

Cisco Webex Contact Center – korištenje licence i izvještavanje

Prvi put objavljeno: 2023-09-29

Zadnje ažuriranje: 2024-12-16

Sjedište za Amerike

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) Faks: 408 527-0883

SPECIFIKACIJE I INFORMACIJE KOJE SE ODOSE NA PROIZVODE U OVOM PRIRUČNIKU PODLIJEŽU PROMJENI BEZ PRETHODNE NAJAVE. SVE IZJAVE, INFORMACIJE I PREPORUKE U OVOM PRIRUČNIKU SMATRAJU SE TOČNIMA, ALI SU PREDSTAVLJENE BEZ JAMSTVA BILO KOJE VRSTE, IZRIČITIH ILI IMPLICIRANIH. KORISNICI MORAJU PREUZETI PUNU ODGOVORNOST ZA SVOJU PRIMJENU BILO KOJIH PROIZVODA.

SOFTVERSKA LICENCA I OGRANIČENO JAMSTVO ZA POPRATNI PROIZVOD NAVEDENI SU U INFORMACIJSKOM PAKETU KOJI JE ISPORUČEN S PROIZVODOM I OVDJE SU UKLJUČENI OVIM REFERENCAMA. AKO NE MOŽETE LOCIRATI SOFTVERSKU LICENCU ILI OGRANIČENO JAMSTVO, KONTAKTIRAJTE PREDSTAVNIKA TVRTKE CISCO ZA DOBIVANJE KOPIJE.

Cisco implementacija kompresije TCP zaglavlja adaptacija je programa koji je razvio University of California, Berkeley (UCB) kao dio verzije javne domene UCB-a za UNIX operacijski sustav. Sva prava pridržana. Autorsko pravo © 1981., Regents of the University of California.

BEZ OBZIRA NA BILO KOJE DRUGO JAMSTVO, SVI DOKUMENTI I SOFTVER TIH DOBAVLJAČA ISPORUČENI SU "KAKVI JESU", SA SVIM GREŠKAMA. CISCO I GORE NAVEDENI DOBAVLJAČI ISKLJUČUJU SVA IZRIČITA I PODRAZUMIJEVANA JAMSTVA, UKLJUČUJUĆI BEZ OGRANIČENJA JAMSTVA O PRIKLADNOSTI ZA ODREĐENU SVRHU, PRIKLADNOSTI ZA ODREĐENU SVRHU I NEKRŠENJA ILI JAMSTVA KOJA PROIZLAZE IZ ODREĐENOG DOGOVORA, KORIŠTENJA ILI PROFESIONALNE PRAKSE.

NI U KOJEM SLUČAJU TVRTKA CISCO ILI NJENI DOBAVLJAČI NEĆE BITI ODGOVORNI ZA BILO KAKVE NEIZRAVNE, POSEBNE, POSLJEDIČNE ILI SLUČAJNE ŠTETE, UKLJUČUJUĆI, BEZ OGRANIČENJA, IZGUBLJENU DOBIT ILI GUBITAK ILI ŠTETU NA PODACIMA KOJI PROIZLAZE IZ UPORABE ILI NEMOGUĆNOSTI UPORABE OVOG PRIRUČNIKA, ČAK I AKO SU TVRTKA CISCO ILI NJENI DOBAVLJAČI UPOZORENI NA MOGUĆNOST TAKVE ŠTETE.

Sve adrese internetskog protokola (IP) i brojevi telefona korišteni u ovom dokumentu nisu namijenjeni da služe kao stvarne adrese i brojevi telefona. Svi primjeri, izlazni prikaz naredbi, dijagrami mrežne topologije i druge slike uključene u dokument prikazuju se samo u ilustrativne svrhe. Bilo kakva uporaba stvarnih IP adresa ili brojeva telefona u ilustrativnom sadržaju nenamjerna je i slučajna.

