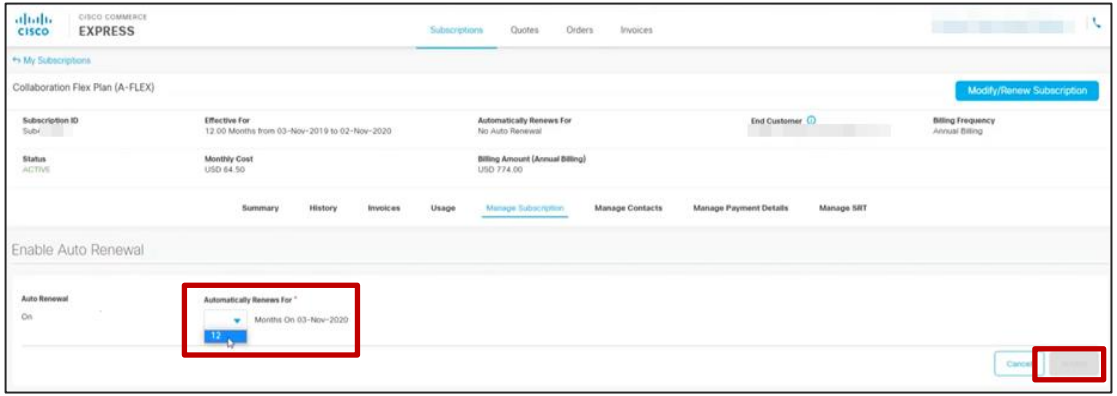
TIP При нажатии кнопки **Управление автоматическим продлением** система либо отключит, либо включит автоматическое продление в зависимости от текущей настройки.

TIP Для включения кнопки **Управление автоматическим продлением** подписка должна быть в активном состоянии.

Включение автоматического ПРОДЛЕНИЯ

с помощью пользовательского интерфейса подписки

3. При включении автоматического продления пользователь должен выбрать **срок продления** из доступных условий в предоставленном раскрывающемся списке и щелкнуть **Отправить**.



TIP Доступные условия, предоставленные пользователю, будут включать все стандартные условия продления, настроенные для этого предложения, а также последний утвержденный срок продления подписки.

TIP Если автоматическое продление запроса невозможно обработать, будет отображено соответствующее сообщение об ошибке и проинформировано пользователя о причинах.

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

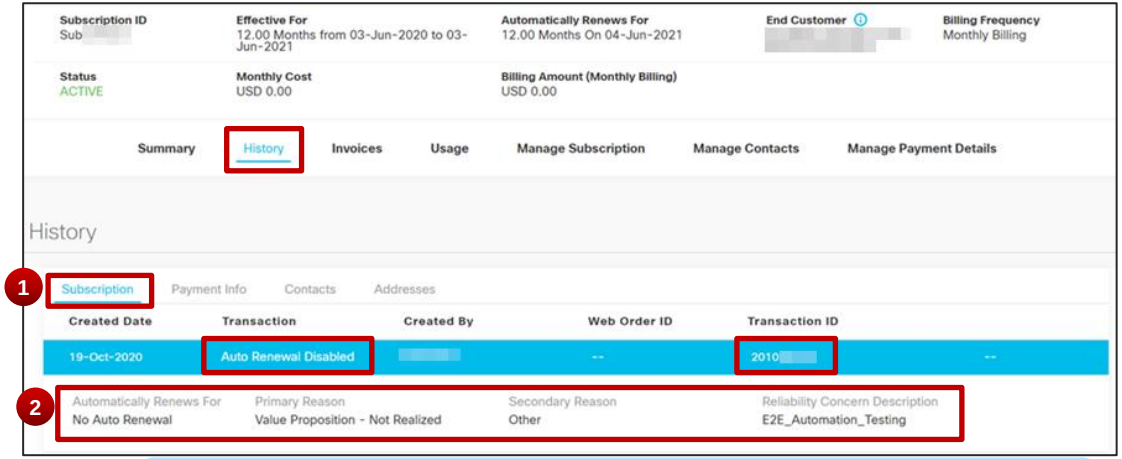
Просмотр изменений автоматического продления на вкладке "История"

1. Включение и выключение автоматического продления будет отображаться как транзакция на вкладке **История** в **пользовательском интерфейсе подписки** на вкладке **Подписка** .

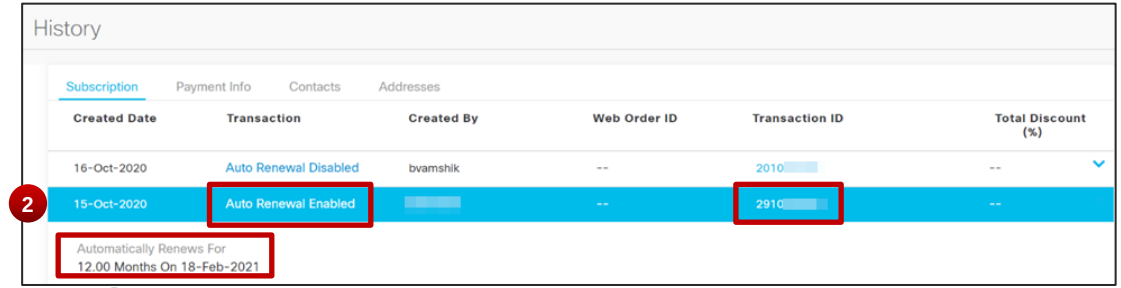
TIP При изменении автоматического продления из пользовательского интерфейса подсистемы будет **идентификатор транзакции**, а для **типа транзакции** будет **отключено автоматическое продление** или **включено автоматическое продление**. При изменении автоматического продления внутренним пользователем Cisco посредством изменения подписки будет изменен **идентификатор веб-заказа** и **тип транзакции** из **подписки.**

2. Пользователи могут щелкнуть пиктограмму раскрытия, чтобы просмотреть дополнительные сведения, такие как текущая настройка периода автоматического продления, а также информацию, например коды причин.

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



TIP Функция автоматического продления, отключенная в пользовательском интерфейсе подписки, будет отображаться как **Параметр автоматического продления отключен** Тип транзакции, **Идентификатор транзакции**, а также введенные **коды причин** при раскрытии для отображения дополнительных сведений.

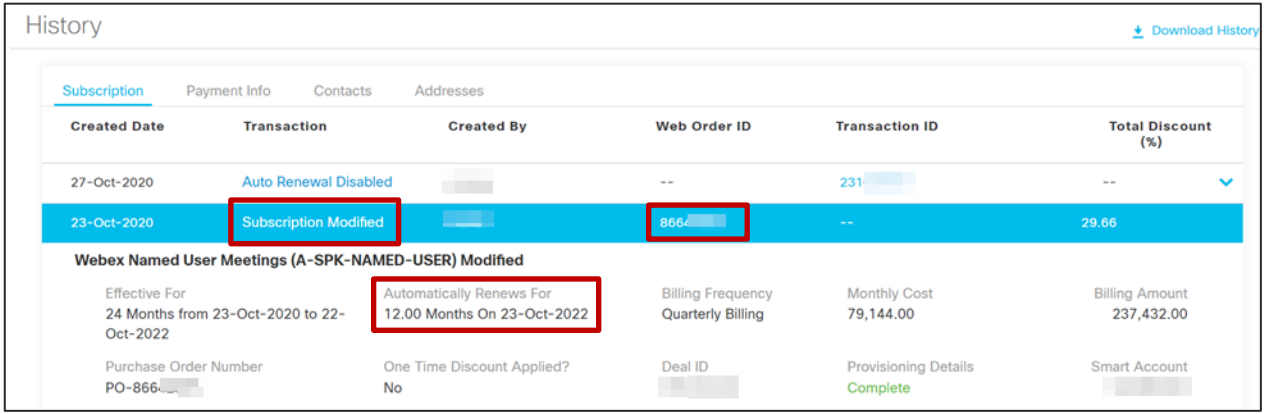


TIP Функция автоматического продления, включенная в пользовательском интерфейсе подписки, будет отображаться как **Тип транзакции включен**, **Идентификатор транзакции**, а также **срок и дата продления.**

Просмотр изменений автоматического продления на вкладке "История"

