Cisco Commerce Express

kundanvändarguide

februari 2024

Innehåll

1. Om Cisco Commerce Express (CCE)
2. Grundläggande CCE
3. Skattebefrielse
4. Hantera citat från instrumentpanelen
5. Hantera en offert och gör en beställning
6. Skapa ny affärskontakt
7. Lägg till sekundär faktureringskontakt
8. Hantera PO-beställning nr
9. Skapa ett Cisco.com-konto
10. Visa, hämta och skriva ut fakturor
11. Visa och hantera prenumerationer från instrumentpanelen
12. Hämta ditt signerade avtal
13. Kreditkortsbetalning
14. Engångsbetalning
15. Direktdebitering
16. Automatisk layout och automatisk spegling av betalningar
17. Visa och hantera alla aviseringar
18. Ändra prenumeration
19. Hantera automatisk förnyelse av prenumerationer
20. Avbryt en prenumeration
21. Skapa en tvist
22. Hantera faktura
23. Support
24. Resurser

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

Om Cisco Commerce Express (CCE)

Cisco Commerce Express (CCE)

Cisco Commerce EXPRESS

För att tillgodose kundernas behov och ge kunderna en bättre och snabbare upplevelse har Cisco utformat och utvecklat en Cisco Commerce Express-plattform (CCE) som gör det möjligt för Cisco och kunder att samarbeta när de granskar och köper vissa erbjudanden från Cisco Collaboration-portföljen.

Plattformen ger kunderna enkel åtkomst till offerter för Webex och Webex Teams som skapats av Cisco, ger dem möjlighet att granska offerterna och skicka beställningar direkt till Cisco Systems, Inc.

Det gör det även möjligt för kunder att hantera offerter och beställningar, granska och skriva ut fakturor samt visa och hantera prenumerationer.

Det här dokumentet ska vägleda Cisco-kunder genom Cisco Commerce Express-plattformen och visa dess fördelar när det gäller hur de används.

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

Grundläggande om CCE

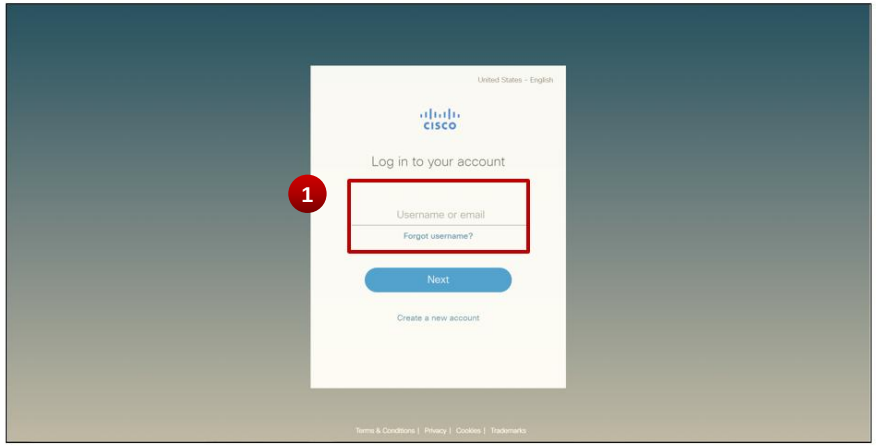
Grundläggande om CCE

Översikt:
Kunder kan nu använda Cisco Commerce Express-plattformen för att hantera offerter och placera beställningar.

1. Klicka här för att **logga in** på startsidan för Cisco Commerce Express

Obs! För att logga in på verktyget måste du använda ditt Cisco.com-konto (CCO ID) och lösenord.

Om du ännu inte har ett Cisco-användar-CCO-ID har du, tillsammans med e-postmeddelandet ”Delad offert”, fått ett e-postmeddelande ”Registrera dig för ett nytt konto”. Följ stegen som beskrivs i e-postmeddelandet för att registrera ditt CCO-ID-konto. Den primära faktureringskontakten kan även lägga till sekundära kontakter och supportkontakter. När du har lagt till kan du följa e-postmeddelandet Aktivera för att konfigurera CCO-ID.



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

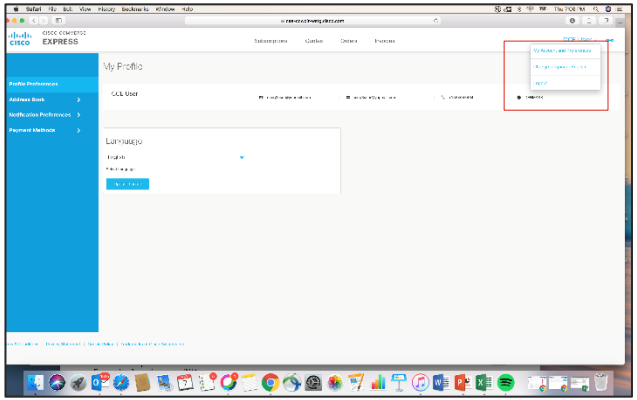
Grundläggande om CCE

Cisco Commerce EXPRESS

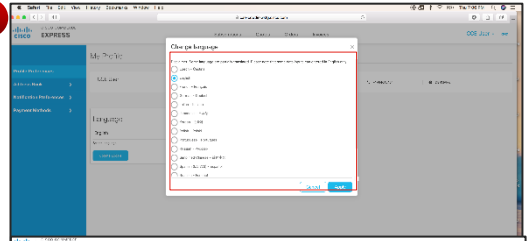
På startsidan för Cisco Commerce Express konfigurerar du din profil genom att klicka på pilen till höger om ditt namn och sedan klicka på **Mitt konto och mina inställningar**.

1. På din profil till höger på skärmen väljer du **Mitt konto**
2. Välj ändra språk för att se en lista **över 16 språk som stöds** för att visa prenumerationer, offerter, beställningar och fakturor.
3. Du kan lägga till **faktura till** eller **tjänst till** adresser. *Fakturan Att adressera sparar den föredragna valutan. Detta ställs in av försäljning.*
4. Välj växlingsknapp för att **ange offert och beställningsmeddelande**
5. Lägg till (lägg till/kontrollera/banköverföring eller kreditkort) betalningsmetoder, **föredragna betalningar** eller ändra metoder.

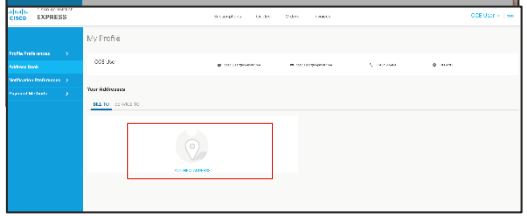
1



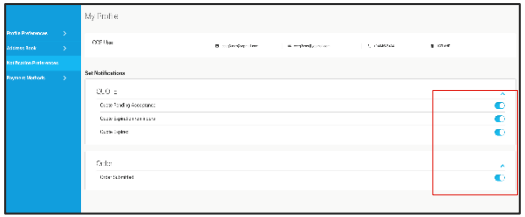
2



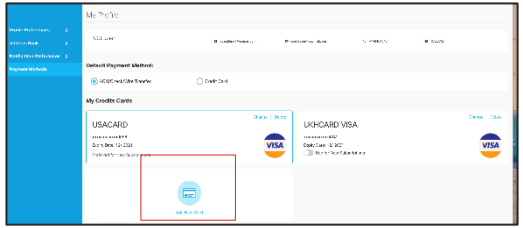
3



4



5



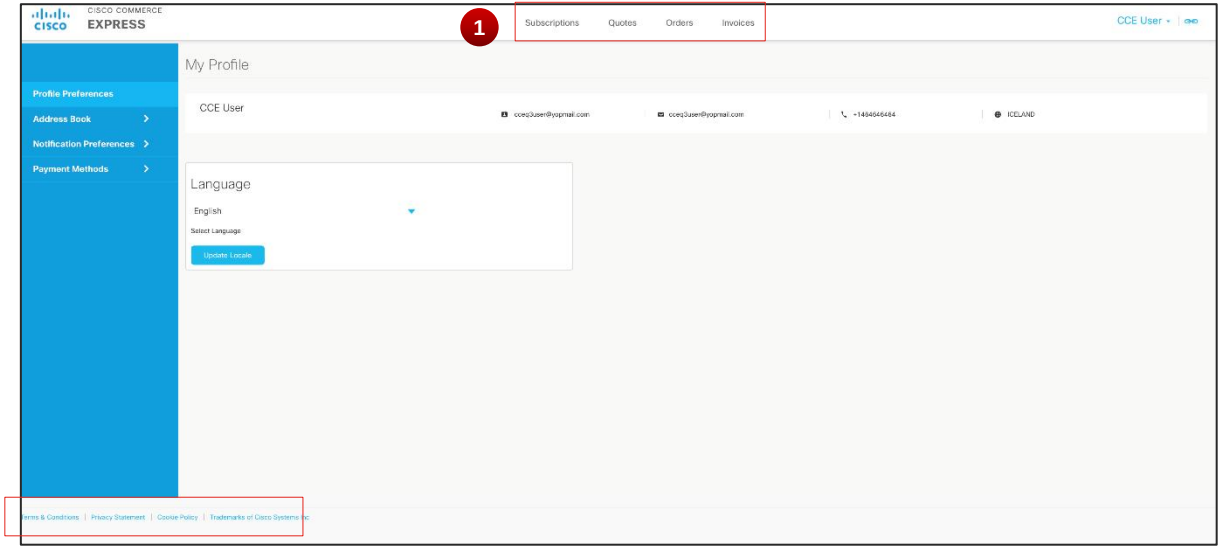
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

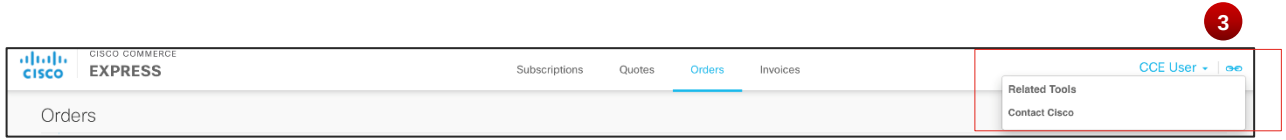
Grundläggande om CCE

1. Det finns fyra flikar i sidhuvudet: **Prenumerationer, offerter, beställningar och fakturor**. Klicka på en flik för att ansluta till den associerade instrumentpanelen.

2. Klicka på **länkarna** i verktygsfältet för att visa kontakter, webbplatskarta, villkor och villkor, sekretesspolicy, cookiepolicy och Ciscos varumärken, visa kontakter, skicka feedback och få hjälp.

3. Klicka på 🔗 för att visa relaterade verktyg eller kontakta Cisco.

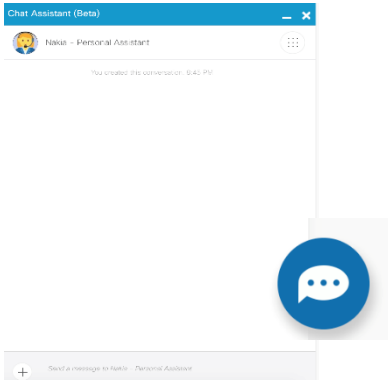




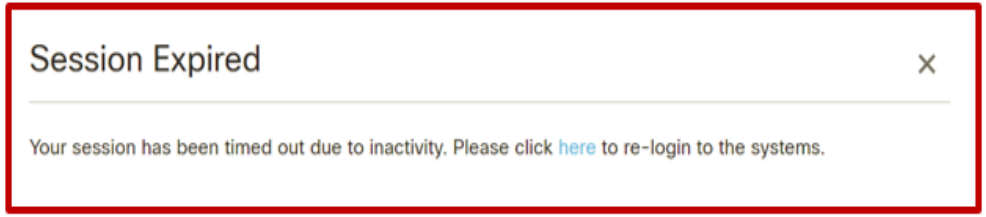
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Grundläggande om CCE

Obs! Klicka på Minimera för att minimera chattassistenten.



Efter 10 minuters inaktivitet upphör din session och CCE loggar ut dig automatiskt. Klicka på knappen here för att logga in på CCE på nytt.



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

Granska citat i CCE-instrumentpanelen

Försäljningen delar en offert med kunderna i CCE.

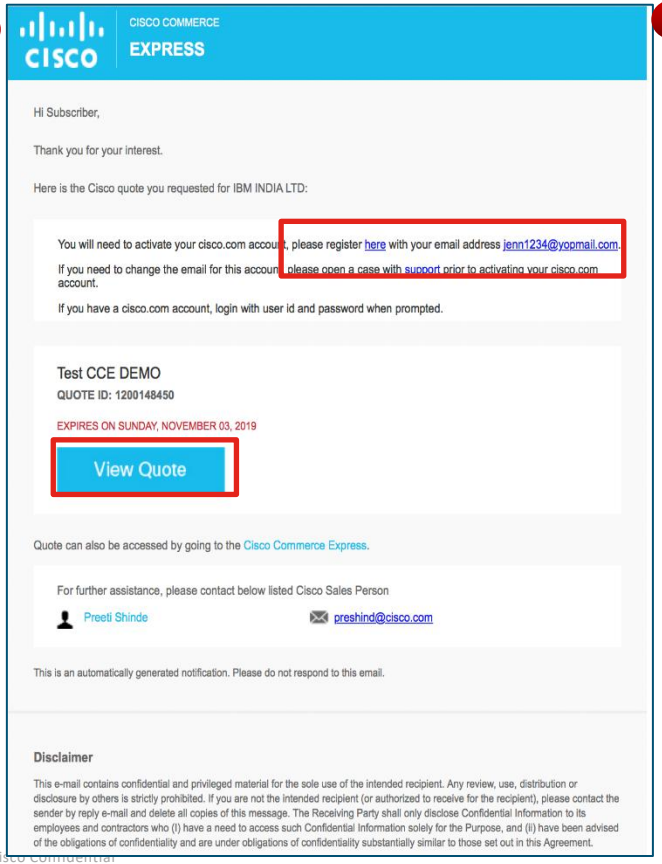
Diagram A
Om en användare är en **ny användare på CCE** måste de registrera sig för ett Cisco.com-konto.

Återgå till e-postmeddelandet med offert och klicka för att visa offert. Ange din Cisco.com-kontoinformation.

**Spara denna information eftersom den kommer att användas på

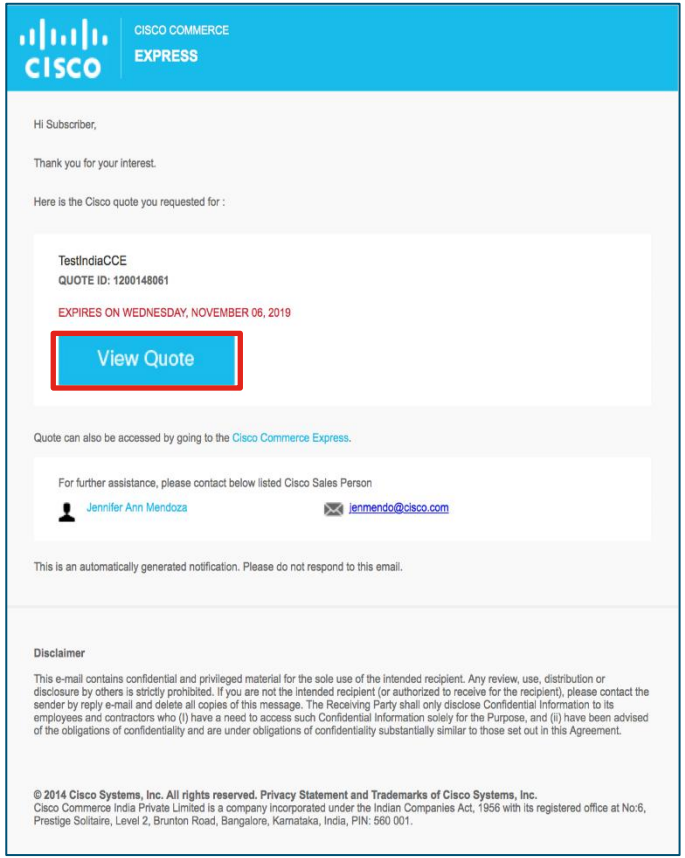
Diagram B
För **återkommande användare** klickar du för att **Visa citat**. Ange nu din Cisco.com-kontoinformation.

A



Nytt

B



Återvänder

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

Skattebefrielse (USA)

Skattebefrielse

Cisco Commerce EXPRESS

Översikt:

- De köpta produkterna och tjänsterna är föremål för tillämpliga försäljningsskatter på fartyg-till-och service-till-plats(er).
- Från och med den 13 september 2020 kommer Cisco att tillämpa alla skatter som krävs på fakturor om ett kundföretag inte har skattebefrielsecertifikat som är registrerat för **Cisco Systems Inc. och/eller Broadsoft Adaption LLC** på den eller de beskattningsbara platserna.
- Om du är berättigad till skattebefrielse och du inte vill att Cisco ska tillämpa skatter på dina fakturor ska du skicka ditt återförsäljningscertifikat eller andra skattebefrielsecertifikat till oss innan du gör din första beställning via Cisco Commerce Express-plattformen.
- Detta är ett engångskrav. Skattebefrielseintyg gäller tills de har gått ut eller återkallats.
    - Stater där **Broadsoft Adaption LLC** är registrerat för att uppbära skatt: Arizona, Arkansas, Connecticut, Georgia, Indiana, Kansas, Kentucky, Louisiana, Maine, Maryland, Massachusetts, Michigan, Minnesota, Mississippi, Missouri, Nebraska, Nevada, New Jersey, New Mexico, North Carolina, Ohio, Pennsylvania, South Carolina, Utah, Washington, West Virginia, Wisconsin
- Ange ”dator- eller nätverksutrustning och tillhörande tjänster” i fältet för beskrivning av poster som berättigar till undantag.

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

Skattebefrielse

Från och med den 13 september 2020 måste du förse Cisco med två paket med certifikat, ett vardera för:

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

Dina skattebefrielsecertifikat måste skickas till din Cisco-återförsäljare eller Cisco Collections Team med samma kund-ID-nummer (CID) i varje sändning. Certifikaten kommer att vidarebefordras internt till Ciscos Sales Tax Team för godkännande.

Om du inte känner till ditt kund-ID-nummer kontaktar du ditt Ciscos försäljningsteam så hittar de gärna ditt kund-ID-nummer åt dig.

Mer information finns på Ciscos kundtjänstsida för moms (https://www.cisco.com/c/en/us/buy/customer-support-information/united-states-sales-tax.html), inklusive hänvisningar till blanketter för statlig skattebefrielse.

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

Hantera citat från instrumentpanelen

Hantera citat från instrumentpanelen

Översikt:

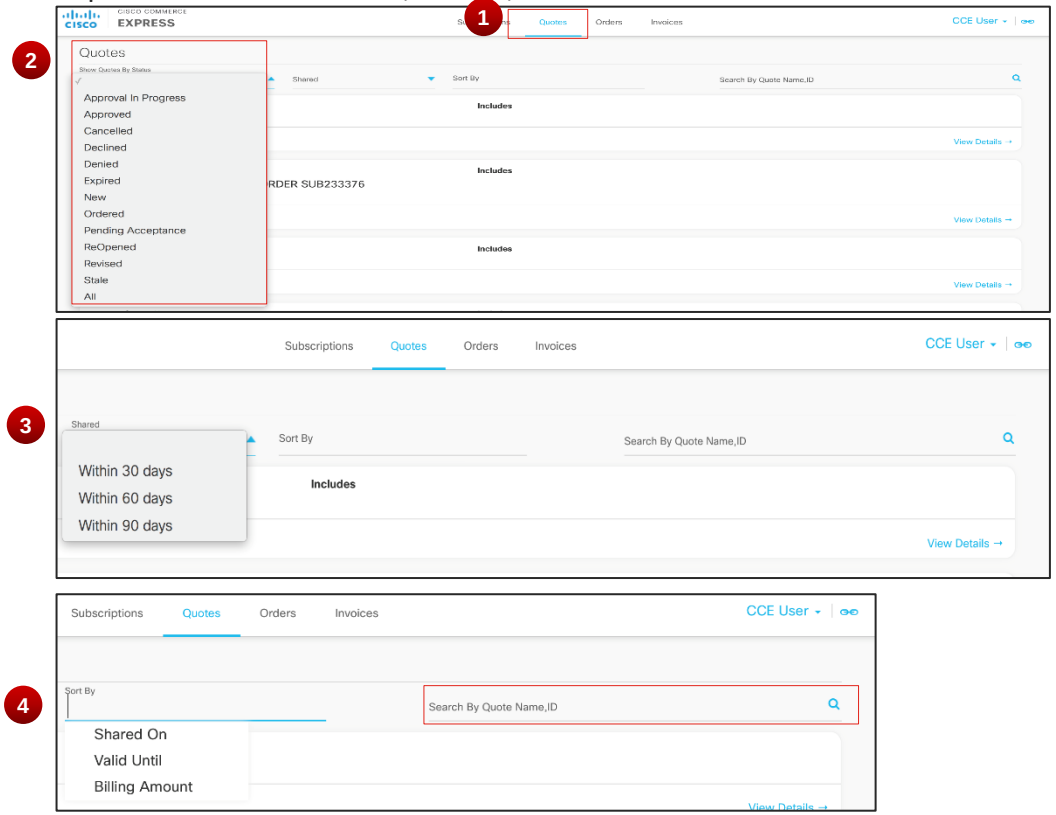
Kunder kan nu hantera **offerter** som skapats av Cisco direkt i Cisco Commerce Express-plattformen. När en offert har delats med dig syns den på instrumentpanelen för offerter i Cisco Commerce Express. Du kan nu sortera, filtrera, söka efter och visa alla dina offerter. Du har endast åtkomst till offerter som har delats med dig.

1. På startsidan för Cisco Commerce Express klickar du på **Offerter** för att visa alla offerter med information på hög nivå.

2. Om du vill **filtrera efter status** klickar du på listrutan och alla tillämpliga citatstatusar i avsnittet Status.

3. Använd drop-down för att granska **Delade citat** inom de senaste 30, 60 eller 90 dagarna

4. Du kan sortera efter datum inklusive när en offert är *Delad på, Giltig till eller Faktureringsbelopp.*



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

Hantera en offert och gör en beställning

Hantera en offert och gör en beställning

Cisco Commerce EXPRESS

Översikt:
Kunder kan nu hantera offerter och placera beställningar från sin instrumentpanel i Cisco Commerce Express (CCE).

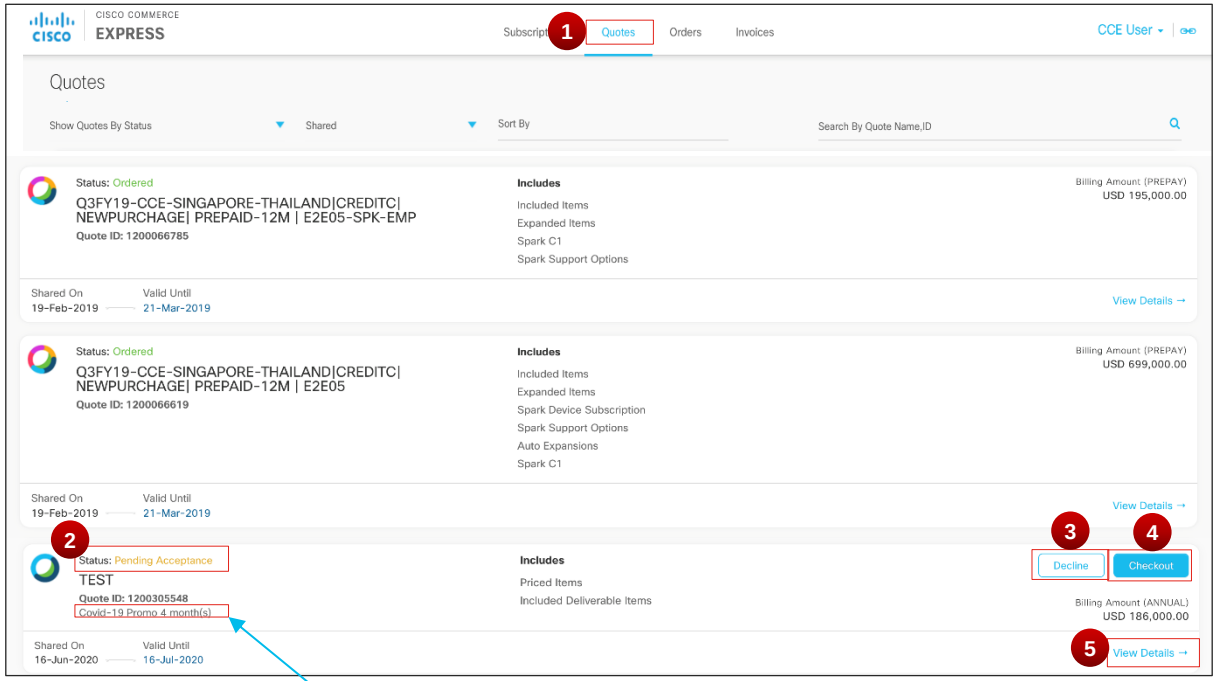
1. På startsidan för Cisco Commerce Express klickar du på Offerter för att visa instrumentpanelen **Offerter** .

2. För nya citat som väntar på godkännande visas ”***Väntar på godkännande***” i statusfältet.

3. Klicka på **Avvisa** för att avvisa offerten.

4. Klicka på **Utcheckning** för att kassera.

5. Klicka på **Visa information** för att visa information om offerter.



Obs! Om en kampanj tillämpas på offerten visas den här.

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

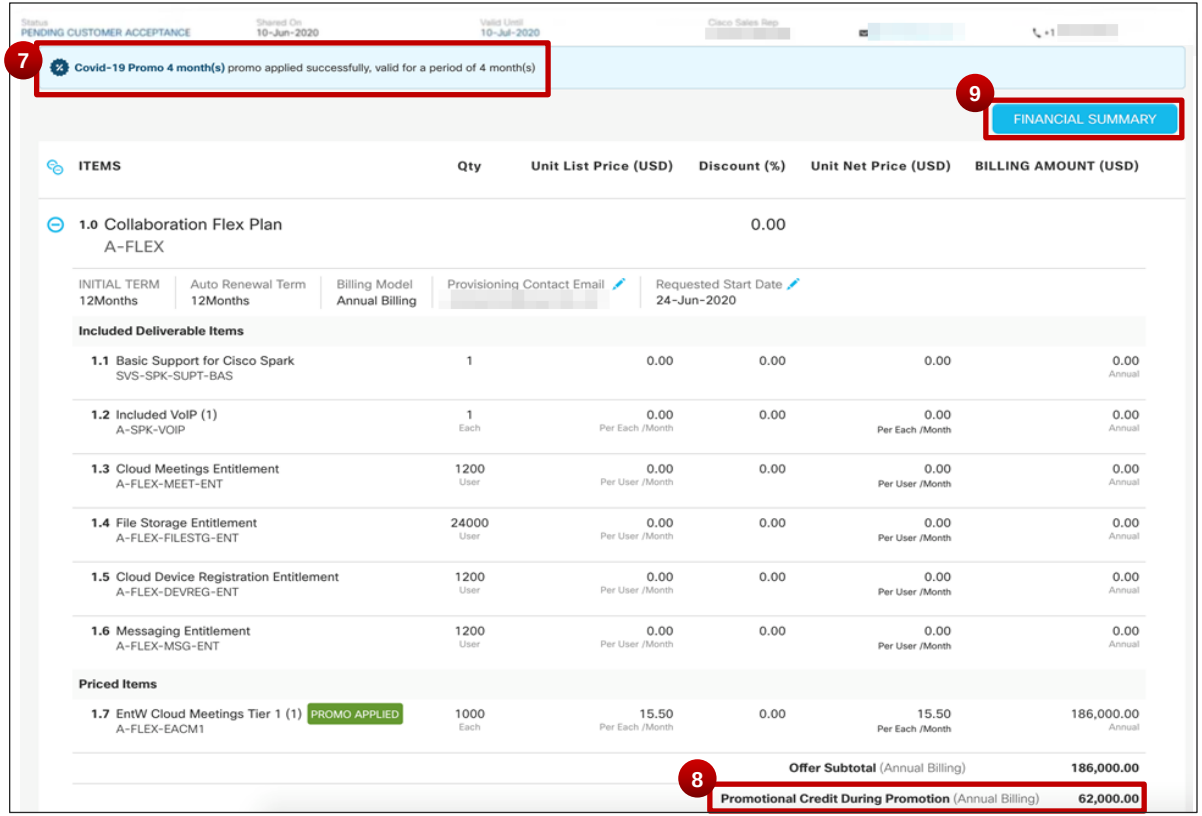
Hantera en offert och gör en beställning

6. När du har klickat på **Visa information** från instrumentpanelen kommer sidan Objekt att visa informationen på offerten.

7. Om en kampanj har tillämpats på offerten visas ett meddelande högst upp med erbjudandets namn och varaktighet.

8. Dessutom visas **delsumman för kampanjkrediter** längst ned i offertlistan för att informera användarna om de rabatter de får.

9. Klicka på **Finansiell sammanfattning** för att se mer information om prisposterna i offerten.



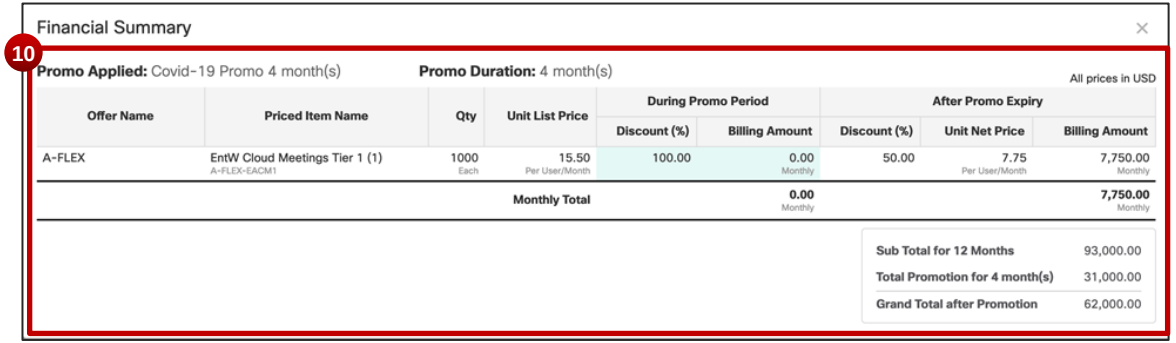
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Hantera en offert och gör en beställning

10. Popup-fönstret **Ekonomisk sammanfattning** visar detaljinformation om kampanjen för varje objekt. Användare kommer att kunna se namnet på den tillämpade kampanjen och varaktigheten för kampanjen. Varje post med tillämpad kampanj visas i tabellen Ekonomisk sammanfattning. Användare kan se rabatten och faktureringsbeloppet under erbjudandeperioden samt rabatten, nettopriset per enhet och faktureringsbeloppet efter att kampanjen har löpt ut. Obs! alla prispottade objekt i offerten oavsett om en kampanj tillämpas på objektet visas i tabellen Ekonomisk sammanfattning.

- Obs! För årlig fakturering visas den totala årliga faktureringen.

11. Klicka på **Checkout** för att fortsätta beställningen av offerten.

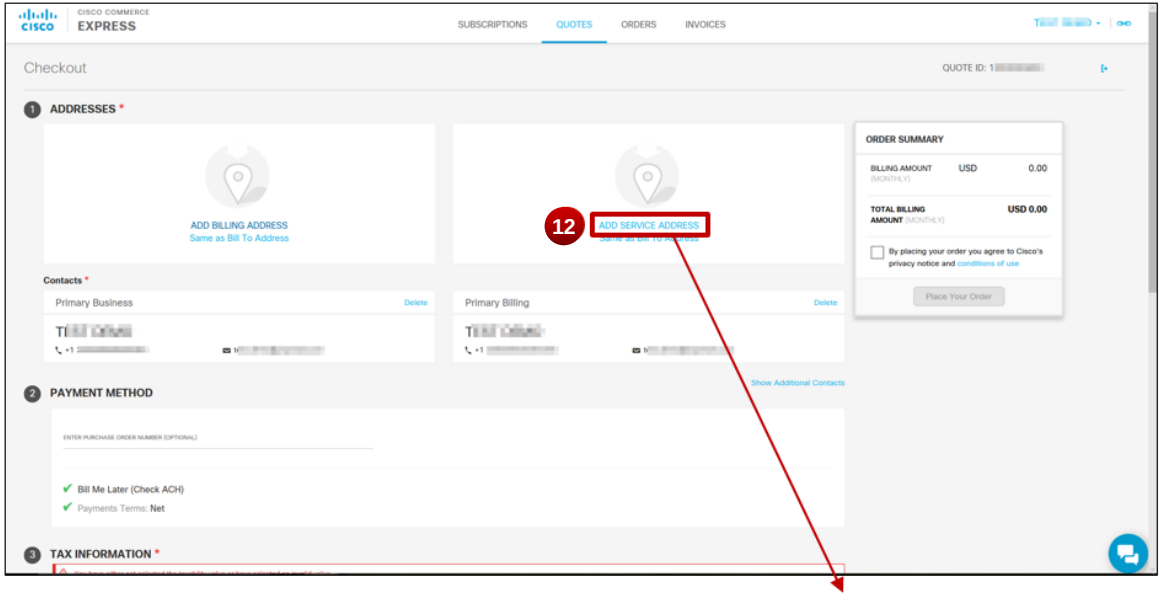


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Hantera en offert och gör en beställning

12. Klicka på Lägg till tjänsteadress, om tillämpligt, på utcheckningssidan.

13. Klicka på **Lägg till ny adress**.



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

Hantera en offert och gör en beställning

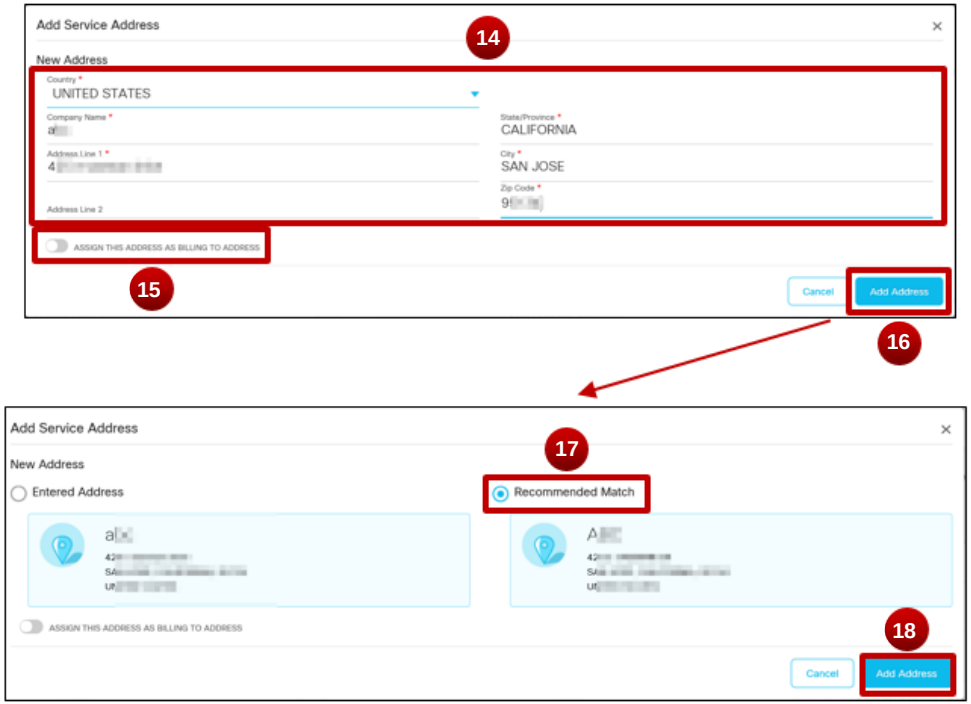
14. Cfyll i alla fält i rutan **Lägg till tjänsteadress**. Klicka på Lägg till tjänsteadress, om tillämpligt, på sidan Utcheckning.