Sve tiskane kopije i duplicirane meke kopije smatraju se nekontrolisanim kopijama, a izvornu internetsku verziju treba uputiti na najnoviju verziju.

Cisco ima više od 200 ureda širom svijeta. Adrese, brojevi telefona i brojevi faksa navedeni su na Ciscovoj web stranici na www.cisco.com/go/offices.

Cisco i logotip tvrtke Cisco zaštitni su znakovi ili registrirani zaštitni znakovi tvrtke Cisco i/ili njezinih podružnica u SAD-u i drugim zemljama. Popis Ciscovih zaštitnih znakova možete pronaći na sljedećoj adresi: www.cisco.com/go/trademarks. Ovdje spomenuti zaštitni znaci trećih strana vlasništvo su odgovarajućih vlasnika. Upotreba riječi partner ne podrazumijeva partnerstvo između tvrtke Cisco i bilo koje druge tvrtke. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Sva prava pridržana.

Sadržaj

O ovom vodiču	5
Uvod.....	5
Pojedinosti o pretplati na Webex Kontakt centar (Webex CC)	5
Prikaži jedinice korištenja u odnosu na prava	5
Trenutna kartica korištenja na određenoj stranici kontaktnog centra kontrolnog centra	5
Kartica korištenja licence agenta	6
Kartica za korištenje licence za priključak IVR	6
Prikaz "Dnevni detalji" usklađivanja	6
Više pretplata.....	7
Kako se određuje upotreba?	7
Razdoblje korištenja.....	7
Istodobni agenti	7
Imenovani agenti	8
Premija za standardnu zamjenu agenta	8
IVR korištenje priključka	8
Glasovna prava i zaštita od prenapona povezana s dodijeljenim nekorištenim	9
Webex Kontakt centar Webex povezivanje korištenja digitalnih kanala	10
Najčešća pitanja	10
1. Kako možemo spriječiti troškove prekoračenja agenta?.....	10
2. Postoji li način da se izbjegnu IVR naknade za prekoračenje luka?.....	10
3. Može li kupnja dodatnih IVR priključaka zaustaviti prekoračenje?.....	10
4. Ne može li značajka zaštite od prenapona spriječiti IVR prekoračenje priključka?.....	11
5. Kako izgleda faktura?.....	12
6. Vidjeli smo podatke o usklađivanju kartice korištenja i još uvijek želimo znati kako osporiti fakturu.....	12
Dodatak.....	13
Povezani dokumenti	13

O ovom vodiču

Ovaj vodič opisuje kako licencirati podatke o korištenju i izvješćivanje za Cisco Webex Contact Center.

Ovaj je vodič prvenstveno namijenjen Webex CC partnerima i pružateljima usluga koji će koristiti licence kontakt centra. Publika ovog dokumenta trebala bi biti upoznata s aplikacijama Cisco kontaktnog centra i općim tehnikama nadogradnje tehničkog osvježavanja.

Uvod

Pregled podataka o korištenju licence i izvješćivanje za Webex kontakt centar

Kao klijent Webex kontakt centra, u središtu ste naše predanosti pružanju usluge koja je sveobuhvatna i fleksibilna kako bi odgovarala jedinstvenim zahtjevima vašeg poslovanja. Pružamo spektar usluga dizajniranih oko različitih struktura naplate, od pretplatničkih planova koji uključuju određeni broj servisnih jedinica do modela plaćanja po upotrebi koji vam pružaju prilagodljivost koju vaše poslovanje može zahtijevati.

Naša predanost proteže se na to da uvijek budete dobro informirani o korištenju svoje usluge. Uz stalna poboljšanja naših sustava, način na koji pristupate svojim podacima o upotrebi i stupate u interakciju s njima postavljen je da se poboljša. To znači detaljnije podatke, dublje uvide i poboljšane kontrole koje su ključne za učinkovito upravljanje naplatom.

