



# Cisco Webex Contact Center-Lizenzverbrauch und -berichte

**Erstveröffentlichung :** 2023-09-29

**Letzte Aktualisierung:** 2024-11-7

**Hauptgeschäftsstelle Nord- und Südamerika**

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706 USA

<http://www.cisco.com> Tel: 408 526-4000

800 553-NETS (6387) Fax: 408 527-0883

DIE SPEZIFIKATIONEN UND INFORMATIONEN ZU DEN PRODUKTEN IN DIESEM HANDBUCH KÖNNEN OHNE VORHERIGE ANKÜNDIGUNG GEÄNDERT WERDEN. ALLE ANGABEN, INFORMATIONEN UND EMPFEHLUNGEN IN DIESEM HANDBUCH WURDEN IN DER ANNAHME ZUR VERFÜGUNG GESTELLT, DASS SIE KORREKT SIND. JEDE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG IST JEDOCH AUSGESCHLOSSEN. DIE ALLEINIGE VERANTWORTUNG FÜR DIE ANWENDUNG DER PRODUKTE LIEGT BEI DEN BENUTZERN.

DIE SOFTWARELIZENZ UND BESCHRÄNKTE GEWÄHRLEISTUNG FÜR DAS BEILIEGENDE PRODUKT SIND IM INFORMATIONSPAKET FÜR DAS PRODUKT ENTHALTEN UND WERDEN DURCH DIESE BEZUGNAHME IN DIE VORLIEGENDEN BESTIMMUNGEN EINGESCHLOSSEN. WENN SIE DIE SOFTWARELIZENZ ODER BESCHRÄNKTE GARANTIE NICHT FINDEN KÖNNEN, WENDEN SIE SICH AN EINEN VERTRETER VON CISCO, UM EINE KOPIE ZU ERHALTEN.

Die Cisco Implementierung der TCP-Headerkomprimierung ist eine Adaption eines Programms, das an der University of California, Berkeley (UCB) als Teil der Public-Domain-Version der UCB für das UNIX-Betriebssystem entwickelt wurde. Alle Rechte vorbehalten. Copyright © 1981, Regents of the University of California, USA.

UNGEACHTET ALLER HIERIN ENTHALTENEN GEWÄHRLEISTUNGEN WERDEN ALLE DOKUMENTDATEIEN UND ALLE SOFTWARE DIESER LIEFERANTEN IM VORLIEGENDEN ZUSTAND MIT ALLEN FEHLERN GELIEFERT. CISCO UND DIE OBEN GENANNTEN LIEFERANTEN SCHLIESSEN JEDLICHE GEWÄHRLEISTUNG, AUSDRÜCKLICH ODER IMPLIZIERT, EINSCHLIEßLICH, UNEINGESCHRÄNKT, JEDLICHER GEWÄHRLEISTUNG FÜR MARKTFÄHIGKEIT, EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND WAHRUNG DER RECHTE DRITTER ODER SOLCHER GEWÄHRLEISTUNG, DIE AUS EINER GESCHÄFTS-, NUTZUNGS- ODER HANDELSPRAXIS ENTSTEHT, AUS.

UNTER KEINEN UMSTÄNDEN HAFTEN CISCO ODER SEINE ZULIEFERER FÜR JEDLICHE INDIREKTEN, KONKRETEN, ZUFÄLLIGEN ODER FOLGESCHÄDEN, DARUNTER BEISPIELSWEISE ENTGANGENE GEWINNE ODER DATENVERLUSTE, DIE AUS DER VERWENDUNG ODER NICHTVERWENDBARKEIT DIESES HANDBUCHS ERWACHSEN, SELBST FÜR DEN FALL, DASS CISCO ODER SEINE ZULIEFERER AUF DIE MÖGLICHKEIT DERARTIGER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDEN.

Alle in diesem Dokument verwendeten IP-Adressen (Internet Protocol) und Telefonnummern sind als Beispiele zu verstehen und beziehen sich nicht auf tatsächlich existierende Adressen und Telefonnummern. Die in diesem Dokument enthaltenen Beispiele, Befehlsausgaben, Netzwerktopologie-Diagramme und andere Abbildungen dienen lediglich zur Veranschaulichung. Die Verwendung tatsächlicher IP-Adressen oder Telefonnummern in diesem Zusammenhang ist zufällig und nicht beabsichtigt.

Alle gedruckten Kopien und Duplikate gelten als nicht kontrollierte Kopien, und für die neueste Version sollte auf die ursprüngliche Online-Version verwiesen werden.

Cisco verfügt über mehr als 200 Niederlassungen weltweit. Adressen, Telefonnummern und Faxnummern finden Sie auf der Cisco-Website unter [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Cisco und das Cisco-Logo sind Marken oder eingetragene Marken der Cisco Systems, Inc. und/oder ihrer Partnerunternehmen in den USA und anderen Ländern. Eine Liste der Cisco-Marken finden Sie unter [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Die genannten Handelsmarken von Drittanbietern sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Die Verwendung des Begriffs "Partner" impliziert keine gesellschaftsrechtliche Beziehung zwischen Cisco und anderen Unternehmen. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