15. Klicka om tillämpligt på Tilldela Denna Adress Som Fakturering till adress.

16. Klicka på **Lägg till adress**.

17. Klicka på **Rekommenderad** matchning.

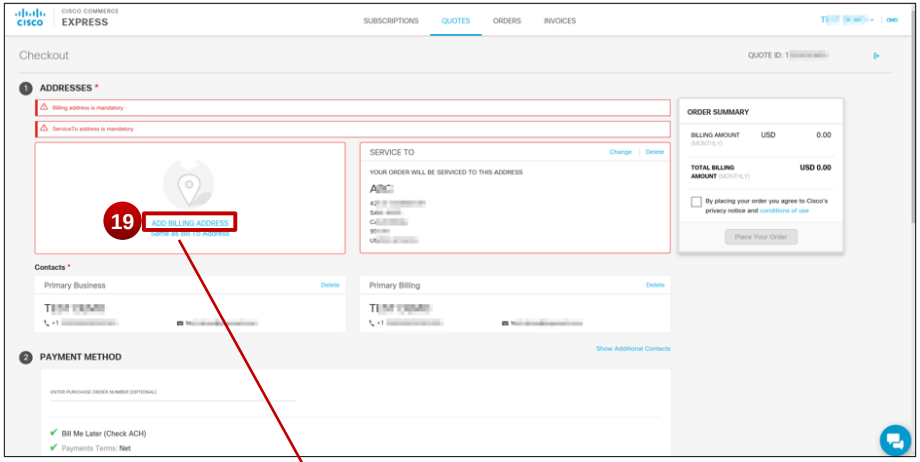
18. Klicka på Lägg till adress.



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

Hantera en offert och gör en beställning

19. Klicka på **Lägg till faktureringsadress**.

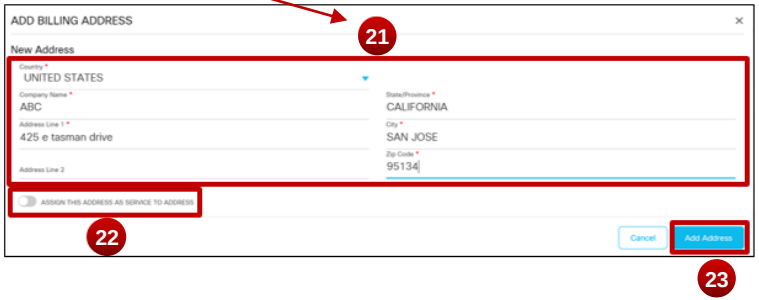


20. Klicka på Lägg till ny adress.

21. Cfyll i alla fält i rutan Lägg till faktureringsadress.

22. Klicka på Tilldela den här adressen som tjänst till adressen om tillämpligt.

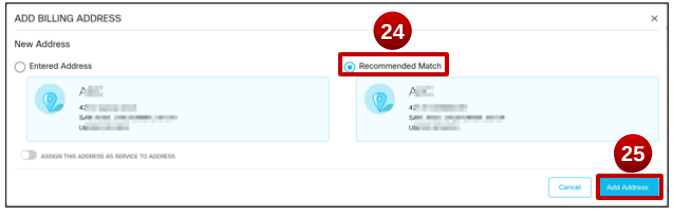
23. Klicka på Lägg till adress.



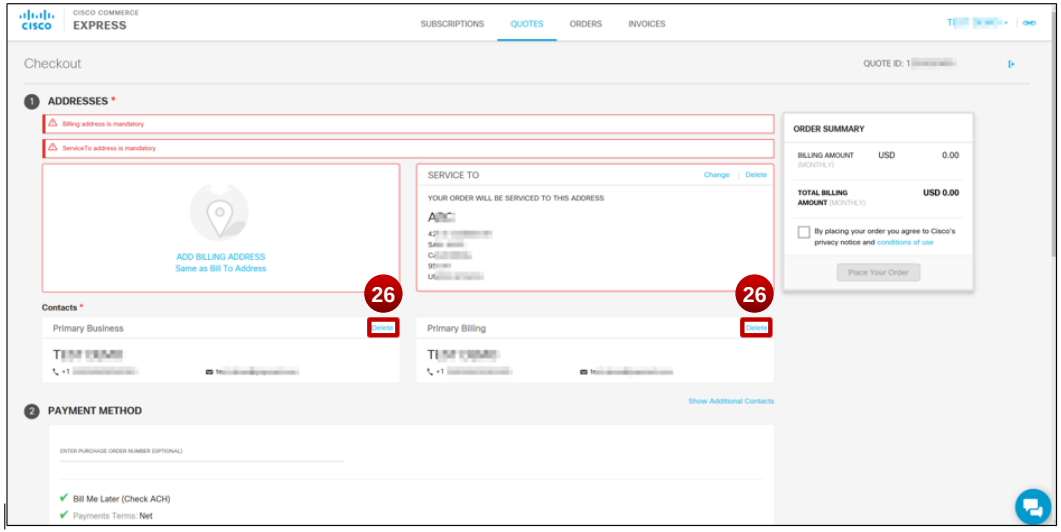
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Hantera en offert och gör en beställning

24. Klicka på Rekommenderad matchning.
25. Klicka på Lägg till adress.



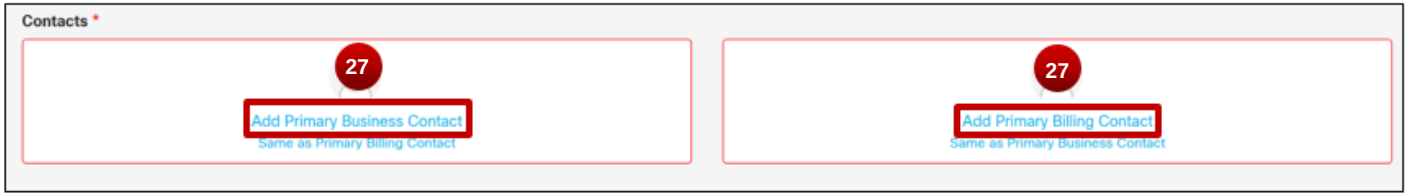
26. Om du vill ta bort en befintlig primär kontakt eller primär faktureringskontakt klickar du på Ta bort.



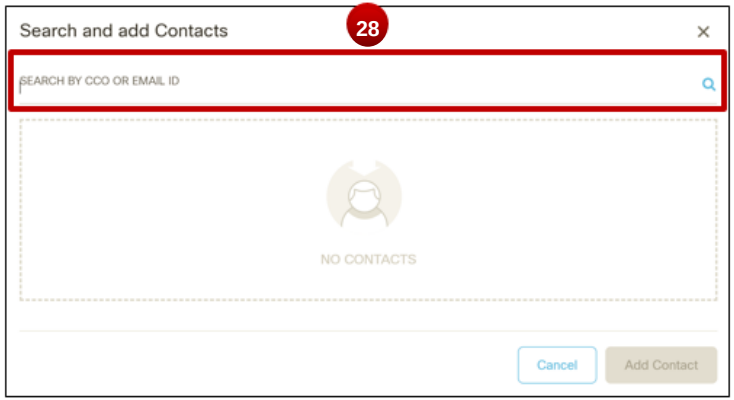
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Hantera en offert och gör en beställning

27. Om du vill lägga till en primär affärskontakt eller primär faktureringskontakt klickar du på Lägg till primär affärskontakt eller Lägg till primär faktureringskontakt.
Obs! Både primära affärskontakter och primära faktureringskontakter är obligatoriska.



28. Välj din kontakt i fältet Sök efter **CCO- eller e-post-ID**.
Obs! Om du vill lägga till en ny affärskontakt går du vidare till steg 24.

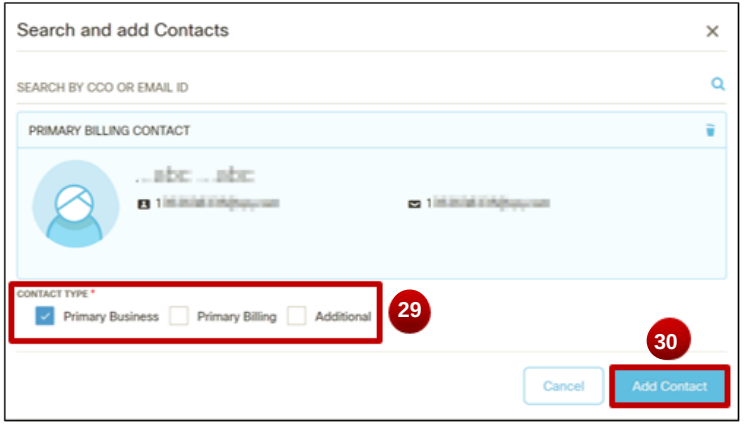


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Hantera en offert och gör en beställning

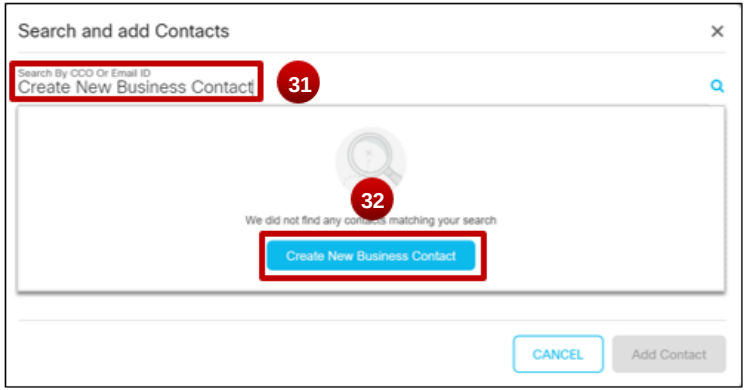
29. Välj alla tillämpliga kontakttyper

30. Klicka på **Lägg till kontakt**.
Obs! Du kan inte redigera kontakter när de har lagts till. Ta bort kontakten och lägg till igen om du vill göra ändringar. Lägg till igen



31. För att skapa en ny affärskontakt anger du ”Skapa ny affärskontakt” i fältet Sök efter Cisco.com-konto (CCO ID) eller e-post-ID

32. Klicka på **Skapa ny affärskontakt**



Om din kontakt med faktureringsadministratör inte längre finns hos företaget och kontakten måste uppdateras kan du skicka in ett ärende här:

Länk: https://www.cisco.com/go/cs
Portalsökväg: Offert > Ny offert > Cisco Commerce Express

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

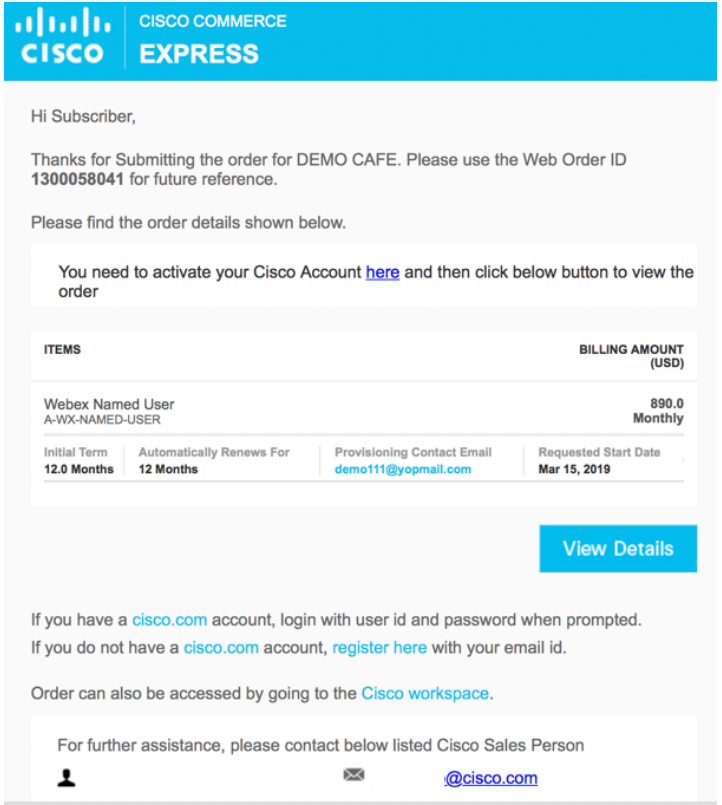
Cisco.com-konto (CCO ID)

Aktivera e-post och visa faktura

Obs! Om kontakten är ny får den nya användaren ett e-postmeddelande som innehåller meddelandet ”Aktivera” CCO ID-konto i e-postmeddelandet, tillsammans med den aktuella fakturan.

Klicka här för att aktivera ett nytt CCO ID-konto

Klicka på Visa detaljer för att visa fakturan



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

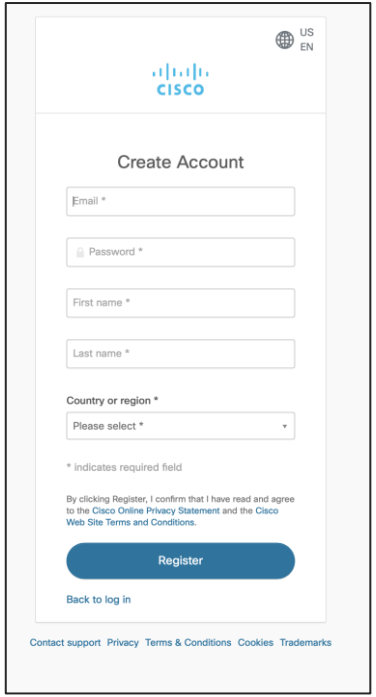
Skapa ett Cisco.com-konto (CCO ID)

Hur konfigurerar jag ett Cisco-ID (CCO-ID)?

1. Gå till registreringssidan
2. Fyll i alla obligatoriska fält.
3. Klicka på Registrera.

OBSERVERA:
Här är några sätt att lägga till för att mappas till ditt företagskonto, din beställning eller din faktura:

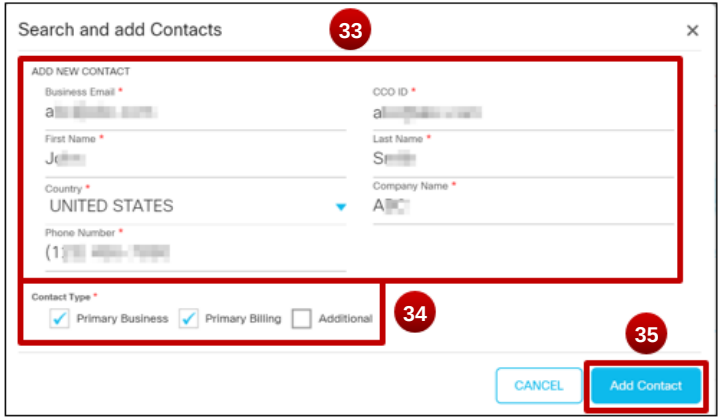
- Försäljningen bör ”dela beställning” eller faktura med dig och lägga till dig som kontakt på kontot.
- Din interna affärskontakt kan lägga till dig som faktureringskontakt, sekundär kontakt eller supportkontakt till kontot direkt i CCE.
- Du kan skapa ett ärende för att begära att bli tillagd www.cisco.com/go/cs



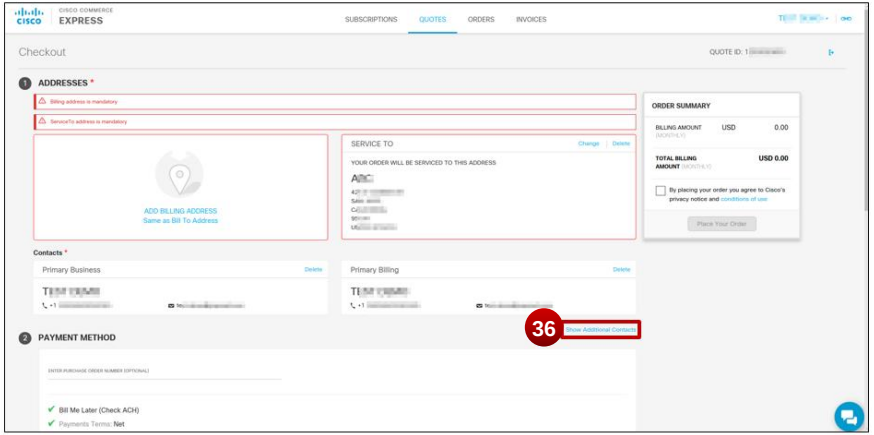
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Hantera en offert och gör en beställning

33. Fyll i informationen om ”Lägg till ny kontakt
34. Välj alla tillämpliga kontakttyper
35. Klicka på Lägg till kontakt



36. Om du vill se ytterligare kontakter klickar du på Visa ytterligare kontakter

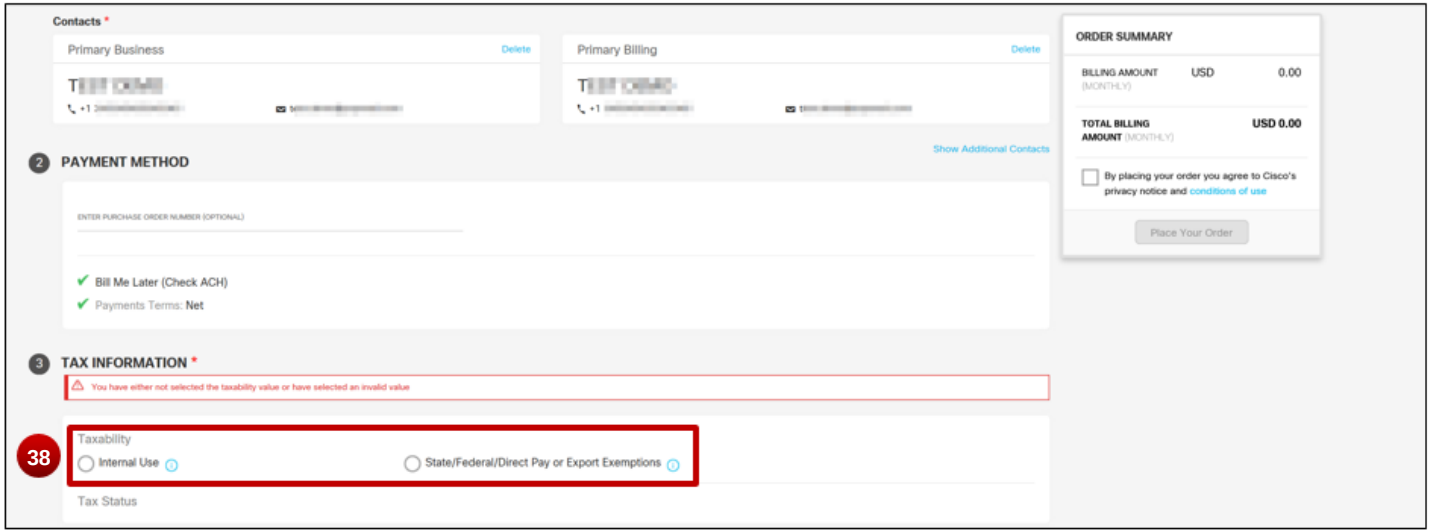


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Hantera en offert och gör en beställning

37. För att lägga till ytterligare kontakter klickar du
Klicka för att lägga till ytterligare kontakter.

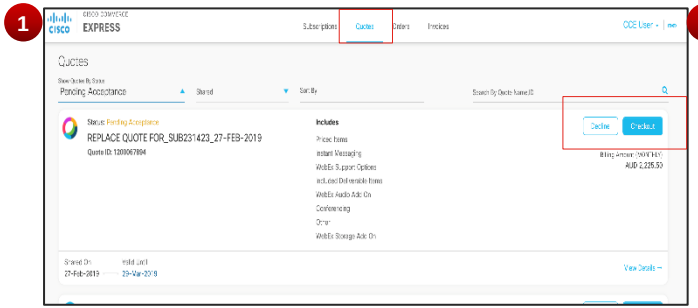
38. Klicka på beskattningsalternativet i rutan Skatteinformation.

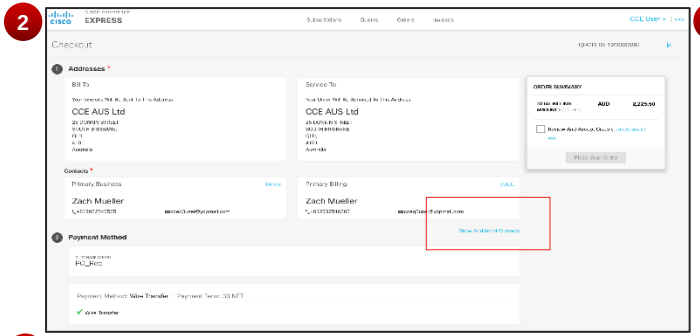


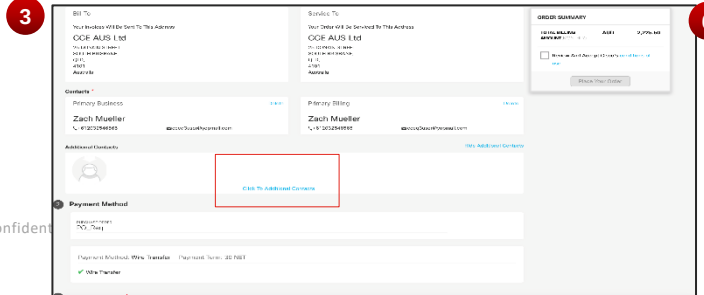
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

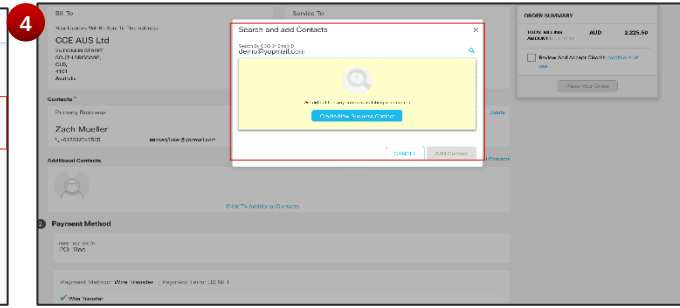
Lägg till en sekundär faktureringskontakt

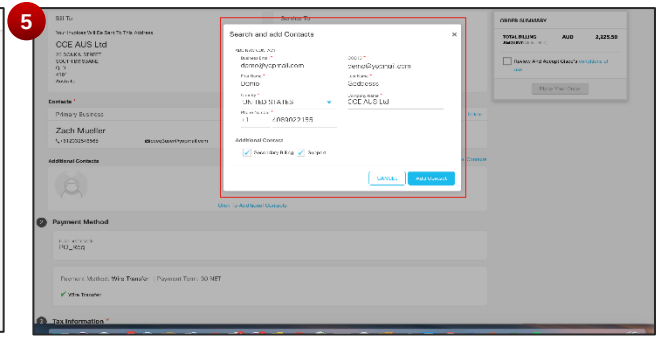
1. För att lägga till en sekundär kontakt väljer du ett citat
2. Gå till utcheckning
3. Visa ytterligare kontakter
4. Klicka för att lägga till ytterligare kontakter
5. Sök för att tilldela användare eller klicka för att Skapa en ny användarkontakt. Välj sekundär faktureringsroll eller supportroll
6. Granskning av sekundär kontakt har lagts till

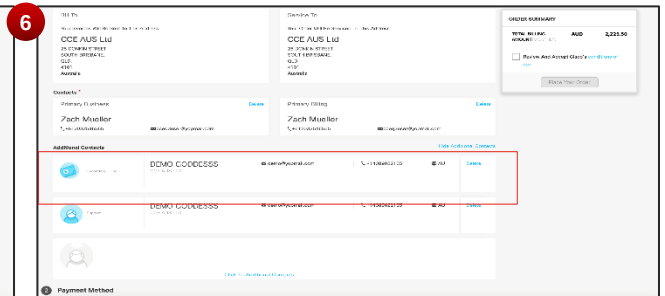












© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confident

Hantera en offert och gör en beställning

39. Klicka på pennikonen för att ändra e-postadressen för etableringskontakten.

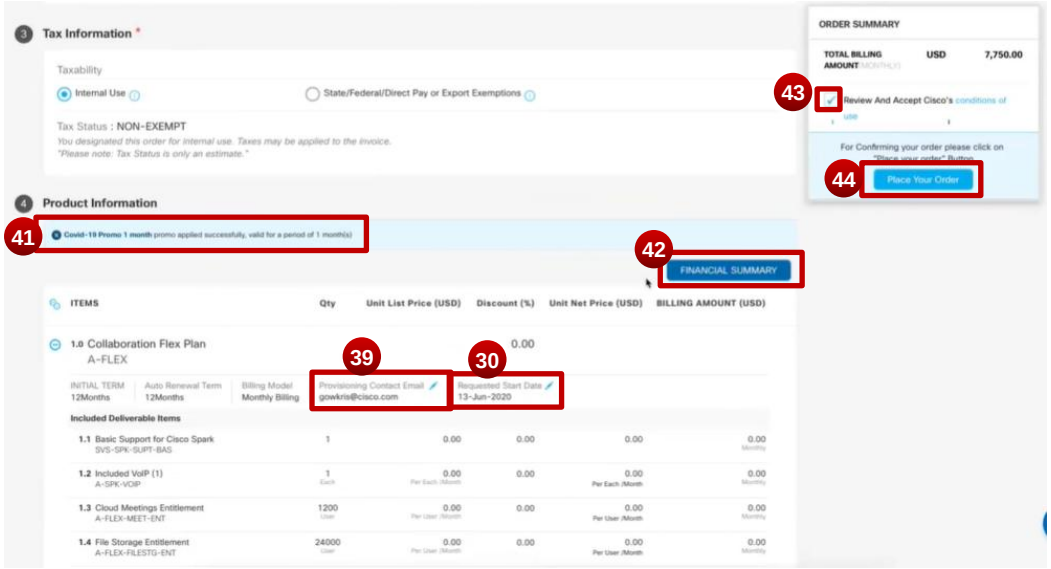
40. Klicka på pennikonen för att ändra begärt startdatum

41. Om en kampanj tillämpades på offerten visas ett meddelande där erbjudandets namn och varaktighet anges.

42. Klicka på Finansiell sammanfattning för att visa den finansiella sammanfattningen av prispotten i offerten.

43. För att göra din beställning markerar du rutan ☐ för att godkänna Ciscos sekretesspolicy och användningsvillkor.

44. Klicka på Placera din beställning



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

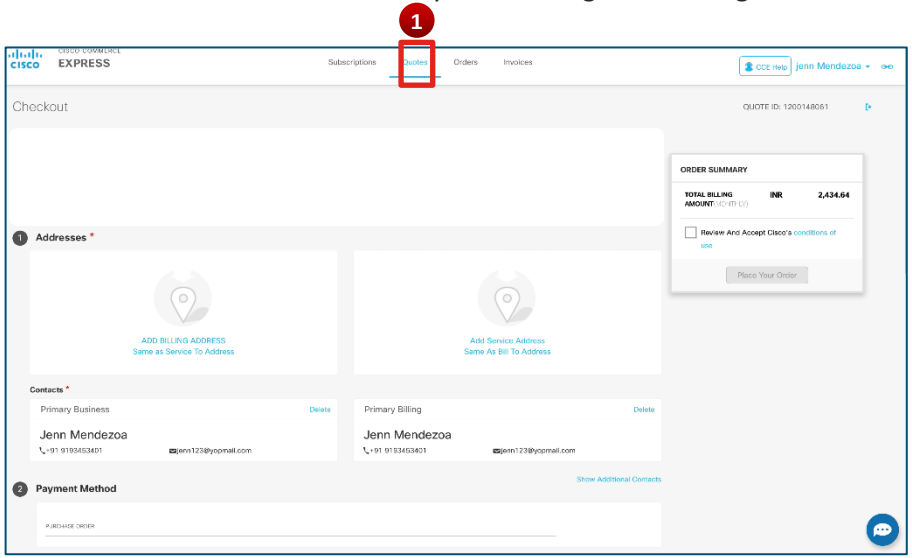
Hantera inköpsorder (PO-nummer)

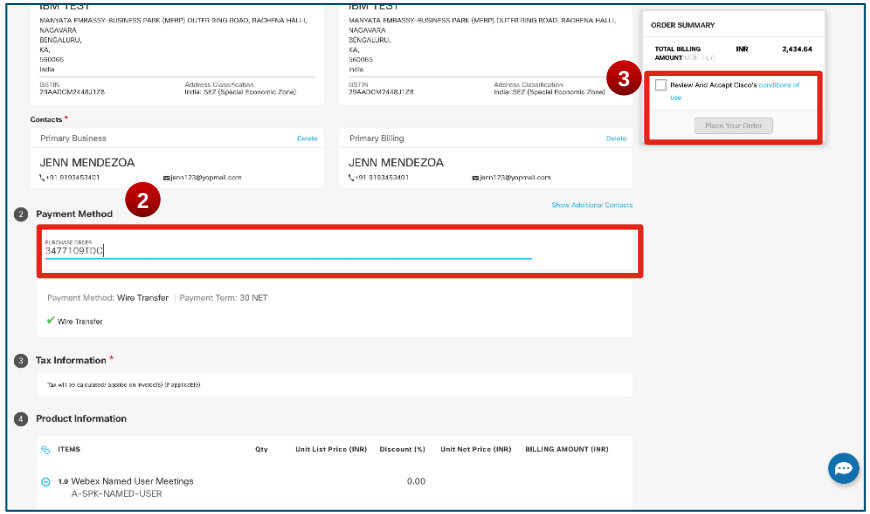
Lägga till ett PO-nummer i en ny beställning:

1. Från **CCE-instrumentpanelen > Granska citat**.
    1. För nya användare kan du se stegen för att registrera dig i din e-post [här](#).

2. Bläddra nedåt 2) **Betalningsmetod** och ange **PO-nummer > Uppdatera PO-fält.**

3. Observera: PO-nummer för nya beställningar måste anges innan du accepterar offerten från din försäljningsrepresentant.



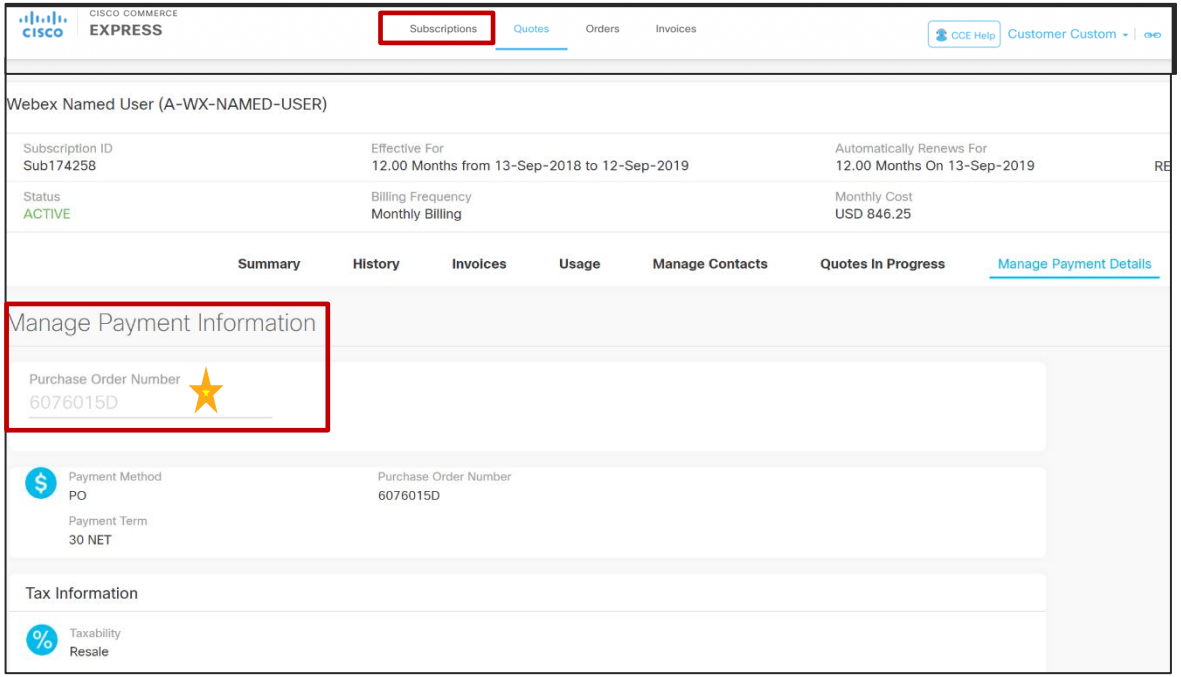


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Hantera inköpsorder (PO)

Aktiva prenumerationer kan endast ändras av kunder (faktureringskontakter).

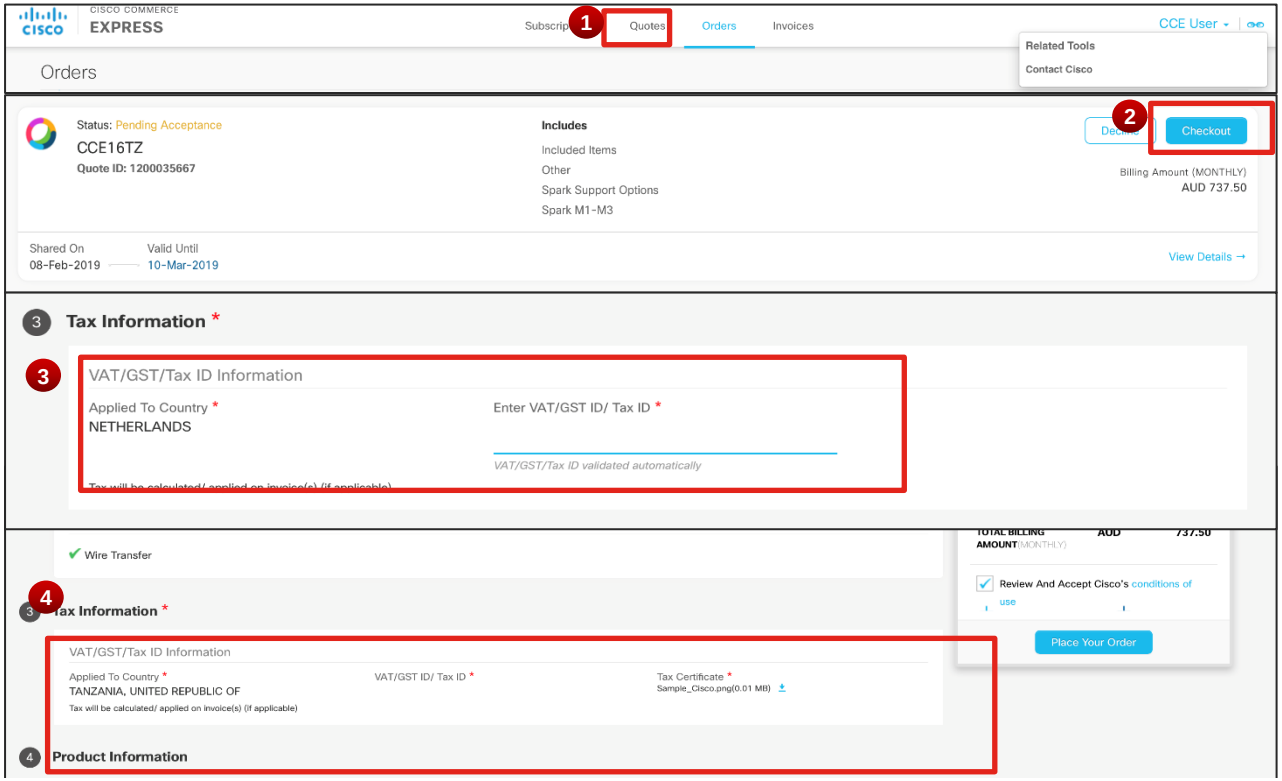
1. Välj **Prenumerations UI** > Hantera betalningsuppgifter > Uppdatera PO-fält.



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

Uppladdning av momsregistreringsnummer och certifikat

1. Klicka för att visa Offerter som delas av försäljning.
2. Klicka på Utcheckning
3. Kund eller VSS kan nu överföra registreringsintyg för moms
4. För länder som inte har en manuell/automatisk länk för sökning av momsregistreringsnummer.