Poduzimamo korake kako bismo poboljšali način na koji pratimo i uzimamo u obzir korištenje usluga Webex kontakt centra. Posebno se usredotočujemo na poboljšanje našeg rješenja kontaktnog centra u oblaku kako bismo pružili preciznije izvješćivanje o upotrebi računa koje nadilazi predanu upotrebu vaše pretplate.

Ovaj dokument pruža informacije o korištenju i naplati prekoračenja za pretplate na Webex Contact Center. Također služi kao vodič o tome kako možete pronaći i protumačiti potrošnju usluge za svoje pretplate.

Kako naše mogućnosti izvješćivanja napreduju, ažurirat ćemo ovaj dokument kako bismo vas informirali o najnovijim događajima, osiguravajući da imate najnovije i najdjelotvornije informacije nadohvat ruke.

Pojedinosti o pretplati na Webex Kontakt centar (Webex CC)

- Prekoračeni SKU-ovi dodaju se svakoj narudžbi automatski.
- Prekoračeni SKU-ovi imaju cijene i popuste odvojene od obaveznih SKU-ova.
- Prekoračeni SKU-ovi su svi oni iznad obvezujućih vrijednosti za agente, ulaze i Webex WFO.
- Prekoračenja se naplaćuju naknadno.
- Dodatna uporaba ne povećava obvezu za SKU-ove.

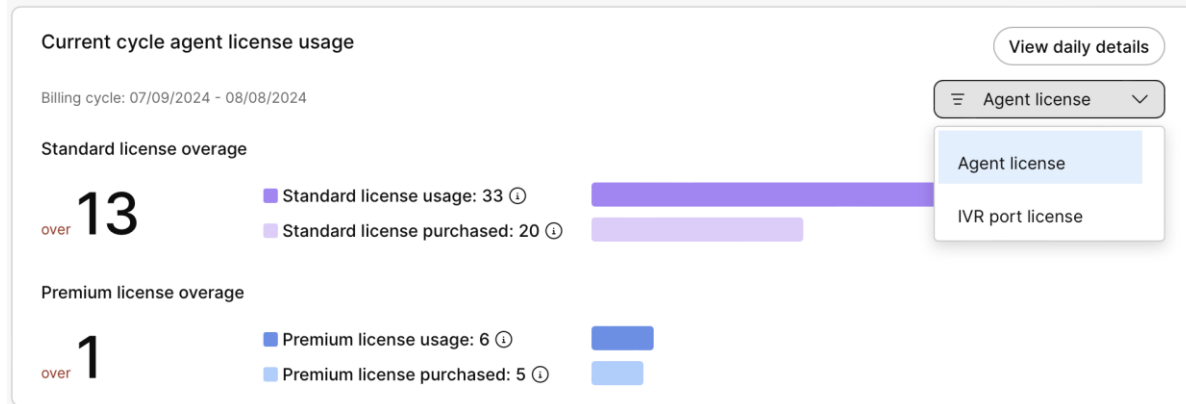
Prikaži jedinice korištenja u odnosu na prava

Opisane mogućnosti dostupne su globalno za pretplate Webex Contact Center.

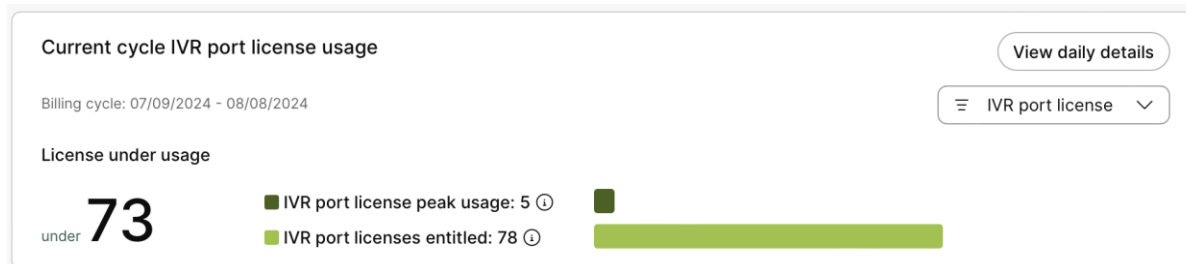
Trenutna kartica korištenja na odredišnoj stranici kontaktnog centra kontrolnog centra