## Inhalt

About This Guide .....	5
Introduction .....	5
Webex Contact Center (Webex CC) Subscription details .....	5
View Units of Usage against Entitlement .....	5
Current Usage Card on Control Hub's Contact Center Landing Page .....	5
Agent License Usage card .....	6
IVR port License Usage card .....	6
The Reconciliation 'Daily Detail' view .....	6
Multiple Subscriptions .....	7
How is usage determined? .....	7
Usage Period .....	7
Concurrent agents .....	7
Named Agents .....	8
Premium for Standard agent substitution .....	9
IVR Port usage .....	9
Voice Entitlement and Surge Protection related to Assigned not Used .....	10
Webex Contact Center Webex Connect Digital Channel usage .....	11
Frequently Asked Questions (FAQs) .....	11
1. How can we prevent agent overage charges? .....	11
2. Is there a way to avoid IVR port overage charges? .....	11
3. Can purchasing additional IVR ports stop overages? .....	12
4. Can't the surge protection feature prevent IVR port overage? .....	12
5. What does an invoice look like? .....	13
6. We saw the Usage Card Reconciliation data, and still want to know how to dispute an invoice. ....	14
Appendix .....	14
Related Documents .....	14



## Allgemeines zu diesem Handbuch

In diesem Handbuch wird beschrieben, wie Sie Nutzungsdaten und Berichte für Cisco Webex Contact Center lizenzieren.

Dieses Handbuch richtet sich in erster Linie an Webex CC-Partner und Service-Provider, die Contact Center-Lizenzen verwenden. Die Zielgruppe dieses Dokuments sollte mit den Contact Center-Anwendungen von Cisco und den allgemeinen technischen Aktualisierungstechniken vertraut sein.

## Einführung

### Überblick über Lizenznutzungsdaten und Berichte für Webex Contact Center

Als Kunde von Webex Contact Center stehen Sie im Mittelpunkt unseres Engagements, einen Service anzubieten, der sowohl umfassend als auch flexibel ist, um den individuellen Anforderungen Ihres Betriebs gerecht zu werden. Wir bieten ein Spektrum an Dienstleistungen an, die auf verschiedene Abrechnungsstrukturen ausgelegt sind, von Abonnementplänen mit einer festgelegten Anzahl von Serviceeinheiten bis hin zu Pay-per-Use-Modellen, die Ihnen die Anpassungsfähigkeit bieten, die Ihr Unternehmen möglicherweise benötigt.

Unser Engagement erstreckt sich darauf, sicherzustellen, dass Sie immer gut über Ihre Servicenutzung informiert sind. Mit der kontinuierlichen Verbesserung unserer Systeme wird sich die Art und Weise, wie Sie auf Ihre Nutzungsdaten zugreifen und mit ihnen interagieren, verbessern. Dies bedeutet detailliertere Daten, tiefere Einblicke und verbesserte Kontrollen, die für ein effektives Abrechnungsmanagement unerlässlich sind.

Wir unternehmen große Schritte, um die Art und Weise, wie wir die Nutzung der Webex Contact Center-Services überwachen und berücksichtigen, zu verfeinern. Insbesondere konzentrieren wir uns auf die Verbesserung unserer Cloud-Contact-Center-Lösung, um eine genauere Berichterstattung über die Rechnungsnutzung zu ermöglichen, die über die zugesagte Nutzung in Ihrem Abonnement hinausgeht.

Dieses Dokument enthält Informationen zur Nutzung und zur Abrechnung von Überschreitungen für Webex Contact Center-Abonnements. Es dient auch als Leitfaden, wie Sie Ihren Dienstverbrauch für Ihre Abonnements finden und interpretieren können.

Im Zuge der Weiterentwicklung unserer Berichtsfunktionen werden wir dieses Dokument aktualisieren, um Sie über die neuesten Entwicklungen auf dem Laufenden zu halten und sicherzustellen, dass Sie die aktuellsten und umsetzbarsten Informationen zur Hand haben.

## Webex Contact Center (Webex CC) Abonnementdetails

- Überschreitungs-SKUs werden automatisch zu jedem Auftrag hinzugefügt.
- Für Überschreitungs-SKUs gelten andere Preise und Rabatte als für zugesagte SKUs.
- Überschreitungs-SKUs werden bei jeder Nutzung berücksichtigt, die die zugesagten Werte für Agents, Ports und Webex WFO übersteigt.
- Überschreitungen werden nachträglich in Rechnung gestellt.
- Die zusätzliche Nutzung erhöht nicht die Zusicherung für SKUs.

## Nutzungseinheiten im Vergleich zur Berechtigung anzeigen

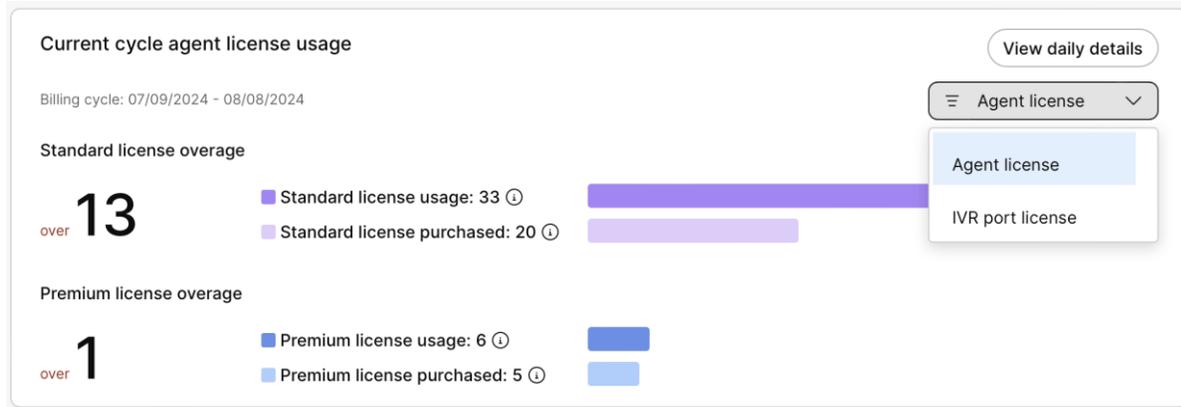
Die beschriebenen Funktionen stehen weltweit für Webex Contact Center-Abonnements zur Verfügung.