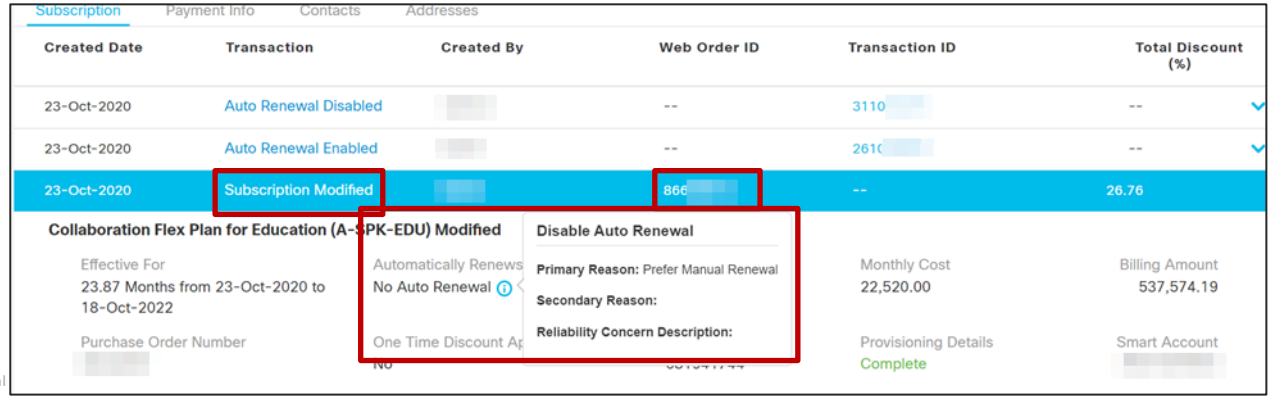
TIP

Если внутренний пользователь Cisco включил функцию автоматического продления с помощью параметра **Изменение подписки** от имени клиента, это приведет к транзакции **Измененная подписка** с **идентификатором веб-заказа** и затронет **срок продления** и **дату продления**.



TIP

Если внутренний пользователь Cisco выключил автоматическое продление с помощью параметра **Изменение подписки** от имени клиента, оно будет отображено как **измененная подписка** транзакция с **идентификатором веб-заказа** и будет записано условие автоматического продления как **Без автоматического продления.** Чтобы просмотреть коды причин выключения функции автоматического продления, наведите указатель мыши на пиктограмму информации рядом с параметром "Нет автоматического продления".



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

Отчет об изменении автоматического продления

Отчет об изменении автоматического продления – это отчет, который можно скачать для просмотра текущего состояния автоматического продления в подписках в зависимости от выбранного диапазона дат, введенного пользователем. Отчет будет содержать текущее состояние автоматического продления на основе изменений, инициированных из пользовательского интерфейса SUB, а также изменения автоматического продления, инициированные из заказов "Изменить изменение" и "Вручную продлить" из процесса изменения подписки для CCE.

Примечание. Отчет об изменении автоматического продления доступен для непосредственного клиента с контактом по вопросам оплаты и контактом компании в подписках CCE.

- Тип учетной записи
- Название предложения
- Субидентификатор
- Состояние
- Дата начала подписки
- Дата окончания подписки
- Начальные условия
- Флаг автоматического продления
- Срок действия истекает
- Модель выставления счетов
- Адрес электронной почты менеджера по работе с клиентами
- Владелец продаж
- Адрес электронной почты владельца продаж
- Менеджер по работе с клиентами партнера
- Адрес электронной почты менеджера по работе с клиентами партнера
- Выставление счета на номер идентификатора
- Имя конечного клиента
- Имя посредника
- Идентификатор сделки
- Идентификатор веб-заказа
- Тип заказа
- Флаг автоматического продления
- Автоматическое продление для
- Уровень кода причины 1
- Уровень кода причины 2
- Дополнительный комментарий
- Инициатор

Отчет об изменении автоматического продления

Разбивка столбцов отчета

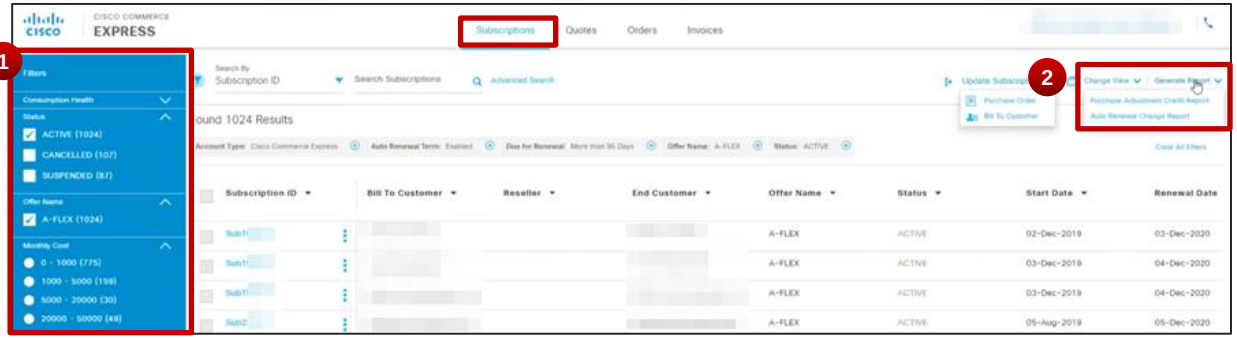
Название столбца	Описание столбца
Тип учетной записи	Annuity/ Cisco Commerce Express
Название предложения	Название предложения
Субидентификатор	Субидентификатор
Состояние	Состояние подписки (активна, отменена и т. д.)
Дата начала подписки	Дата начала подписки
Дата окончания подписки	Дата окончания подписки
Начальные условия	Начальные условия
Флаг автоматического продления	Флаг автоматического продления
Срок действия истекает	Срок действия истекает
Модель выставления счетов	Модель выставления счетов
Ежемесячная стоимость/MRR	Ежемесячная стоимость/MRR
Номер заказа на поставку	Номер заказа на поставку
CSM	менеджер по работе с клиентами
Адрес электронной почты менеджера по работе с клиентами	Адрес электронной почты менеджера по работе с клиентами
Владелец продаж	Владелец продаж
Адрес электронной почты владельца продаж	Адрес электронной почты владельца продаж

Название столбца	Описание столбца
Менеджер по работе с клиентами партнера	Менеджер по работе с клиентами партнера
Адрес электронной почты менеджера по работе с клиентами партнера	Адрес электронной почты менеджера по работе с клиентами партнера
Выставление счета на номер идентификатора	Выставление счета на номер идентификатора
Счет На Имя Клиента	Счет На Имя Клиента
Имя конечного клиента	Имя конечного клиента
Имя посредника	Имя посредника
Идентификатор сделки	Идентификатор сделки
Идентификатор веб-заказа	Идентификатор веб-заказа
Тип заказа	Тип заказа (изменение, замена, продление и т. д.)
Флаг автоматического продления	Флаг автоматического продления SUB во время экспорта (всегда будет отражать выполненное изменение дополненной реальности)
Автоматическое продление для	Автоматическое продление для
Уровень кода причины 1	Уровень кода причины 1
Уровень кода причины 2	Уровень кода причины 2
Дополнительный комментарий	Дополнительный комментарий
Инициатор	Идентификатор пользователя пользователя, который инициировал изменение дополненной реальности

Отчет об изменении автоматического продления

1. На вкладке **Подписки** примените все доступные критерии поиска и **фильтра** , чтобы сузить количество интересных подписок перед созданием отчета.

TIP Отчет об изменении дополненной реальности будет создан только при наличии менее 10 000 SUBID на целевой странице. Поэтому используйте фильтры, чтобы сузить результаты.



2. Выберите **Отчет об изменении автоматического продления** в меню **Создать отчет**.

3. Во всплывающем окне введите **Диапазон дат,** выберите формат **Тип файла** и щелкните **Экспорт**.

TIP Введенный пользователем диапазон дат не может быть больше одного (1) месяца.

Почему Выключить АВТОМАТИЧЕСКОЕ Продление.

- Приведенные ниже слайды исходящие сценарии дополненной реальности, при которых прямые клиенты <u>могут выбрать</u> параметр автоматического продления
    - Прекращение продаж/прекращение обслуживания PID
    - Изменение цены в списке за 90 дней до продления

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

Почему Выключить АВТОМАТИЧЕСКОЕ Продление. Прекращение продаж/прекращение обслуживания PID при автоматическом продлении Уведомления

Сценарий Дата окончания дополненной реальности, превышающая дату LDOS/EOL, и замена PID не настроена

Автоматическое продление будет отключено для всей подписки автоматически. Это уведомление будет отправлено клиенту за 90/60/35 дней до окончания срока действия.