Ta kartica administratorima i svima koji imaju pristup odredišnoj stranici kontaktnog centra omogućuje uvid u količinu licenci premium i standardnih agenta koje je njihova pretplata koristila tijekom trenutnog ciklusa naplate. Označava što je ciklus naplate, koliko je licenci kupljeno i ako su preko ili ispod dopuštenog iznosa. Također omogućuje odabir IVR korištenja licence. Upotreba agenta i IVR pruža dnevne detalje odabranog ciklusa.

Kartica korištenja licence agenta



Kartica za korištenje licence za priključak IVR



Prikaz "Dnevni detalji" usklađivanja

Gumb **Dnevni detalji** na kartici Trenutna upotreba na odredišnoj stranici kontaktnog centra omogućuje pristup pojedinostima dnevne razine koje se odnose na vaše pretplate i njihove cikluse naplate. Također radimo na implementaciji mogućnosti da podaci o upotrebi budu vidljivi u Partner Hubu.

Agent license usage daily detail reconciliation view

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

Usage Date	Usage Type	Units Used	Units Commit...	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	

Više pretplata

Ako vaša tvrtka ili ustanova ima više "aktivnih" Webex pretplate na kontaktni centar: sva korištenja pretplate i prava skupit ćete u prikazima Trenutna upotreba i Usklađivanje. Nakon što se iskoriste sva prava na pretplatu, svako prekoračenje fakturirat će se vašoj "Primarnoj" pretplati, koja je najstarija pretplata Webex kontakt centru.

Padajući izbornik Pretplata omogućuje vam pristup dnevnim pojedinostima pretplata koje se nalaze unutar razdoblja dostupnosti zapisa. To uključuje neke pretplate koje više nisu aktivne.

Kako se određuje upotreba?