## Karte zur aktuellen Nutzung auf der Contact Center-Landingpage von Control Hub

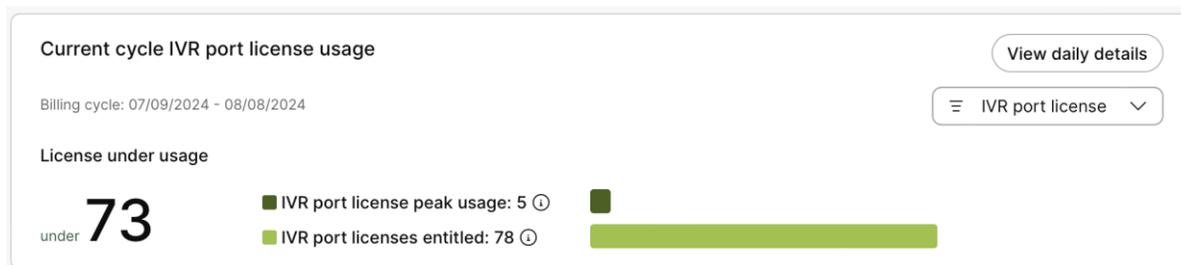
Diese Karte ermöglicht Administratoren und allen Personen mit Zugriff auf die Contact Center-Landingpage, die Anzahl der Premium- und Standard-Agentenlizenzen anzuzeigen, die ihr Abonnement während des aktuellen Abrechnungszeitraums verbraucht hat. Sie gibt an, wie der Abrechnungszyklus aussieht, wie viele Lizenzen erworben wurden und ob sie über oder unter der zulässigen Anzahl liegen. Es

ermöglicht auch die Auswahl der IVR Lizenznutzung. Sowohl die Agenten- als auch die IVR-Nutzung bieten tägliche Details zu einem ausgewählten Zyklus.

### Agentenlizenz-Nutzungskarte



### IVR Port Lizenznutzungskarte



### Die Abstimmungsansicht 'Tägliche Details'

Die **Schaltfläche "Tägliche Details"** auf der Karte "aktuelle Nutzung" auf der Startseite des Contact Centers ermöglicht den Zugriff auf Details der täglichen Ebene in Bezug auf Ihre Abonnements und deren Abrechnungszyklen. Wir arbeiten auch daran, die Möglichkeit zu implementieren, dass Nutzungsdaten im Partner Hub angezeigt werden.

Agent license usage daily detail reconciliation view

Org: [redacted] Subscription: [Sub [redacted]] Billing cycle: 06/09/2024 - 07/08/2024 [Export]

Usage Date	Usage Type	Units Used	Units Committ...	Units Substitut...	Units Overage	Usage Unit...	Comment
2024-06-09	Premium Named Agent	0	5	0	0	Licenses	
2024-06-09	Standard Named Agent	1	20	0	0	Licenses	
2024-06-10	Premium Named Agent	4	5	0	0	Licenses	
2024-06-10	Standard Named Agent	28	20	1	7	Licenses	
2024-06-11	Premium Named Agent	5	5	0	0	Licenses	
2024-06-11	Standard Named Agent	29	20	0	9	Licenses	
2024-06-12	Premium Named Agent	6	5	0	1	Licenses	
2024-06-12	Standard Named Agent	31	20	0	11	Licenses	
2024-06-13	Premium Named Agent	7	5	0	2	Licenses	Overage peak
2024-06-13	Standard Named Agent	31	20	0	11	Licenses	

## Mehrere Abonnements

Wenn Ihr Unternehmen über mehr als ein "aktives" Webex Contact Center-Abonnement verfügt, werden Ihre gesamte Abonnementnutzung und Ihre Berechtigungen in den Ansichten "aktuelle Nutzung" und "Abstimmung" aggregiert. Sobald alle Abonnementberechtigungen genutzt wurden, werden alle Überschreitungen Ihrem "primären" Abonnement in Rechnung gestellt, bei dem es sich um das älteste Abonnement bei Webex Contact Center handelt.

Über die Dropdown-Liste "Abonnement" können Sie auf die täglichen Details der Abonnements zugreifen, die sich innerhalb des aufgezeichneten Verfügbarkeitszeitraums befinden. Dies schließt einige Abonnements ein, die nicht mehr aktiv sind.