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

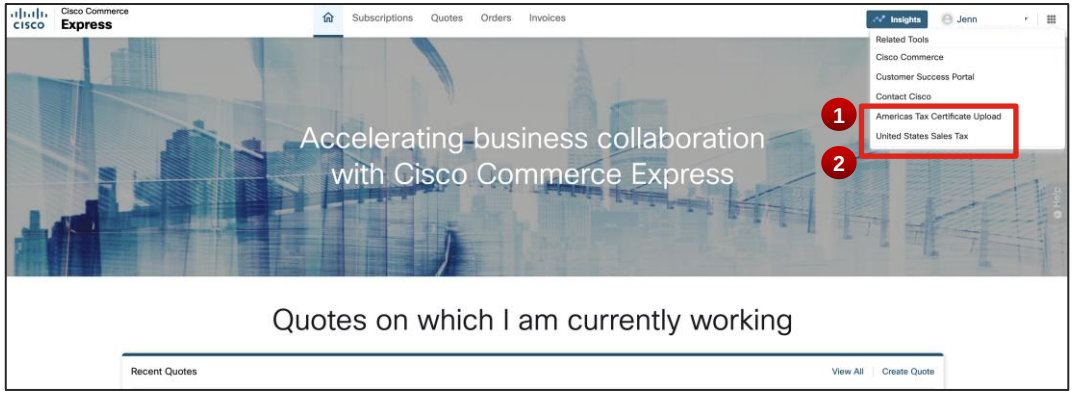
Skattealternativ

1. **Beskattningsalternativ** visas för kunder. Kunder kan välja bland undantag för intern användning (ej undantagen) eller statliga/federala/direkta betalningar eller exportundantag
2. Definitionen av skatt visas i avsnittet om beskattningsbarhet

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

Skatteverktyg i CCE

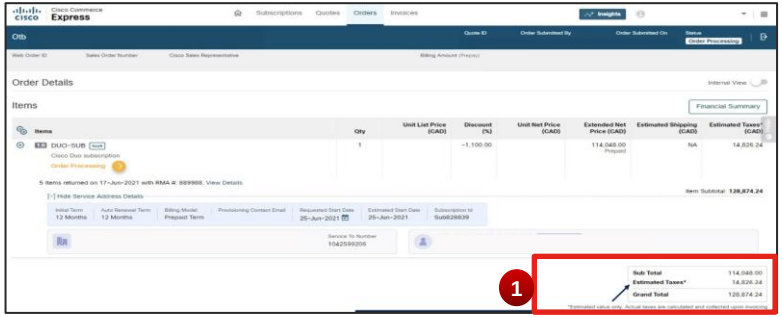
1. En länk medföljer som gör det möjligt för kunder att omdirigera till kundtjänsthubben för att ladda upp sina skattecertifikat
2. Länk till Cisco Tax webbplats för allmän information om moms



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

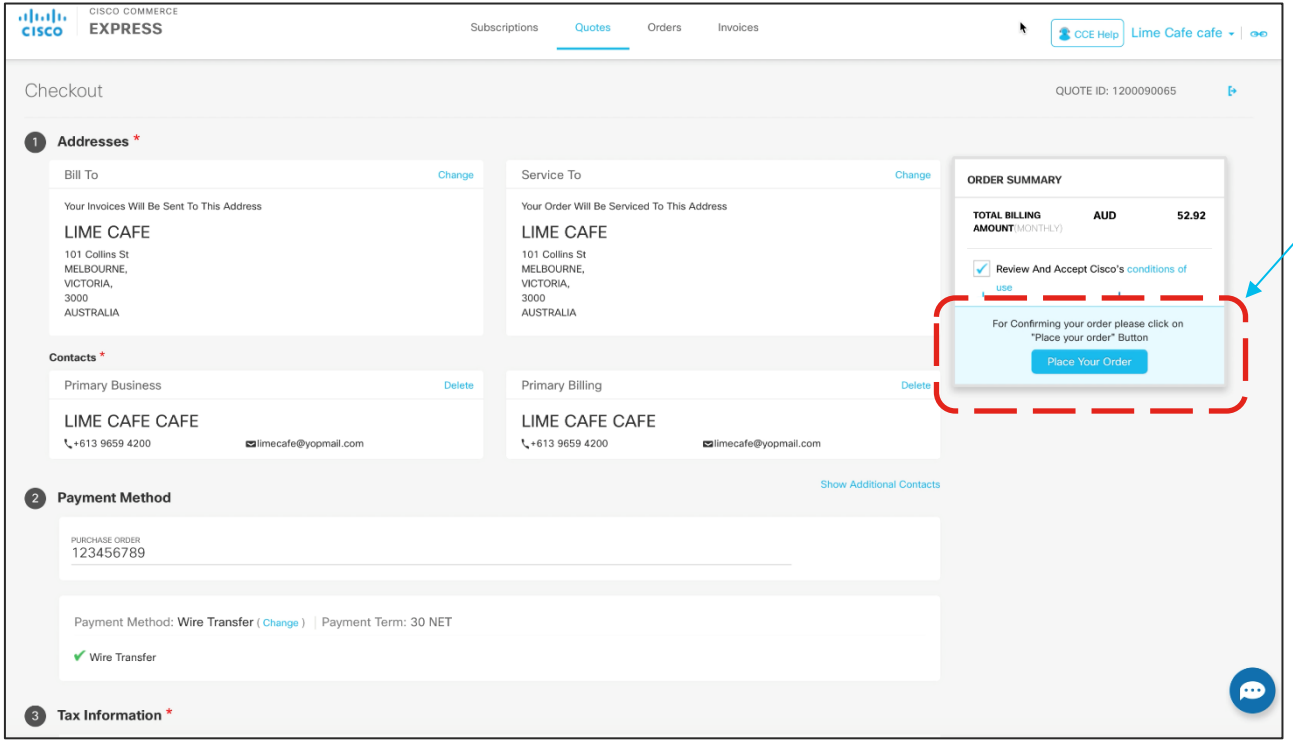
Skattevisning och -avtal

1. Uppskattad skatt visas för kunderna
2. Kunden måste godkänna avtalet om beräknad moms



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

Placera beställningspunkt

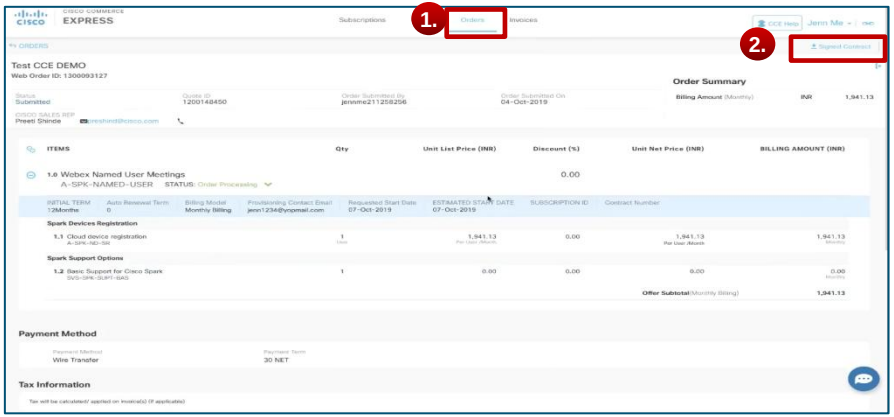


Knappen Beställ markeras nu för kunder när de bekräftar och lägger beställningar.

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

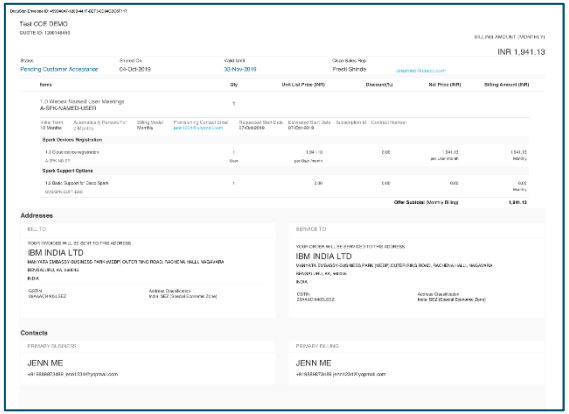
Hämta ditt signerade avtal

1. Från orderskärmen
2. Vänsterklicka på Undertecknat avtal
3. Filen kommer att hämtas och innehåller:
   a) kopia av signerad T&C
   b) kopia av din faktura.



3. a)

3. b)



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

Visa, hämta och skriva ut fakturor

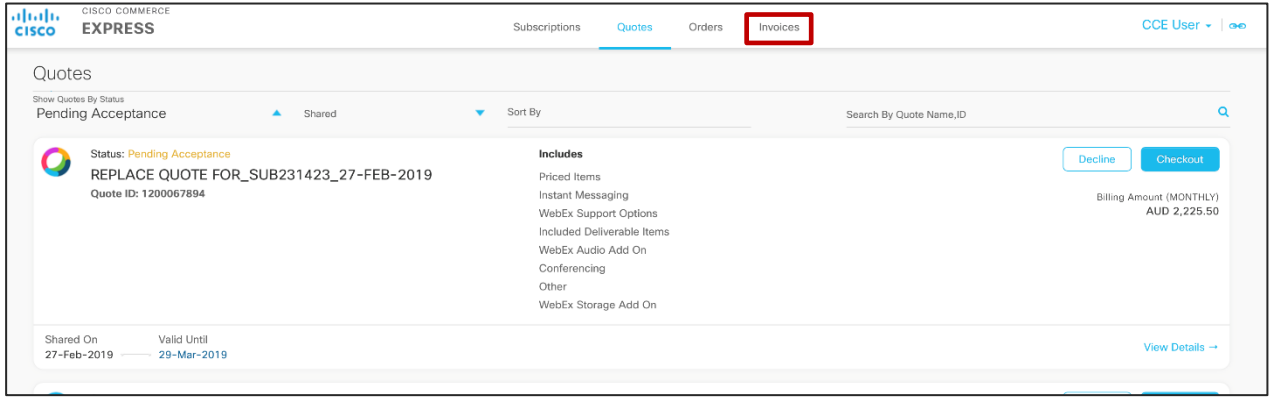
Visa, hämta och skriva ut fakturor

Översikt:

Kunder kan nu visa, hämta och skriva ut fakturor i Cisco Commerce Express (CCE).

1. På startsidan för Cisco Commerce Express klickar du på Fakturor för att visa alla fakturor med information på hög nivå.

1



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

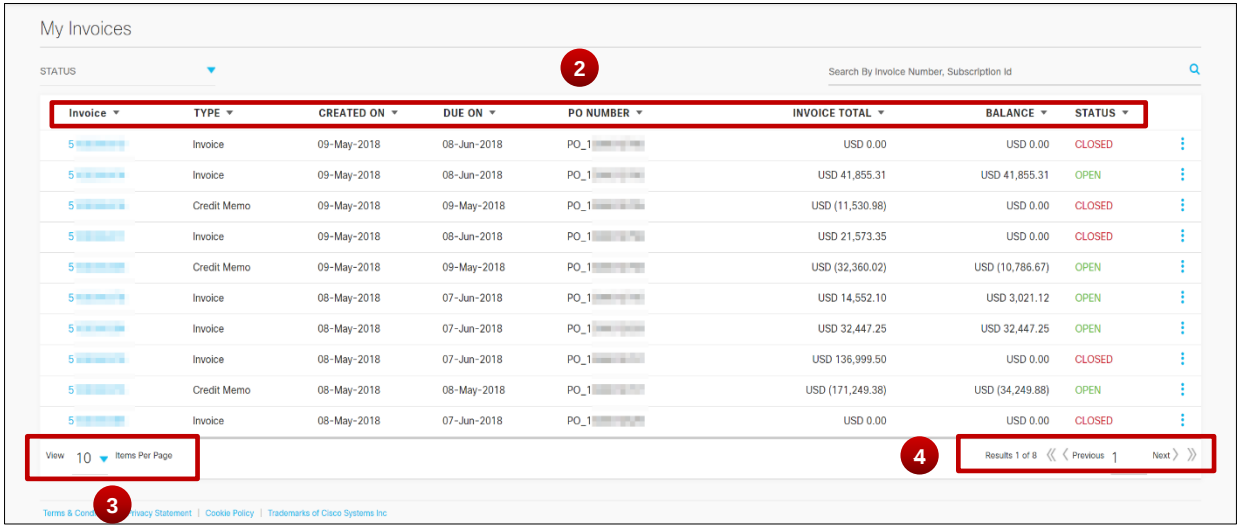
Visa, hämta och skriva ut fakturor

2. Sortera dem genom att klicka ⬍ på uppåt-/nedåtpilen bredvid varje kolumnrubrik.

3. Använd rullgardinsmenyn Objekt per sida om du vill visa fler eller färre fakturor per sida.

Obs! CCE-fakturor är som standard 20 fakturor per sida.

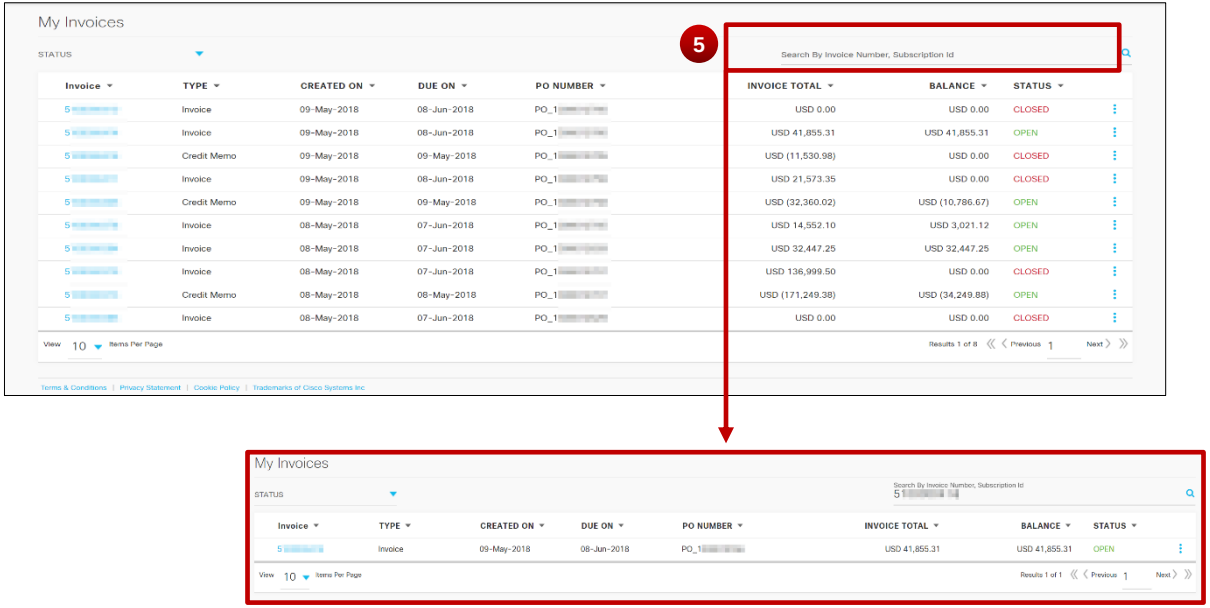
4. Använd de enskilda pilarna för att gå framåt eller tillbaka en sida och de dubbla pilarna för att gå framåt eller tillbaka till den sista sidan respektive den första sidan.



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

Visa, hämta och skriva ut fakturor

5. Från instrumentpanelen klickar du på **Fakturor** och sedan **Sök** efter **Faktura# eller Prenumeration#.**

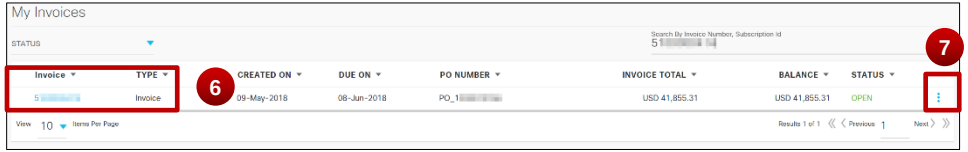


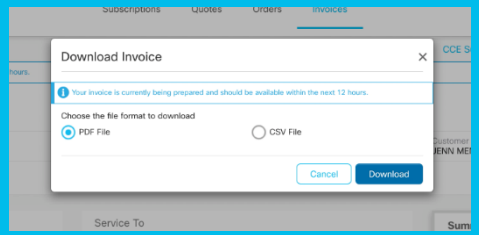
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Visa, hämta och skriva ut fakturor

6. Om du vill **visa mer information** om fakturan klickar du på **faktureringsnumret**.

7. För att **hämta fakturan** klickar du på ikonen ⋮ med tre vertikala punkter.

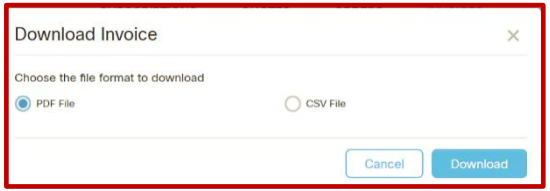




Kundfakturor kommer att vara tillgängliga att hämtas inom 12 timmar eller efter 16:00 PST från Offert Acceptans och Villkor.

8 Download Invoice

9. Klicka på **Hämta** faktura.



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

Visa, hämta och skriva ut fakturor

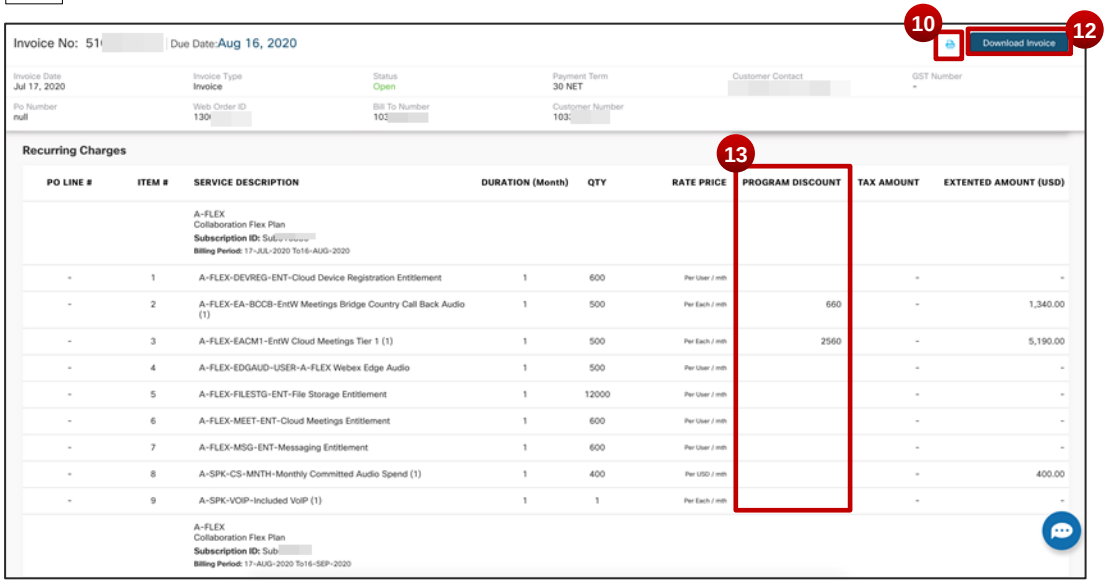
10. Klicka på ikonen Skrivare för att **skriva ut** fakturan.

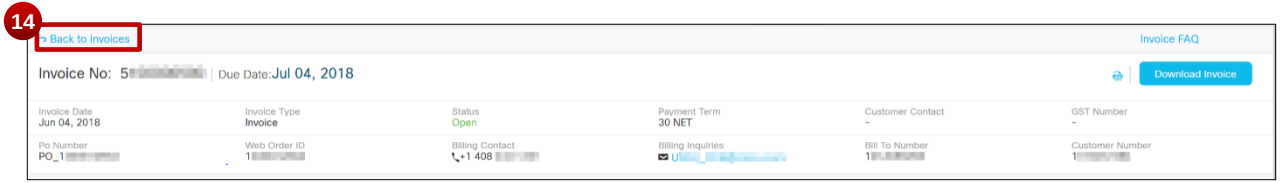
11. För att visa **Vanliga frågor om fakturor** klickar du på Vanliga frågor om fakturor
Obs! Vanliga frågor om fakturor finns också längst ned i .pdf-versionen av fakturan.

12. För att hämta fakturan klickar du på **Hämta faktura**

13. På fliken CCE-fakturor har kolumnen **Programrabatt** lagts till från och med augusti 2020 och visar rabattbeloppet om några kampanjer tillämpades på linjeobjekten.

14. För att återgå till huvudlistan över fakturor klickar du på **Tillbaka till fakturor**.





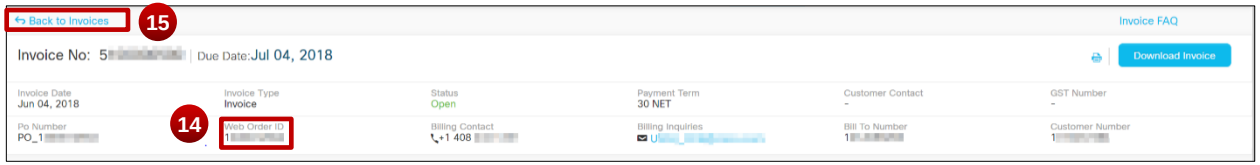
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

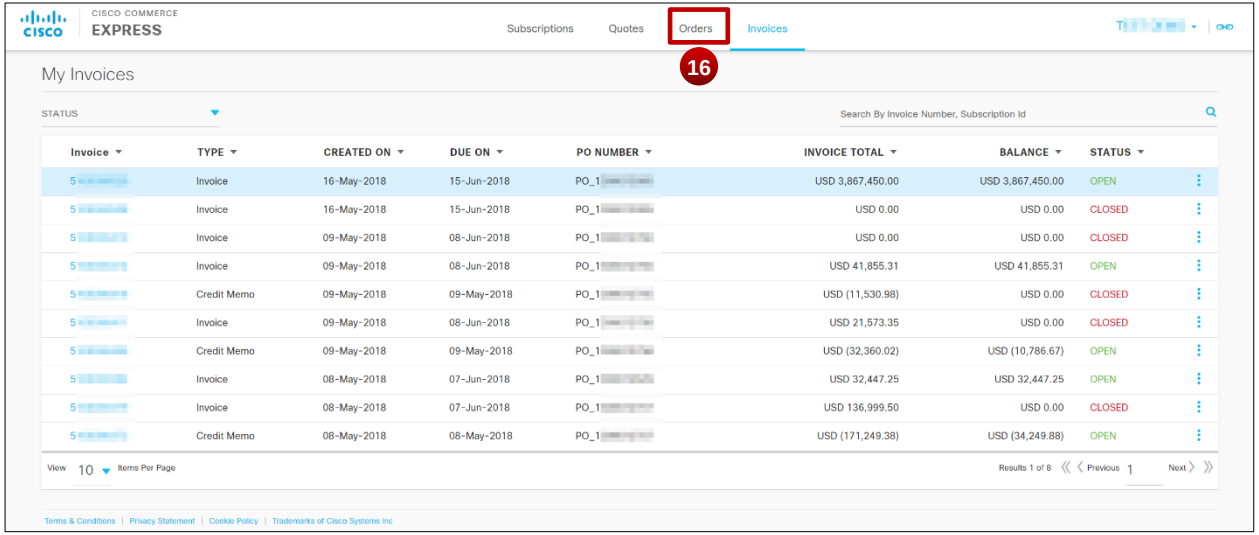
Visa, hämta och skriv ut fakturor

14. Om du vill visa taxabilitet antecknar du webbbeställnings-ID på fakturan.

15. Klicka på Tillbaka till fakturor.

16. Klicka på Beställningar.



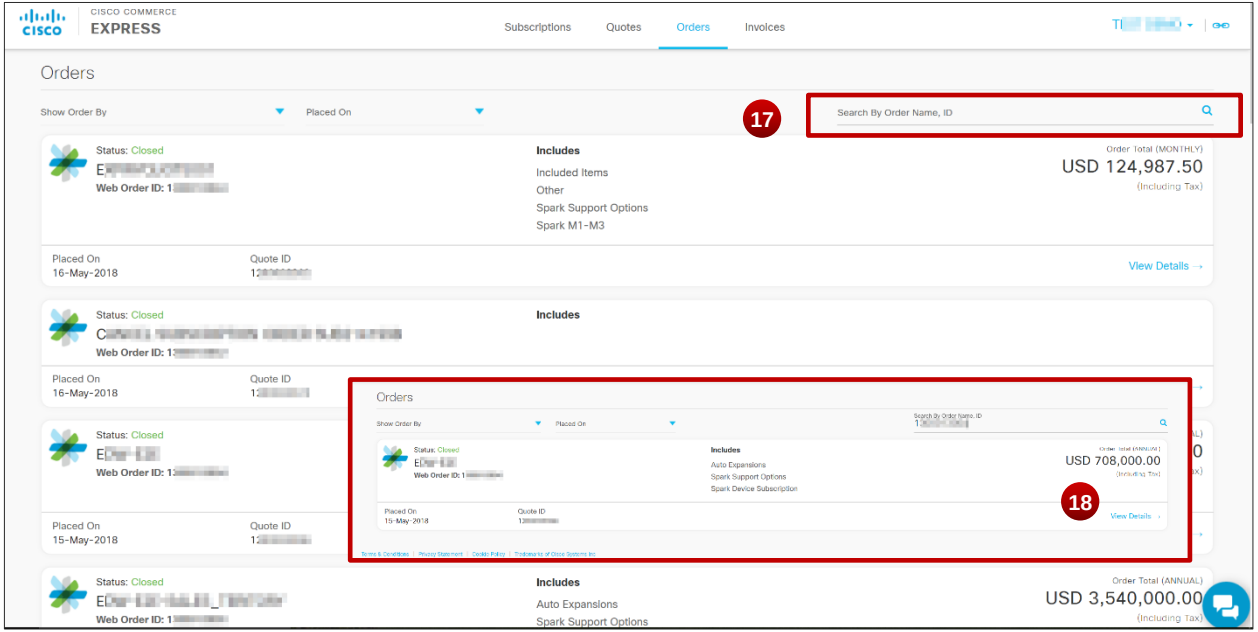


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Visa, hämta och skriv ut fakturor

17. På fliken Beställningar anger du webbbeställnings-ID i fältet Sök efter ordernamn och ID.

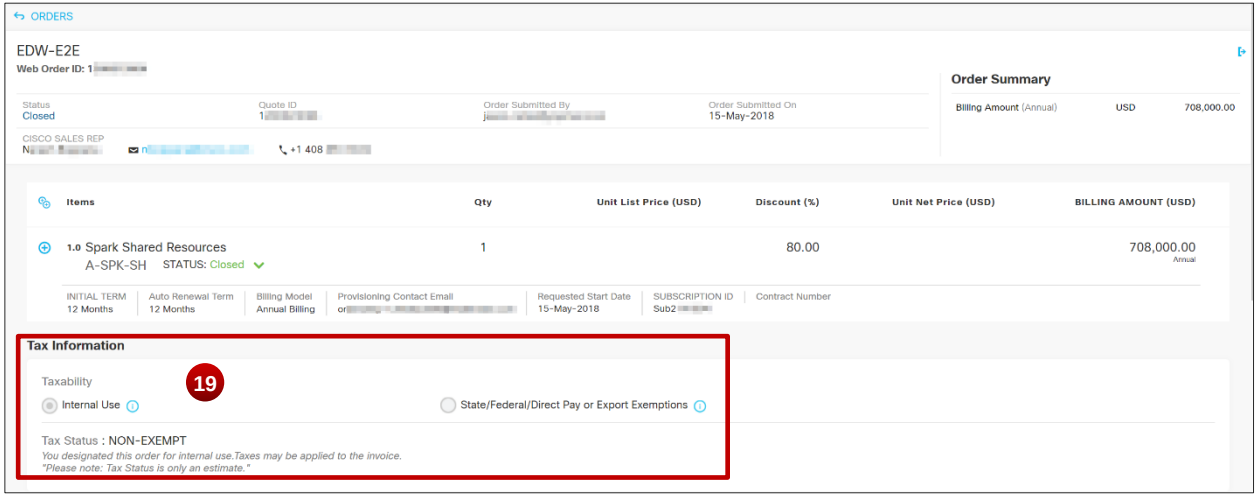
18. Klicka på Visa detaljer.



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

Visa, hämta och skriv ut fakturor

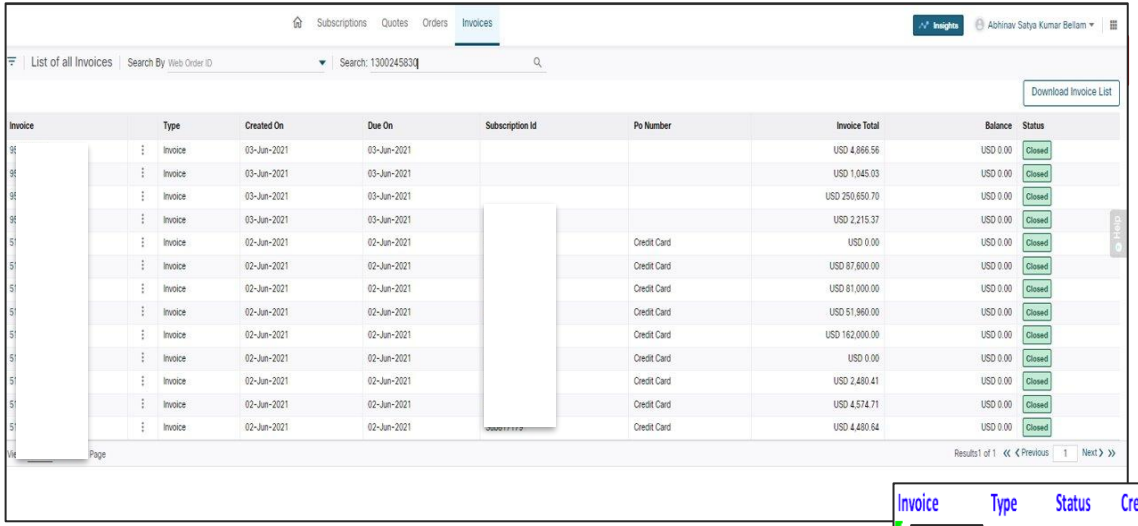
19. På sidan Beställningsinformation ser du avsnittet Beskattningsbarhet under avsnittet Objekt.



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

Fakturaexport

CCE ger kunder möjlighet att hämta en lista över fakturor som visas på instrumentpanelen för fakturor.



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

Kunder kan:

- gör en tom sökning och exportera alla fakturor från en instrumentpanel.
- filtrera efter prenumeration, fakturor som tillhör den prenumerationen exporteras
- filtrera efter fakturastatus, Excel innehåller endast filtrerade fakturor

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

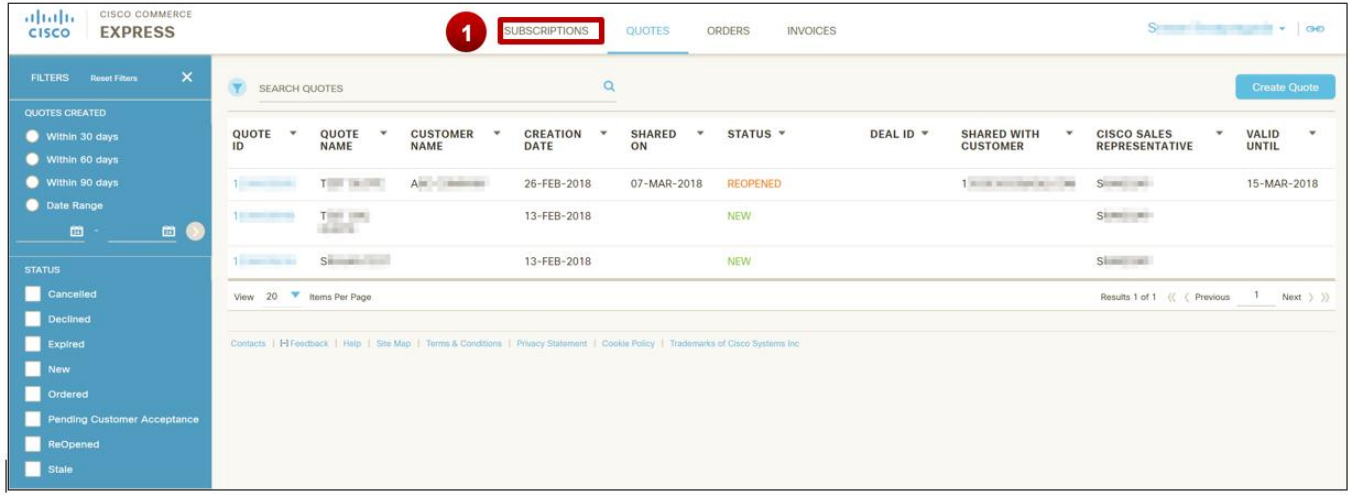
Visa och hantera prenumerationer från instrumentpanelen

Visa och hantera prenumerationer från instrumentpanelen

Cisco Commerce EXPRESS

Översikt:
Kunder kan nu hantera **prenumerationer** på plattformen Cisco Commerce Express (CCE).

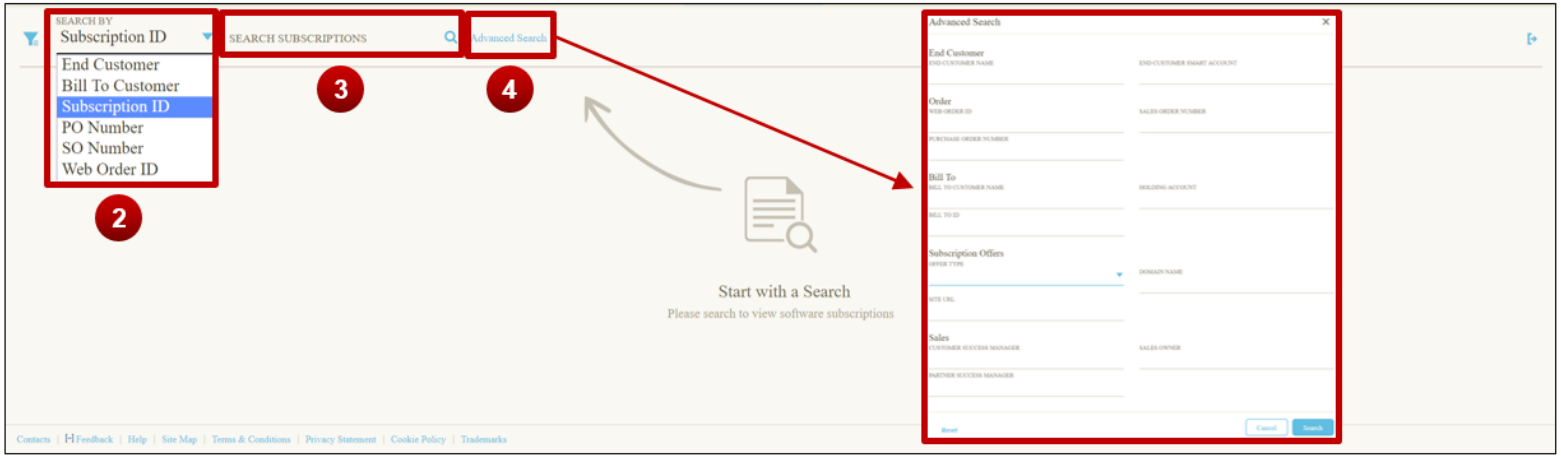
1. På startsidan för Cisco Commerce Express klickar du på **Prenumerationer**



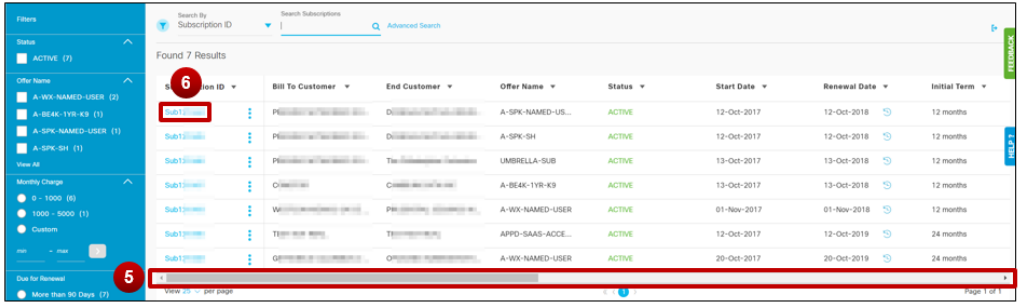
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Visa och hantera prenumerationer från instrumentpanelen

2. På fliken Prenumeration väljer du ett sökalternativ från rullgardinsmenyn Sök Bay.
3. Ange den associerade sökvariabeln i fältet Sök prenumerationer.
4. Alternativt kan du klicka på Avancerad sökning.