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

Сценарий Дата окончания дополненной реальности сверх даты LDOS/EOL и PID замены настроены в CCW

EOS PID будет удален и заменен замещающим PID. Цена в списке будет использовать цену нового PID замены (в большинстве случаев Cisco сохраняет такую же цену в списке для замены PID). Клиенту будет отправлено уведомление с предложением **отказаться от автоматического продления** или перейти к замененному PID и новой цене.

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

Сценарий Дата окончания дополненной реальности сверх даты LDOS/EOL и PID замены настроены в CCE

EOS PID будет удален и заменен замещающим PID. Цена в списке будет использовать цену нового PID замены (в большинстве случаев Cisco сохраняет такую же цену в списке для замены PID). Клиенту будет отправлено уведомление с предложением **отказаться от автоматического продления** или перейти к замененному PID и новой цене.

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

Почему Выключить АВТОМАТИЧЕСКОЕ Продление. Изменение цен в списке при автоматическом продлении

Сценарий Цена в списке изменена за **90 дней** до автоматического продления

Если цена в списке изменилась за **90 дней** до автоматического продления, во время автоматического продления будет применена измененная цена в списке. Уведомления отправляются клиенту, чтобы сообщить ему об этом изменении и попросить его отказаться от автоматического продления или принять новую цену. Это уведомление является стандартным автоматическим уведомлением о продлении с дополнительными сообщениями об изменении цены.

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

Отмена подписки

Аннуляция подписки

Запросы на аннуляцию

- С 13 сентября 2020 г. Если **клиент хочет выключить автоматическое продление**, у него есть возможность **выключить автоматическое продление самостоятельно с помощью пользовательского интерфейса подписки в ССЕ**. Выключение автоматического продления должно быть выполнено **не менее 30 дней с момента окончания срока действия**. Чтобы узнать, как отключить автоматическое продление, ознакомьтесь с разделом Управление автоматическим продлением для подписок этого руководства. Если до окончания срока действия прошло менее 30 дней, Клиенты могут запросить обработку исключения для их продления с помощью обращения об отмене Customer Service Hub, чтобы предотвратить автоматическое продление подписки.

- С 13 сентября 2020 г. – Для **аннуляция в середине срока и/или в конце срока действия для всех подписок ССЕ,** Клиентам следует создать обращение с помощью **Центр обслуживания клиентов (CSH).** Менее чем через 30 дней с даты окончания срока действия Клиенты могут запросить обработку исключения для их продления с помощью обращения об отмене Customer Service Hub, чтобы предотвратить автоматическое продление подписки. Чтобы узнать, как отправить запрос на отмену с помощью CSH, выполните действия в следующих нескольких слайдах.

- Начиная с 13 сентября 2020 г. Если клиент уже зарегистрировал обращение в течение последних 30 дней с момента окончания срока действия, чтобы остановить автоматическое продление, а затем изменил свое решение, клиент может либо (1) повторно зарегистрировать начальное обращение, если оно существует и не закрыто, либо (2) зарегистрировать новое обращение CSH для отмены и выбрать **Аннулировать запрос на отмену – не удается включить автоматическое продление** в качестве **типа запроса.**
  - Примечание. аннулирование должно быть сделано **до даты транзакции аннулирования**

Примечание. Cisco завершит действие по этому случаю в 15 рабочих дней для среднесрочных аннуляции и в 7 рабочих дней для отмены по окончании срока действия, которые были подняты менее чем через 30 дней с даты окончания для случаев обработки исключений автоматического продления.

Аннуляция подписки
Запрос на аннуляцию

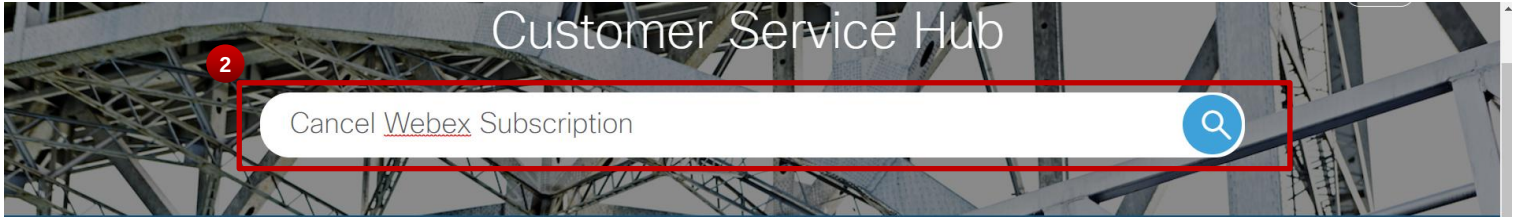
1. Чтобы запросить запрос на аннуляцию подписки в среднесрочной или конечной перспективе для любых подписок CCE, перейдите в центр обслуживания клиентов, чтобы зарегистрировать обращение с запросом на аннуляцию.

TIP

Примечание. Если вы хотите отключить автоматическое продление, это может быть сделано не менее чем через 30 дней с момента окончания срока действия. Клиентам разрешено самостоятельно выключать автоматическое продление в пользовательском интерфейсе подписки CCE. Инструкции см. в разделе автоматическим продлением подписок этого руководства.

Если до окончания срока действия прошло менее 30 дней, зарегистрируйте обращение, следуя этим инструкциям, чтобы запросить обработку исключения для его продления с помощью Customer Service Hub, чтобы предотвратить автоматическое продление подписки.

2. В строке поиска введите слово **Отменить подписку Webex** и щелкните пиктограмму увеличительного стекла для поиска.

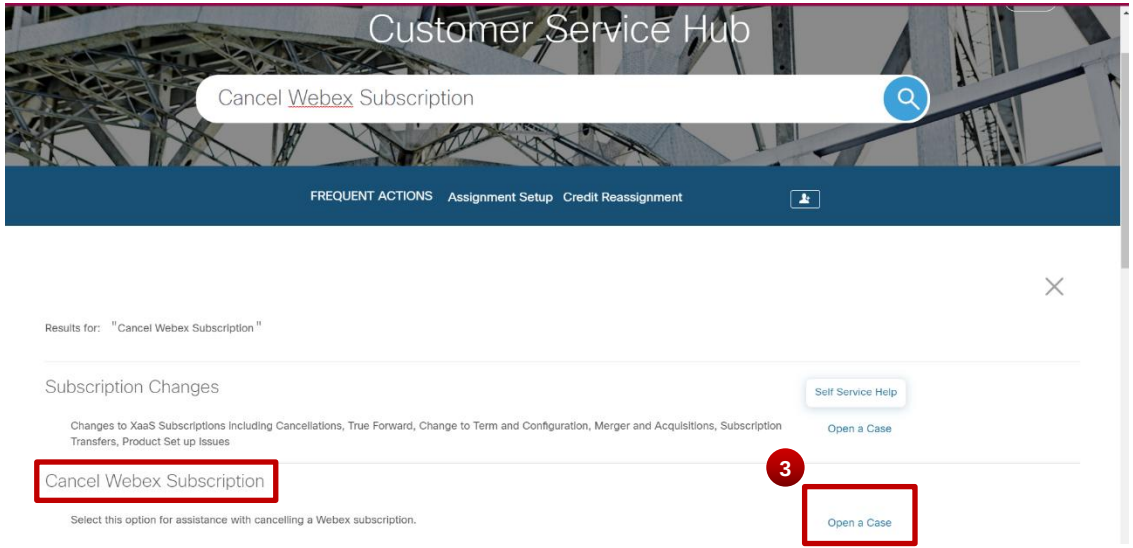


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

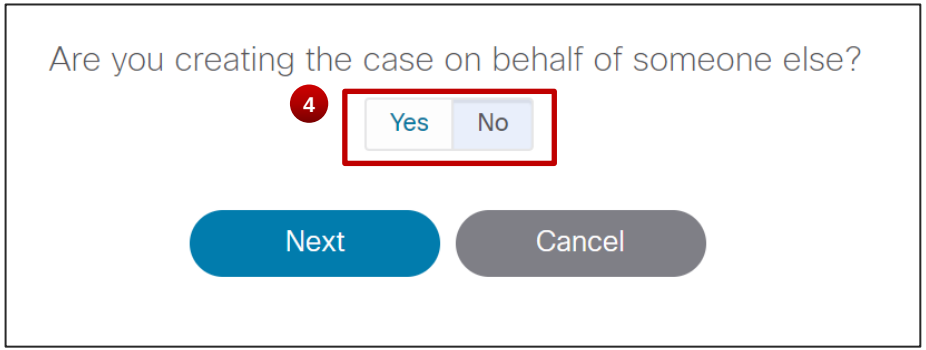
Аннуляция подписки

Запрос на аннуляцию

3 В разделе **Аннуляция подписки Webex** щелкните **Зарегистрировать обращение**.