## Wie wird die Nutzung ermittelt?

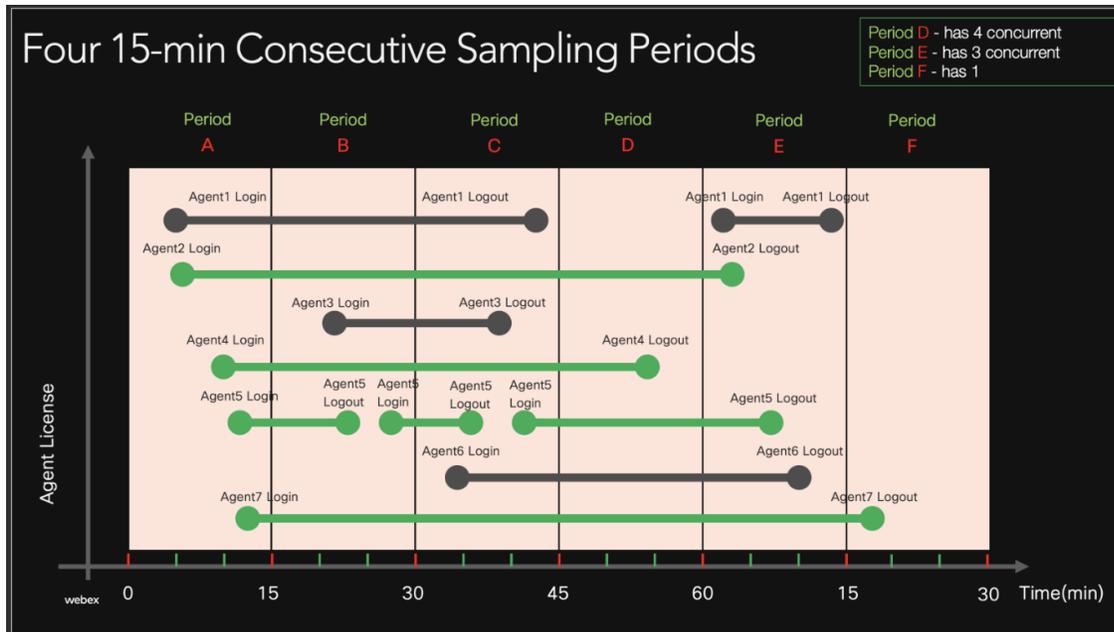
### Nutzungszeitraum

Die Bestimmung des Nutzungszeitraums und der Überschreitung erfolgt monatlich auf der Grundlage des Abrechnungsdatums Ihres Abonnements. Für die Abrechnung wird die Zeit in UTC (Universal Time Coordinated) berechnet. Wenn das Abrechnungsdatum Ihres Abonnements beispielsweise auf den 8. des Monats fällt, erstreckt sich Ihr Nutzungszeitraum vom 8. dieses Monats bis zum 7. des nächsten Monats.

### gleichzeitige Agenten

Das Modell für gleichzeitige Agenten ermöglicht dem Contact Center die Zuweisung einer beliebigen Anzahl von Agenten auf der Grundlage der Anforderungen. Die Nutzung ist die höchste Anzahl gleichzeitig angemeldeter Agenten. Um Schichtänderungen zu berücksichtigen, werden Agenten für die Nutzung gezählt, wenn sie während vier aufeinanderfolgenden 15-minütigen Abstandseiträumen mindestens eine Minute lang angemeldet waren.

Die Abbildung zeigt, dass während des 4. Zeitraums (Periode D: Minuten 45 bis 60) Agent 2, Agent 4, Agent 5 und Agent 7 gezählt werden. Insgesamt vier gleichzeitige Agenten.



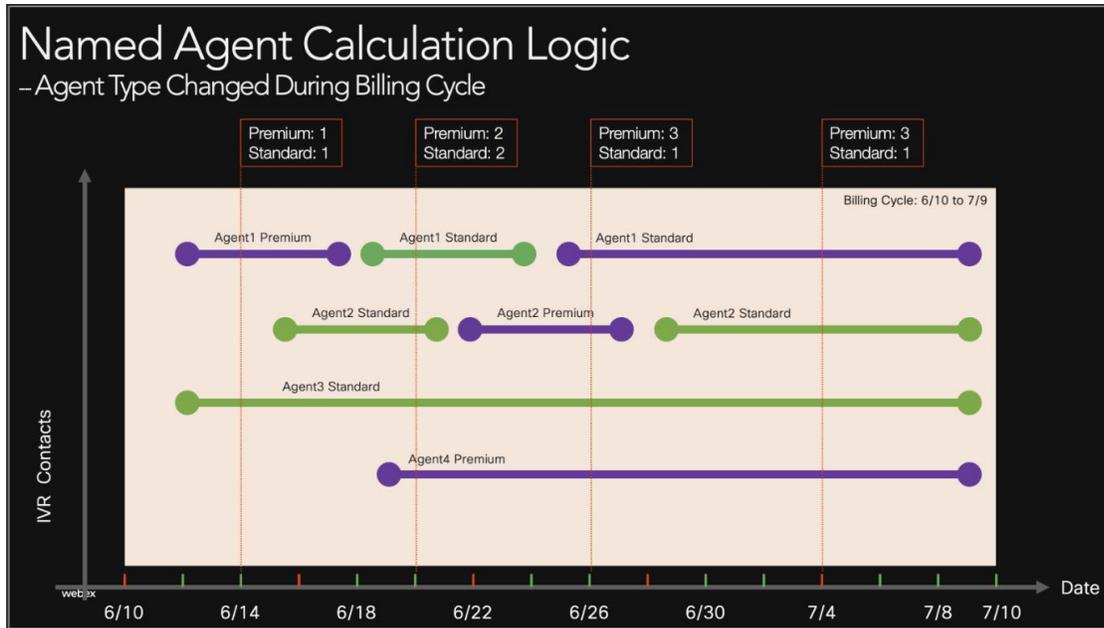
## Benannte Agenten

Beim Named-Agent-Modell wird für jeden Agenten, der sich im Laufe des Monats beim Contact Center anmeldet (ab dem Abrechnungsdatum des Abonnements) eine Lizenz berechnet.

- Wenn sich im Laufe des Monats 10 Agenten (vom gleichen Typ – Standard oder Premium) anmelden, werden 10 benannte Agenten verwendet.
- Wenn sich nur 6 der 10 Agenten im Laufe des Monats anmelden, werden 6 benannte Agenten verwendet.
- Wenn sich alle 10 Agenten anmelden und einer der 10 Agenten gelöscht wird und ein anderer Agent erstellt wird, der sich ebenfalls im selben Monat anmeldet, werden 11 benannte Agenten verwendet.