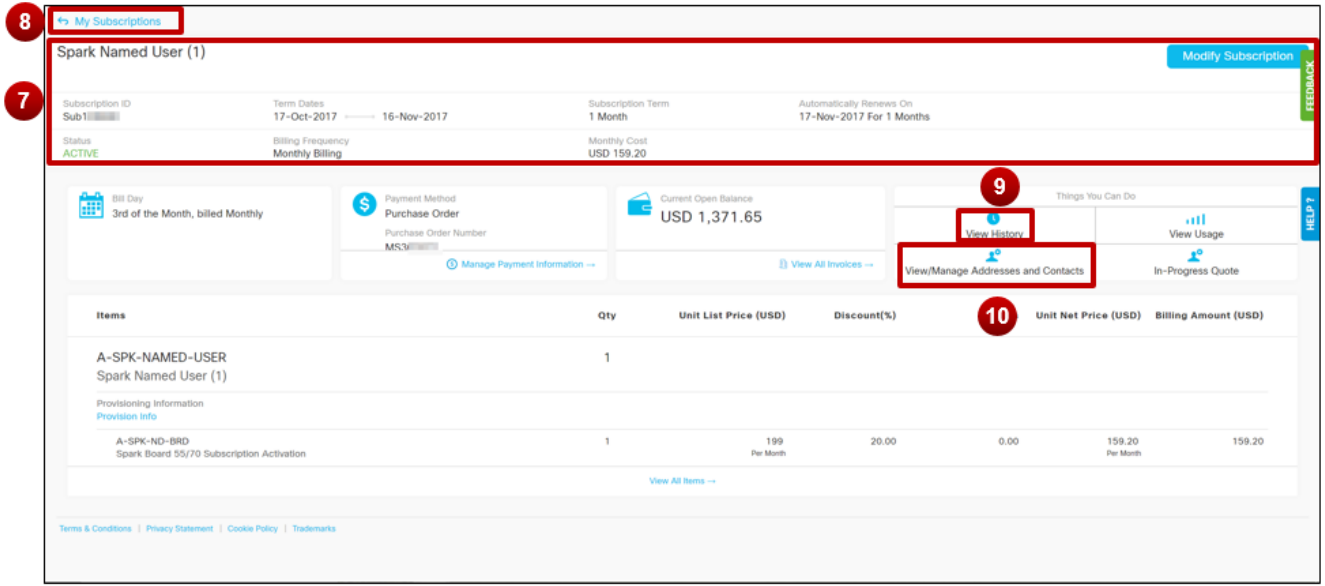
5. Använd rullningslisten för att visa information på hög nivå om prenumerationen.
6. Klicka på prenumerations-ID för att visa mer information om prenumerationen



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

Visa och hantera prenumerationer från instrumentpanelen

7. **Visa prenumerationsinformation** i prenumerationsrubriken.
8. Klicka på **Mina prenumerationer** för att återgå till prenumerationsmenyn.
9. Klicka på **Visa historik** för att visa historik.
10. För att **visa och hantera adresser och kontakter** klickar du på Visa/hantera adresser och kontakter.



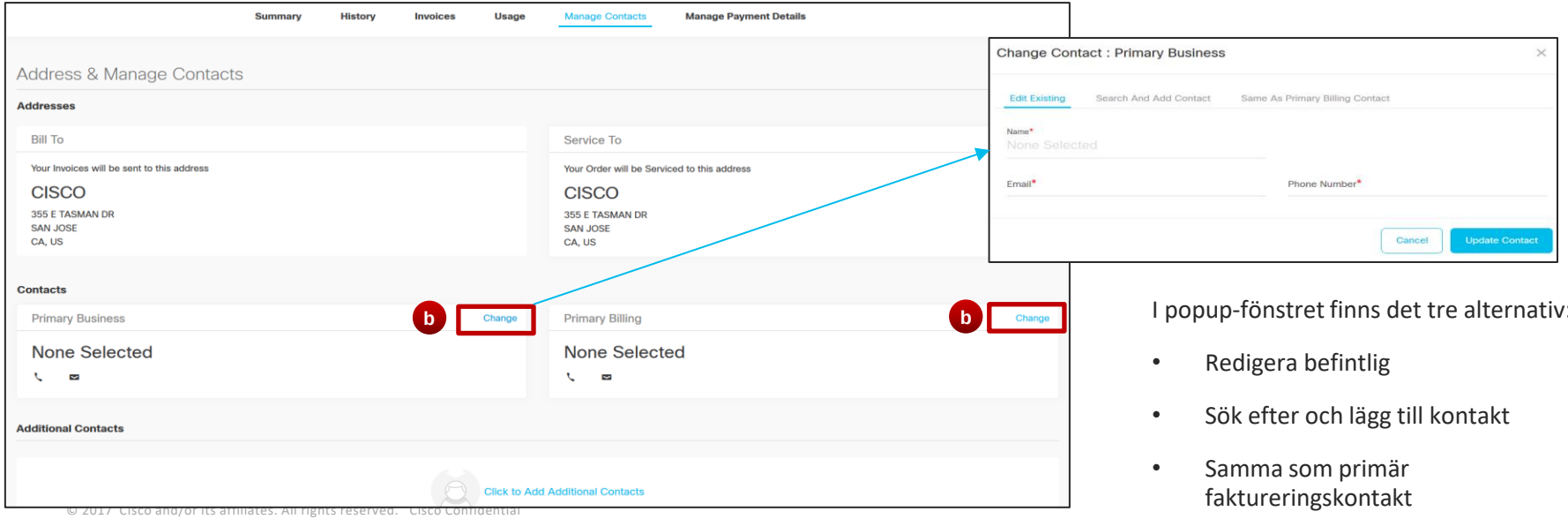
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Visa och hantera prenumerationer från instrumentpanelen

10. För att **visa och hantera adresser och kontakter** klickar du på Visa/hantera adresser och kontakter.

a) För att uppdatera en faktureringsadress måste kunderna kontakta sin interna försäljningsrepresentant för att fylla i ändra. CCE-kunder hittar sin Cisco Inside Sales Rep under Cisco-kontakter i Hantera kontakter.

b) Endast Primary fakturering eller affärskontakt eller en intern Cisco-användare kan uppdatera den primära faktureringen eller verksamheten Kontakt på prenumerationen. Om du vill uppdatera den primära faktureringskontakten klickar du på **Hantera kontakter** och sedan på **Ändra** under Primär faktureringskontakt under Faktura till kundkontakter och ange önskad kontaktinformation i popup-fönstret.



I popup-fönstret finns det tre alternativ:

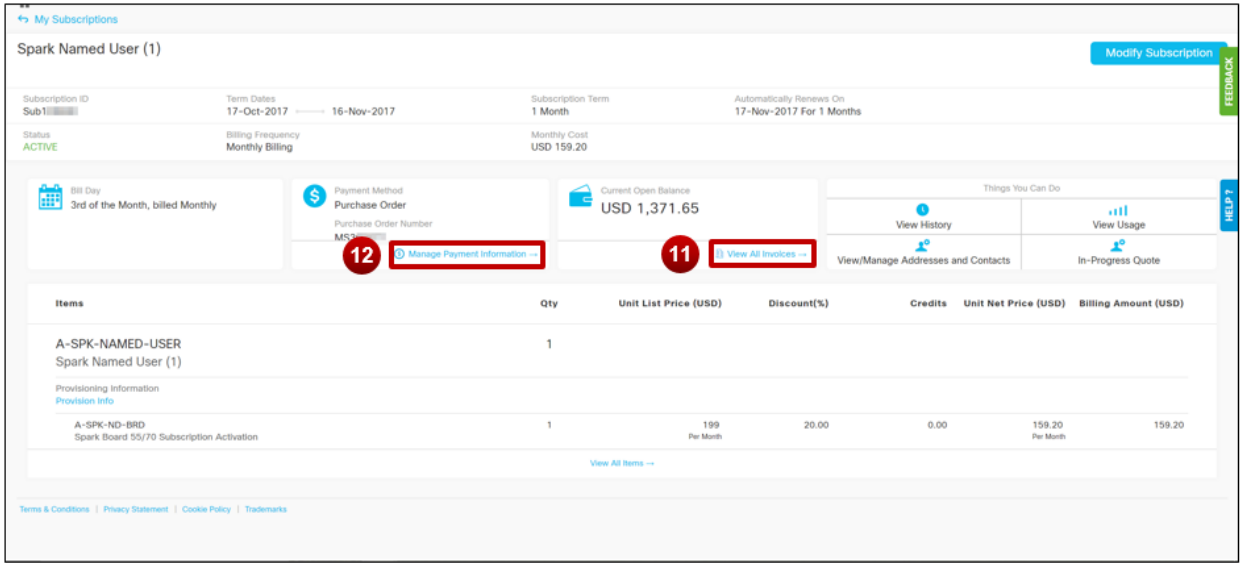
- Redigera befintlig
- Sök efter och lägg till kontakt
- Samma som primär faktureringskontakt

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

Visa och hantera prenumerationer från instrumentpanelen

11. Klicka på **Visa alla fakturor** för att visa alla fakturor.

12. Klicka på **Hantera betalningsinformation** för att visa betalningsinformation.



Observera: Återstående saldon ska betalas via Cisco Commerce Express när avtalet löper ut.

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

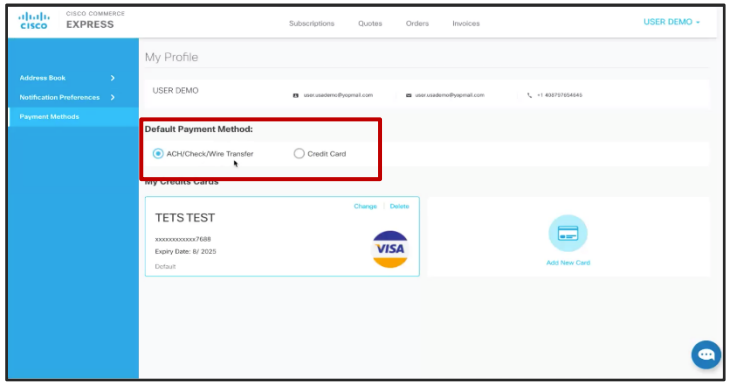
Kreditkortsbetalning

Kreditkortsbetalning

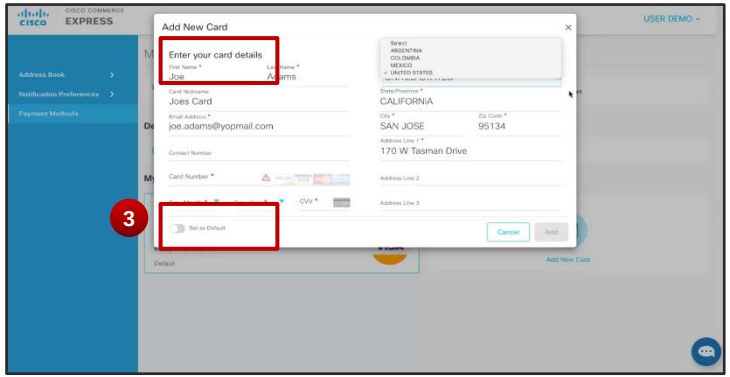
1. Kunder kan nu inkludera en **standardbetalning** med kreditkort.

2. Du kan uppdatera eller **Lägga till nytt** kreditkort genom att ange nödvändig kreditkortsinformation.

1



2



3

3. Använd längst ner till vänster på kreditkortsskärmen för att ställa in en **standard** Lista över rollfigurer i Star Wars **kreditkort** för att automatiskt betala prenumerationen.

Kreditkortstillgänglighet är tillgänglig för resten av världen

Albanien	Jungfruöarna	Ecuador	Island	Malta	Papua Nya Guinea	Slovakien	Storbritannien
Argentina	Bulgarien	El Salvador	Indien	Mauritius	Paraguay	Slovenien	Förenta staterna
Aruba	Kanada	Estland	Indonesien	Mexiko	Peru	Sydafrika	Uruguay
Australien (Amex)	Caymanöarna	Etiopien	Irland	Moldavien	Filippinerna	Spanien	Amerikanska Jungfruöarna
Österrike	Chile	Finland	Israel	Marocko	Polen	Sri Lanka	Venezuela
Bangladesh	Columbia	Frankrike Tyskland	Jamaica	Nederländerna	Portugal	Sverige	Vietnam
Barbados	Kongo-Brazzaville	Ghana	Kazakstan	Nederländska Antillerna	Puerto Rico	Schweiz	Zimbabwe
Vitryssland	Costa Rica	Grekland	Kenya	Nya Zeeland	Qatar	Tanzania	*Japan CC pågår*
Belgien	Kroatien	Guatemala	Lettland	Nicaragua	Rumänien	Thailand	
Benin	Cypern	Guinea	Litauen	Nigeria	Saudiarabien	Tunisien	
Bermuda	Tjeckien	Honduras	Luxemburg	Norge	Senegal	Uganda	
Bolivia	Danmark	Hongkong	Makedonien	Pakistan	Serbien	Ukraina	
Bosnien och Hercegovina	Dominikanska republiken	Ungern	Malaysia	Panama	Singapore	Förenade Arabemiraten	
Brittiska							

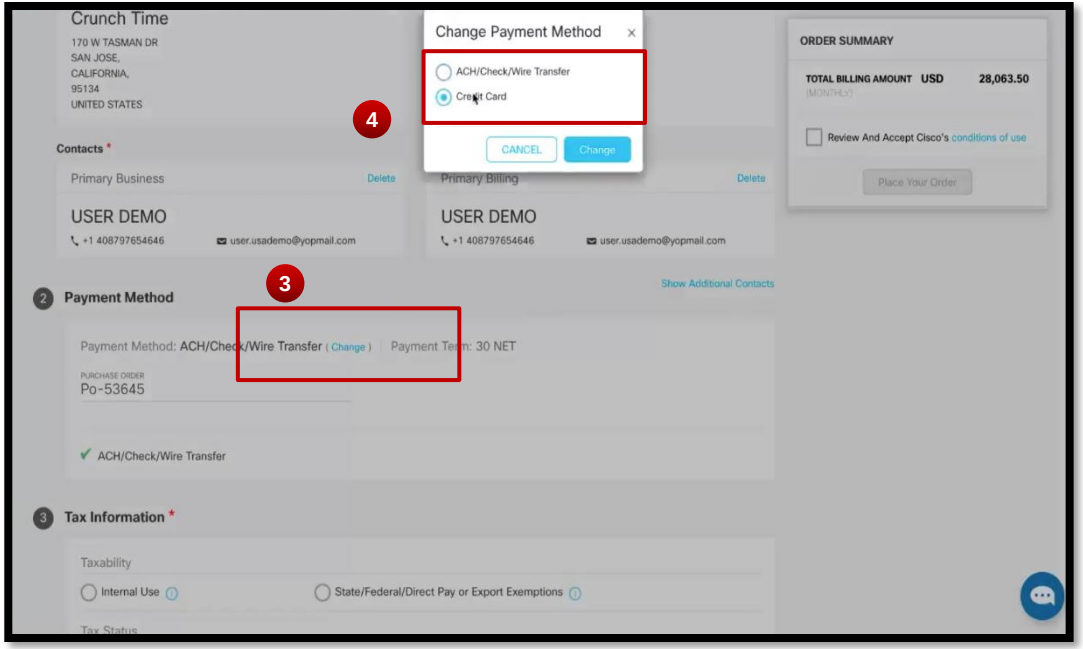
Betalningsmetoder för kreditkort

3. Kunder kan välja **Betalningsmetod.** Klicka på **ändra** för att välja betalningsmetod för kreditkort.

4. Om betalningsmetoden är kreditkort ska du välja (ändra) för att aktivera betalningsalternativet med kreditkort.

5. Om du ställer in betalningsmetod som **standard** kommer prenumerationen automatiskt att utföras automatiskt.

6.Kreditkort har ny **funktion för automatisk spegling**. Kreditkort går ut när du uppdaterar ditt konto



Observera:
Påminnelse om att betala alla **återstående saldo** bör hanteras när du ställer in automatiska betalningar för att säkerställa att betalningar görs i tid.

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

Engångsbetalning

Engångsbetalningar kan göras om ett standardkreditkortsalternativ inte är valt. I så fall kan kunden slutföra en engångsbetalning genom att välja ett **sparat kort** för att godkänna betalning.

Obs! Om ett kreditkort misslyckas kommer kunden att automatiskt få ett e-postmeddelande.

5. För att välja en engångsbetalning går du till **Fakturor**. Klicka på **Betala.**

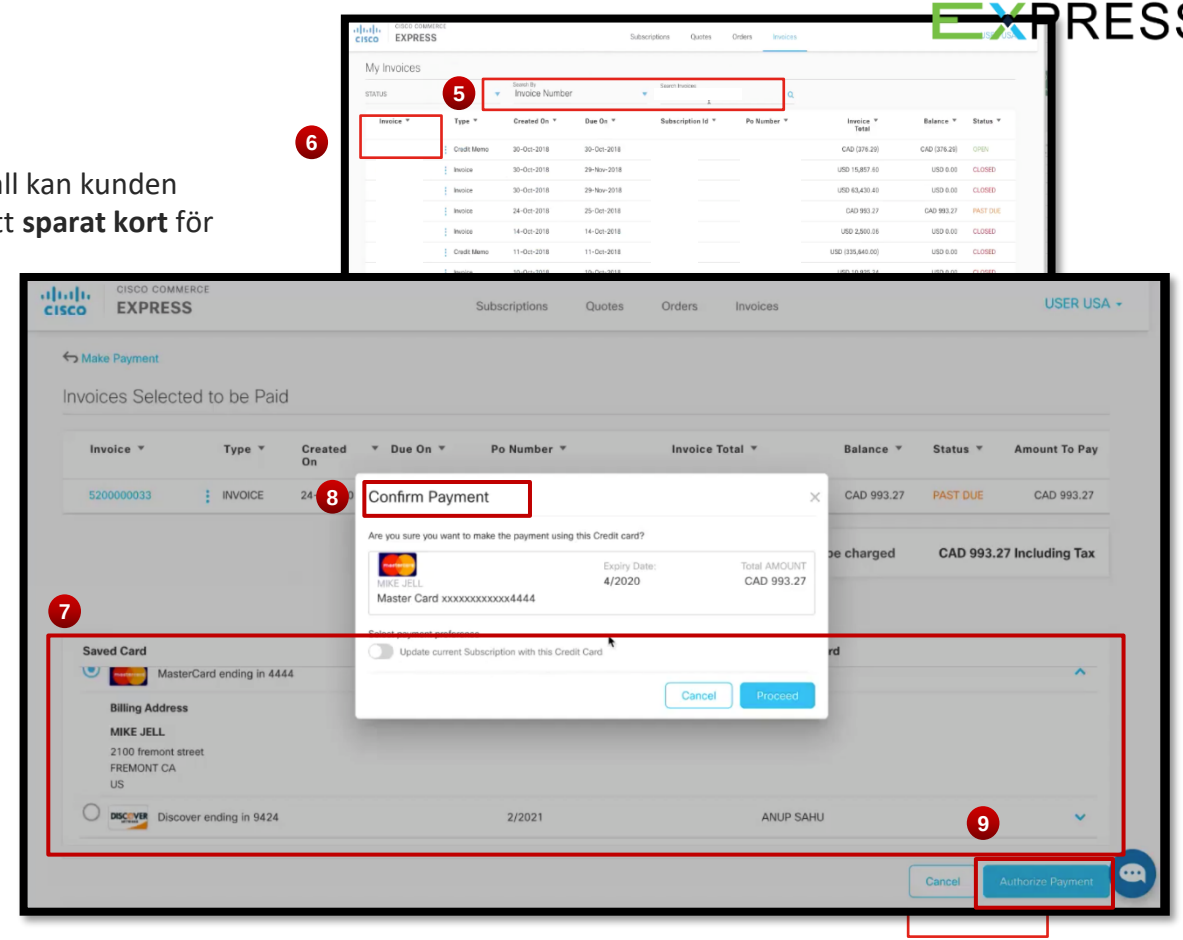
6. Klicka på fakturan

7. Välj det **sparade kortet** som du vill betala med.

8. Bekräfta Betalningen för det valda kreditkortet.

Obs! Du kan dra reglaget för att Uppdatera Aktuell Prenumeration med detta kreditkort.

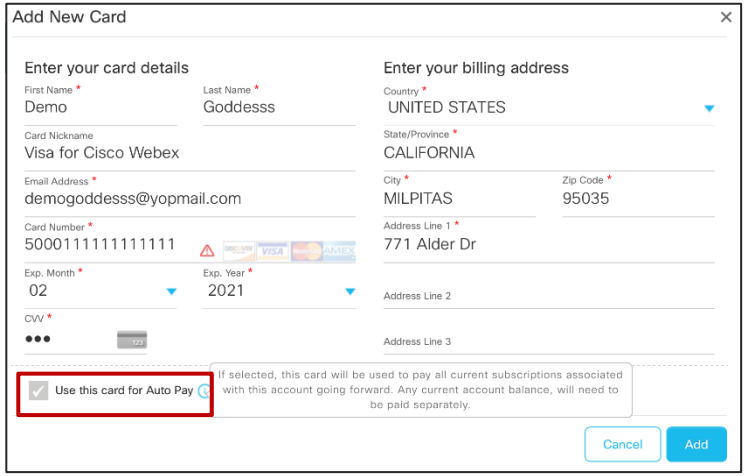
9. Klicka på Tillåt betalning

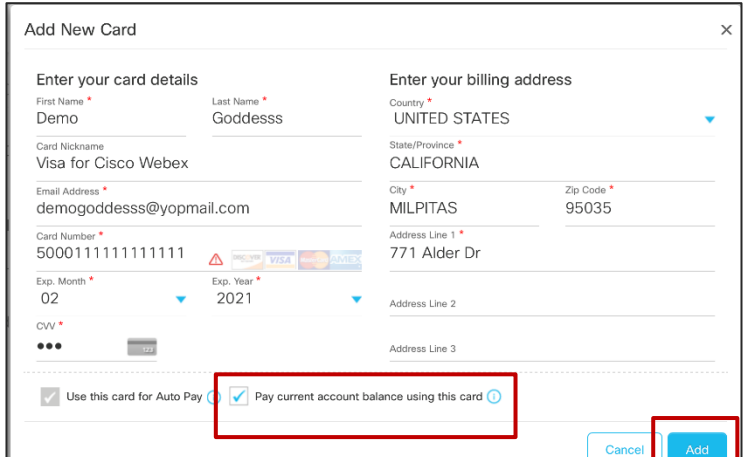


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Förbättringar av automatiska beta

1. Kreditkortsförbättring **Automatisk betalning** inkluderar nu att ställa in befintliga eller nya kreditkort för automatisk betalning.
2. **Alla prenumerationer** kan uppdateras på profilsidan, inklusive alla **utestående betalningar** som kunder kan ha använt samma kreditkort.
3. Genom att välja Automatisk betalning kommer kortet att användas för att **betala alla aktuella prenumerationer** som är kopplade till kontot **framöver**.
4. Eventuella **bytesbehållningar** måste **betalas separat**.
5. Du kan även markera rutan för att **Betala saldo på kontot** med kortet.





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

Spegelvänd automatiskt

Commerce EXPRESS

När kreditkort löper ut eller kreditkortsfaktureringsadressen har ändrats kommer den nya funktionen **Automatisk spegling** att tillåta dig att uppdatera kreditkortsinformationen i din profil.

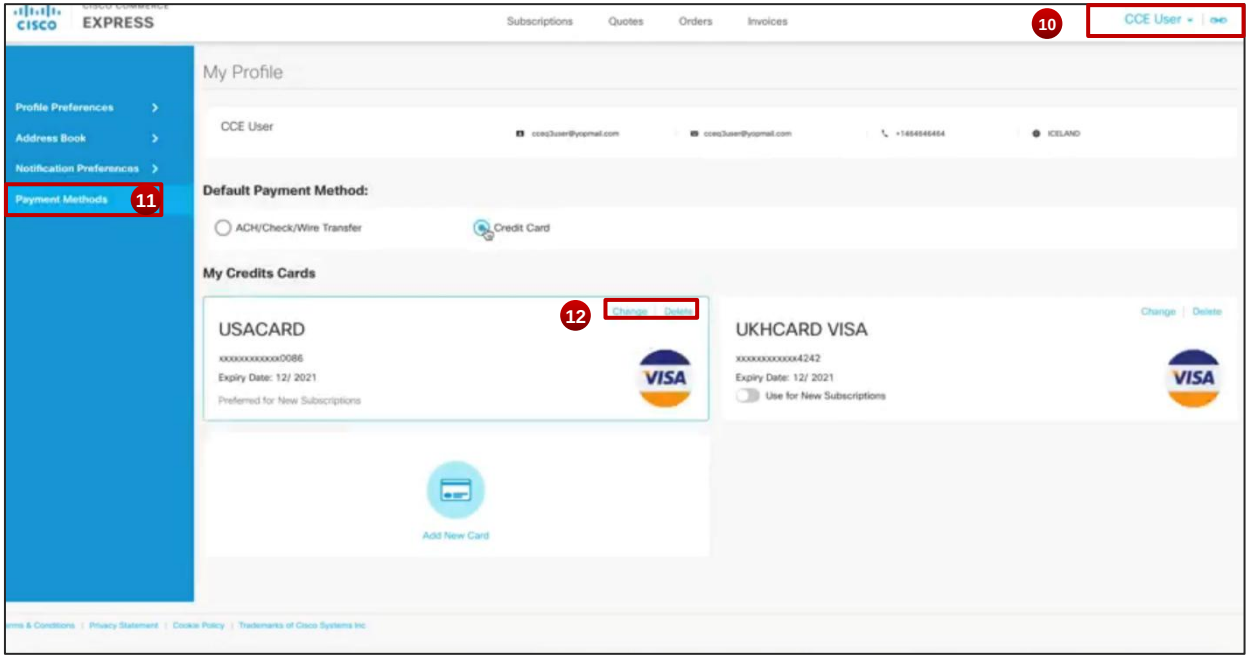
När cc-data har uppdaterats kommer de automatiskt att tillämpas på alla prenumerationer och beställningar där kortet är **inställt som standard** för betalning.

10. Gå till din användarprofil

11. Klicka på **Betalningsmetod**

12. Gör uppdateringar av **kreditkort** och **Spara** ändringar

13. **Tips!** Granska dina beställningar och prenumerationer för att säkerställa att den ändrade informationen visas och visas korrekt överallt där kortet används.

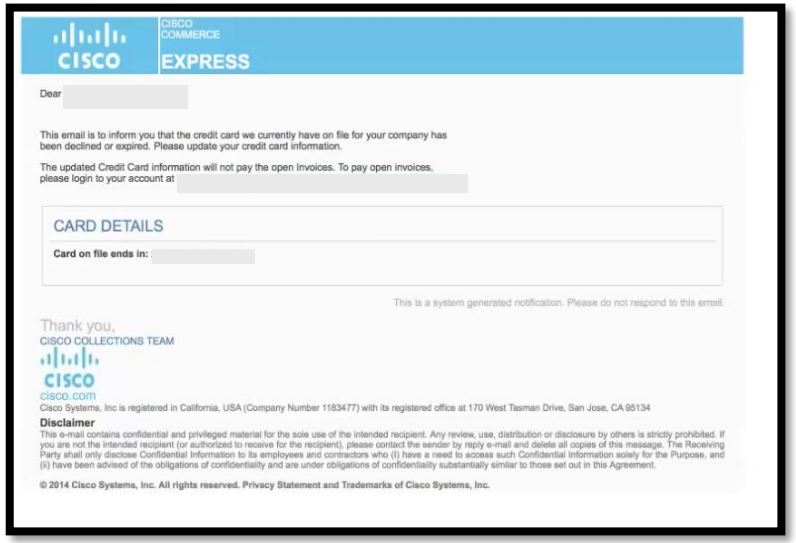


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

E-postavisering för att avvisa kreditkort

10. Ett e-postmeddelande skickas för att meddela kunden som anges på fakturan när det finns ett kreditkort som avvisas.

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.

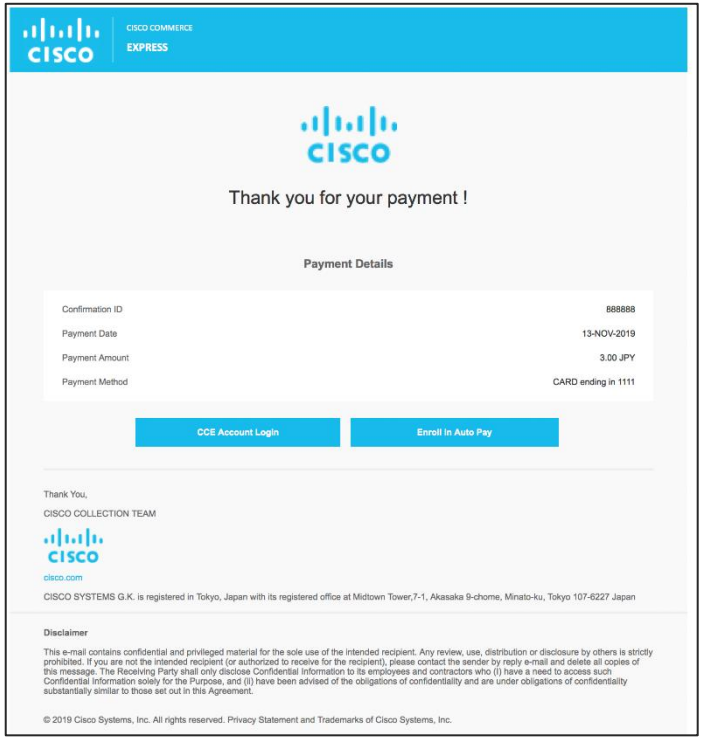
TIP

Ibland upphör kreditkort eller ändring av faktureringsadress. Vi gör det sömlöst med möjligheten att automatiskt betala flera prenumerationer med bara ett kreditkort. Detta säkerställer betalningsautomatisering för varje instans med korrekta kreditkortsuppgifter! Spara bara dina kreditkortsuppgifter och se till att din CCV-kod är inkluderad.

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

Betalning av e-postavisering

Kunder får nu ett e-postmeddelande efter en lyckad betalning och en engångsbetalning av kreditkort har gjorts.



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

Direktdebitering

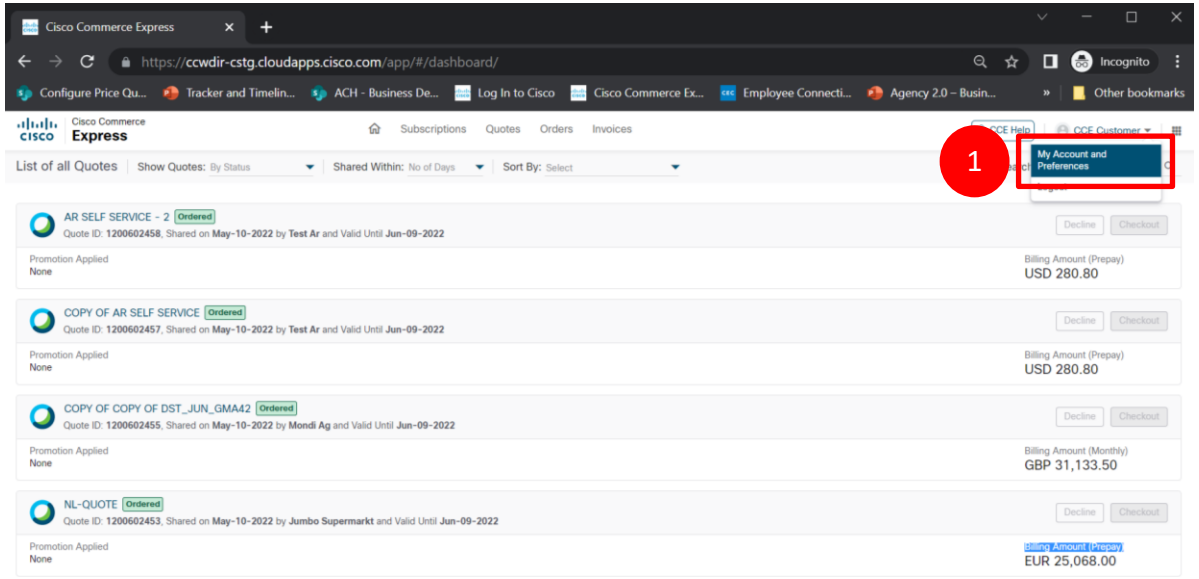
Direktdebiteringsmetod

Överväganden vid användning av direktdebitering som betalningsmetod

- Det valda bankkontot kommer att användas för betalning av en prenumeration vid nästa faktureringscykel.
- Det valda bankkontot kommer att debiteras på faktureringsdatumet.
- Se till att kontouppgifterna är korrekta för att undvika eventuella fel.
  - Se bild 79 om hur du korrigerar fel när du anger kontouppgifter.
- Om betalningen inte behandlas korrekt på grund av otillräckliga medel ska du välja ett nytt bankkonto eller en ny betalningsmetod.