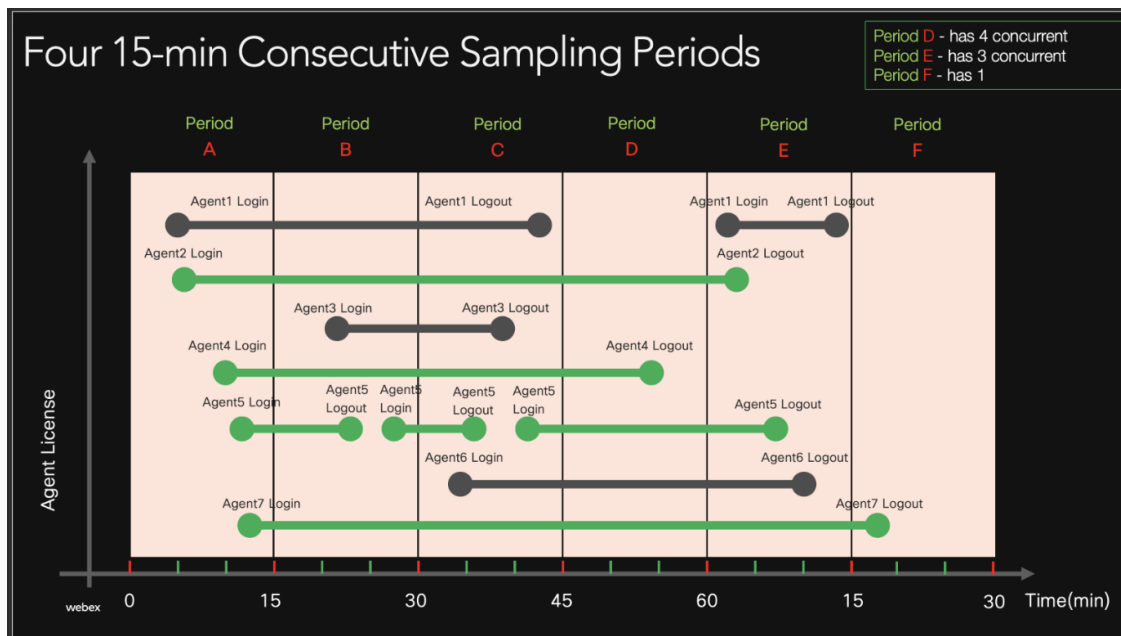
Razdoblje korištenja

Određivanje razdoblja upotrebe i prekoračenja je mjesečno na temelju datuma naplate vaše pretplate; za naplatu se vrijeme izračunava kao UTC (Univerzalno koordinirano vrijeme). Na primjer, ako je datum naplate pretplate 8. u mjesecu, razdoblje korištenja je od 8. ovog mjeseca do 7. u sljedećem mjesecu.

Istodobni agenti

Model istodobnog agenta omogućuje kontaktnom centar dodjelu bilo kojeg broja agenata na temelju zahtjeva. Upotreba se broji kao najviši broj istodobno prijavljenih agenata. Za prilagodbu promjena u smjenama, obračun agenta prema korištenju ukazuje na to da su agenti prijavljeni za najmanje jednu minutu tijekom svakog od četiri 15-minutna uzastopna razdoblja uzorkovanja.

Ilustracija pokazuje da su tijekom četvrtog uzorka vremena (razdoblje D: minute 45 do 60) agent 2, agent 4, agent 5 i agent 7 svi prebrojani; ukupno četiri istodobna agenta.



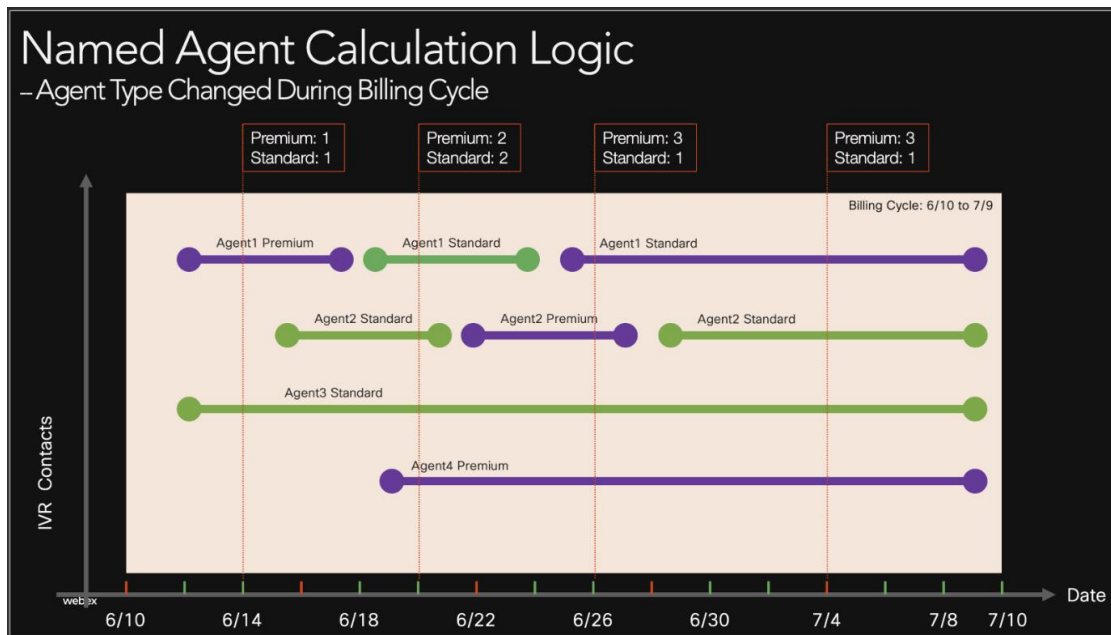
Imenovani agenti

U modelu imenovanog agenta, licenca se broji za svakog agenta koji se prijavi u Webex Contact Center tijekom mjeseca (utvrđeno od datuma naplate pretplate).