Eine Überschreitung tritt auf, die Anzahl der Premium- oder Standard-Agenten, die zugewiesen werden und sich anmelden, die Anzahl der für den Kunden zugesagten Lizenzen übersteigt.

Ein Agent wird während des Abrechnungszeitraums nur als eine Lizenz gezählt: ist er während des Zeitraums einmal ein Premium-Agent, wird er als Premium gezählt.



## Premium für Standard-Agentenersatz

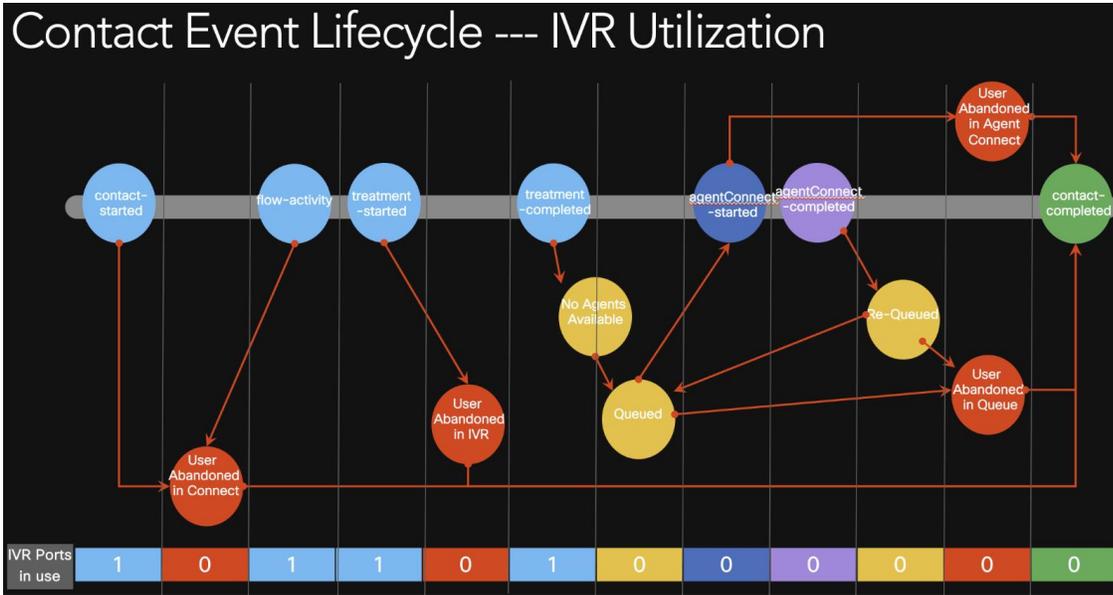
Gemäß der Substitutionsrichtlinie können Standard-Agentenlizenzen durch Premium-Agentenlizenzen ersetzt werden, um eine Überschreitung von Standardlizenzen zu reduzieren bzw. zu verhindern. Dies hängt davon ab, ob der Kunde Premium-Agentenlizenzen zusagt, die nicht genutzt werden. Diese Substitutionsfindung erfolgt täglich. Zum Beispiel:

- Wenn Sie an Tag 1 über 10 Premium- und 10 Standard-Lizenzen verfügen, können Sie 10 Standard- und 10 Premium-Lizenzen verwenden. Sie werden keine Überschreitung haben.
- Wenn Sie an Tag 2 15 Standard- und keine Premium-Lizenzen nutzen, können Sie 5 Ihrer Premium-Lizenzen für die Standardnutzung verwenden. Sie erhalten keine Überschreitung.
- Wenn Sie an Tag 3 15 Standard- und 10 Premium-Lizenzen nutzen, können Sie fünf zusätzliche Standard-Lizenzen nutzen.
- Wenn Sie an Tag 4 eine Standard- und 12 Premium-Lizenzen verwenden, können Sie zwei zusätzliche Premium-Lizenzen nutzen. Dies macht die Ersetzung an Tag 2 nicht rückgängig, aber Standardsitze können Premium nicht ersetzen.