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

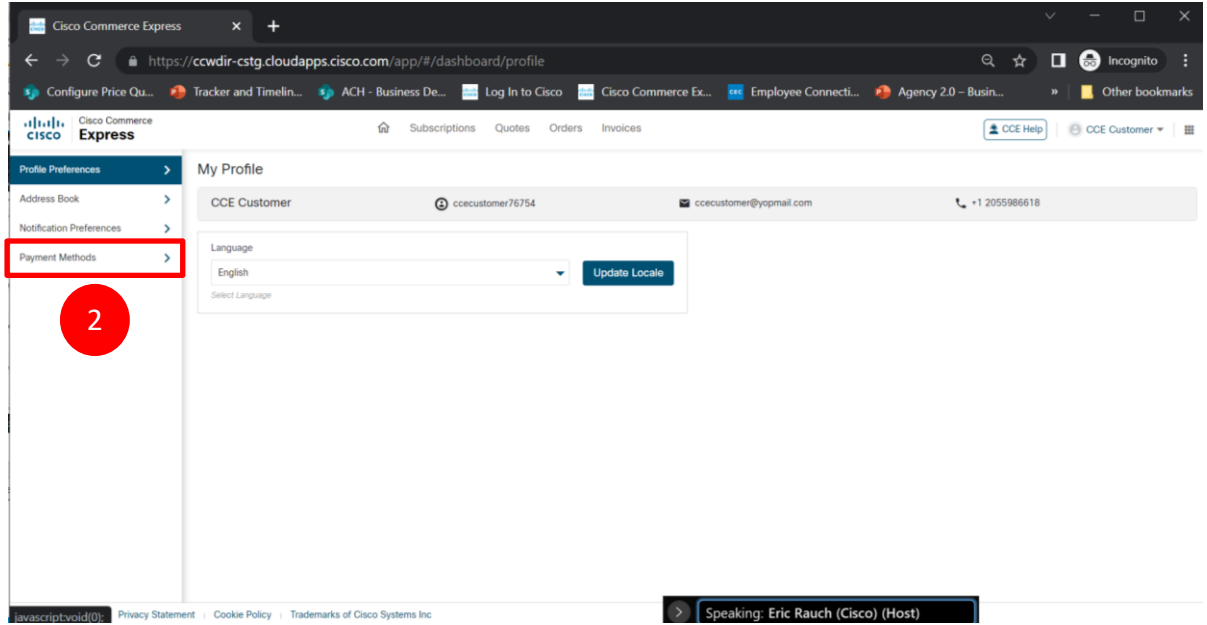
Lägg till direktdebitering: Profil och inställningssida



1 Logga in på CCE och välj *Mitt konto och mina inställningar*

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

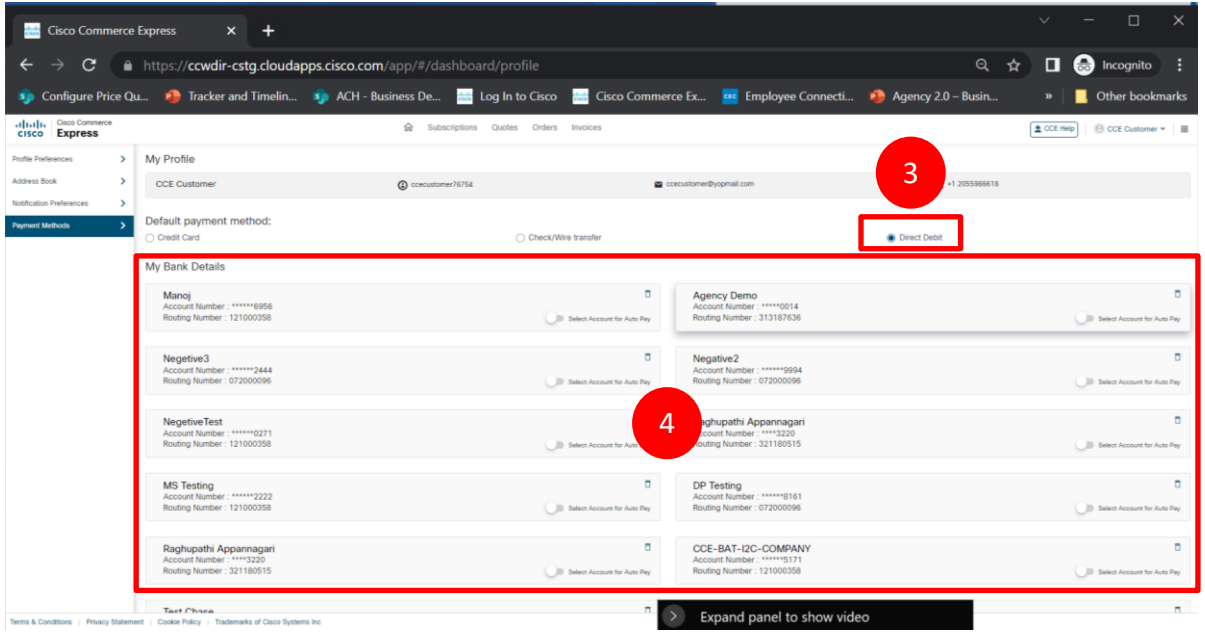
Lägg till direktdebitering: Profil och inställningssida



2 Välj *Betalningsmetoder*

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

Lägg till direktdebitering: Profil och inställningssida

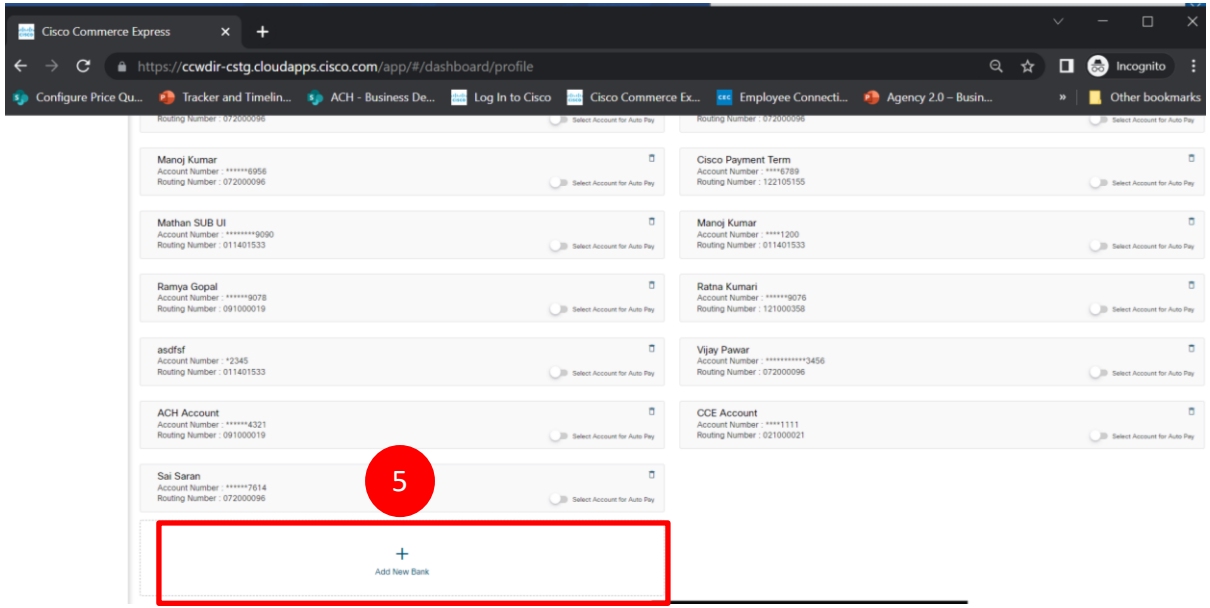


3 Väljer *direktdebitering*

4 Välj från befintliga konton eller lägg till ett nytt konto (se steg 5)

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

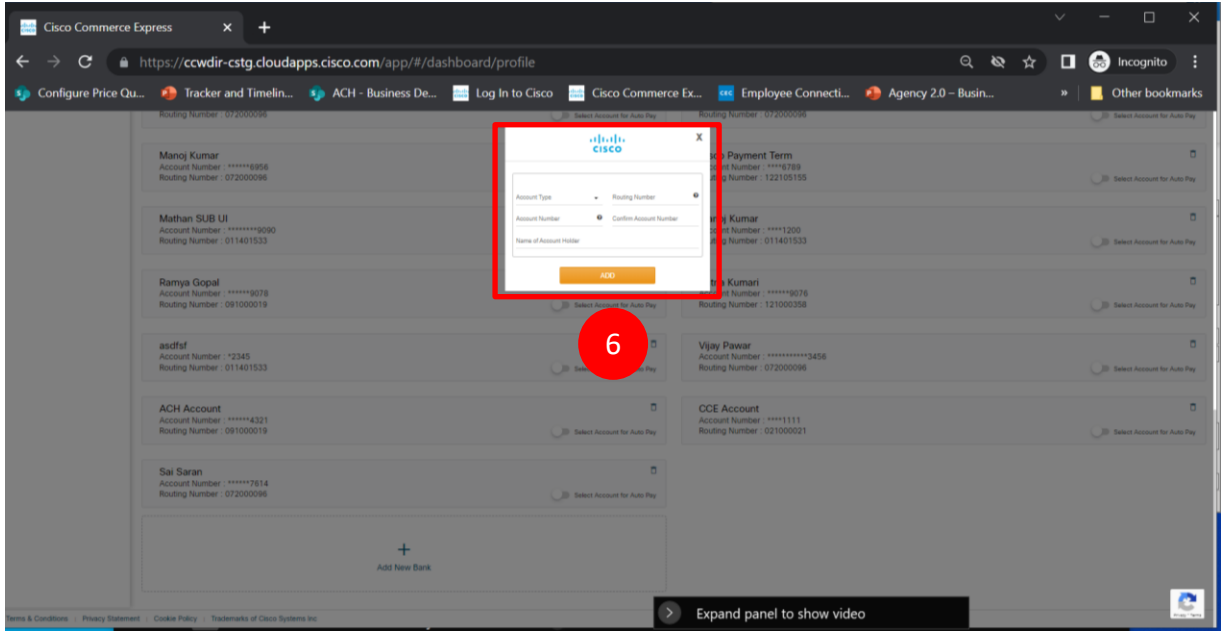
Lägg till direktdebitering: Profil och inställningssida



5 Klicka på + för att lägga till ett nytt bankkonto

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

Lägg till direktdebitering: Profil och inställningssida

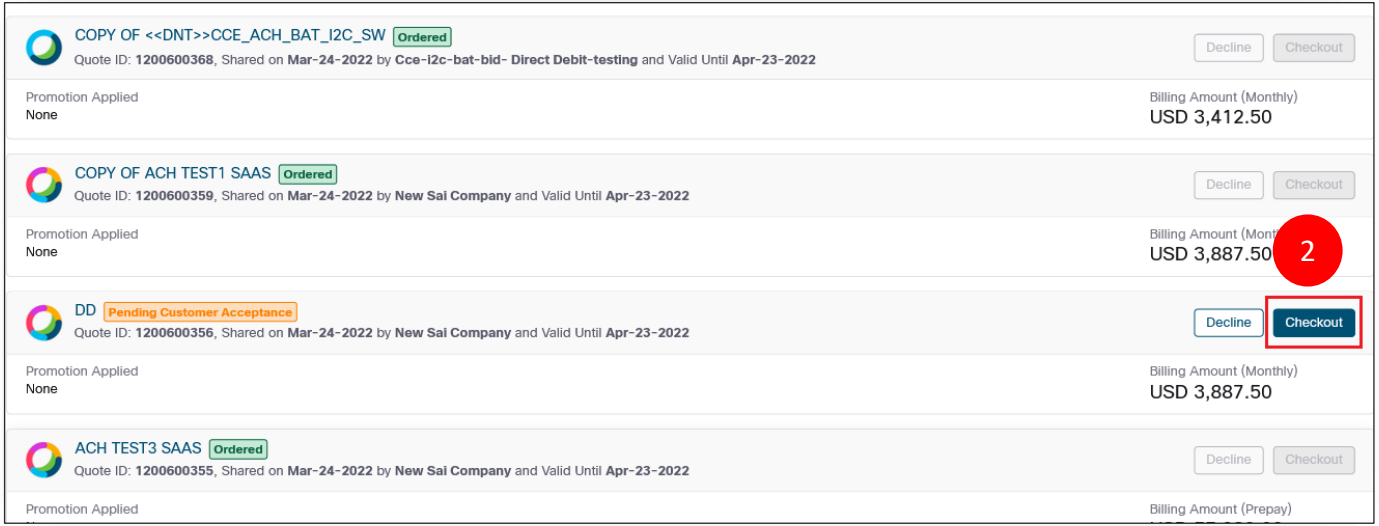


6 Lägg till nya kontouppgifter

För felmeddelanden vid försök att lägga till ett nytt bankkonto, se bild 79.

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

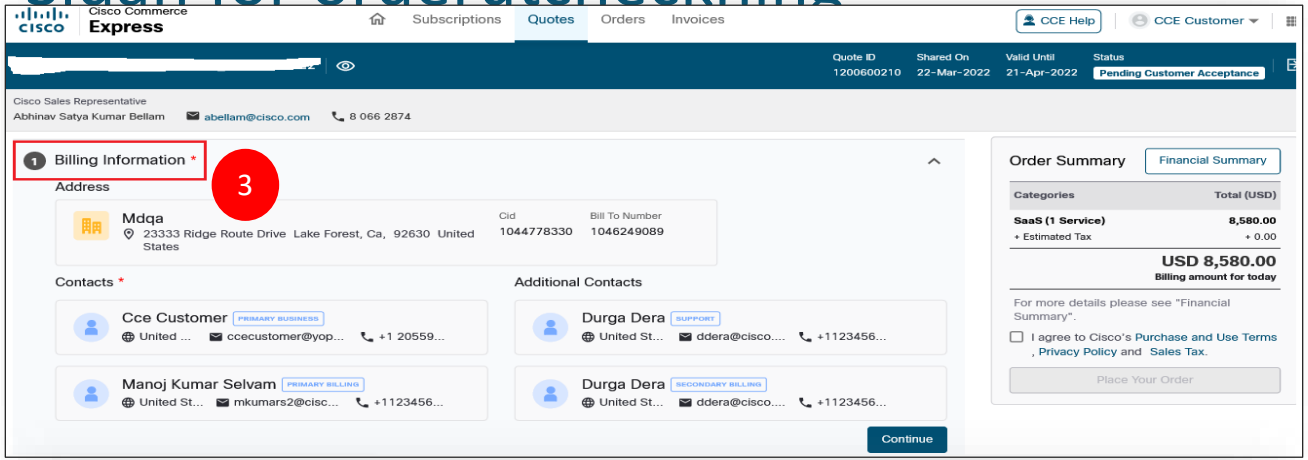
Citationssökning och utcheckning
Sidan för orderutcheckning



1. Logga in på CCE för att visa offert
2. Sök efter godkända offerter och välj *Checkout*

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

Verifiera faktureringsinformation/uppdatera skatteinformation
Sidan för orderutcheckning

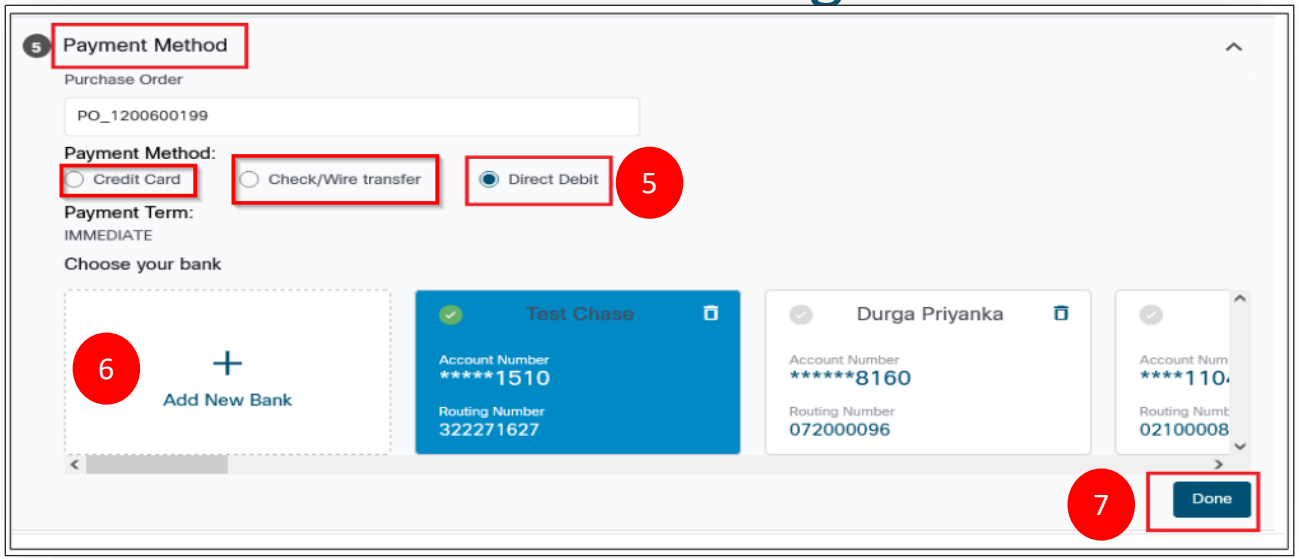


3 Faktureringsinformation visas på offerten. Kontrollera faktureringsinformationen.

4 Granska och välj lämplig skatteinformation och klicka sedan på *Fortsätt*

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

Välj betalningsmetod för SAAS-beställningar
Sidan för orderutcheckning



5 Välj *Direktdebitering* och välj önskat bankkonto

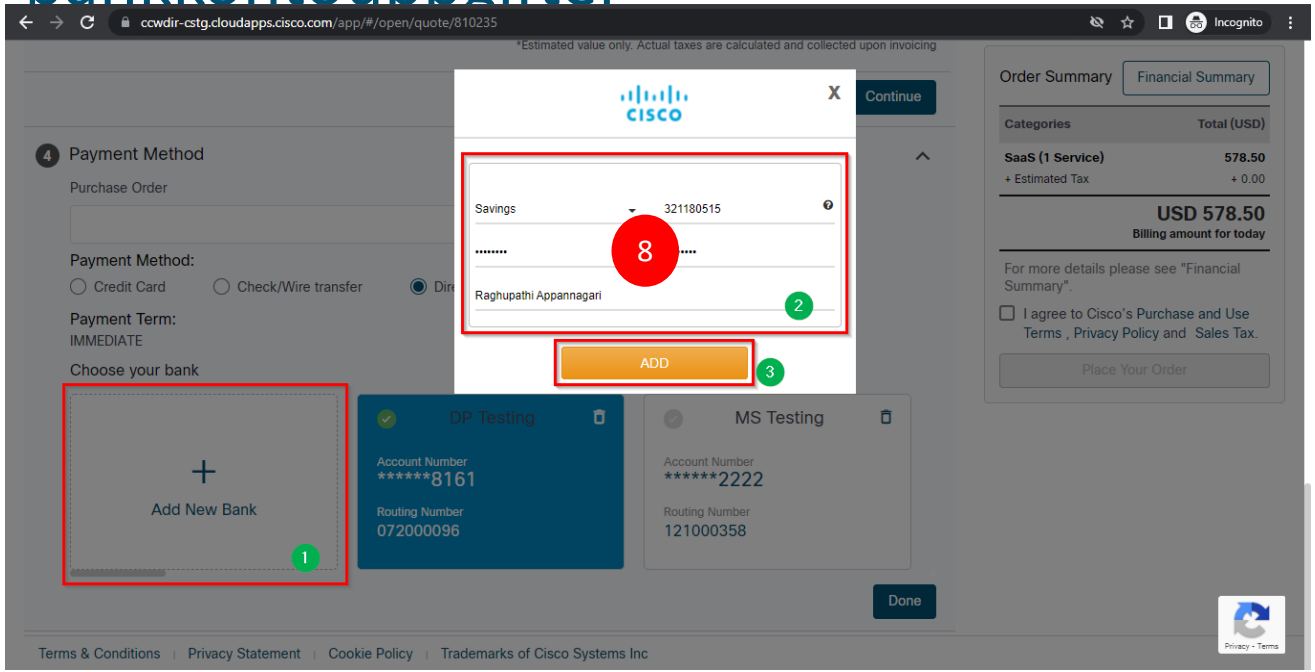
6 Välj bland befintliga konton eller klicka på + för att lägga till ett nytt bankkonto (se steg 8)

7 Klicka på *Klar* när du är klar

Totalt ordervärde – automatisk aktivering av betalningsmetod:
För nya S/W-beställningar större än $50K, alla 3 alternativ (direktdebitering, kreditkort, banköverföring/kontroll)
För nya S/W-beställningar under $50K, alla 3 alternativ (direktdebitering, kreditkort, banköverföring/kontroll)
För nya S/W-beställningar större än 0 USD, alla 3 alternativ (direktdebitering, kreditkort, banköverföring/kontroll)

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

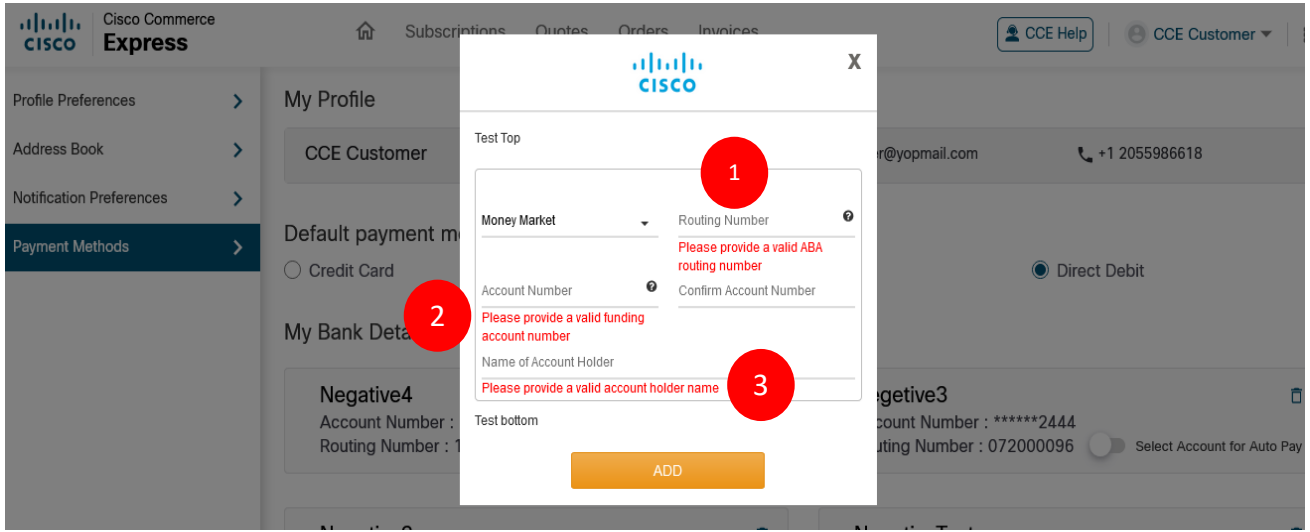
Lägga till nya bankuppgifter
Sidan för orderutcheckning – Ange nya bankkontouppgifter



8 Ange den nya kontoinformationen och klicka på *Lägg till*

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

Lägga till nya bankuppgifter
Felmeddelanden



Systemet visar ett felmeddelande i följande scenarier:

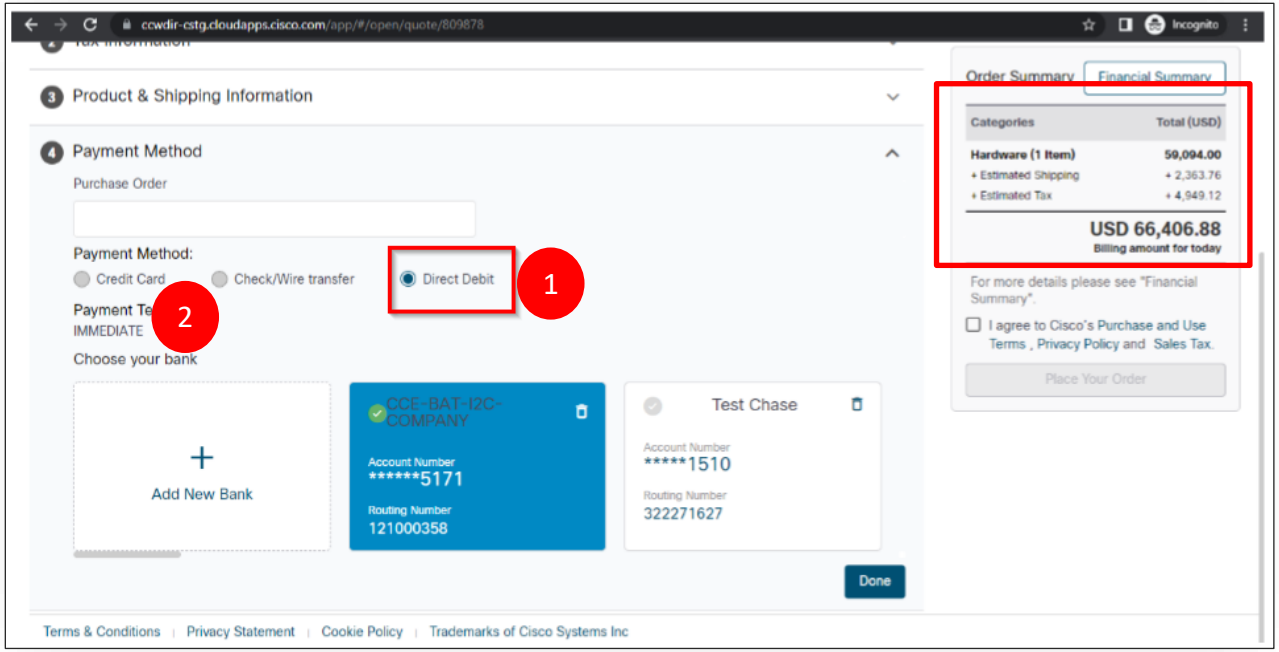
1 När routningsnumret är ogiltigt *(ange ett giltigt ABA-routningsnummer)*

2 När kontonumret är ogiltigt *(ange ett giltigt kontonummer för finansiering)*

3 När det Angivna kontonamnet är Ogiltigt. *(Ange ett giltigt namn på kontoinnehavare)*

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

Välj betalningsmetod för **Maskinvarubeställning** Orderkassan



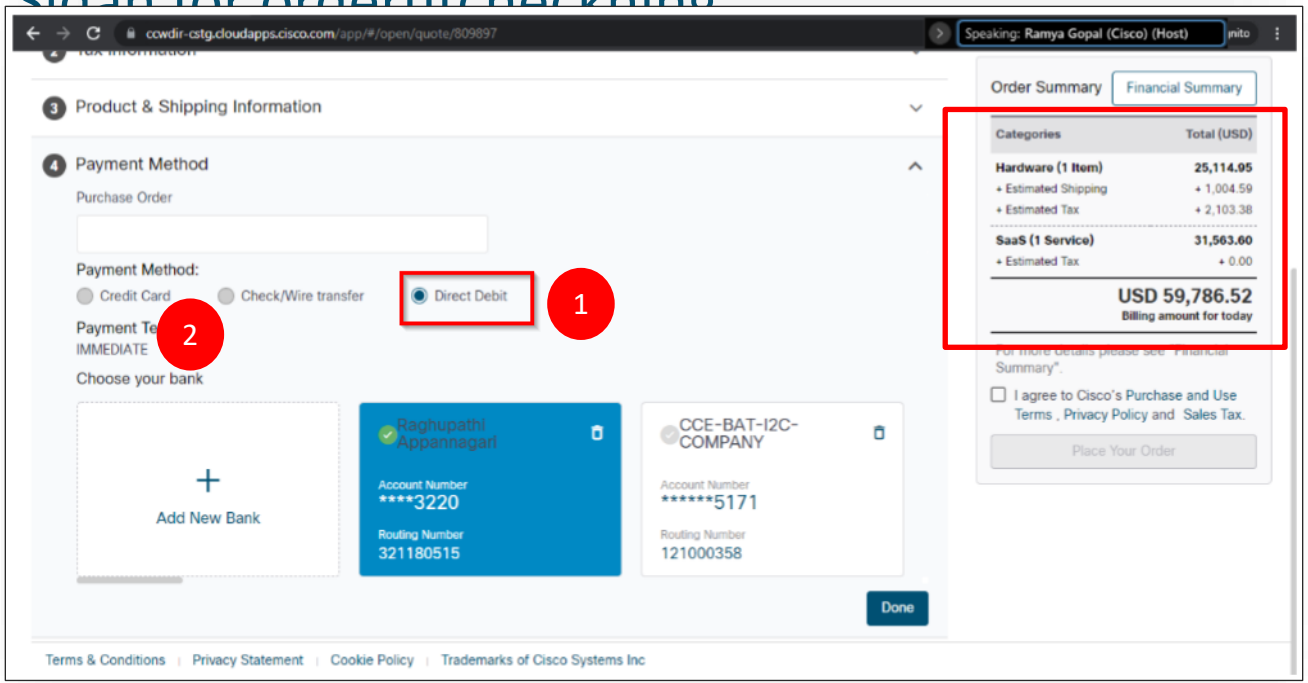
1 För HW SKU:er med ett värde större än $50K kommer direktdebiteringsmetoden att aktiveras och väljas som standard.

2 Alternativen för kreditkort och check-/wire-överföring kommer att inaktiveras (gråmarkerad).

Totalt ordervärde – automatisk aktivering av betalningsmetod:
För en ny H/W-order större än $50K, endast direktdebitering alternativ.
För nya H/W-beställningar som är mindre än 50 USD, endast kreditkortsalternativet

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

Välj betalningsmetod för **Hybrid** -beställningar (maskinvara + programvara)
Sidan för orderutcheckning



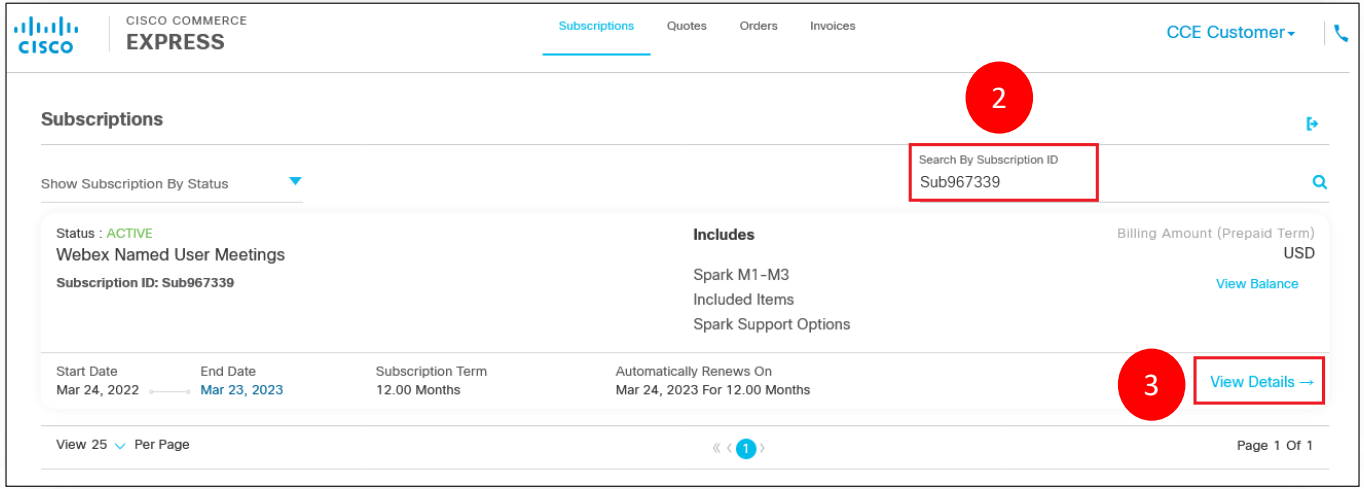
1 För hybrid-SKU:er med ett värde större än $50K kommer direktdebiteringsmetoden att aktiveras och väljas som standard.

2 Alternativen för kreditkort och check-/wire-överföring kommer att inaktiveras (gråmarkerad).

Totalt ordervärde – automatisk aktivering av betalningsmetod:
För ny hybridbeställning som är större än $50K gäller endast direktdebitering
För ny Hybrid-beställning på mindre än 50 000 USD gäller endast kreditkortsalternativet

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

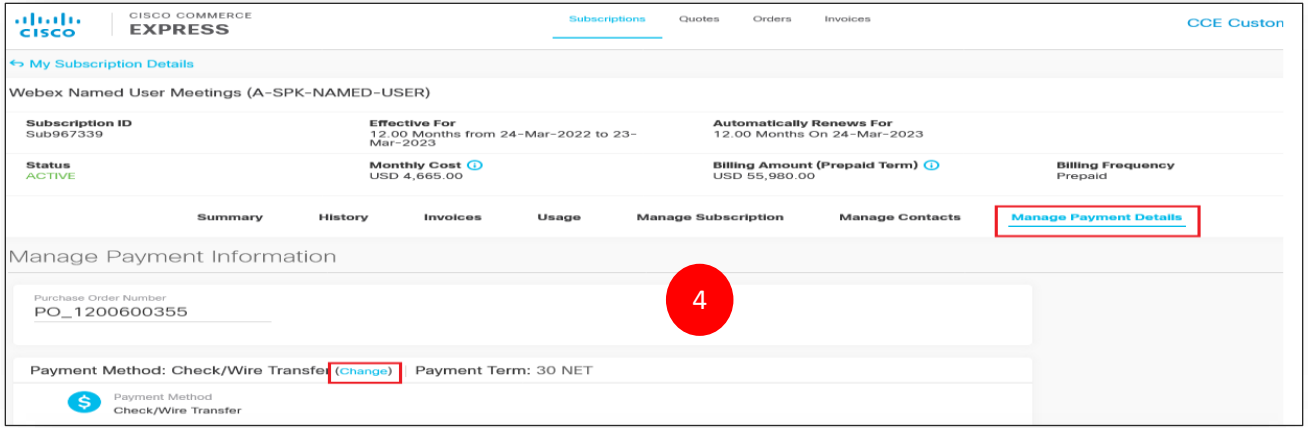
Ändra betalningsmetoder i prenumerationsgränssnittet

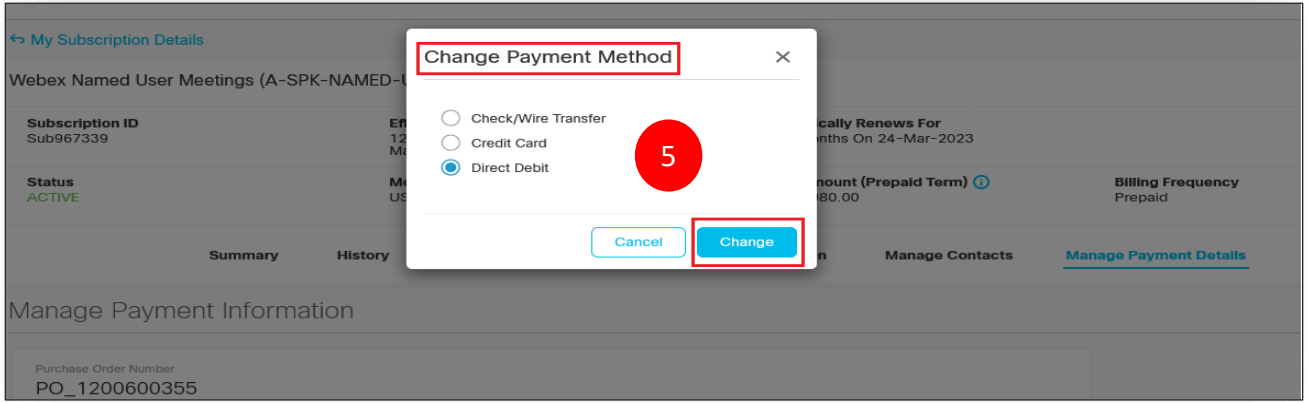


1. Logga in på CCE för att visa prenumerationen
2. Sök efter *prenumerations-ID*
3. Klicka på *Visa detaljer* för att komma åt prenumerationen

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

Ändra betalningsmetoder i prenumerationsgränssnittet



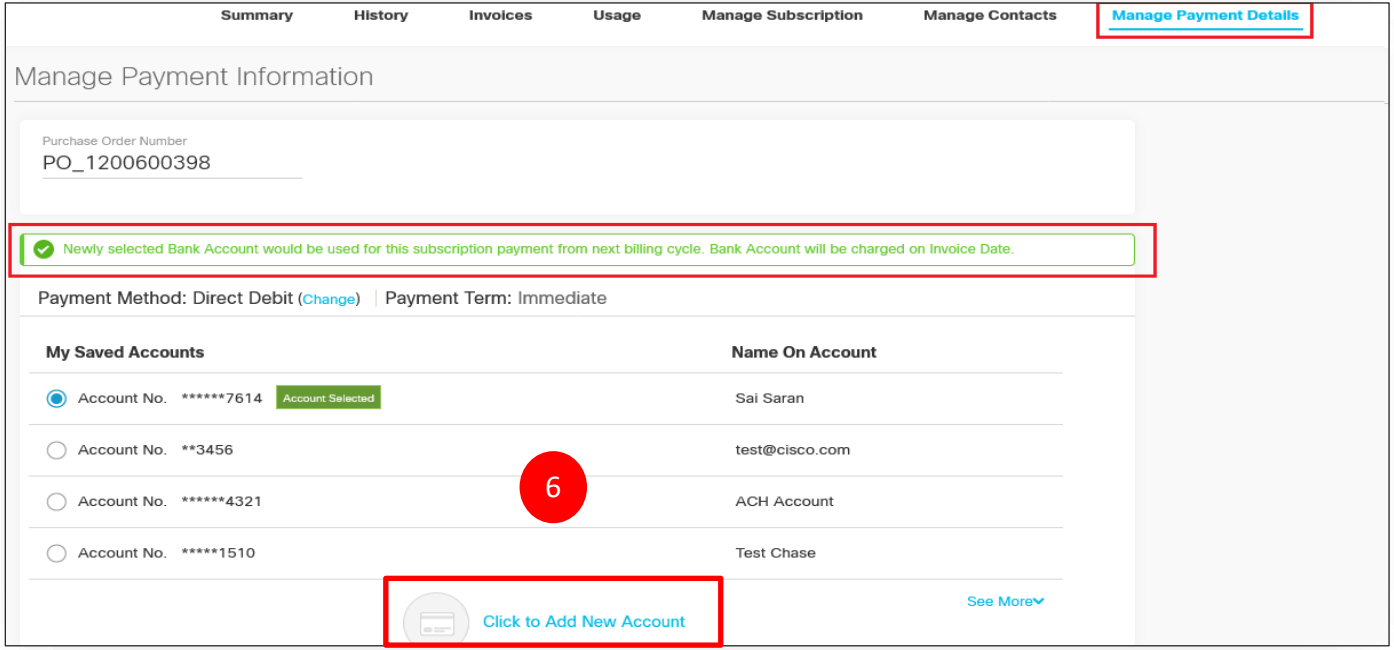


4 Klicka på fliken *Hantera betalningsinformation* och klicka på *Ändra betalningsmetod*

5 Välj *Direktdebitering* och klicka på *Ändra*.

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

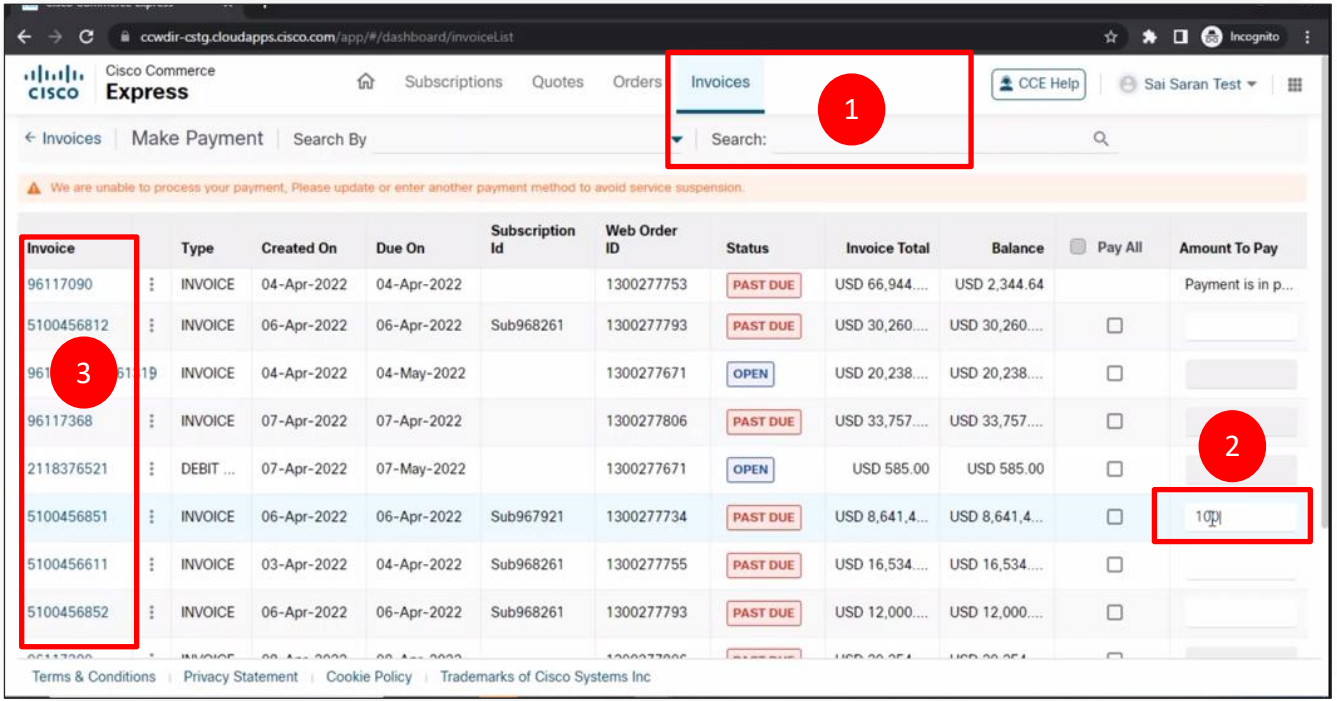
Ändra betalningsmetoder i prenumerationsgränssnittet



6 Välj från *Mina sparade konton* eller klicka längst ned för att lägga till ett nytt konto

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

Beställ med öppen/förfallen faktura Engångsbetalning



För beställningar med öppna eller tidigare förfallna fakturor på grund av ett transaktionsfel måste en engångsbetalning rättas.