4 Отвечайте, если вы создаете обращение от имени другого пользователя. Затем щелкните **Далее**.



TIP

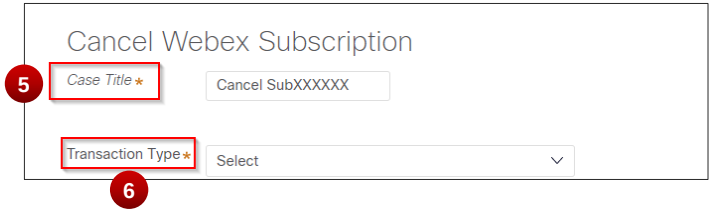
Примечание. При создании обращения от имени другого пользователя вам будет предложено указать идентификатор CCO этого пользователя.

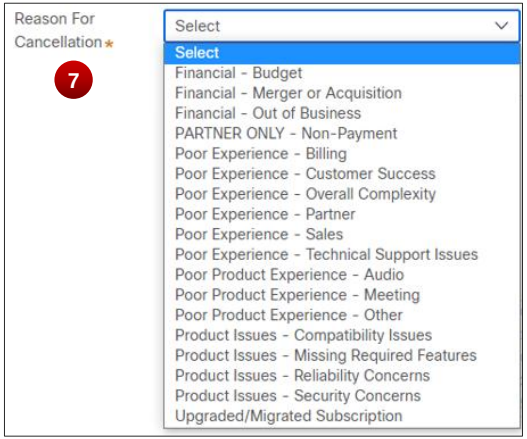
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

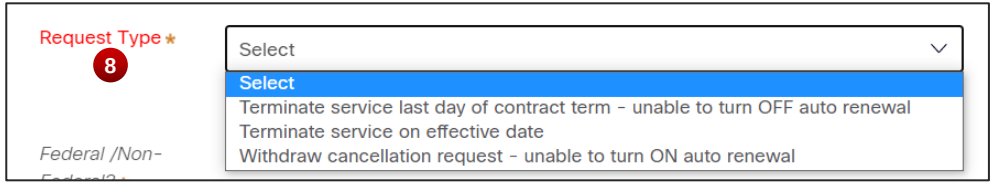
Аннуляция подписки

Запрос на аннуляцию

5. В разделе **Обращение** укажите обращение (например, "Отмена SubXXXXXX").
6. В раскрывающемся списке **Тип транзакции** выберите CCE
7. Выберите **Код причины** в раскрывающемся списке
8. Выберите **Тип запроса** в раскрывающемся списке
   - Выберите **Завершить обслуживание в последний день срока действия контракта – невозможно выключить автоматическое продление** , если в течение 30 дней после окончания срока действия и вы больше не можете самостоятельно выключить автоматическое продление с помощью пользовательского интерфейса подписки
   - Выберите **Завершить службу в срок действия** , если вы запрашиваете среднесрочную отмену и хотите, чтобы она была выполнена в выбранную запрашиваемую дату вступления в силу.
   - Выберите **Аннулировать запрос на аннуляцию – не удается включить автоматическое продление**, если вы уже зарегистрировали обращение об отмене в течение 30 дней с даты окончания срока действия и изменили свое мнение и хотите продлить подписку, а не отменить ее.





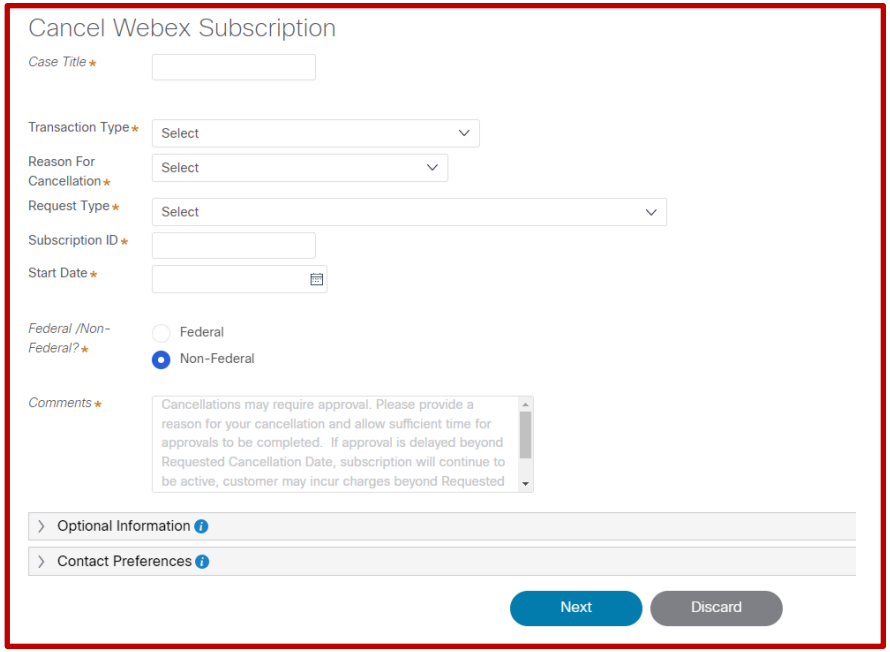


Аннуляция подписки
Запрос на аннуляцию

9 Заполните все обязательные поля, в том числе **Идентификатор подписки**, **Тип транзакции, причина аннуляции**, **Дата начала**, **Тип запроса**, **Федеральный/нефедеральный** и любые **комментарии**.

- Обратите внимание. **Все аннуляции в середине и в конце срока являются исключениями, и утверждение НЕ гарантируется.** Укажите причину аннуляции, укажите, подаете ли вы запрос на аннуляцию в конце или середине срока, и предоставьте достаточное время для завершения утверждения. Если задержка утверждения превышает запрашиваемую дату аннуляции, подписка по-прежнему будет активной, а плата за клиента может взиматься после запрашиваемой даты аннуляции.

9



TIP

Примечание. Если Клиент уже зарегистрировал обращение в течение последних 30 дней с момента окончания срока действия для прекращения автоматического продления, а затем изменил свое решение, клиент может либо (1) повторно зарегистрировать начальное обращение, если оно уже существует и не закрыто, либо (2) зарегистрировать новое обращение об отмене CSH и выбрать **Аннулировать запрос об отмене – не удается включить автоматическое продление** в качестве **типа запроса**.

Примечание. аннулирование должно быть сделано **до даты транзакции аннулирования**

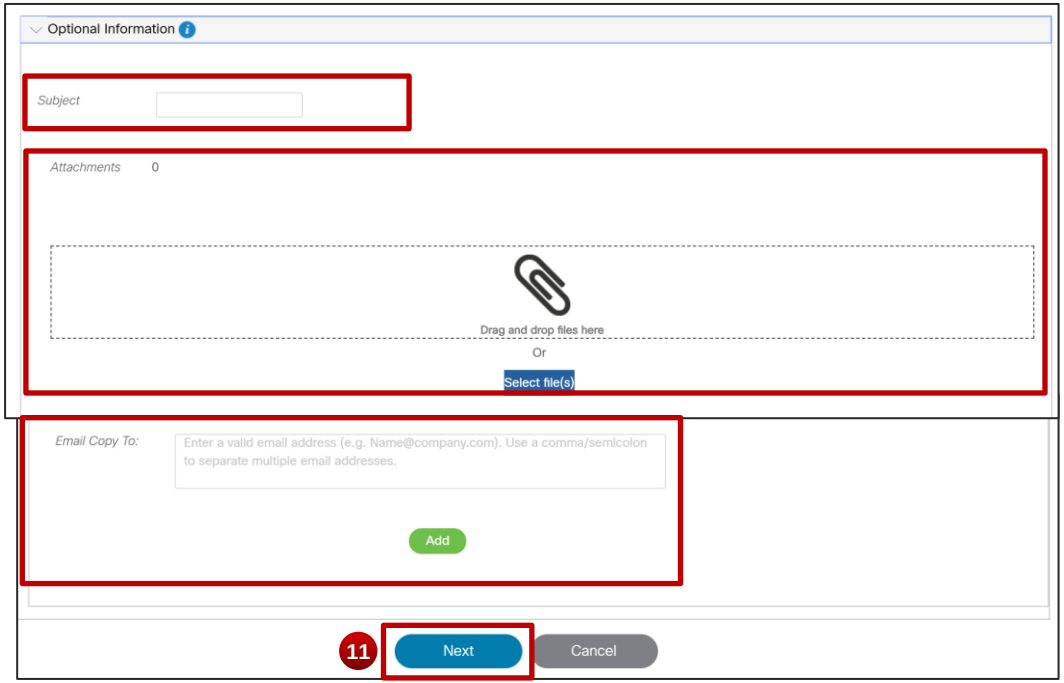
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Аннуляция подписки
Запрос на аннуляцию

10 В разделе **Дополнительная информация** можно добавить **тему**, прикрепить к запросу об отмене любые файлы **вложений** и/или добавить адреса **электронной почты** , чтобы получить копию запроса.