- Ako se 10 agenata (iste vrste – Standard ili Premium) prijavljuje tijekom mjeseca; koristi se 10 imenovanih agenata.
- Ako se samo 6 od 10 agenata prijavljuje u mjesecu, onda se koristi 6 imenovanih agenata.
- Ako se svih 10 agenata prijavi, a jedan od 10 agenata je izbrisan, a drugi agent je stvoren koji se također prijavljuje u istom mjesecu; koristi se 11 imenovanih agenata.

Prekoračenje se pojavljuje kada se dodjeljuje i prijavljuje više agenata za Premium ili Standard od broja licenci u obvezi klijenta.

Agent će se brojati samo kao jedna licenca tijekom ciklusa naplate: jedan Premium tijekom razdoblja; broji se kao Premium.



Premija za standardnu zamjenu agenta

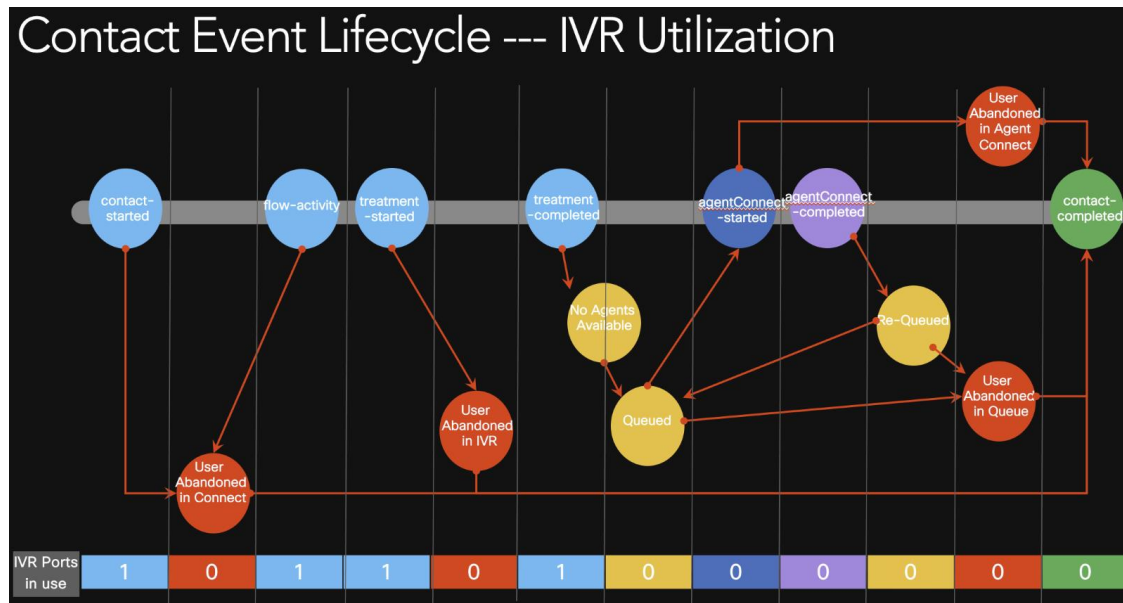
Pravilnik o zamjeni omogućuje licencama Premium agenta zamjenu za licence Standard agenta za smanjenje i/ili eliminiranje prekoračenja standardnih licenci. To ovisi o tome hoće li korisnik počinuti licence premium agenta koje se ne koriste. Ovo određivanje zamjene obavlja se svakodnevno. Na primjer:

- Na dan 1, ako imate 10 Premium i 10 Standard licenci, možete koristiti 10 Standard i 10 Premium licenci. Nećete imati prekoračenje.
- Na dan 2, ako koristite 15 Standard, a ne koristite Premium licence, možete koristiti 5 Premium mjesta kao standardnu upotrebu. Neće se zaračunati prekoračenje.
- Na dan 3, ako koristite 15 Standard i 10 Premium licenci, možete koristiti prekoračenje od pet Standard mjesta.
- Na dan 4, ako koristite 1 Standard i 12 Premium licenci, možete koristiti prekoračenje od dvije Premium licence. To ne negira zamjenu koja se dogodila 2. dana, ali standardna sjedala ne mogu zamijeniti premiju.