Följ dessa steg för att göra en direktdebitering:

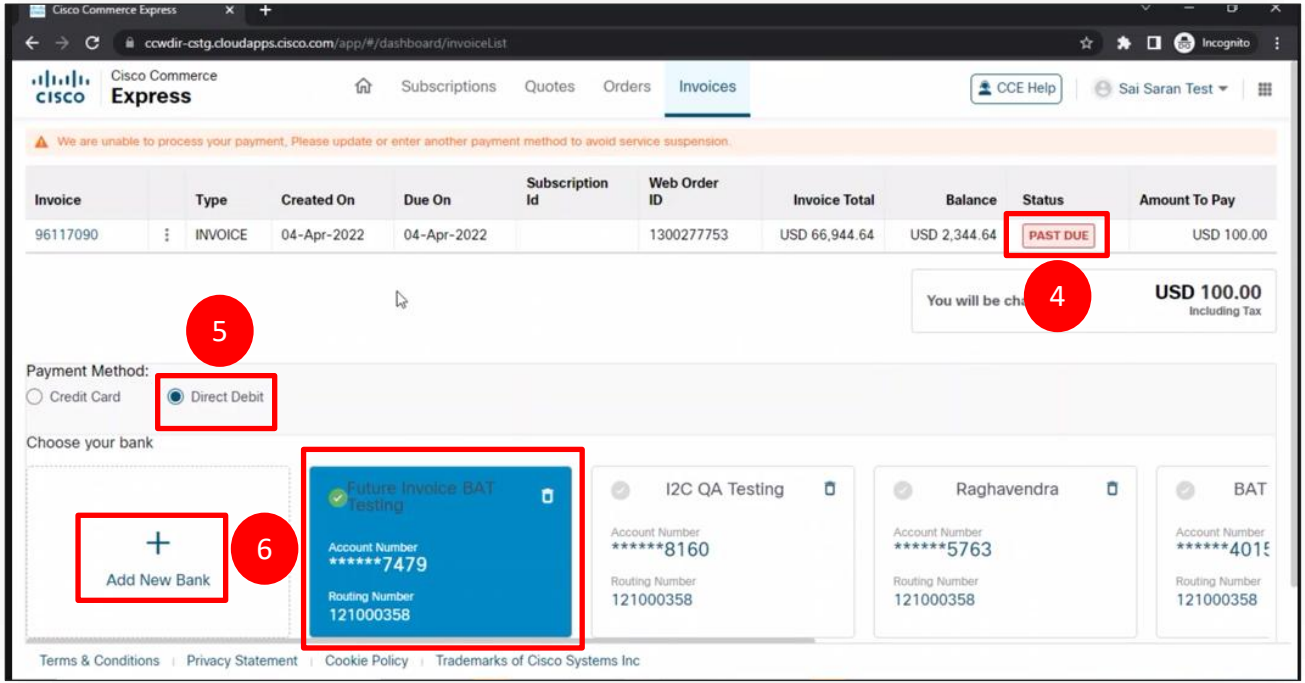
1. Klicka på *Faktura* flik och sök efter kundnamn, fakturanummer, PO-nummer, prenumerations-ID eller webbbeställnings-ID.

2. Ange betalningsbeloppet i fältet *Belopp att betala* .

3. För att visa faktureringsuppgifterna klickar du på hyperlänken *Faktura* (se steg 4–8).

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

Beställ med öppen/förfallen faktura Engångsbetalning



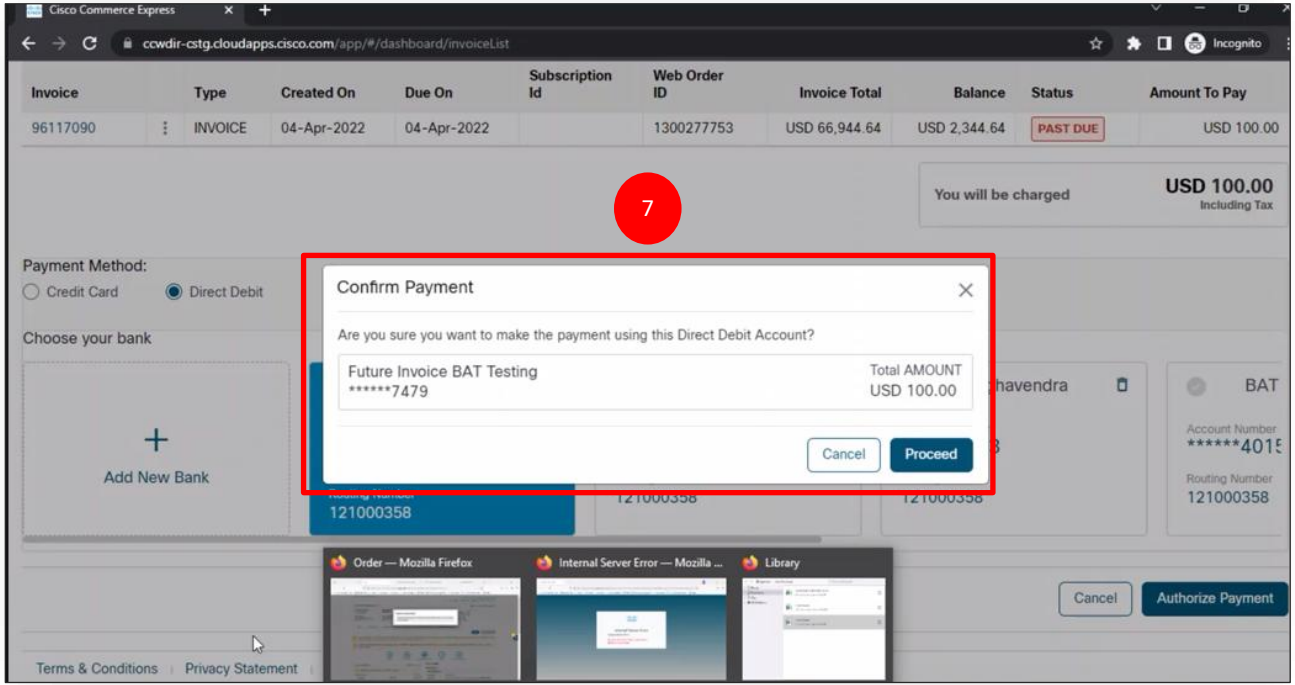
4 Kontrollera fakturans status (statusen visas som TIDIGARE FÖRFALLEN)

5 Välj alternativet *Direktdebitering*

6 Välj befintligt konto eller klicka på + för att lägga till ett nytt konto

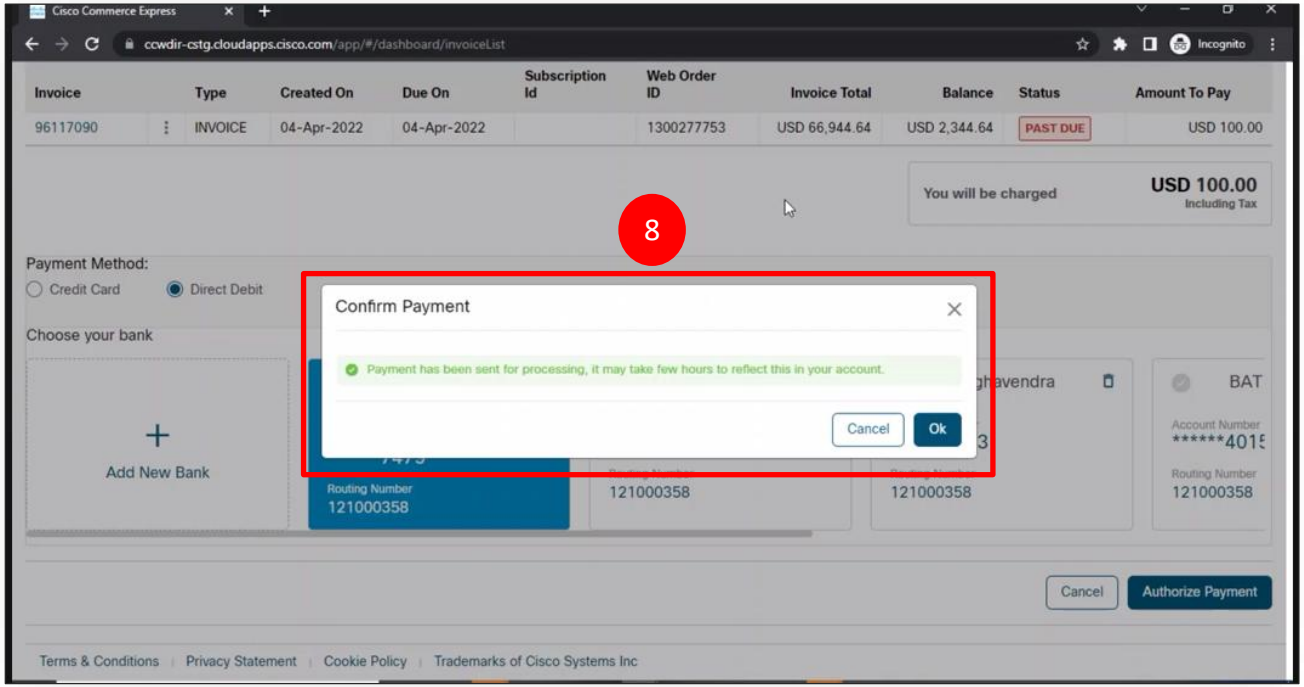
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Beställ med öppen/förfallen faktura
Engångsbetalning



7 Bekräfta betalningen genom att klicka på *Fortsätt*

Beställ med öppen/förfallen faktura
Engångsbetalning



8 Systemet visar ett meddelande som bekräftar betalningen:

”Betalning har skickats för bearbetning. Det kan ta några timmar att visa detta på ditt konto.”

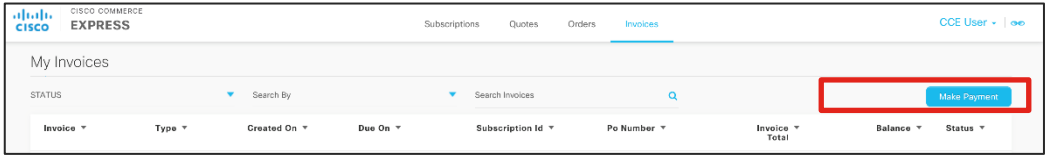
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

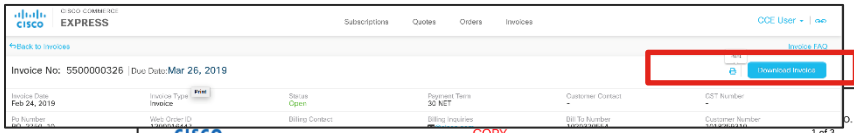
Globalt bankuppdrag

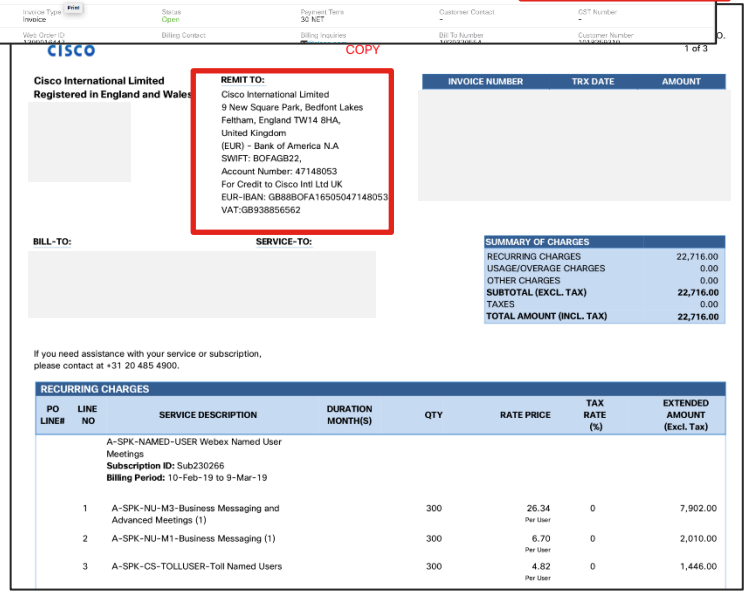
Ny banköverföring

Kunder som nyligen har registrerats i CCE bör vidta följande åtgärder

1. Uppdatera **Cisco Webex, LLC** banköverföring till **Cisco Systems, Inc.**
2. För att se det nya uppdraget för information kan du hämta din senaste **faktura** på CCE.
3. Se till att du skickar dina betalningar till nu Cisco Systems, Inc. Excel-filen nedan innehåller betalningsinformation per region/plats.
4. Uppdatera så snart du har registrerat dig för att förhindra sena betalningar. I kalkylbladet nedan visas information om banköverföring:







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

Visa och hantera alla aviseringar

Översikt

Aviseringar kommer att utfärdas via e-post för följande aviseringar:

En offert är redo för granskning – som skickas till den primära affärskontakten och den primära faktureringskontakten och kopieras till offertskaparen, offertavsändaren och ytterligare kvittenser.

Påminnelser om godkännande av offerter till kunden som skickas till den primära affärskontakten och den primära faktureringskontakten och kol kopieras till offertskaparen. Dessa påminnelser utlöses automatiskt 14 dagar, 7 dagar och 2 dagar före utgångsdatum.

En offert som nu upphör, som skickas till den primära affärskontakten och den primära faktureringskontakten och kol kopieras till offertskaparen. Detta utlöses automatiskt när offerten upphör.

När en kund accepterar en offert och placerar beställningen, som skickas till den primära affärskontakten och den primära faktureringskontakten och kopieras kol till offertskaparen, offertavsändaren och ytterligare mottagare.

När en **kund avböjer en offert** som skickas till offertskaparen och offertavsändaren

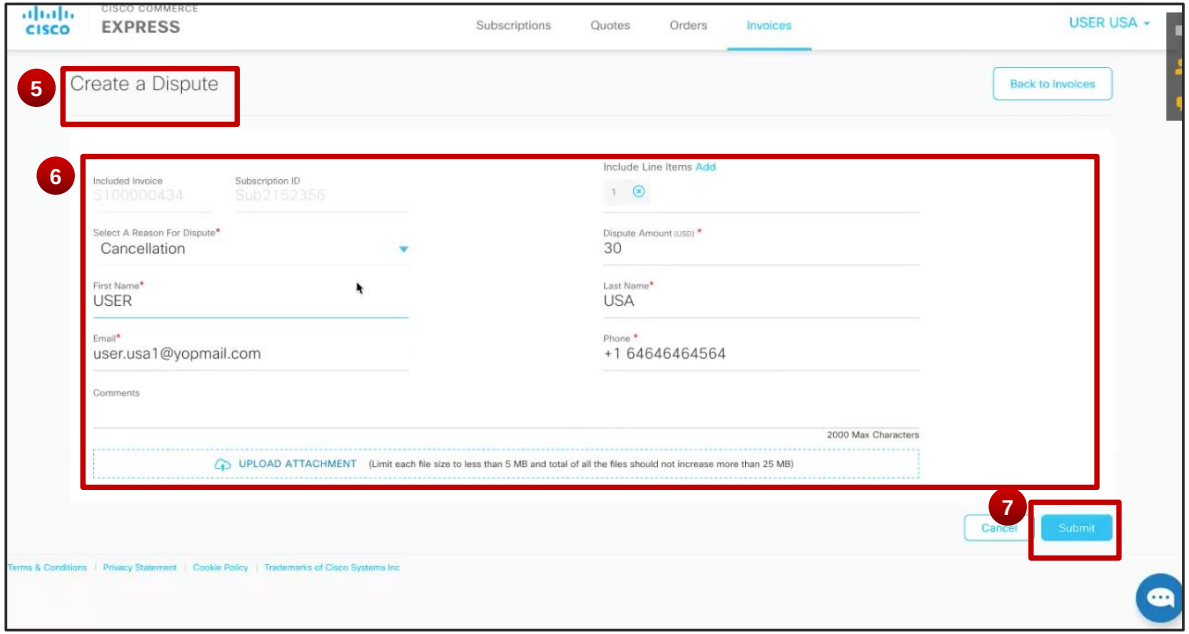
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Skapa en tvist

5.De uppgifter som krävs behövs för att **Skapa en tvist.**

6. Fyll i * för att inkludera fakturanummer, subID, användarinformation, tvistbelopp och välj det linjeobjekt som du bestrider.

7. Klicka på **Skicka.**

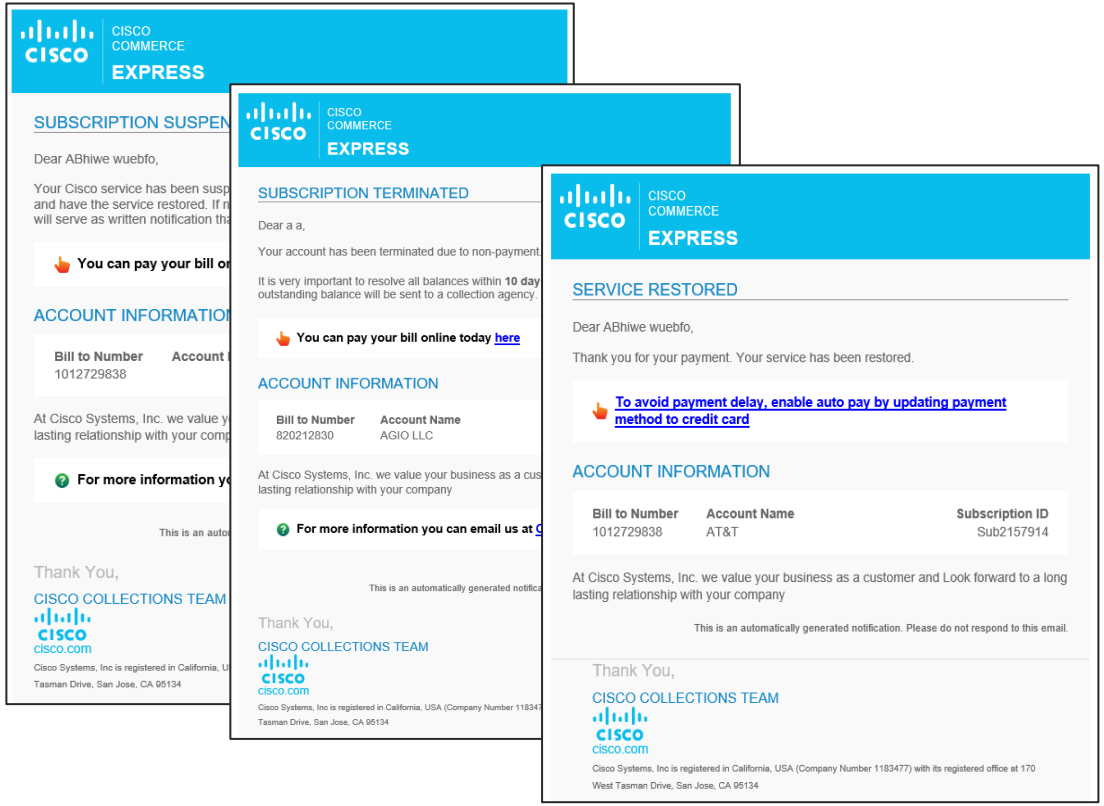


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Aviseringar har pausats, återställts och avslutats

I den osannolika händelsen att ett konto har förfallna fakturor kommer ditt konto att få aviseringar om avstängning, avslutning och återställning baserat på kontots aktuella aktivitet och status.

För att undvika avstängning och i slutändan uppsägning, använd länken i e-postmeddelandet som du får för att slutföra betalningen.



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

Aviseringar har pausats, återställts och avslutats

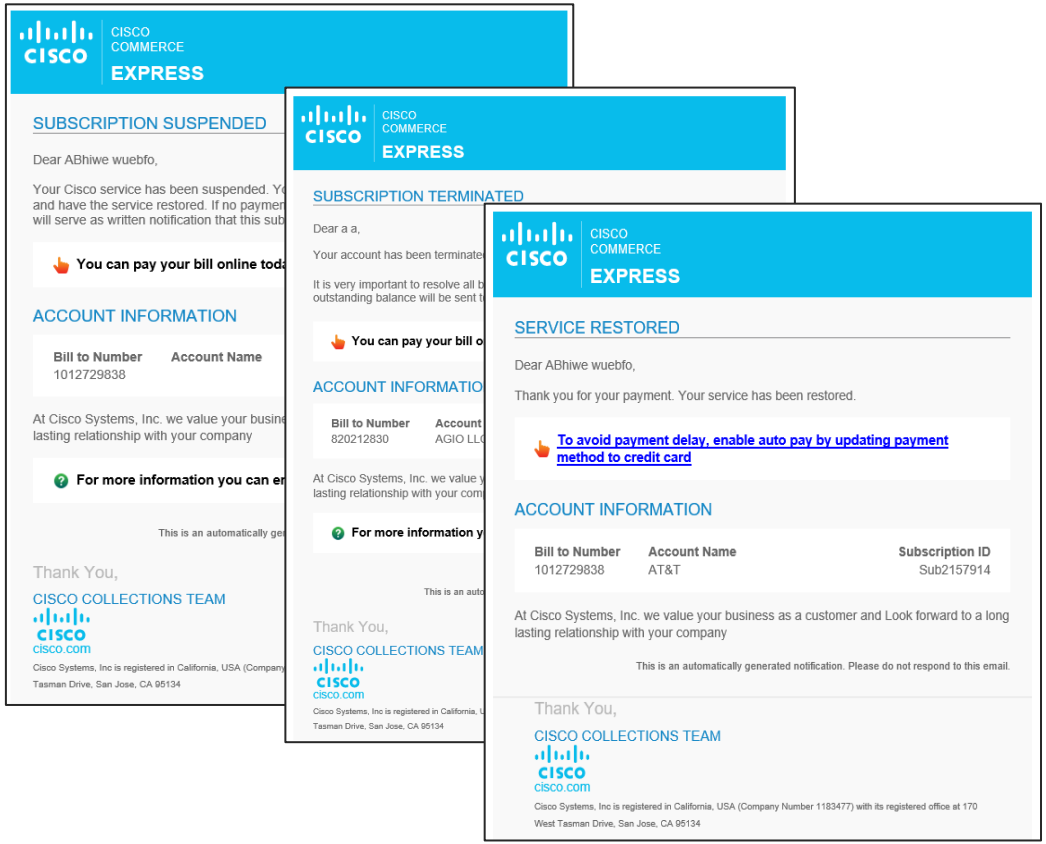
Aviseringar kommer att skickas:

- Sent meddelande – 10 dagar bakåt meddelande
- Sent meddelande – 25 dagar bakåt meddelande
- Förtida avstängning – meddelande om 45 dagar efter förfallodagen

- Meddelande om vilandeförklaring
  - 60 dagar

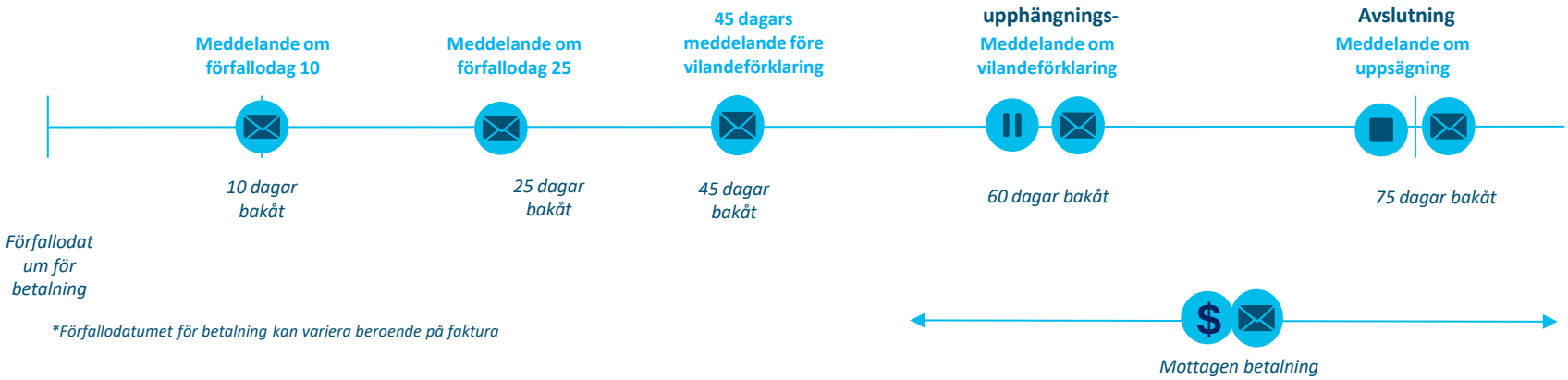
- Meddelande om uppsägning
  - 75 dagar

- Om **betalning mottagen** innan uppsägningen sker skickas ett automatiskt meddelande om **återupptagande** till kunden



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

SRT-policy: Kommunikationsprocess



Attribut	Automatiserad kommunikationsprocess
E-postkommunikation	E-postavisering angående misslyckad betalningsstatus: • Efter 10 dagar kommer kunden att informeras om att betalningen är försenad • Efter 25 dagar kommer kunden att informeras om att betalningen fortfarande är försenad • Kunden kommer att få ett meddelande före avstängning 45 dagar efter förfallodagen
Meddelande om vilandeförklaring	Ett e-postmeddelande skickas till kunden när avstängning sker.
Meddelande om uppsägning	E-post skickas till kunden när tjänsten avslutas
Mottagen betalning	När Betalning tas emot: Tjänsterna återupptas och meddelande till kunden skickas

Ändra prenumeration

Ändra prenumeration

Översikt

Kunder har aktiverats för att ändra sina inställningar för automatisk förnyelse i prenumerationsgränssnittet senast 30 dagar efter prenumerationens upphörande. Mer information finns i avsnittet Hantera automatisk förnyelse av prenumerationer i den här guiden. Obs! För CCE-prenumerationer som kostar 0 USD per månad kan kunden inte aktivera automatisk förnyelse via prenumerationsgränssnittet. Istället måste de arbeta med iSales för att automatiskt förnya TJÄNSTEN.

Kontakta din Cisco-försäljningsrepresentant om du vill ändra din prenumeration på en redan gjord beställning så kan han/hon hjälpa dig.

Kunder har inte möjlighet att ändra en beställning efter att beställningen har skickats in.

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

Hantera automatisk förnyelse av prenumerationer

Stäng AV automatisk förnyelse
via prenumerationsgränssnittet

Överväganden när du stänger av automatisk förnyelse VIA prenumerationsgränssnittet:

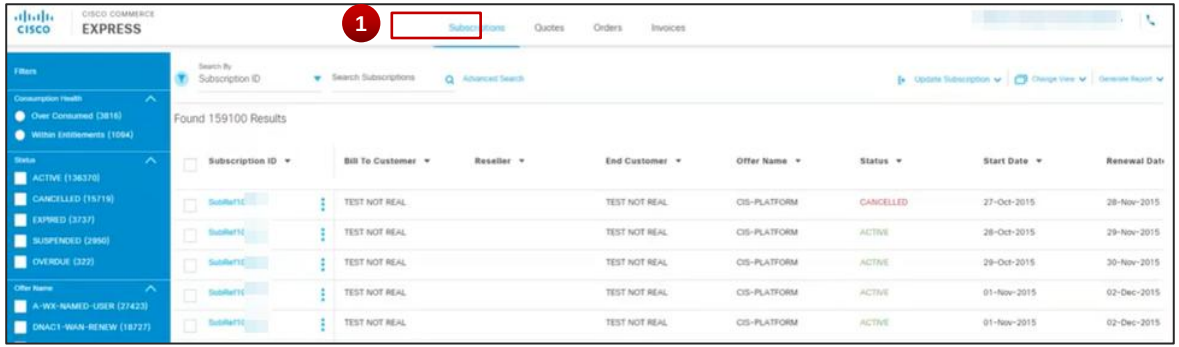
- När den automatiska förnyelsen stängs AV via prenumerationsgränssnittet måste den vara slutförd **senast 30 dagar efter löptidens slut.**
- Det går inte att stänga av automatisk förnyelse inom 30 dagar från slutet av perioden. Om det är mindre än 30 dagar från löptidens slut ska kunderna öppna ett ärende i och ett avslutande av löptidens slut kommer att slutföras och kräva godkännande för försäljning och kommersiell finansiering.
- När du stänger av automatisk förnyelse via prenumerationsgränssnittet måste användaren välja en orsakskod för att stänga av automatisk förnyelse.
- Om du stänger av automatisk förnyelse krävs inget godkännande från försäljning eller kommersiell finans när det görs minst 30 dagar efter löptidens slut.

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

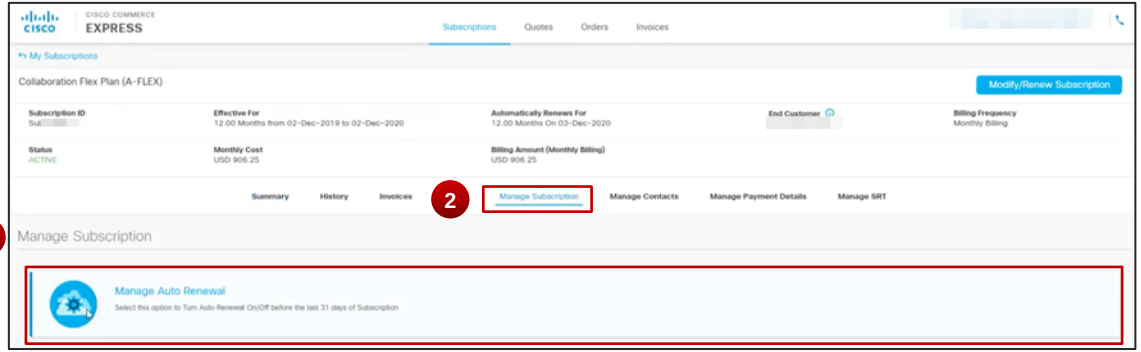
Stäng AV automatisk förnyelse

via prenumerationsgränssnittet

1. Från fliken **Prenumerationer** bläddrar du och söker efter prenumeration eller gör sökning efter värde för att välja prenumeration.



2. Under den nya fliken, **Hantera prenumeration**, visas knappen **Hantera automatisk förnyelse**, om tillämpligt.

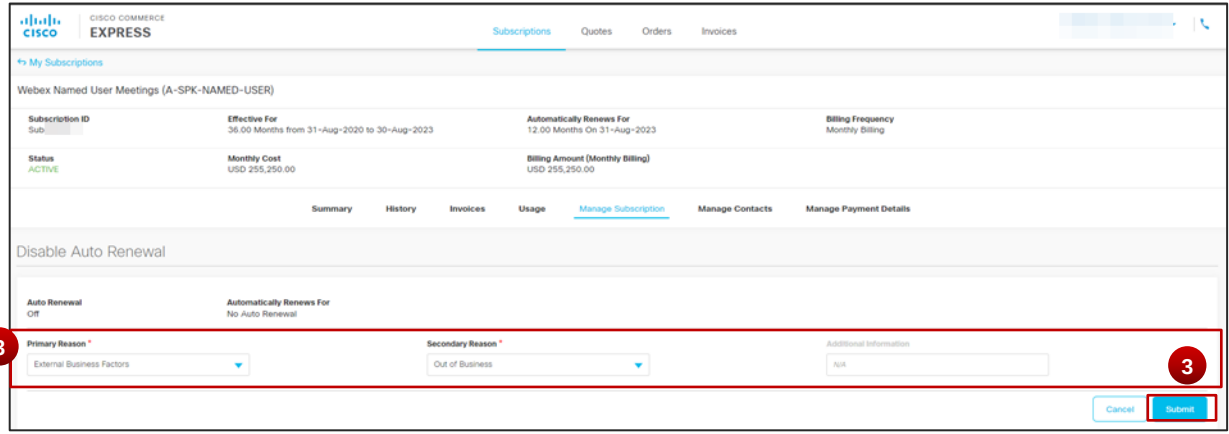


TIP: När du klickar på **Hantera automatisk förnyelse** kommer systemet antingen att inaktivera eller aktivera automatisk förnyelse baserat på den aktuella inställningen.

TIP: Prenumerationen måste vara aktiv för att knappen **Hantera automatisk förnyelse** ska aktiveras.