## IVR Port-Nutzung

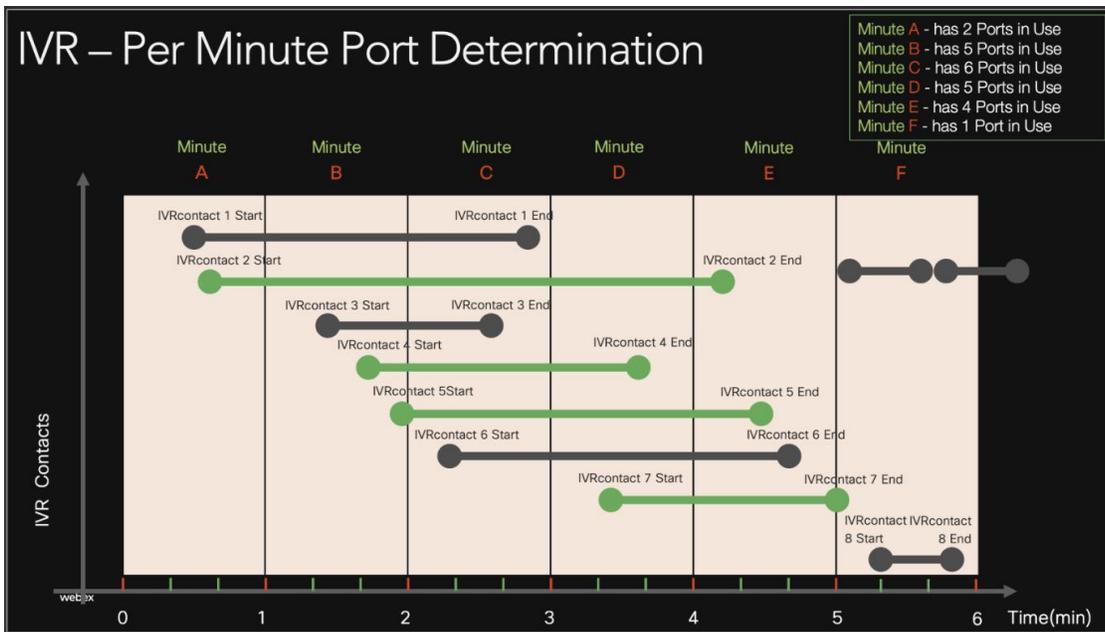
IVR-Ports werden verwendet, wenn Kontakte mit den Menüs und Eingabeaufforderungen des Systems interagieren, unabhängig davon, ob es sich um einen Self-Service handelt oder um an einen Agenten zur Unterstützung weitergeleitet zu werden. Sie werden als gleichzeitige Verbindungen innerhalb einer Minute gezählt.

Kontakte, die einfach nur in der Warteschlange warten, belegen keinen IVR Port.



**Hinweis:** Das Flex-Angebot bündelt derzeit 2 IVR Ports für jede Agentenlizenz, unabhängig davon, ob es sich um eine Standard- oder Premium-Lizenz handelt und ob ein Commit ausgeführt wird oder als Überschreitung angefallen ist.

Die IVR-Nutzung wird über den Nutzungszeitraum summiert, und die Anzahl der gebündelten IVR-Ports wird von dieser Gesamtnutzung abgezogen, um zu ermitteln, ob eine übermäßige Nutzung vorliegt. Kunden können auch zusätzliche IVR-Ports unabhängig von Agenten-Lizenzen erwerben.



### Sprachberechtigung und Überspannungsschutz im Zusammenhang mit "Zugewiesen, nicht verwendet"

Sprachberechtigungen sind verwandt, aber unabhängig von der Berechtigung eines Abonnements für Agent- und IVR-Lizenzen. Es steuert die maximale Anzahl gleichzeitiger Sprachanrufe, die Ihr Abonnement haben kann. Es ist im Wesentlichen das 3-fache der Anzahl der

zugewiesenen Lizenzen in Ihrem Abonnement. Dies liegt daran, dass jede Agentenlizenz einen Sprachpfad für den lizenzierten Agenten berechtigt, und Sprachpfade für Kontakte, um jeden der 2 IVR Ports zu verwenden, die mit den Agentenlizenzen geliefert werden.

Dies unterscheidet sich von der Anzahl der gleichzeitigen Agentenlizenzen oder IVR-Ports und der Anzahl der berechtigten Ports von beiden.

Der Überspannungsschutz ermöglicht Überlastungen, wenn Sie einen unerwarteten Zustrom von Kontakten haben, und begrenzt gleichzeitig den Anstieg durch Überlastung unseres Dienstes und den Grad der Überlastung, der Ihnen durch den Überschwemmungsschutz entsteht.

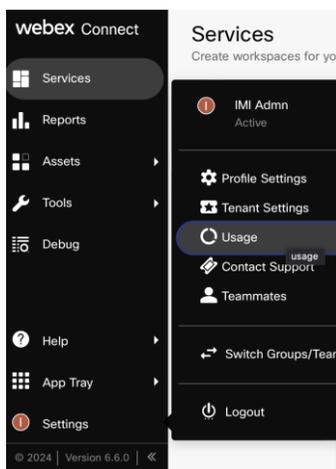
## Webex Contact Center Webex Connect Digital Channel verwenden

Kunden in allen Regionen, die Webex Connect for Digital Channels (z. B. SMS und WhatsApp) nutzen, wurden ab Mai 2024 gemäß den Bedingungen ihrer Vereinbarungen die Nutzung des Einheitendienstes in Rechnung gestellt, die über das hinausgeht, was in ihren Abonnements enthalten war.

Webex Contact Center's Connect Digital Channel Use ist in Control Hub noch nicht verfügbar. Weitere Informationen zum Zugriff auf Ihre Nutzungsdaten finden Sie unter dem folgenden Link, unter dem erläutert wird, wie Ihr Webex Connect-Administrator auf die Nutzung zugreifen kann:

<https://help.imiconnect.io/docs/usage>

Webex Die Connect-Administratornutzung spiegelt keine berechtigten Nutzungseinheiten wider und zeigt diese auch nicht an. Bitte beachten Sie, dass diese Nutzung die gesamte Nutzung umfasst; ohne Anpassung oder Auswirkung von Nutzungseinheiten, die in Ihren spezifischen abonnementberechtigten Angeboten enthalten sind.



## Häufig gestellte Fragen

### 1. Wie können wir Gebühren für Agentenüberschreitungen verhindern?

Antwort: Derzeit ist keine direkte Methode zur Vermeidung von Gebühren für Agentenüberschreitungen verfügbar. Wir planen, in Zukunft Funktionen einzuführen, um dieses Problem zu beheben.

### 2. Gibt es eine Möglichkeit, Gebühren für IVR Hafenüberschreitung zu vermeiden?

Antwort: Derzeit gibt es keine Möglichkeit, die Möglichkeit von IVR Portüberschreitungsgebühren vollständig zu blockieren, aber wir untersuchen Lösungen im Rahmen unserer Produkt-Roadmap.