IVR korištenje priključka

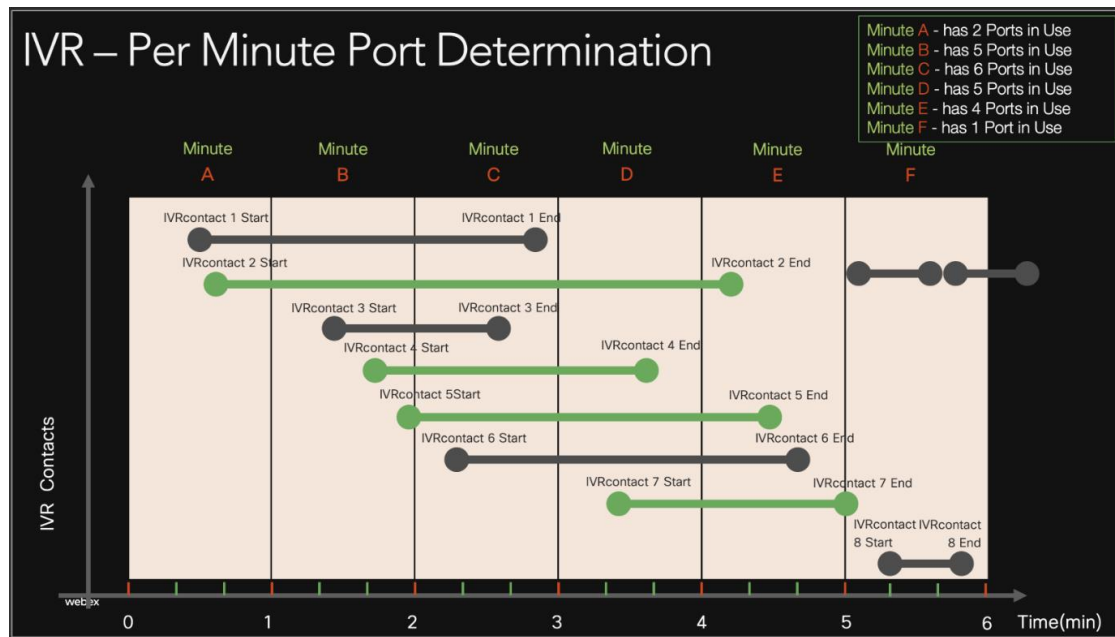
IVR ulazi koriste se kada kontakti komuniciraju s izbornicima sustava i upitima; bilo da je riječ o samousluzi ili kretanju kako bi se preusmjerio agentu za pomoć. Računaju se kao simultane veze unutar jedne minute.

Kontakti koji jednostavno čekaju u redu ne zauzimaju priključak za IVR.



Napomena: Flex ponuda trenutno objedinjuje 2 IVR priključaka za svaku agentsku licencu bez obzira radi li se o standardnoj ili premium licenci i je li počinjena ili nastala kao prekoračenje.

IVR korištenje se zbraja tijekom razdoblja korištenja i broj u paketu IVR ulaza oduzima se od tog zbroja kako bi se utvrdilo ima li viška u korištenju. Klijenti također mogu kupiti dodatne IVR ulaze neovisno o licencama agenata.



Glasovna prava i zaštita od prenapona povezana s dodijeljenim nekorisćenim

Glasovna prava povezana su, ali neovisna o pravu pretplate na licence agenta i IVR. Kontrolira maksimalan broj istodobnih glasovnih poziva koje vaša pretplata može imati. To je u osnovi 3 puta veći broj dodijeljenih licenci u vašoj pretplati. To je zato što svaka licenca agenta

daje pravo na glasovni put licenciranom agentu; i glasovne putove kontakata za korištenje svakog od dva IVR priključka koji se isporučuju s licencama agenta.