11 Заполнив все обязательные и необязательные поля, щелкните **Далее**.

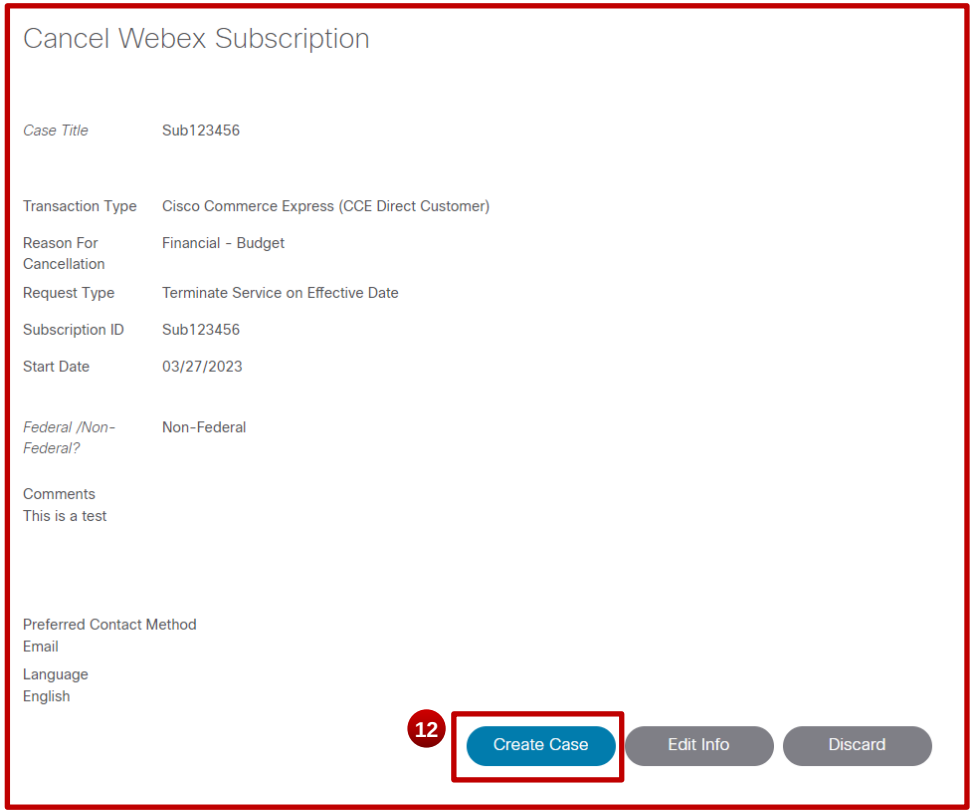
10



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

Аннуляция подписки Запрос на аннуляцию

12 Проверьте введенную информацию. Если в запросе необходимо внести какие-либо изменения, щелкните **Редактировать информацию** . После того как вся информация будет точной и верной, щелкните **Создать обращение.**



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

Поставка и возврат оборудования

Поставка оборудования

Скорость доставки	Заказ на судно	Время транзита поставки	От заказа до прибытия
Стандартная доставка	4 Рабочие дни	6 Рабочие дни	10 Рабочие дни

Возвраты должны быть инициированы в Customer Service Hub

1. Зарегистрируйте обращение в центре обслуживания клиентов
2. Откройте раздел CCE . Щелкните Зарегистрировать обращение в разделе "Поддержка инструмента создания предложений Cisco Commerce Express (CCE)".
3. Выберите "Поддержка поставок агентствам"

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

Создать спор

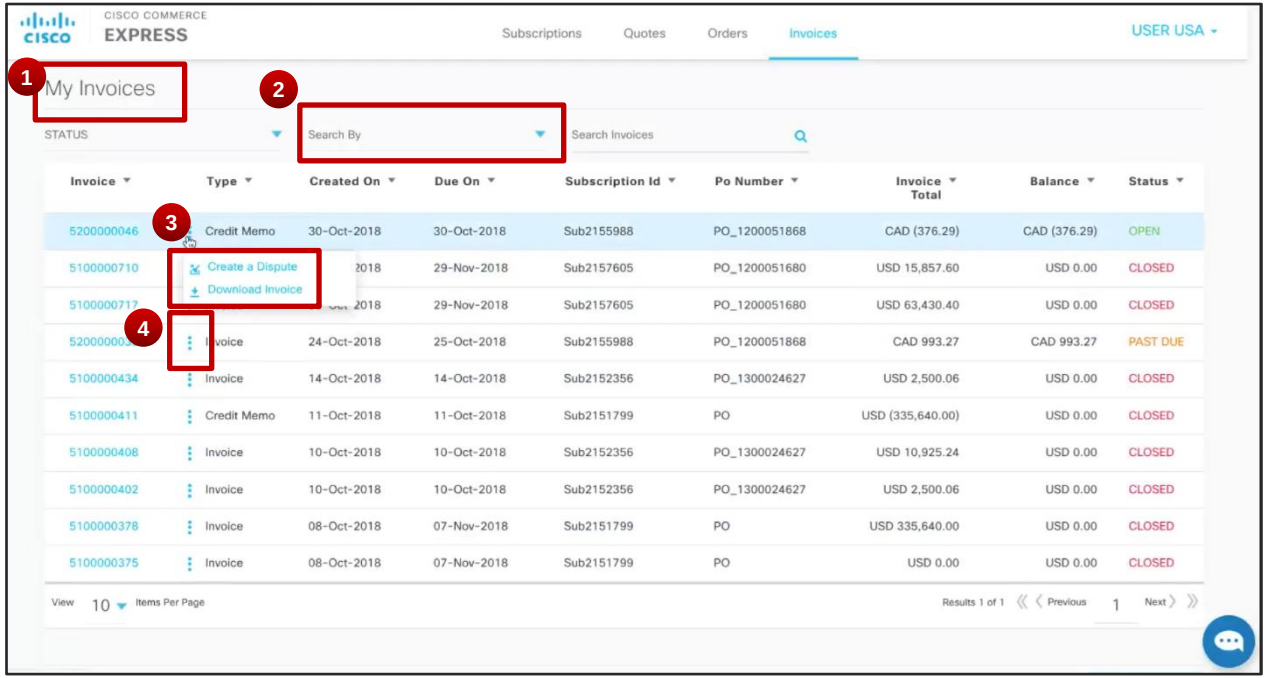
Создать спор

1. Перейдите на вкладку **Счета** в разделе **Мой счет**

2. Можно **выполнить поиск по** счету

3. Щелкните 3 вертикальных точки,

4. и выберите **Create a Dispute (Создать спор).**
   Примечание. Можно выполнить поиск по спорам или щелкнуть номера SAF, которые содержат сведения или примечания к спору.