Stäng AV automatisk förnyelse
via prenumerationsgränssnittet

3 När den automatiska förnyelsen stängs av måste användaren välja den obligatoriska **primära orsakskoden** och, om tillämpligt, den obligatoriska **sekundära orsakskoden** och **ytterligare kommentarer**. Klicka sedan på **Skicka**.



TIP Om begäran om avstängning av automatisk förnyelse inte kan behandlas visas ett lämpligt felmeddelande och informerar användaren om varför.

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

Aktivera AUTOMATISK förnyelse
via prenumerationsgränssnittet

Överväganden när du aktiverar automatisk förnyelse VIA prenumerationsgränssnittet:

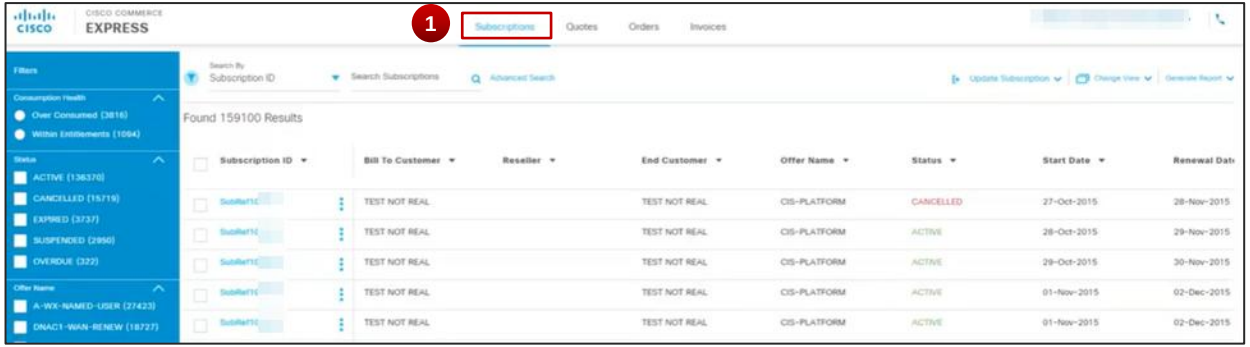
- När automatisk förnyelse AKTIVERAS via prenumerationsgränssnittet måste den vara slutförd **senast 30 dagar efter löptidens slut.**
- Aktivering av automatisk förnyelse PÅ kan inte slutföras mindre än 30 dagar från slutet av perioden. Om det är mindre än 30 dagar från löptidens slut bör kunderna slutföra en manuell förnyelse före slutdatumet.
- När du aktiverar automatisk förnyelse VIA prenumerationsgränssnittet måste användaren välja förnyelseperioden från de tillgängliga villkoren i den angivna listrutan. De tillgängliga villkoren som användaren kan välja innehåller alla standardvillkor för förnyelse som konfigurerats för erbjudandet samt den senast godkända förnyelseperioden för prenumerationen.
- Om du aktiverar automatisk förnyelse PÅ krävs inget godkännande från försäljning eller kommersiell finans om det görs minst 30 dagar efter löptidens slut.
- För CCE-prenumerationer som kostar 0 USD per månad kan kunden inte aktivera automatisk förnyelse via prenumerationsgränssnittet. Istället måste de arbeta med iSales för att automatiskt förnya TJÄNSTEN.
- För att förnya en prenumeration efter att automatisk förnyelse har stängts AV krävs support från en Cisco-försäljningsrepresentant.
- När en manuell förnyelse av en prenumeration upphör krävs support från en Cisco-försäljningsrepresentant.

© 2017 Cisco and

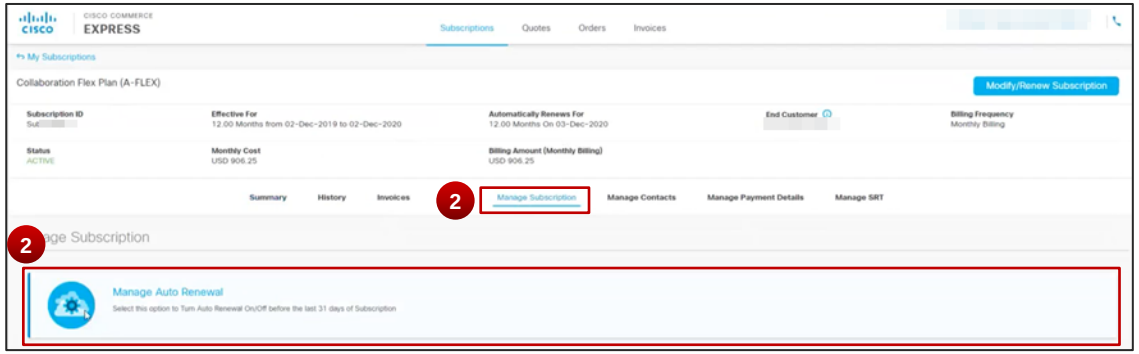
Aktivera AUTOMATISK förnyelse

via prenumerationsgränssnittet

1. Från fliken **Prenumerationer** bläddrar du och söker efter prenumeration eller gör sökning efter värde för att välja prenumeration.



2. Under den nya fliken, **Hantera prenumeration**, visas knappen **Hantera automatisk förnyelse**, om tillämpligt.



TIP: När du klickar på **Hantera automatisk förnyelse** kommer systemet antingen att inaktivera eller aktivera automatisk förnyelse baserat på den aktuella inställningen.

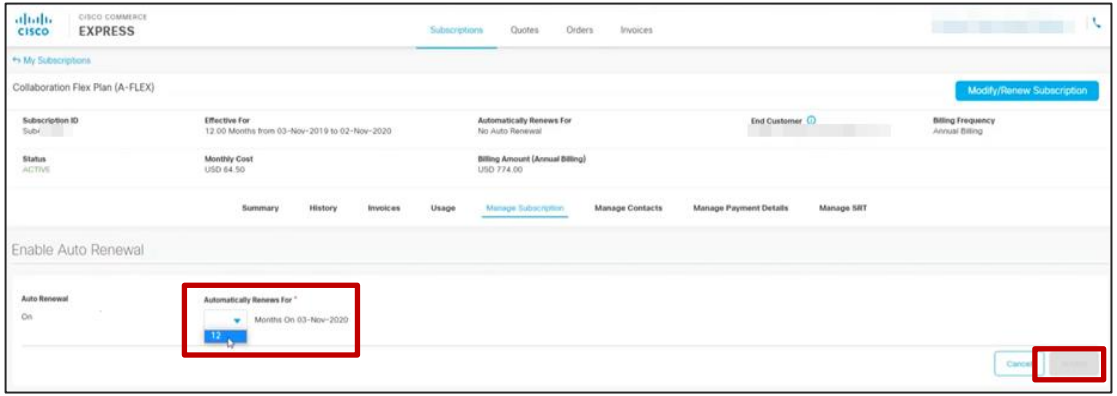
TIP: Prenumerationen måste vara aktiv för att knappen **Hantera automatisk förnyelse** ska aktiveras.

Aktivera AUTOMATISK förnyelse
via prenumerationsgränssnittet

3. När du aktiverar automatisk förnyelse måste användaren välja **förnyelseperioden** från de tillgängliga villkoren i rullgardinsmenyn och sedan klicka på **Skicka**.

TIP De tillgängliga villkoren som användaren kan välja innehåller alla standardvillkor för förnyelse som konfigurerats för erbjudandet samt den senast godkända förnyelseperioden för prenumerationen.

TIP Om begäran för automatisk förnyelse inte kan behandlas visas ett lämpligt felmeddelande och informerar användaren om varför.

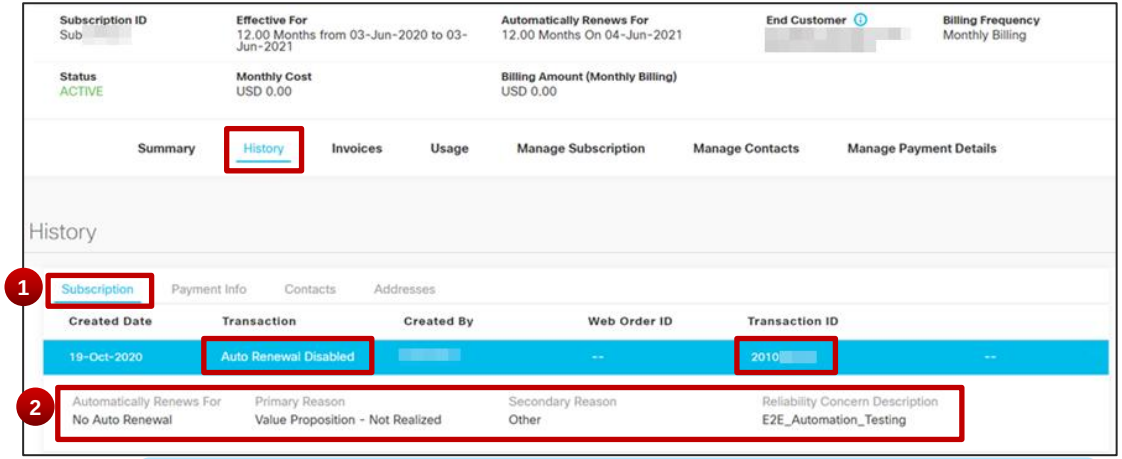


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Visa ändringar för automatisk förnyelse från fliken Historik

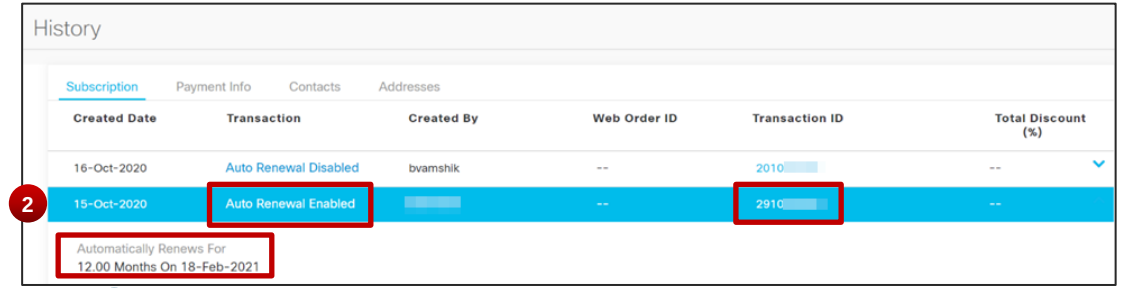
1. Om du aktiverar och inaktiverar automatisk förnyelse visas det som en transaktion på fliken **Historik** från **Prenumerationsgränssnittet** under fliken **Prenumeration**

TIP: När ändringen av automatisk förnyelse görs från sub-användargränssnittet kommer det att ha ett **transaktions-ID** och **transaktionstypen** kommer antingen att vara **Automatisk förnyelse inaktiverad** eller **Automatisk förnyelse aktiverad**. När ändringen av automatisk förnyelse görs av en intern Cisco-användare via flödet för ändring av prenumeration ändras **webb beställnings-ID** och en **transaktionstyp** för **prenumerationen.**



TIP: Automatisk förnyelse inaktiverad från prenumerationsgränssnittet visas som transaktionstyp för **automatisk förnyelse inaktiverad**, har ett **transaktions-ID** och visar angivna **orsakskoder** när den expanderas för att visa mer information.

2. Användare kan klicka på ikonen Expandera för att se mer information som aktuell inställning för automatisk förnyelse och information som orsakskoder.



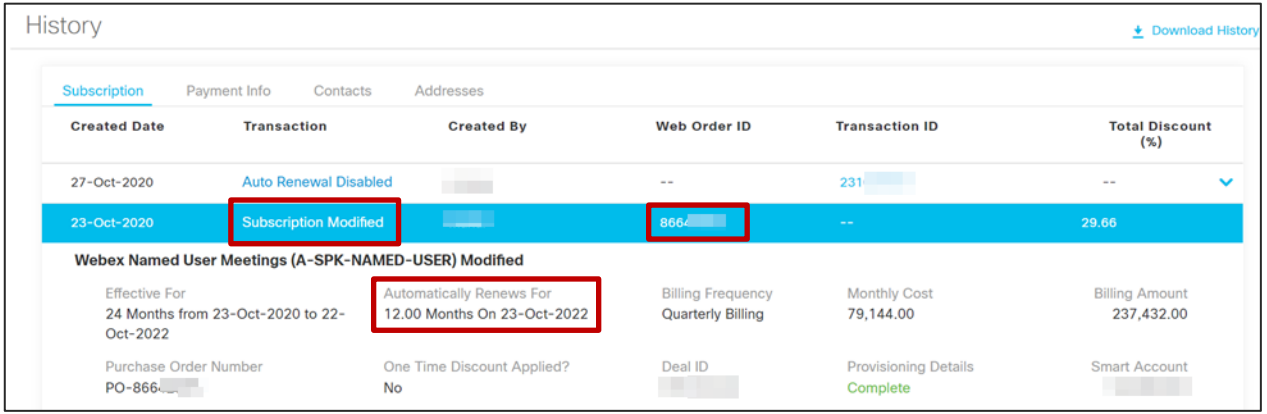
TIP: Automatisk förnyelse aktiverad från prenumerationsgränssnittet visas som transaktionstyp för **automatisk förnyelse aktiverad**, har ett **transaktions-ID** och visar **förnyelsedatum och -datum.**

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

Visa ändringar för automatisk förnyelse från fliken Historik

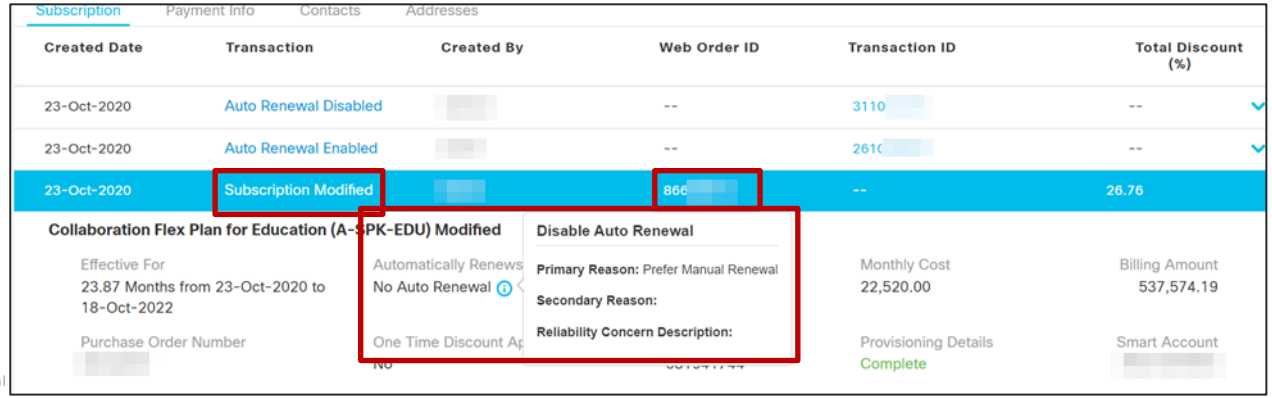
TIP

Om en intern Cisco-användare har aktiverat automatisk förnyelse via **Prenumerationsändra** på kundens vägnar kommer den attvara en **Prenumerationsändrad** transaktion med ett **Webbbeställnings-ID** och registrera **förnyelseperioden** samt **förnyelsedatumet**.



TIP

Om en intern Cisco-användare har stängt av Automatisk förnyelse via **Prenumerationsändring** på kundens vägnar visas den som en **Prenumerationsändrad** transaktion med ett **Webbbeställnings-ID** och termen för automatisk förnyelse registreras som **Ingen automatisk förnyelse.** Om du vill visa orsakskoderna för att inaktivera automatisk förnyelse håller du muspekaren över informationsikonen bredvid Ingen automatisk förnyelse.



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

Ändringsrapport om automatisk förnyelse

Ändringsrapporten för automatisk förnyelse är en nedladdningsbar rapport som visar aktuell status för automatisk förnyelse för prenumerationen/prenumerationerna baserat på ett valt datumintervall som angetts av användaren. Rapporten kommer att innehålla den aktuella statusen för automatisk förnyelse baserat på ändringar som initierats från SUB-UI samt ändringar av automatisk förnyelse som initierats från Ändra och manuell förnyelse från ändringsflödet för CCE.

Obs! Ändringsrapporten för automatisk förnyelse är tillgänglig för direkt kund med faktureringskontakt och affärskontakt för CCE-prenumerationerna.

Rapportkolumnerna innehåller:

- Kontotyp
- Erbjudandenamn
- Sub-ID
- Status
- Startdatum för prenumeration
- Prenumerationens slutdatum
- Inledande villkor
- Flagga för automatisk förnyelse
- Ska förnyas
- Faktureringsmodell
- Månadskostnad/MRR
- IO-nummer
- CSM
- E-post för kundframgångschef
- Försäljningsägare
- E-post till försäljningsägare
- Partner Success Manager
- E-post för partnerframgångschef
- Faktura till ID
- Faktura till kundnamn
- Slutkundsnamn
- Återförsäljarens namn
- Avtals-ID
- Beställnings-ID för webben
- Beställningstyp
- Flagga för automatisk förnyelse
- Förnyas automatiskt för
- Orsakskod nivå 1
- Orsakskod nivå 2
- Ytterligare kommentar
- Startat av

Ändringsrapport för automatisk förnyelse

Uppdelning av rapportkolumnerna

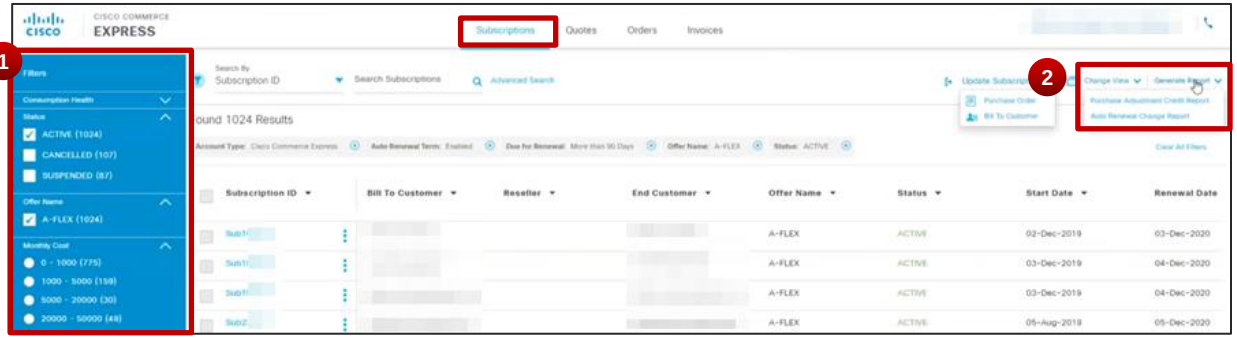
Kolumnnamn	Kolumnbeskrivning
Kontotyp	Annuity/Cisco Commerce Express
Erbjudandenamn	Erbjudandenamn
Sub-ID	Sub-ID
Status	Prenumerationens status (aktiv, avbruten osv.)
Startdatum för prenumeration	Startdatum för prenumeration
Prenumerationens slutdatum	Prenumerationens slutdatum
Inledande villkor	Inledande villkor
Flagga för automatisk förnyelse	Flagga för automatisk förnyelse
Ska förnyas	Ska förnyas
Faktureringsmodell	Faktureringsmodell
Månadskostnad/MRR	Månadskostnad/MRR
IO-nummer	IO-nummer
CSM	Customer Success Manager
E-post för kundframgångschef	E-post för kundframgångschef
Försäljningsägare	Försäljningsägare
E-post till försäljningsägare	E-post till försäljningsägare

Kolumnnamn	Kolumnbeskrivning
Partner Success Manager	Partner Success Manager
E-post för partnerframgångschef	E-post för partnerframgångschef
Faktura till ID	Faktura till ID
Faktura till kundnamn	Faktura till kundnamn
Slutkundsnamn	Slutkundsnamn
Återförsäljarens namn	Återförsäljarens namn
Avtals-ID	Avtals-ID
Beställnings-ID för webben	Beställnings-ID för webben
Beställningstyp	Beställningstyp (ändra, ersätt, förnya osv.)
Flagga för automatisk förnyelse	SUB-beteckningens flagga för automatisk förnyelse vid exporttillfället (visar alltid att ändringen av AR har slutförts)
Förnyas automatiskt för	Förnyas automatiskt för
Orsakskod nivå 1	Orsakskod nivå 1
Orsakskod nivå 2	Orsakskod nivå 2
Ytterligare kommentar	Ytterligare kommentar
Startat av	Användar-ID för den person som initierade AR-ändringen

Ändringsrapport om automatisk förnyelse

1. På fliken **Prenumerationer** tillämpar du alla tillgängliga sök- och **filterkriterier** för att begränsa de prenumerationer som är intressanta innan du genererar rapporten.

TIP AR-ändringsrapporten genereras endast när det finns mindre än 10 000 SUBID från startsidan. Använd därför filtren för att begränsa resultaten.



2. Välj **Ändringsrapport för automatisk förnyelse** i menyalternativet **Generera rapport**.

3. I popup-fönstret anger du **datumintervallet,** väljer formatet **Filtyp** och klickar på **Exportera**.

TIP Det datumintervall som användaren angett får inte vara längre än en (1) månad.

Varför Inaktivera AUTOMATISK Förnyelse:

- Följande bilder utlyser AR-scenarier där direktkunder kan välja att stänga av automatisk förnyelse
    - PID:er vid utgången av försäljning/slutet av livscykeln
    - Listprisändring 90 dagar före förnyelse

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

Varför Stänga AV automatisk förnyelse: PID:er vid automatisk förnyelse upphör/upphör meddelanden

Scenario: AR-slutdatum efter LDOS-/EOL-datum och inget ersättnings-PID har konfigurerats

Automatisk förnyelse inaktiveras för hela prenumerationen automatiskt och detta meddelande skickas till kunden 90/60/35 dagar innan löptidens slut.

Scenario: During the auto renewal if there are no replacement PIDS for EOL/EOS skus.

CCW/CCE: AR auto turn off notification:

Hi <Customer name>,

We appreciate having you as a Cisco Partner/Direct Customer and are always looking for ways to streamline your subscription management. This notification is to inform you that <company name>'s subscription <SubID> has EOS/EOL PID(s). We have identified that there are no alternative PIDs available.

Due to the potential Auto Renewed term extending beyond the End of Life Date with no alternative/replacement PID available, the Auto Renew has been turned off.

PID	EOL Date
<PID NAME1>	<Day, date>
<PID NAME2>	<Day, date>

View Subscription

Scenario: AR-slutdatum efter LDOS-/EOL-datum och ersättnings-PID konfigureras i CCW

EOS PID kommer att tas bort och ersättas med den ersättande PID. Listpriset kommer att använda priset för det nya ersättande PID (i de flesta fall behåller Cisco samma listpris för de ersättande PID:erna). Ett meddelande skickas till kunden som informerar dem och **frågar om de vill välja bort automatisk förnyelse** eller fortsätta med det ersatta PID och det nya priset.

CCW: 35, 60- and 90-day AR notification if the subscription have EOS/EOL PID and replacement available.

Hi <Customer name>,

We appreciate having you as a Cisco Partner/Direct Customer and are always looking for ways to streamline your subscription management. This notification is to inform you that <company name>'s subscription has EOS/EOL PID(s). We have identified that there are alternative PIDs available as described below.

Your subscription will be renewed automatically on <Day and Date> with these replacement PIDS. No action is required to auto-renew with these replacement PIDs.

- If you wish to add more licenses/services, please contact a Cisco Renewal Sales Representative before your scheduled Renewal Date.
  Cisco Renewal Sales Representative:
- **If you do not wish to accept the replacement PIDs you may opt-out of auto renewal and discuss options with your Sales Representative. If do not opt-out, it will be deemed that you have accepted the replacement PID.**

Current EOS/EOL PID	Replacement PID
Xxx	Yyy
Xxx	Yyy

View Subscription

Scenario: AR-slutdatum efter LDOS-/EOL-datum och ersättnings-PID konfigureras i CCE

EOS PID kommer att tas bort och ersättas med den ersättande PID. Listpriset kommer att använda priset för det nya ersättande PID (i de flesta fall behåller Cisco samma listpris för de ersättande PID:erna). Ett meddelande skickas till kunden som informerar dem och **frågar om de vill välja bort automatisk förnyelse** eller fortsätta med det ersatta PID och det nya priset.

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

Varför Stänga AV automatisk förnyelse: Listprisändringar vid meddelande om automatisk förnyelse

Scenario: Listpriset ändrades 90 dagar före automatisk förnyelse

Om listpriset har ändrats **90 dagar** före automatisk förnyelse kommer vi att tillämpa det ändrade listpriset under den automatiska förnyelsen. Aviseringar skickas till kunden för att informera dem om denna ändring och fråga om de vill välja bort automatisk förnyelse eller acceptera det nya priset. Meddelandet är standardmeddelandet om automatisk förnyelse med ytterligare meddelanden om prisändringen.

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

Avbryt en prenumeration

Annullering av prenumeration
Annulleringsförfrågningar

- Från och med den 13 september 2020 – om en **kund vill stänga av automatisk förnyelse** har de aktiverats för att **stänga av automatisk förnyelse via prenumerationsgränssnittet i CCE**. Den automatiska förnyelsen måste stängas av **senast 30 dagar efter löptidens slut**. Läs avsnittet Hantera automatisk förnyelse av prenumerationer i den här guiden för att lära dig hur du stänger av automatisk förnyelse. Om det är mindre än 30 dagar från löptidens slut kan kunder begära en undantagshantering av sin förnyelse via ett avbokningsärende för Customer Service Hub för att förhindra att prenumerationen förnyas automatiskt.

- Från och med den 13 september 2020 – För **halvårs- och/eller terminsavbrott för alla CCE-prenumerationer** bör kunder skapa ett ärende via **Customer Service Hub (CSH).** När det är mindre än 30 dagar från löptidens slut kan kunder begära en undantagshantering av sin förnyelse via ett avbokningsärende för Customer Service Hub för att förhindra att prenumerationen förnyas automatiskt. Om du vill veta hur du skickar in ett ärende för annulleringsbegäran via CSH följer du stegen i de följande bilderna.

- Från och med den 13 september 2020 – Om en kund redan har skapat ett ärende inom de senaste 30 dagarna från slutet av perioden för att stoppa automatisk förnyelse och sedan ändrar sig, kan kunden antingen (1) öppna det ursprungliga ärendet igen om det finns och inte är stängt eller (2) öppna ett nytt ärende för annullering av CSH och välja **Återkalla begäran om annullering – kan inte aktivera automatisk förnyelse** som **typ av begäran.**
  - Obs! Återkallelse av en annullering måste göras **före transaktionsdatumet för annulleringen**

Obs! Cisco kommer att slutföra sin åtgärd i ärendet inom 15 arbetsdagar för avbokningar på medellång sikt och sju arbetsdagar för avbokningar vid slutet av perioden som har avbokats mindre än 30 dagar från slutdatumet för hantering av ärenden med automatisk förnyelse.

Annullering av prenumeration

Begäran om annullering

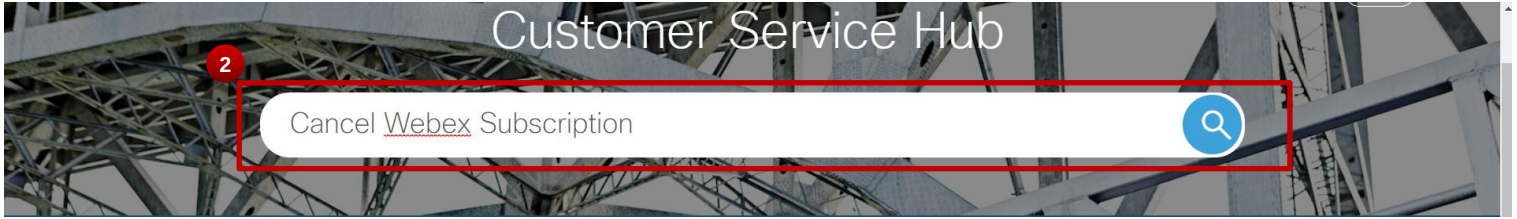
1. För att begära en begäran om annullering av en prenumeration på medellång eller lång sikt för alla CCE-prenumerationer går du till Customer Service Hub för att initiera ett ärende om annulleringsbegäran.

TIP

Obs! Om du vill stänga av automatisk förnyelse kan detta göras minst 30 dagar efter utgången av perioden. Kunder har aktiverats för att stänga av automatisk förnyelse i användargränssnittet för CCE-prenumeration. Läs avsnittet automatisk förnyelse av prenumerationer i den här guiden för att ta reda på hur.

Om du är mindre än 30 dagar från slutet av perioden kan du öppna ett ärende enligt dessa anvisningar för att begära en undantagshantering för förnyelse via Customer Service Hub för att förhindra att prenumerationen förnyas automatiskt.

2. Ange ordet **Avbryt Webex-prenumeration** i sökfältet och klicka på ikonen för sökförstoringsglas.

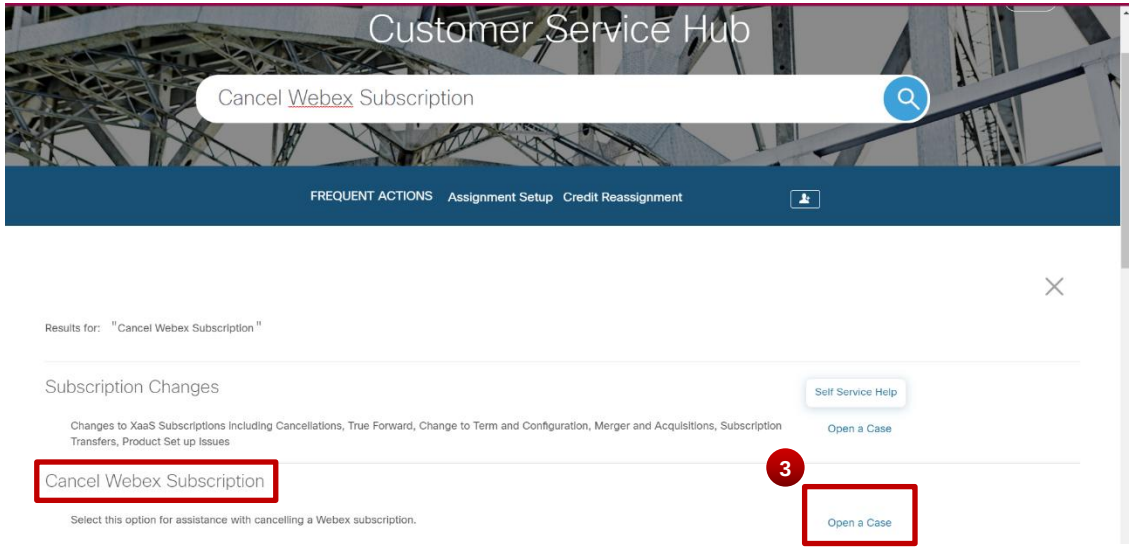


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

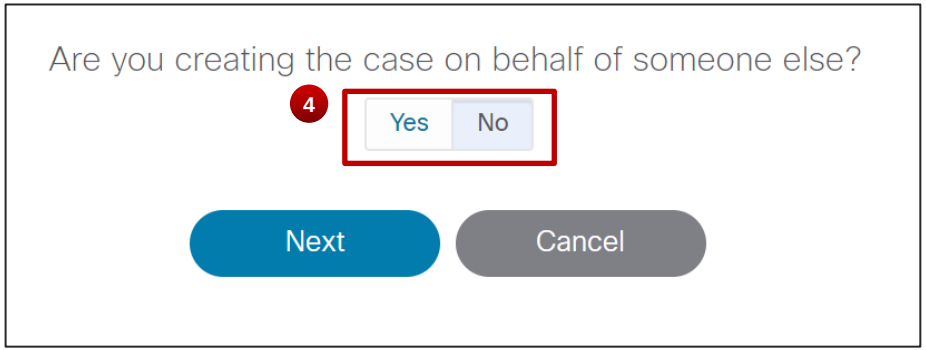
Annullering av prenumeration

Begäran om annullering

3 Klicka på **Öppna ett ärende** under **Avbryt Webex-prenumeration**.



4 Svara om du skapar ärendet åt någon annan. Klicka sedan på **Nästa**.



TIP

Obs! Om du skapar ärendet åt någon annan uppmanas du att ange personens CCO-ID.

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

Annullering av prenumeration

Begäran om annullering

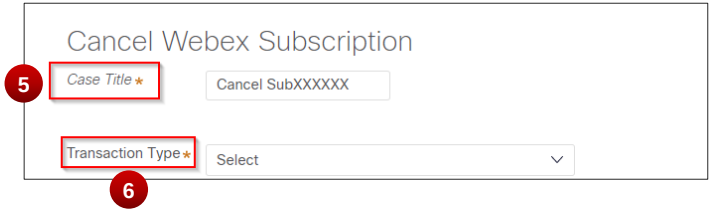
5 Under **Ärenderubrik** skickar du in en rubrik för ditt ärende (t.ex. Avbryt SubXXXXXX)

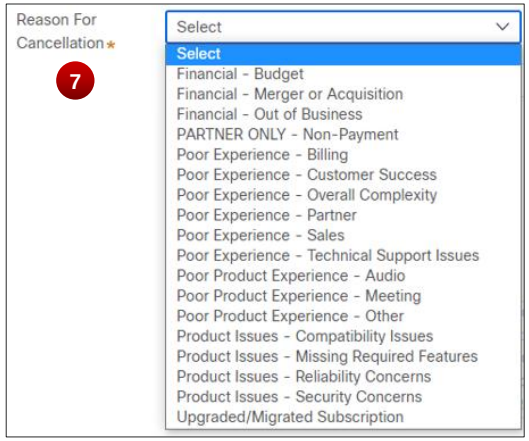
6 Från rullgardinsmenyn **Transaktionstyp** väljer du CCE

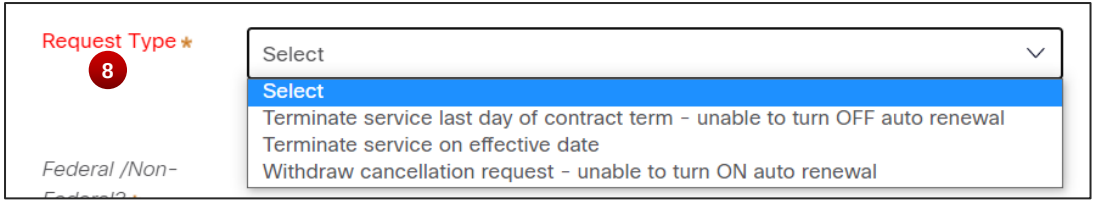
7 Välj en **orsakskod** från den nedrullningsbara listan

8 Välj en **Typ av begäran** från den nedrullningsbara listan

- Välj **Avsluta tjänsten sista dagen i avtalsperioden – det går inte att stänga AV automatisk förnyelse** om det är inom 30 dagar efter avtalsperiodens slut och du inte längre kan stänga av automatisk förnyelse via prenumerationsgränssnittet
- Välj **Avsluta tjänst på ikraftträdandedatum** om du begär en avbokning efter halva tiden och vill att den ska ske på det valda begärda ikraftträdandedatumet
- Välj **Återkalla begäran om annullering – kan inte aktivera automatisk förnyelse** om du redan har öppnat ett ärende för annullering inom 30 dagar från avtalstidens slut och har ändrat dig och vill att prenumerationen ska förnyas utan att avbryta.