### 3. Kann der Kauf zusätzlicher IVR Ports Überschreitungen verhindern?

Antwort: Der Kauf zusätzlicher IVR Ports erhöht die Anzahl der verfügbaren Ports, was die Wahrscheinlichkeit einer Überschreitung verringern kann, aber das Risiko nicht vollständig eliminiert.

### 4. Kann die Überspannungsschutzfunktion nicht verhindern, dass IVR Ports überlastet werden?

Antwort: Der Überspannungsschutz wurde entwickelt, um zu verhindern, dass unerwartete Spitzen im Anrufaufkommen Auswirkungen auf die Contact Center-Infrastruktur haben, und um erhebliche IVR Port-Überschreitungen zu vermeiden. Es garantiert nicht das Fehlen von Überschreitungen, kann aber die potenzielle maximale Überschreitung reduzieren. Ein Überspannungsschutzprozentsatz, der auf null (oder 0 %) gesetzt ist, würde die Möglichkeit von Überschreitungsgebühren verringern, aber nicht ausschließen.

Um den Überspannungsschutz zu verstehen, betrachten Sie das folgende Beispiel mit diesen Werten:

*Standard-Agent-Lizenzen: 10*

*Premium Agent-Lizenzen: 4*

*Zusätzliche IVR-Ports: 2*

*Überspannungsprozentsatz: 30 % (den wir in unserer Berechnung als Dezimalwert .3 verwenden)*

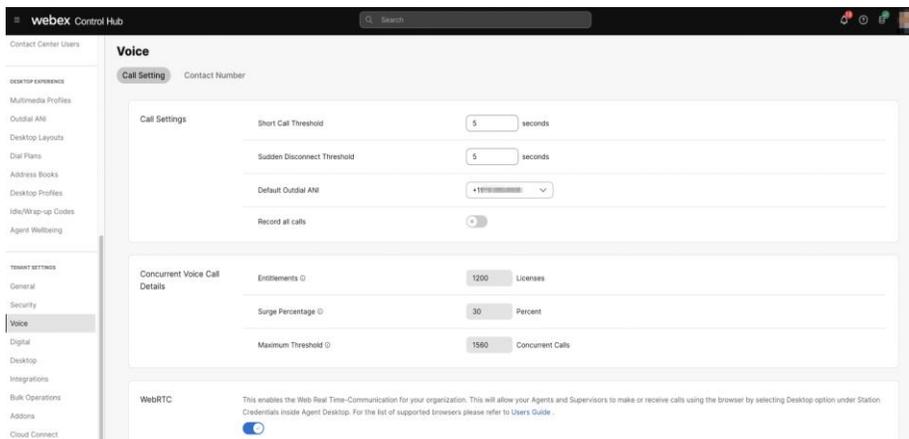
*Fügen Sie die Anzahl der Standard- und Premium Agent-Lizenzen hinzu:  $10 + 4 = 14$*

*Multiplizieren Sie die Gesamtzahl der Agentenlizenzen mit 3; für die Anzahl der Sprachpfade:  $14 * 3 = 42$*

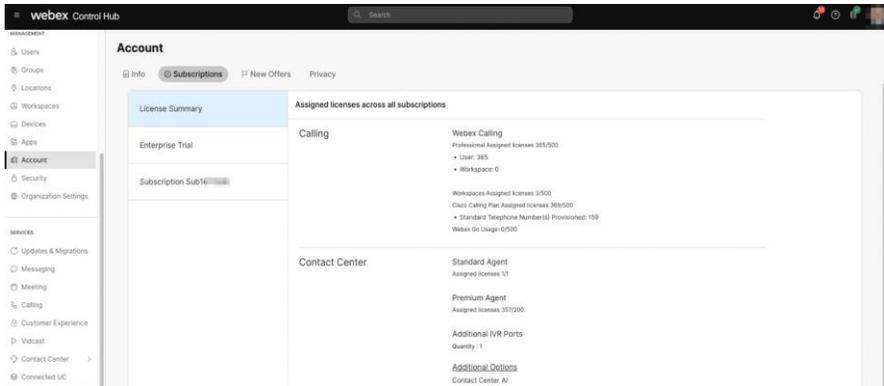
*Fügen Sie die zusätzlichen IVR Erworbene Ports hinzu:  $42 + 2 = 44$  Multiplizieren Sie mit 1 plus dem Anstiegsprozentsatz als Dezimalzahl, um die insgesamt mögliche Anzahl von Surge Sprachkontakten zu erhalten:  $1,3 * 44 = 57,2$*

*57 ist die Gesamtzahl der Anrufe, die dieses Beispielabonnement dauern würde, bevor Sprachkontaktanrufe zurückgewiesen.*

Sie können Ihren Überspannungsschutzprozentsatz in Control Hub anzeigen. Sie können sich an einen CSM wenden oder einen TAC-Fall eröffnen, um ihn anpassen zu lassen.



Zugewiesene Standard-Agent-Lizenzen, Premium Agent-Lizenzen und zusätzlich erworbene Ports finden Sie auch in Control Hub. **Hinweis:** Diese Werte werden für die Surge-Berechnung verwendet. Aufgrund einer Einschränkung, die wir ansprechen, zeigt dieser Bildschirm jedoch 1 Anspruch auf Premium-, Standard- und/oder zusätzliche IVR an, selbst wenn Ihr Abonnement 0 davon zugesagt hat. Eine übermäßige Nutzung führt zu Überschreitung.