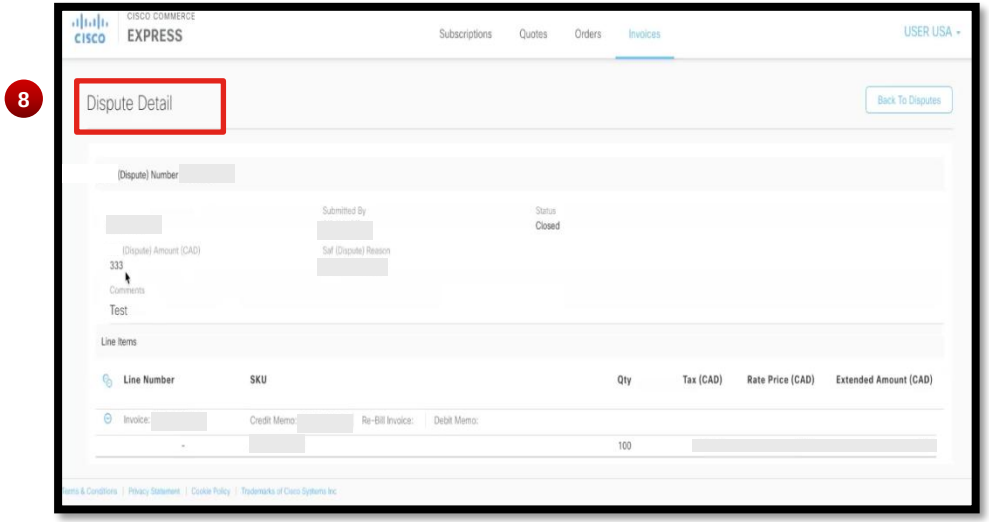
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Управление счетами

Проверка споров по счетам

8. Просмотреть **сведения о споре**

Обратите внимание. Это представление о самообслуживании. Клиенты могут просматривать состояние спора и количество спора.



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

Проверка счетов

9. Щелкните **Счета**

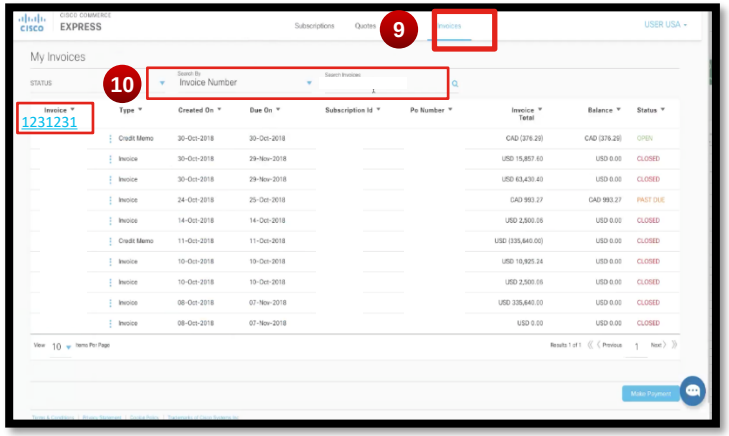
10. Щелкните ссылку **Номер счета** слева

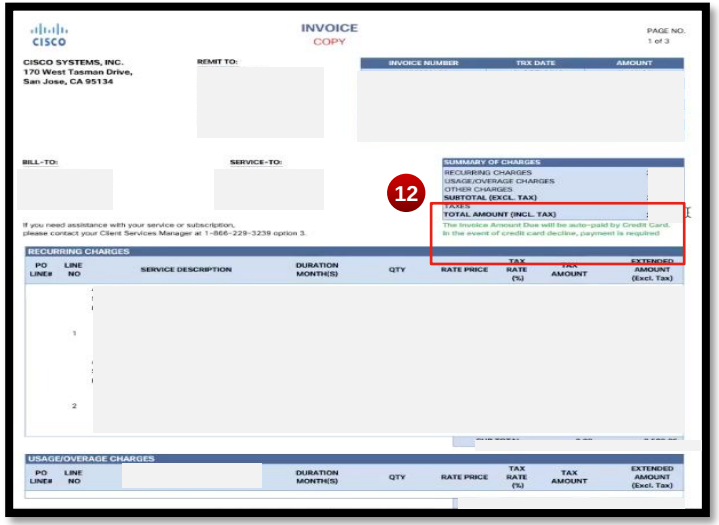
11. Чтобы просмотреть счет, щелкните **Скачать в формате PDF**.

12. **Уведомления о сообщениях** будут выделены в верхнем и нижнем колонтитулах страницы для учетных записей, для которых включена функция автоматических платежей.

Примечание. В счете всегда будет указана общая сумма и будет оплачена в дату транзакции.

Клиенты могут **скачать свой счет в тот же день создания, после 16:00 (4:00 PM PST).** При подготовке счета клиентам будет предложено соответствующее уведомление.





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

Проверка счетов

13. Если к подписке в этом месяце применяется акция, она будет отображаться как часть значения **Скидка программы PA** . Увеличенная сумма для линии будет отражать рекламный кредит.

14. По истечении срока действия акции подписка будет аннулирована и больше не будет отображаться в значении скидки программы PA.

Примечание. в нижней части счета приводится формула расчета расширенной суммы для ясности.

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

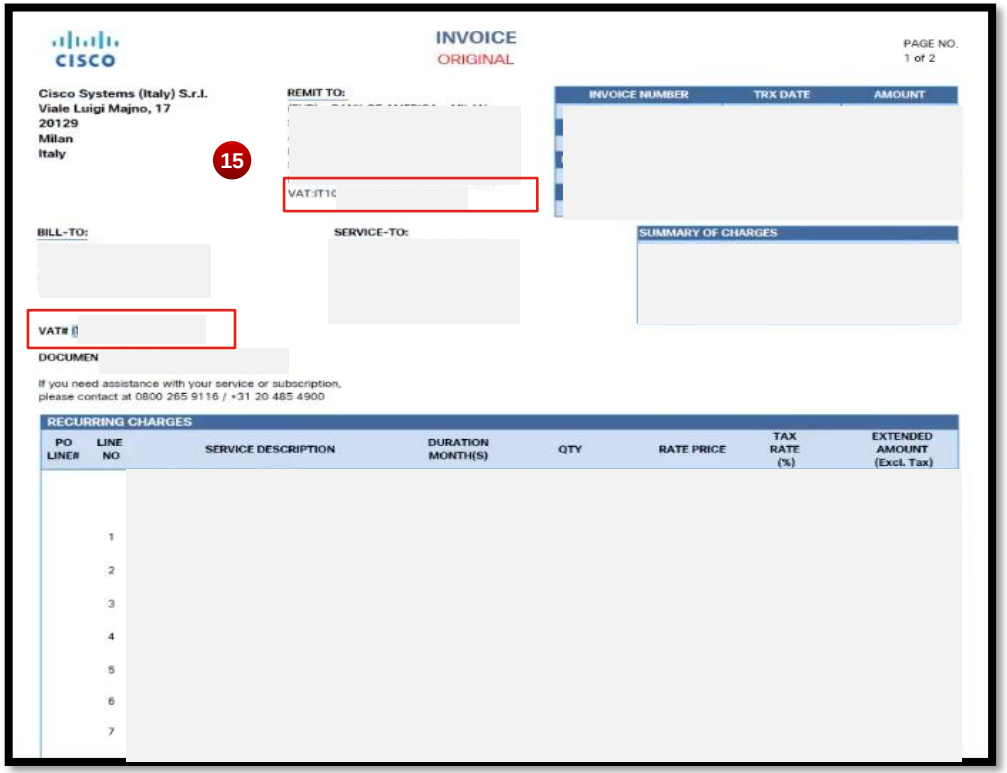
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Просмотр НДС/GST/ИДЕНТИФИКАТОРА НАЛОГА

15. В вашем счете **НДС/GST или НАЛОГОВЫЙ ИДЕНТИФИКАТОР** будет размещен в двух местах.

В том числе в верхнем правом и в левом верхнем углу счетов.