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

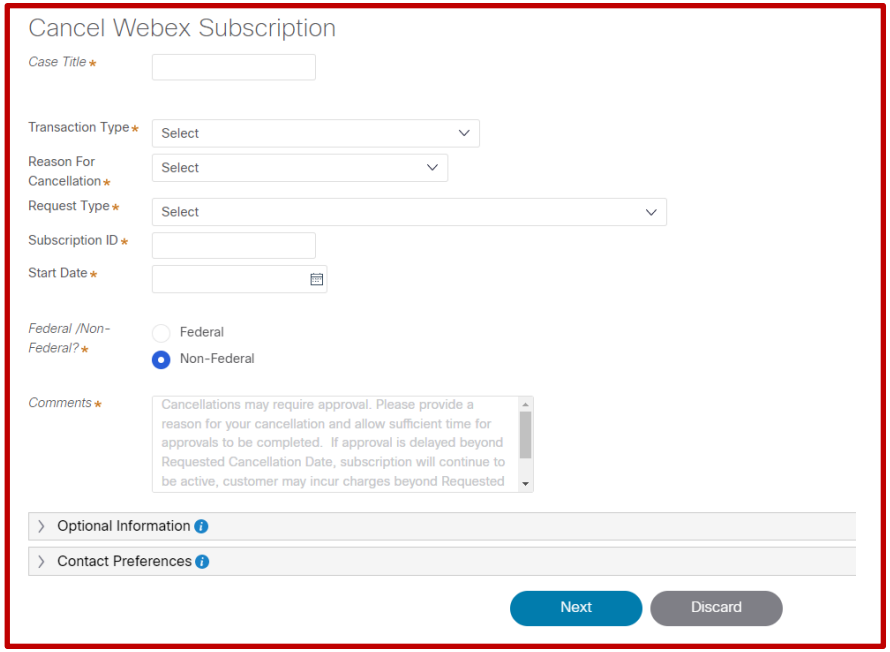
Annullering av prenumeration

Begäran om annullering

9 Fyll i alla obligatoriska fält, inklusive **Prenumerations-ID**, **Transaktionstyp, Orsak till annullering**, **Startdatum**, **Typ av begäran**, **Federal/icke-federal** och eventuella **Kommentarer**.

- Observera: **Alla avbokningar på medellång eller lång sikt är undantag och godkännande kan INTE garanteras.** Ange en orsak till din annullering, ange om du begär en annullering efter löptidens slut eller efter halva tiden och ge tillräckligt med tid för att godkännanden ska slutföras. Om godkännandet fördröjs efter det begärda avbokningsdatumet fortsätter prenumerationen att vara aktiv och kunden kan ta ut avgifter efter det begärda avbokningsdatumet.

9



TIP

Obs! Om en kund redan har skapat ett ärende inom de senaste 30 dagarna från slutet av perioden för att stoppa automatisk förnyelse och sedan ändrar sig, kan kunden antingen (1) öppna det ursprungliga ärendet igen om det finns och inte är stängt eller (2) öppna ett nytt ärende för annullering av CSH och välja **Återkalla begäran om annullering – kan inte aktivera automatisk förnyelse** som **typ av begäran**.

Obs! Återkallelse av en annullering måste göras **före transaktionsdatumet för annulleringen**

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

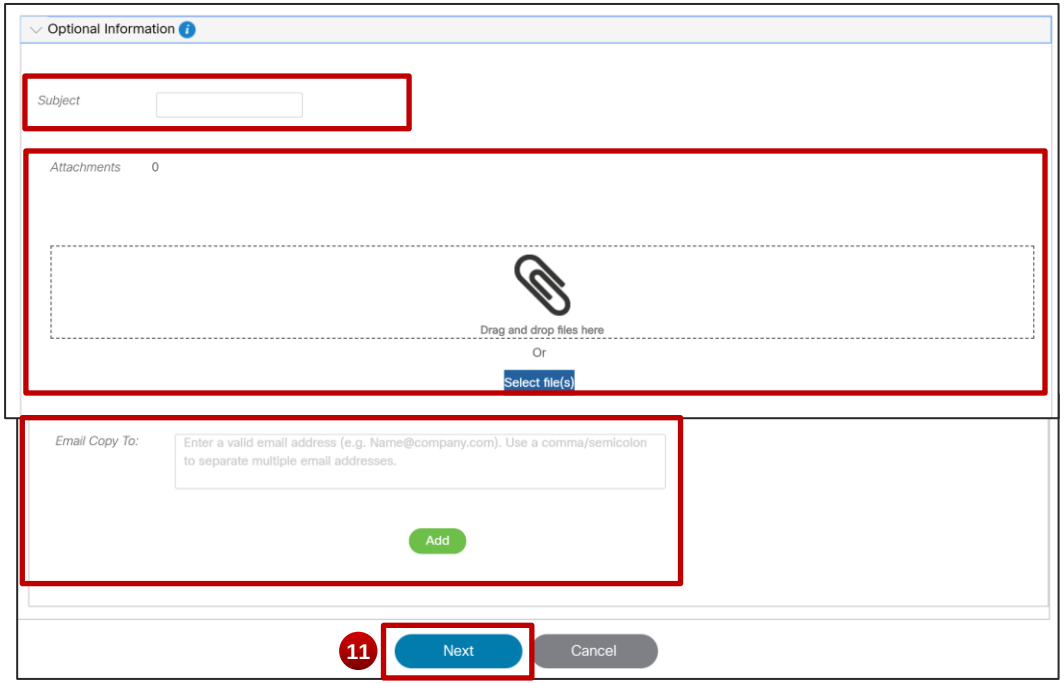
Annullering av prenumeration

Begäran om annullering

10 Under **Valfri information** kan du lägga till ett **Ämne**, bifoga eventuella **Bifogade** filer till annulleringsbegäran och/eller lägga till **E-postadresser** för att få en kopia av begäran.

11 När du är klar med alla obligatoriska och valfria fält klickar du på **Nästa**.

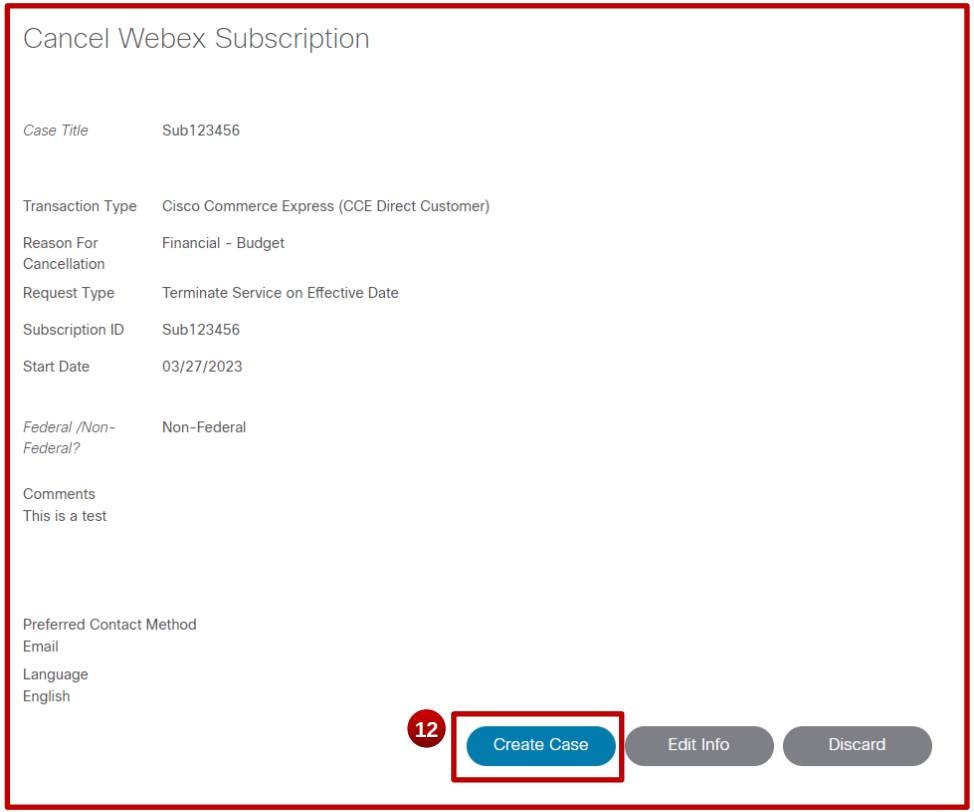
10



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

Annullering av prenumeration Begäran om annullering

12 Granska informationen du angav. Klicka på **Redigera information** om det finns några ändringar som du behöver göra i begäran. När all information är korrekt och korrekt klickar du på **Skapa ärende.**



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

Maskinvaruleverans och -returer

Maskinvaruleverans

Leveranshastighet	Beställ att skicka	Transittid för leverans	Från beställning till ankomst
Standardleverans	4 Arbetsdagar	6 Arbetsdagar	10 Arbetsdagar

Returer måste initieras i kundtjänsthubben

1. Öppna ett ärende på kundtjänsthubben
2. Sök efter ”CCE” > Klicka på ”Öppna ett ärende” under Support för offertverktyget Cisco Commerce Express (CCE).
3. Välj ”Byråleveranssupport”

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

Skapa en tvist

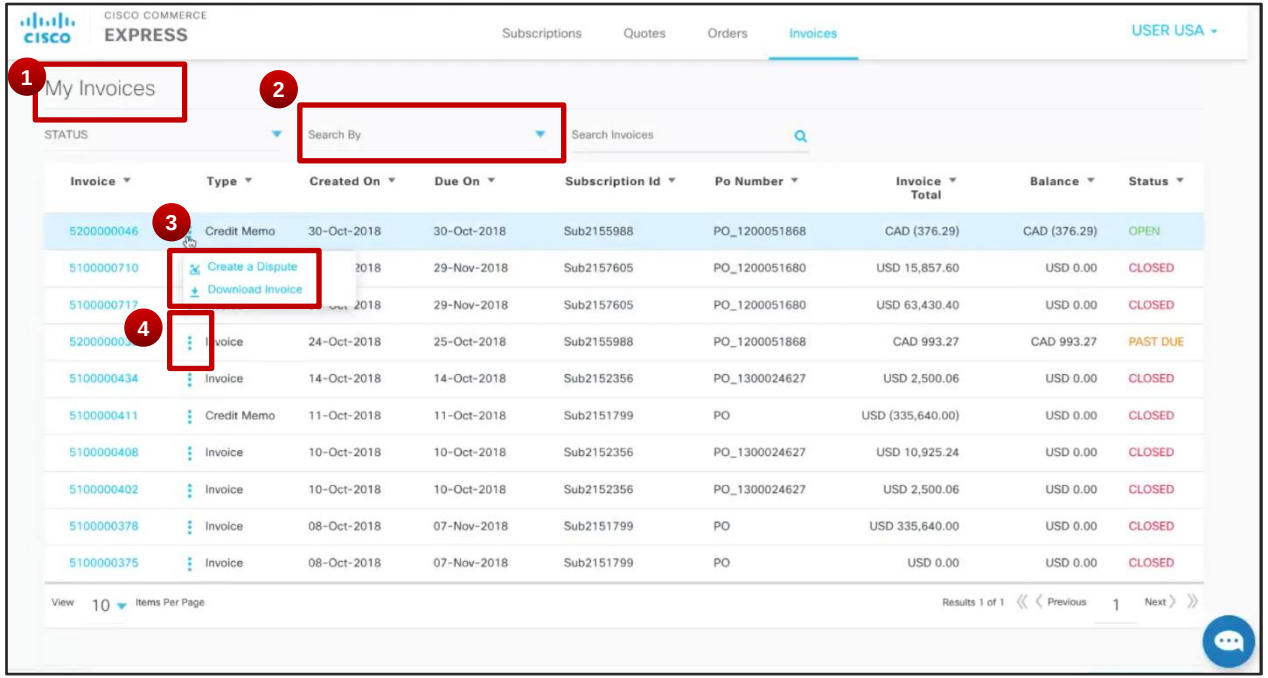
Skapa en tvist

1. Gå till fliken **Fakturor** under **Min faktura**

2. Du kan **söka efter** faktura

3. Klicka på de tre vertikala punkterna,

4. och välj **Skapa en tvist.**
   Obs! Du kan söka efter tvister eller klicka på SAF-nummer som innehåller information om tvister/anteckningar.



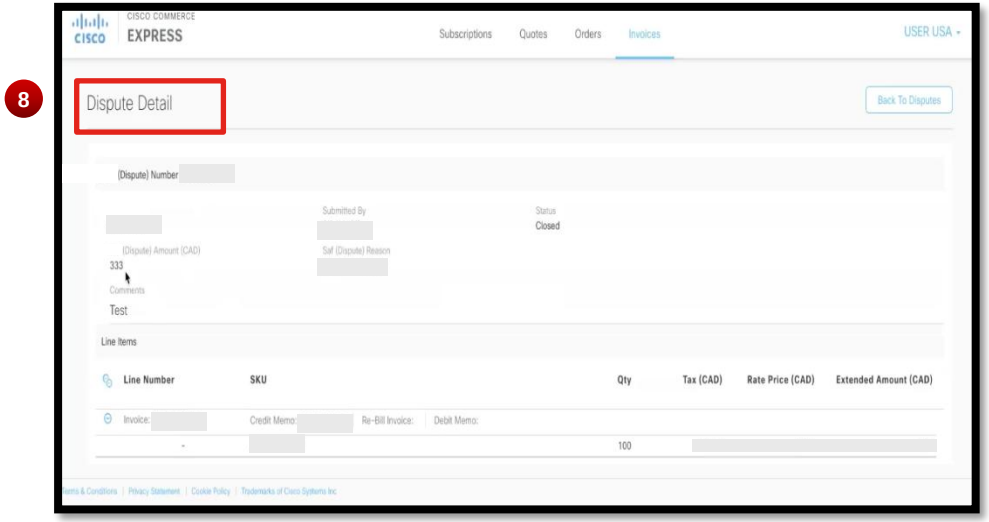
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Hantera fakturor

Granska fakturatvister

8. Granska **Information om tvister**

Observera: Detta är en självbetjäningsvy. Kunder kan granska status för tvist och tvistlösningsbelopp.



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

Granska dina fakturor

9. Klicka på **Fakturor**

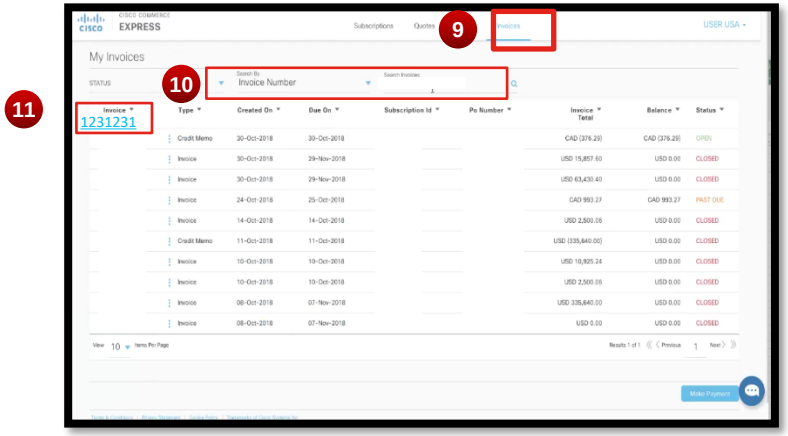
10. Klicka på länken **Fakturanummer** till vänster

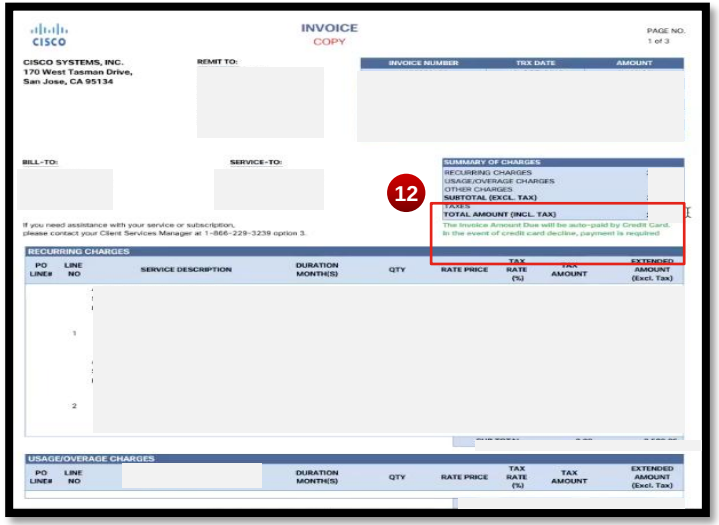
11. Klicka på **Hämta som PDF** för att granska fakturan

12. **Meddelandeaviseringar** kommer att markeras i sidhuvudet och sidfoten på sidan för konton där automatiska betalningar är aktiverade.

Obs! Fakturan visar alltid det totala beloppet och betalas på transaktionsdagen.

Kunder kan **hämta sin faktura samma dag som den skapades, efter 16:00 (16:00 PST).** Ett meddelande kommer att informera kunderna när fakturan förbereds.





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

Granska dina fakturor

13. Om en kampanj tillämpas på prenumerationen för den månaden visas den som en del av **PA-programmets rabattvärde** . Det Utökade Beloppet för linjen återspeglar kampanjkrediten.

14. När kampanjen upphör kommer den att upphöra att gälla och visas inte längre i PA-programmets rabattvärde.

Obs! nära slutet av fakturan tillhandahålls beräkningsmetoden för utökat belopp för tydlighetens skull.

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

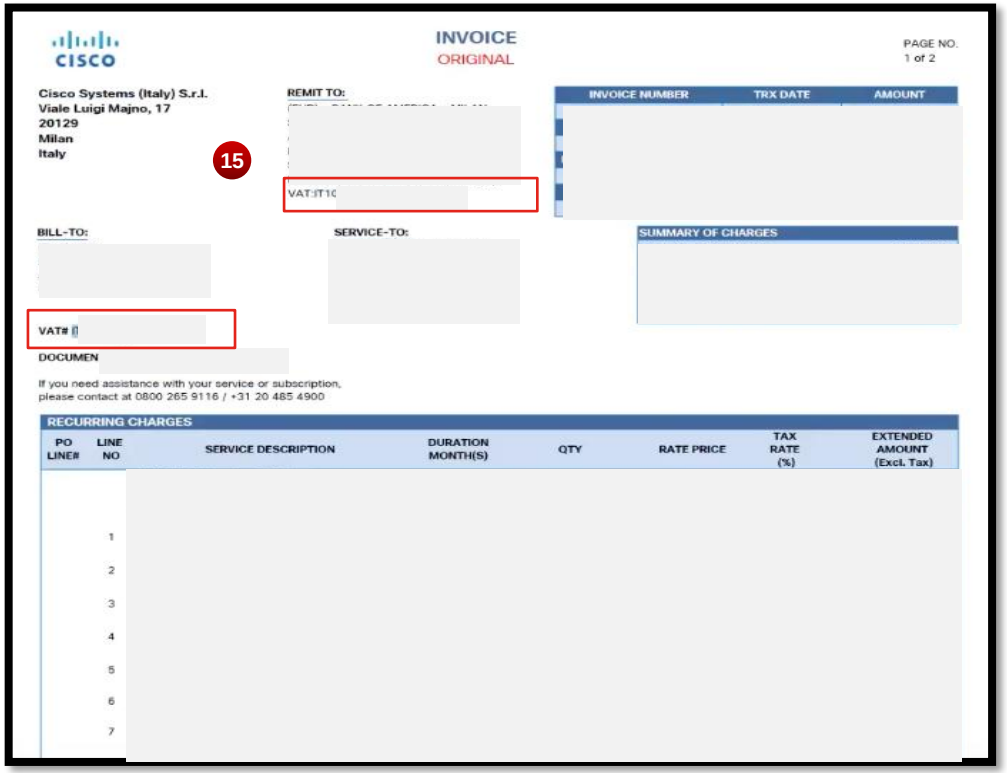
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

Granska moms-/GST-/SKATTE-ID

15. På din faktura finns **moms/GST eller SKATTE-ID** på två platser.

Detta inkluderar längst upp till höger och längst upp till vänster på fakturor.

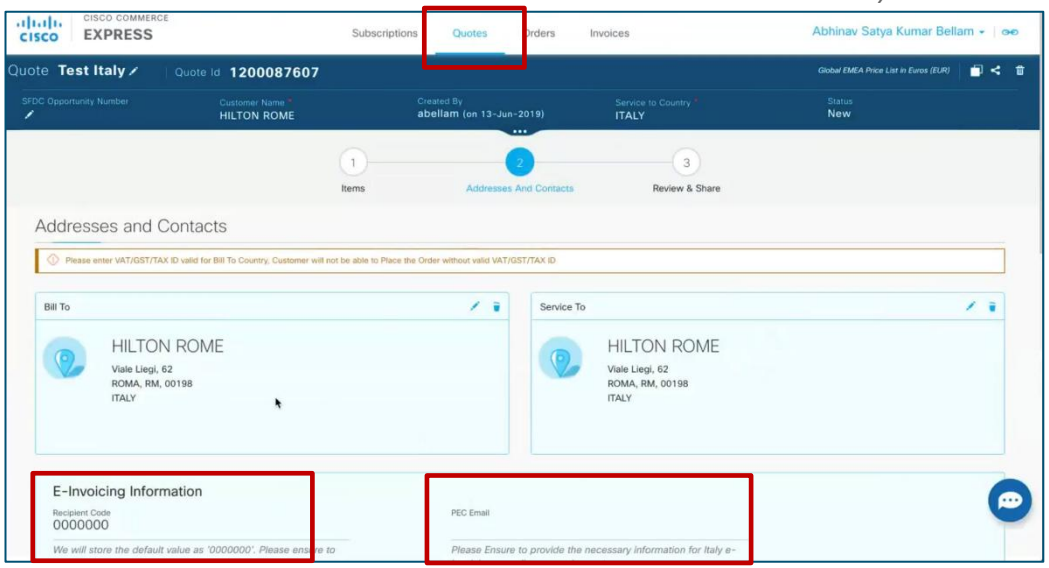
Kunder som behöver formulär W-9 (Begäran om identifikationsnummer och certifiering) [Du kan hämta formuläret här.]



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

E-faktura i Italien

Extern kundvy



För kunder med en ***faktura till*** adress i **Italien.**

1. Öppna **offert** > Välj **Adress och kontakter**

2. När Bill-To är i Italien måste vi lägga till ett e-fakturanummer.
   a) Fakturanumret kommer som standard att vara sju 0:er (0000000).
   b) Kunden måste ange PEC-koden (Posta Elettronica Certificata).

3. PEC-e-post krävs och kommer att tillhandahållas av kunden från Italiens regering.
   a) Denna e-faktura skickas till PEC-e-postmeddelandet.

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

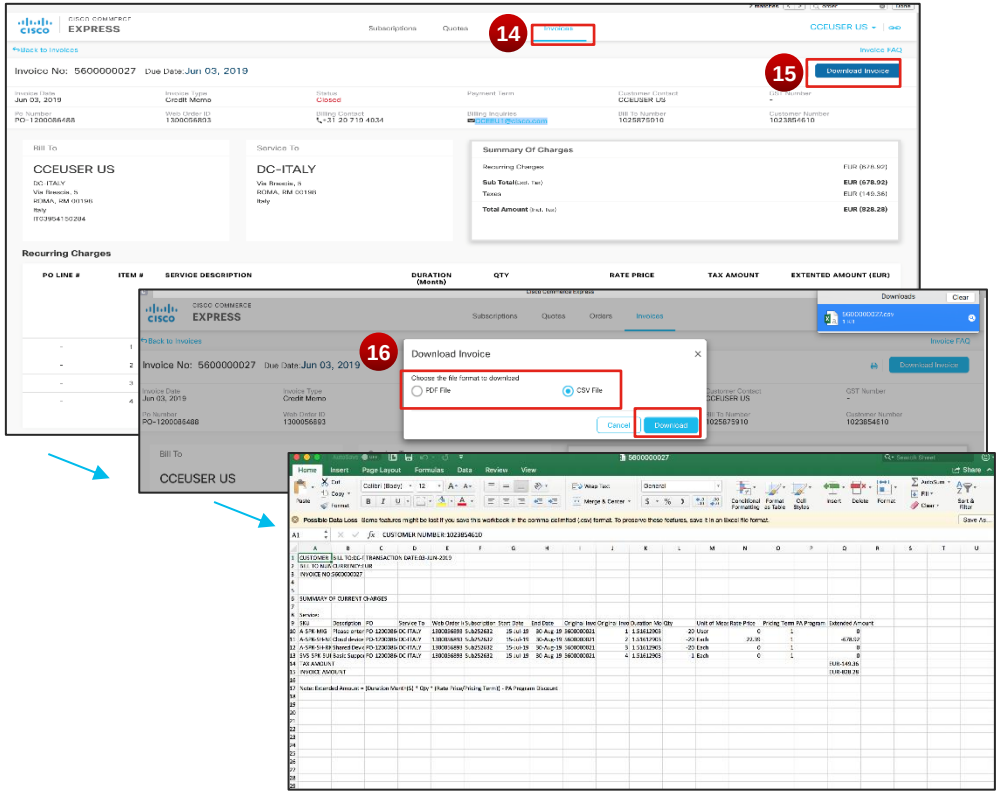
E-fakturering i Italien

För kunder med en faktura till och service till adress i Italien kan du nu Hämta en faktura.

14. På fliken **Fakturor** väljer du den faktura som du vill visa.

15. Klicka högst upp till höger för att **Hämta faktura**

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



Exempel på CSV-fil

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

Support

Support

Hur får jag hjälp med Cisco Commerce Express (CCE)

- Öppna ett ärende på Kundtjänsthubben
- Sök efter ”CCE”
- Klicka på ”Öppna ärende” under Support för offertverktyget Cisco Commerce Express (CCE)

Hur får jag hjälp med nya eller befintliga offerter för att tillhandahålla en order från Cisco Commerce Express (CCE)?

- Om du arbetar med ett Cisco-försäljningsombud visas deras kontaktuppgifter längst ner i e-postmeddelandet från Cisco

Hur får jag hjälp med returer och utbyten i Cisco Commerce Express?

- Öppna ett ärende på Kundtjänsthubben
- Sök efter ”CCE” > Klicka på Öppna ett ärende under Support för offertverktyget Cisco Commerce Express (CCE).
- Välj ” ”Byråleveranssupport”

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

Support

För utbyte av en enhet som placerats på Cisco Commerce Express (CCE):

•Öppna ett ärende på Kundtjänsthubben

•Sök efter ”CCE” > Klicka på Öppna ett ärende under Support för offertverktyget Cisco Commerce Express (CCE).

•Välj ”Byråleveranssupport”.

Hur får jag hjälp med beställningsstatus, ändringar eller avbokningar i Cisco Commerce Express (CCE)?

För status:

•Öppna ett ärende på Kundtjänsthubben

•Sök efter ”CCE” > Klicka på Öppna ett ärende under Support för offertverktyget Cisco Commerce Express (CCE).

•Välj ”Byråordersupport”. och följ stegen för att öppna ett ärende

För ändringar/avbokningar:

•Öppna ett ärende på Kundtjänsthubben

•Sök efter ”CCE” > Klicka på Öppna ett ärende under Support för offertverktyget Cisco Commerce Express (CCE).

•Välj ”Ändringar/Avbokningar” och följ stegen för att öppna ett ärende

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

Support

Få hjälp med att logga in på CCE [här]

Skicka in en tvist [här]

FAKTURERING OCH SAMLINGAR

- NORD- OCH SYDAMERIKA: us01_cce@external.cisco.com eller us02_cce@external.cisco.com eller us03_cce@external.cisco.com eller us04_cce@external.cisco.com eller us05_cce@external.cisco.com
- EMEAR: cceeu1@external.cisco.com eller cceeu2@external.cisco.com
- ASIEN: cce_apjc_asia1@external.cisco.com eller cce_apjc_asia2@external.cisco.com eller cce_apjc_asia3@external.cisco.com
- JAPAN: cce_apjc_jpn@external.cisco.com
- INDIEN: cce_apjc_ind@external.cisco.com
- ANZ: cce_apjc_anz@external.cisco.com

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

Resurser

1. **Hjälpcentret för Cisco Commerce Express**

   Besök hjälpcentret för Cisco Commerce Express för att få mer information om CCE, granska vanliga frågor och få hjälp och support.

   http://cs.co/CiscoCommerceExpressHelpCenter

2. **Logga in på Cisco Commerce Express**

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

3. **Cisco Commerce Express – kundguide**

   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

Resurser

Versionsuppdateringar

Q4F19-utgåvan - - 9 juni 2019	
Spegla kreditkortsbetalningar automatiskt	Kreditkortshuvuddata kommer automatiskt att återspeglas i betalningen för alla beställningar och prenumerationer som ställts in när de uppdateras.
E-fakturering i Italien	Fakturering kommer att finnas tillgängligt elektroniskt för efterlevnadsstandarder. För e-fakturering krävs en kod som du kan ta emot via e-post.
Automatiska betalningar och återstående saldo	Påminnelsen om att betala allt återstående saldo bör hanteras när automatiska betalningar konfigureras för att säkerställa att betalningar görs i tid.
Hämta faktura	Kunder kan hämta fakturor inom 12 timmar eller efter 16:00 PST
Pausa, återuppta, avsluta avisering	Aviseringar skickas till kunder från och med 10–45 dagar efter förfallodagen.
Tillgänglighet för CCE-kreditkort	CCE- och kreditkortstillgänglighet är nu tillgänglig för: Bolivia, Brittiska Jungfruöarna, Caymanöarna, Honduras, Nicaragua, Paraguay, Amerikanska Jungfruöarna, Barbados, Bermuda, Aruba
Amex till Australien	Amex i Australien kan användas som betalning på CCE.
Hjälpcenter på Webex.com	Visa vanliga frågor, support och resurser här
Q1F20-utgåvan - - 6 september 2019	
PO-uppdatering	PO-fältet kan uppdateras för interna och externa användare
CCE-hjälp	CCE-hjälpknapp på instrumentpanelen

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

Versionsuppdateringar

Q1F20-utgåvan - - 6 september 2019	
Placera beställningspunkt	Platsbeställningsknappen markerad för kunder
Kreditkort, automatisk betalning och förbättring	Förbättringar av kreditkortsautomatiska betalningar och balans på nuvarande konto
Meddelande om faktura	Faktureringsmeddelanden för faktura som förbereds
Q1F20-utgåva – 6 oktober 2019	
Kreditkort	CCE – Förbättrad avisering för automatisk visning (Förbättra automatisk visning)
Förenklingsförbättringar	Synlighet för platsbeställningsknappen (varningsmeddelande i popup-fönster)
	Supportkontakt visas direkt i CCE-verktyget
	Meddelande om faktura för hämtning om 12 timmar
Ytterligare uppdatering	Granska citat i CCE-instrumentpanelen
	Hantera PO (instruktionsuppdatering)
	Lista över lands tillgänglighet
Q2.1-utgåva - - 19 november 2019	
E-postmeddelande	Meddelande som görs när kunden gör en cc-betalning och en engångsbetalning
Supportlänkar	Supportlänkar till support och hjälp på CCE -landningssidan

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

Versionsuppdateringar

Q4f20-utgåva – – 21 juni 2020	
Visa kampanjer på en offert	Visa information om kampanjer och ekonomisk sammanfattning på offerter
Visa kampanjer på recensionssidan för offert	Visa information om kampanjer och ekonomisk sammanfattning på sidan Granskning av offert
Granska fakturor med och utan kampanjer	Granska fakturor när en kampanj tillämpas och när en kampanj avbryts
Q1fy21-version –- 16 augusti 2020	
Skattebefrielseintyg	Agentmodellen för Cisco Webex LLC togs ur drift och behövdes inte längre. Tropo LLC-byråmodellen ersattes av Broadsoft Adaption LLC.
Hantera prenumerationer	Ge ytterligare förtydligande om vem och hur du uppdaterar primära faktureringskontakter samt faktureringsadress
Visa kampanjrabatt på fakturan i CCE	Visa kampanjrabatter på linjenivå på fakturor
Q1FY21-version –- 13 september 2020	
Hantera automatiska förnyelser för prenumerationer	Kunden har möjlighet att hantera inställningar för automatisk förnyelse i prenumerationsgränssnittet och se uppdaterad på fliken Historik samt köra ändringsrapporten för automatisk förnyelse
Avbryt en prenumeration	Så här skapar du ett ärende i kundtjänsthubben för att avbryta en prenumeration
Version Q2FY21 –- 8 november 2020	
Hantera automatiska förnyelser för prenumerationer	Uppdatera om hur kunder kan se ändringar för automatisk förnyelse från fliken Historik i prenumerationsgränssnittet
Version Q2FY21 – augusti 2021	
Returer för maskinvara	Leverans av maskinvarubeställning. Maskinvaruavkastning för kunder kommer att placeras i kundtjänsthubben
Supportresurser	Supportresurser uppdaterade för kunder (bild 112-114)
Uppdatering av skatteverktyg	Skattealternativ, skatteverktyg, Visa och avtal för kunder (bild 35-37), Banköverföring

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

Versionsuppdateringar

Q4f22-version –- 8 maj 2022	
Direktdebitering	Direktdebitering Nytt avsnitt för instruktioner för direktdebitering
Skattebefrielse	Skattebefrielse Ny punktlista: Bästa praxis för att ange uppgifter i fältet för beskrivning av poster som berättigar till undantag.
Q2FY23 – 10 januari 2023	
Uppsägningar av prenumeration	Begäran om annullering av prenumeration Uppdaterat språk för att betona att godkännanden krävs men inte garanteras för alla avbokningar på medellång och lång sikt.
Docusign (bok)	Skattevisning och -avtal Tog bort bilder med alla Docusign-steg, som inte längre behövs (tidigare bilder 38–41).
Skattebefrielse	Skattebefrielse Tillagd lista över stater där Broadsoft Adaption LLC är registrerat för att samla in skatter.
Q3FY23 – 1 februari 2023	
Uppsägningar av prenumeration	Begäran om annullering av prenumeration Uppdaterat språk för att betona att godkännanden krävs men inte garanteras för alla avbokningar på medellång och lång sikt.
Uppsägningar av prenumeration	Begäran om annullering av prenumeration Uppdaterad skärmbild för CS Hub som innehåller nya etiketter och alternativ för Avbryt Webex-prenumeration.

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

Versionsuppdateringar

Q3FY23 – – 9 mars 2023	
Skapa och hantera ett citat	Skapa ett Cisco.com-konto (CCO ID) Uppdaterade brutna länkar för registreringssidan och CCE-instrumentpanelen
Q3FY23 –- 5 april 2023	
Uppsägningar av prenumeration	Begäran om annullering av prenumeration 111 – 113 Uppdaterade skärmbilder för avbokningar.
Q2FY24 – 7 februari 2024	
Support	Support Uppdaterade stödalias för alla regioner

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

Lista över lands tillgänglighet

Namn på land

1. Albanien
2. Argentina
3. Aruba
4. Australien
5. Österrike
6. Bangladesh
7. Barbados
8. Bermuda
9. Vitryssland
10. Belgien
11. Benin
12. Bolivia
13. Bosnien och Hercegovina
14. Brittiska Jungfruöarna
15. Bulgarien
16. Kanada
17. Caymanöarna
18. Chile
19. Colombia
20. Kongo-Brazzaville
21. Costa Rica
22. Kroatien
23. Cypern
24. Tjeckien
25. Danmark
26. Dominikanska republiken
27. Ecuador
28. Egypten
29. El Salvador
30. Estland
31. Etiopien
32. Finland
33. Frankrike
34. Tyskland
35. Ghana
36. Grekland
37. Guatemala
38. Guinea
39. Hong Kong
40. Honduras
41. Ungern
42. Island
43. Indien
44. Indonesien
45. Israel
46. Italien
47. Jamaica
48. Japan
49. Kazakstan
50. Kenya
51. Lettland
52. Litauen
53. Luxemburg
54. Makedonien
55. Malaysia
56. Malta
57. Mauritius
58. Mexiko
59. Moldavien
60. Marocko
61. Nederländerna
62. Nederländska Antillerna
63. Nya Zeeland
64. Nicaragua
65. Nigeria
66. Norge
67. Pakistan
68. Panama
69. Papua Nya Guinea
70. Paraguay
71. Peru
72. Filippinerna
73. Polen
74. Portugal
75. Puerto Rico
76. Qatar
77. Rumänien
78. Saudiarabien
79. Senegal
80. Serbien
81. Singapore
82. Slovakien
83. Slovenien
84. Sydafrika
85. Spanien
86. Sri Lanka
87. Sverige
88. Schweiz
89. Tanzania
90. Thailand
91. Tunisien
92. Uganda
93. Ukraina
94. Förenade Arabemiraten
95. Storbritannien
96. USA
97. Uruguay
98. Amerikanska Jungfruöarna
99. Venezuela
100. Vietnam
101. Zimbabwe

CISCO