### 5. Wie sieht eine Rechnung aus?

Nachfolgend finden Sie ein geschwärztes Beispiel, wie eine Contact Center-Rechnung mit digitalen Connect-Kanälen aussehen könnte. Es werden 3 Agenten mit Überschreitung und einige Verbindungsverwendungen angezeigt.

Invoice [REDACTED] [Export](#) | [Print](#) | [Email](#)

**Billing Address**

Billing ID [REDACTED]  
Address [REDACTED]  
United States

**Service To Address**

Shipping ID [REDACTED]  
Address [REDACTED]  
United States  
End Customer Note [REDACTED]

**PURCHASE ORDER INFO**

Purchase Order #	Reference #	Account Manager
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

GST Registration # [REDACTED] Due Date 16 Jun 2023 Service Reference [REDACTED]

Payment Terms  
30 NET

**SALES INFO**

CARRIER / SERVICE LEVEL [REDACTED] Web Order ID [REDACTED]

**TRANSACTION DETAILS**

Transaction Date 17 May 2023 Transaction Status OPEN

**SHIPMENT DETAILS**

Ship Date	Tracking #	Document Sequence #
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

**CUSTOMER INFO**

Customer Contact	Customer #	Location #
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

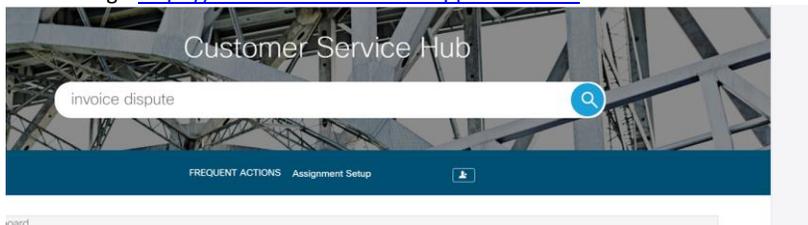
PO Line #	Item #	SKU	Duration Month(s)	Qty	UOM	Tax	Unit Price	Extended Amount	Action
		A-FLEX-3-CC Flex 3.0 for Contact Center Subscription ID [REDACTED]							
	1	A-FLEX-WCC-S-C-O Webex Contact Center Standard Concurrent Agent Overage Billing Period: 17-APR-2023 to 16-MAY-2023		3	Agent		[REDACTED]	[REDACTED]	<a href="#">✕</a>
		A-WEBEX-CONNECT Webex Connect Subscription ID [REDACTED]							
	1	A-WXCN-PRM-CON-ENT Webex Connect Premium Uncommitted Edition entitlement Billing Period: 03-MAY-2024 to 02-JUN-2024	1	1	Each		[REDACTED]	[REDACTED]	<a href="#">✕</a>
	2	SVS-WX-SUPT-BAS Basic Support for Collaboration Billing Period: 03-MAY-2024 to 02-JUN-2024	1	1	Each		[REDACTED]	[REDACTED]	<a href="#">✕</a>
		A-WEBEX-CONNECT Webex Connect Subscription ID [REDACTED]							
	3	A-CHAN-U-SMS-INTL SMS Channel- International MT Usage Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		25	Each		[REDACTED]	[REDACTED]	<a href="#">✕</a>
	4	A-CHAN-U-SMS-SC-UK SMS Channel- UK Short Code MT Usage Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		22	Each		[REDACTED]	[REDACTED]	<a href="#">✕</a>
	5	A-INTL-NUM-PROV International number provisioning fee Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		8	Each		[REDACTED]	[REDACTED]	<a href="#">✕</a>
	6	A-VOICE-U-INTL Voice Channel- International Messaging Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		70	Each		[REDACTED]	[REDACTED]	<a href="#">✕</a>
	7	A-WXCN-PRM-AUTOINT Webex Connect Premium Uncommitted Interaction Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		2133	Each		[REDACTED]	[REDACTED]	<a href="#">✕</a>

**SUMMARY OF CHARGES**

Recurring Charges	0.00
Usage/Overage Charges	[REDACTED]
Other Charges	0.00
Subtotal (Excl. Tax)	[REDACTED]
Taxes ( % )	0.00
<b>Total Amount (Incl. Tax)</b>	<b>[REDACTED]</b>
Currency	USD

6. Wir haben die Daten des Nutzungskartenabgleichs gesehen und möchten immer noch wissen, wie man eine Rechnung anfechtet.

Antwort: Bitte wenden Sie sich an Ihren CSM, um Ihre Nutzung zu klären. Rechnungsstreitigkeiten werden im Kundenservice-Hub erledigt: <https://customerservice.cloudapps.cisco.com>



## Anhang

### Verwandte Dokumente

Weitere Informationen zu den in diesem Handbuch behandelten Themen finden Sie in den folgenden Dokumenten.

Dokument	Link
Anrufnutzung	<a href="https://help.webex.com/en-us/landing/ld-nzid8xi-WebexCalling/Webex-Calling">https://help.webex.com/en-us/landing/ld-nzid8xi-WebexCalling/Webex-Calling</a>
Digitale Kanäle verbinden	<a href="https://salesconnect.cisco.com/sc/s/simple-media?vtui_mediald=a1m8c0000niy9iAAA">https://salesconnect.cisco.com/sc/s/simple-media?vtui_mediald=a1m8c0000niy9iAAA</a>
Bestellanleitung	<a href="https://www.cisco.com/c/en/us/Partners/tools/collaboration-ordering-guides.html">https://www.cisco.com/c/en/us/Partners/tools/collaboration-ordering-guides.html</a>