Клиенты, которым требуется форма W-9 (запрос идентификационного номера налогоплательщика и сертификация) **Форму можно скачать здесь.**



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

Электронный счет для Италии

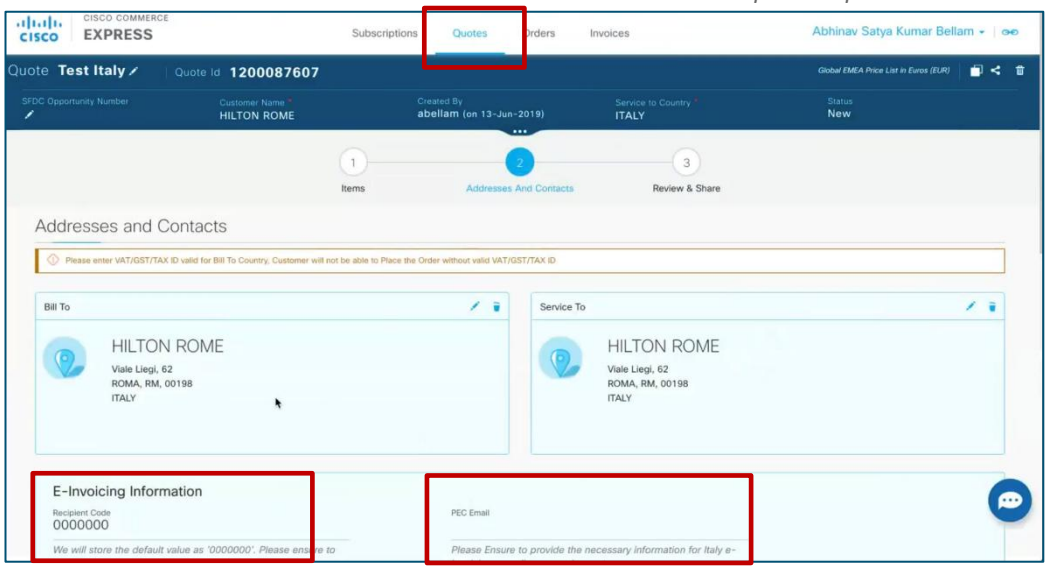
Для клиентов с адресом ***счета*** в **Италии.**

1. Откройте **Цитировать** > Выберите **Адрес и контакты**

2. Когда Bill-To находится в Италии, необходимо добавить номер электронного счета.
   a) По умолчанию для номера счета будет установлено значение семи 0 (0000000).
   b) Клиент должен предоставить код PEC (Posta Elettronica Certificata).

3. Адрес электронной почты PEC является обязательным и будет предоставлен клиентом от правительства Италии.
   a) Этот электронный счет будет отправлен на электронное сообщение PEC.

Просмотр внешнего клиента



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

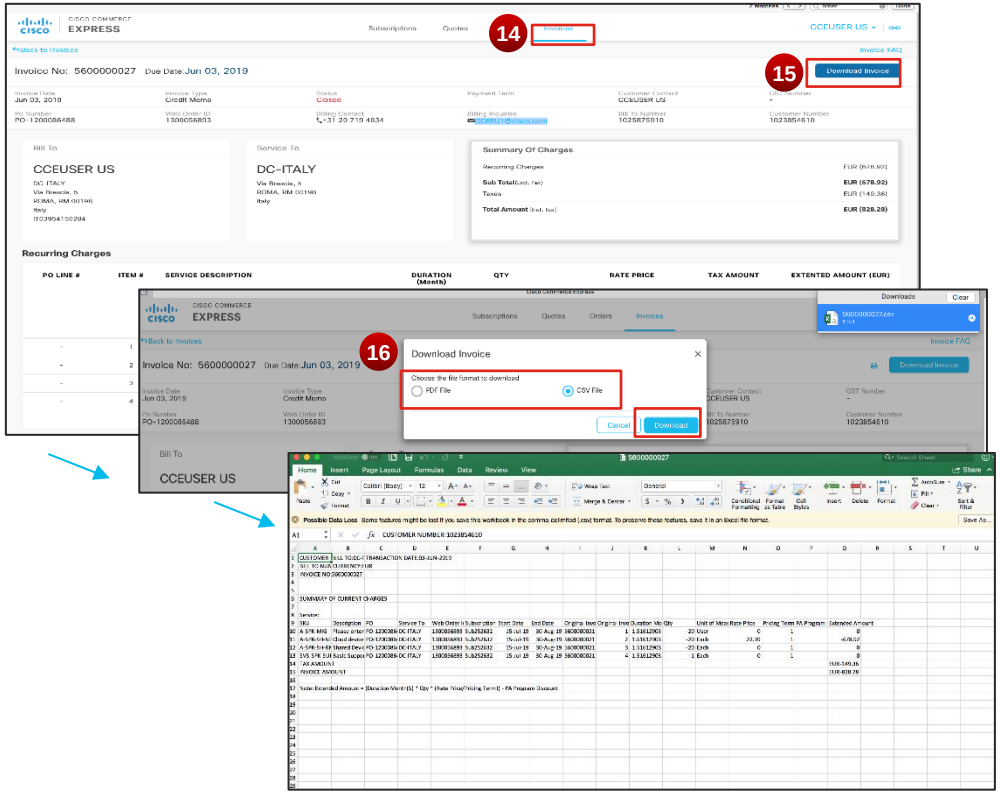
Электронные счета в Италии

Теперь для Клиентов, у которых в Италии есть счет на оплату и услуги, Которые Необходимо адресовать, можно Скачать Счет.

14. На вкладке **Счета** выберите счет, который необходимо просмотреть.

15. В правом верхнем углу щелкните **Скачать счет**.

16. Выберите формат: **Файл PDF или файл CSV.**



Пример файла CSV

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

Поддержка

Поддержка

Как получить помощь по работе с Cisco Commerce Express (CCE)?

- Зарегистрируйте обращение в центре обслуживания клиентов
- Откройте раздел CCE
- Щелкните Зарегистрировать обращение в разделе Поддержка инструмента создания предложений Cisco Commerce Express (CCE)

Как получить помощь относительно новых или существующих предложений для подготовки заказа в Cisco Commerce Express (CCE)?

- Если вы работаете с агентом по продажам Cisco, его контактная информация указана в нижней части электронного сообщения от Cisco

Как получить помощь относительно возвратов или замен в Cisco Commerce Express?

- Зарегистрируйте обращение в центре обслуживания клиентов
- Откройте раздел CCE. Щелкните "Зарегистрировать обращение" в области "Поддержка инструмента создания предложений Cisco Commerce Express (CCE)".
- Выберите " "Поддержка поставок агентствам"

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

Поддержка

Чтобы выполнить обмен устройства, размещенного в Cisco Commerce Express (CCE), выполните указанные ниже действия.

•Зарегистрируйте обращение в центре обслуживания клиентов

•Откройте раздел CCE. Щелкните "Зарегистрировать обращение" в области "Поддержка инструмента создания предложений Cisco Commerce Express (CCE)".

•Выберите "Поддержка поставок агентствам".

Как получить помощь относительно состояния, изменения или аннуляции заказа в Cisco Commerce Express (CCE)?

Для получения сведений о состоянии выполните приведенные ниже действия.

•Зарегистрируйте обращение в центре обслуживания клиентов

•Откройте раздел CCE. Щелкните "Зарегистрировать обращение" в области "Поддержка инструмента создания предложений Cisco Commerce Express (CCE)".

•Выберите "Поддержка заказов агентства". и выполните указанные далее действия, чтобы зарегистрировать обращение

Для внесения изменений или аннуляции выполните приведенные ниже действия.

•Зарегистрируйте обращение в центре обслуживания клиентов

•Откройте раздел CCE. Щелкните "Зарегистрировать обращение" в области "Поддержка инструмента создания предложений Cisco Commerce Express (CCE)".

•Выберите "Изменения/Аннуляция" и выполните указанные далее действия, чтобы зарегистрировать обращение

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

Поддержка

Справка по входу в CCE здесь

Отправьте спор здесь

ПЛАТЕЖИ И КОЛЛЕКЦИИ

- АМЕРИКА: us01_cce@external.cisco.com или us02_cce@external.cisco.com или us03_cce@external.cisco.com или us04_cce@external.cisco.com или us05_cce@external.cisco.com
- ЕВРОПА, БЛИЖНИЙ ВОСТОК, АФРИКА И РОССИЯ: cceeu1@external.cisco.com или cceeu2@external.cisco.com
- АЗИЯ: cce_apjc_asia1@external.cisco.com или cce_apjc_asia2@external.cisco.com или cce_apjc_asia3@external.cisco.com
- ЯПОНИЯ: cce_apjc_jpn@external.cisco.com
- ИНДИЯ: cce_apjc_ind@external.cisco.com
- АВСТРАЛИЯ И НОВАЯ ЗЕЛАНДИЯ: cce_apjc_anz@external.cisco.com

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

Материалы

1. **Центр справки Cisco Commerce Express**

   Посетите центр справки Cisco Commerce Express, чтобы узнать больше о CCE, просмотреть вопросы и ответы, а также получить справку и поддержку.

   http://cs.co/CiscoCommerceExpressHelpCenter

2. **Войдите в Cisco Commerce Express**

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

3. **Cisco Commerce Express – руководство для клиентов**

   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

Материалы

Обновления версии

Выпуск Q4F19 — 9 июня 2019 г.	
Автоматически Отражать платежи по кредитным картам	После обновления основные данные кредитной карты будут автоматически отражены в этом платеже для всех установленных заказов и подписок.
Электронные счета в Италии	Выставление счетов будет доступно в электронном виде для соответствия стандартам соответствия. Для выставления счетов по электронной почте требуется код, который будет получен по электронной почте.
Автоматические платежи и оставшийся баланс	Напоминание о выплате оставшегося баланса следует обрабатывать во время настройки автоматических платежей, чтобы обеспечить своевременные платежи.
Скачивание счета	Клиенты могут скачать счета в течение следующих 12 часов или через 4:00pm PST
Приостановка, возобновление, прекращение уведомлений	Уведомления будут отправляться клиентам начиная с 10–45 дней до истечения срока.
Доступность кредитной карты CCE	Доступность CCE и кредитной карты теперь доступны для: Боливия, Британские Виргинские острова, острова Кайман, Гондурас, Никарагуа, Парагвай, Виргинские острова США, Барбадос, Бермудские острова, Аруба
Amex в Австралию	Amex в Австралии может использоваться в качестве платежа по CCE.
Центр справки на Webex.com	Здесь отображаются вопросы и ответы, поддержка и материалы.
Выпуск Q1F20 — 6 сентября 2019 г.	
Обновление PO	Поле PO можно обновить для внутренних и внешних пользователей
Справка CCE	Кнопка справки CCE на инструментальной панели

© 2 nfidential

Обновления версии

Выпуск Q1F20 — 6 сентября 2019 г.	
Разместить заказ на тезис	Кнопка "Разместить заказ" выделена для клиентов
Кредитная карта, автоматическая оплата и усовершенствование	Усовершенствования функции автоматической оплаты кредитной картой и баланса текущего счета
Уведомление о счете	Обмен сообщениями о счете для подготовки счета
Выпуск Q1F20: 6 октября 2019 г.	
Кредитные карты	CCE: усовершенствование уведомлений для экрана автоматической передачи данных (улучшение возможностей автоматической передачи данных)
Усовершенствования упрощения	Видимость кнопки заказа на рабочее место (всплывающее сообщение с предупреждением)
	Контакт службы поддержки отображается непосредственно в инструменте CCE
	Уведомление о счете для скачивания через 12 часов
Дополнительное обновление	Просмотр предложений на инструментальной панели CCE
	Управление PO (обновление инструкций)
	Список доступности стран
Выпуск 2.1: 19 ноября 2019 г.	
Уведомление по электронной почте	Уведомление при совершении клиентом платежа cc и одноразового платежа
Ссылки поддержки	Ссылки для поддержки и справки на целевой странице CCE

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

Обновления версии

Выпуск Q4F20 – 21 июня 2020 г.	
Просмотр рекламных акций на цитате	Просмотр сведений о рекламных акциях и финансовой сводной информации о цитатах
Просмотр рекламных акций на странице обзора предложения	Просмотр сведений о рекламных акциях и финансовой сводке на странице обзора цитаты
Просмотр счетов с акциями и без них	Просмотр счетов при применении рекламной акции и ее отключении
Выпуск Q1FY21 – 16 августа 2020 г.	
Сертификаты об освобождении от уплаты налогов	Модель агентства Cisco Webex LLC выведена из эксплуатации и больше не нужна. Модель агентства Tropo LLC была заменена на Broadsoft Adaption LLC.
Управление подписками	Предоставьте дополнительные сведения о том, кто и как обновить основные контакты по вопросам выставления счетов, а также адрес для выставления счетов
Просмотр рекламной скидки на счет в ССЕ	Просмотр рекламных скидок на уровне линии на счетах
Выпуск Q1FY21 – 13 сентября 2020 г.	
Управление автоматическими продлениями подписок	Клиент включил управление настройками автоматического продления в пользовательском интерфейсе подписки и просмотр обновленных на вкладке "История", а также запуск отчета об изменении автоматического продления
Отмена подписки	Как создать обращение в центре обслуживания клиентов для отмены подписки
Выпуск Q2FY21 – 8 ноября 2020 г.	
Управление автоматическими продлениями подписок	Обновите способ просмотра пользователями изменений автоматического продления на вкладке "История" в пользовательском интерфейсе подписки
Выпуск Q2FY21: август 2021 г.	
Возврат для аппаратного обеспечения	Поставка заказа оборудования. Возврат оборудования для клиентов будет размещен в центре обслуживания клиентов
Материалы поддержки	Обновлены материалы поддержки для клиентов (слайды 112–114)
Обновление инструментов налогообложения	Параметры налогообложения, инструменты налогообложения, отображение и соглашение для клиентов (слайды 35–37), банковские переводы

Обновления версии

Выпуск Q4F22 – 8 мая 2022 г.	
Прямая дебетовая связь	Прямая дебетовая оплата Новый раздел инструкций по прямой дебетовой оплате
Освобождение от налогов	Освобождение от налогов Новая маркировка: рекомендации по вводу сведений в поле для описания элементов, которые могут быть освобождены от ответственности.
Q2FY23 – 10 января 2023 г.	
Аннуляция подписки	Запрос на аннуляцию подписки Обновлен язык, в котором подчеркивается, что утверждения являются обязательными, но не гарантируются для всех аннуляций в середине и в конце срока.
документальный фильм	Налоговый дисплей и соглашение Удалены слайды со всеми этапами Docusign, которые больше не требуются (ранее слайды 38–41).
Освобождение от налогов	Освобождение от налогов Добавлен список штатов, в которых зарегистрирована Broadsoft Adaption LLC для сбора налогов.
Q3FY23 – 1 февраля 2023 г.	
Аннуляция подписки	Запрос на аннуляцию подписки Обновлен язык, в котором подчеркивается, что утверждения являются обязательными, но не гарантируются для всех аннуляций в середине и в конце срока.
Аннуляция подписки	Запрос на аннуляцию подписки и аннуляцию Обновлен снимок экрана CS Hub, в котором добавлены новые метки и параметры "Отмена подписки Webex".

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

Обновления версии

Q3FY23 – 9 марта 2023 г.	
Создание цитаты и управление ею	Создание учетной записи Cisco.com (идентификатор CCO) Обновлены неисправные ссылки на страницу регистрации и инструментальную панель CCE
Q3FY23 – 5 апреля 2023 г.	
Аннуляция подписки	Запрос на аннуляцию подписки 111–113 Обновленные снимки экрана для аннуляции.
Q2FY24 – 7 февраля 2024 г.	
Поддержка	Поддержка Обновлены псевдонимы поддержки для всех регионов

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

Список доступности стран

Название страны

1. Албания
2. Аргентина
3. Аруба
4. Австралия
5. Австрия
6. Бангладеш
7. Барбадос
8. Бермудские острова
9. Беларусь
10. Бельгия
11. Бенин
12. Боливия
13. Босния и Герцеговина
14. Британский Виргинский остров
15. Болгария
16. Канада
17. Каймановы острова
18. Чили
19. Колумбия
20. Конго
21. Коста-Рика
22. Хорватия
23. Кипр
24. Чешская Республика
25. Дания
26. Доминиканская республика
27. Эквадор
28. Египет
29. Сальвадор
30. Эстония
31. Эфиопия
32. Финляндия
33. Франция
34. Германия
35. Гана
36. Греция
37. Гватемала
38. Гвинея
39. Гонконг
40. Гондурас
41. Венгрия
42. Исландия
43. Индия
44. Индонезия
45. Израиль
46. Италия
47. Ямайка
48. Япония
49. Казахстан
50. Кения
51. Латвия
52. Литва
53. Люксембург
54. Македония
55. Малайзия
56. Мальта
57. Маврикий
58. Мексика
59. Молдова
60. Марокко
61. Нидерланды
62. Нидерландские Антильские острова
63. Новая Зеландия
64. Никарагуа
65. Нигерия
66. Норвегия
67. Пакистан
68. Панама
69. Папуа — Новая Гвинея
70. Парагвай
71. Перу
72. Филиппины
73. Польша
74. Португалия
75. Пуэрто-Рико
76. Катар
77. Румыния
78. Саудовская Аравия
79. Сенегал
80. Сербия
81. Сингапур
82. Словакия
83. Словения
84. Южно-Африканская Республика
85. Испания
86. Шри-Ланка
87. Швеция
88. Швейцария
89. Танзания
90. Таиланд
91. Тунис
92. Уганда
93. Украина
94. Объединенные Арабские Эмираты
95. Великобритания
96. Соединенные Штаты
97. Уругвай
98. Виргинские острова США
99. Венесуэла
100. Вьетнам
101. Зимбабве

CISCO