To se razlikuje od: broja istodobnih licenci agenta ili priključaka za IVR i broja prava na bilo koji od njih.

Zaštita od prenapona omogućuje prekomjerno starenje ako imate neočekivani priljev kontakata, a istovremeno ograničava porast od preplavljanja naše usluge i razinu prekomjernog starenja koju pretrpate od naleta.

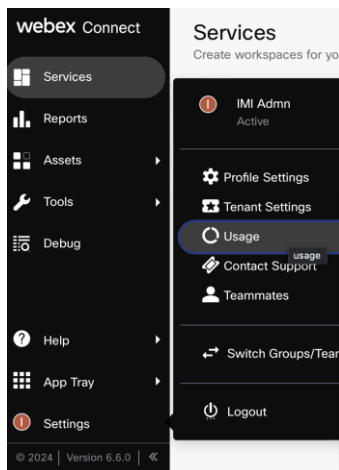
Webex Kontakt centar Webex povezivanje korištenja digitalnih kanala

Korisnicima u svim regijama koji koriste Webex Connect za digitalne kanale (poput SMS i WhatsAppa) počelo se naplaćivati korištenje usluge jedinica izvan onoga što je uključeno u njihove pretplate u svibnju 2024. u skladu s uvjetima njihovih ugovora.

Korištenje digitalnog kanala Webex kontaktnog centra još nije dostupno u kontrolnom središtu. Detalje o pristupu detaljima o korištenju potražite na sljedećoj poveznici koja objašnjava kako administrator Webex povezivanje može pristupiti upotrebi:

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

Korištenje administratora za Webex povezivanje ne odražava niti naznačuje valjane jedinice korištenja. Imajte na umu da će ova upotreba uključivati svu upotrebu; bez prilagodbe ili utjecaja na jedinice korištenja koje su uključene u vaše određene pretplate pod nazivom Ponude.



Najčešća pitanja

1. Kako možemo spriječiti troškove prekoračenja agenta?

Odgovor: Trenutno nije dostupna izravna metoda za sprječavanje troškova prekoračenja agenta. Planiramo uvesti značajke koje će to riješiti u budućnosti.

2. Postoji li način da se izbjegnu IVR naknade za prekoračenje luka?

Odgovor: Trenutno ne postoji način da se u potpunosti blokira mogućnost IVR naknada za prekoračenje portova, ali istražujemo rješenja kao dio našeg plana proizvoda.

3. Može li kupnja dodatnih IVR priključaka zaustaviti prekoračenje?

Odgovor: Kupnjom dodatnih IVR priključaka povećava se broj dostupnih priključaka, što može smanjiti mogućnost prekoračenja, ali ne uklanja u potpunosti rizik.

4. Ne može li značajka zaštite od prenapona spriječiti IVR prekoračenje priključka?

Odgovor: Zaštita od prenapona osmišljena je kako bi se spriječilo da neočekivani skokovi u opsegu poziva utječu na infrastrukturu kontaktnog centra i ublažili značajne IVR prekoračenja luka. Ne jamči odsutnost prekoračenja, ali može smanjiti potencijalno maksimalno prekoračenje. Postotak zaštite od prenapona postavljen na nulu (ili 0%), smanjio bi, ali ne i eliminirao mogućnost stvaranja naknada za prekoračenje.

Da biste razumjeli zaštitu od prenapona, razmotrite sljedeći primjer koristeći ove vrijednosti:

Standardne licence agenta: 10

licenci premium agenta: 4

dotatna IVR priključka: 2

Postotak prenapona: 30% (koje ćemo koristiti kao decimalnu vrijednost .3 u našem izračunu)

Dodajte broj standardnih licenci i licenci za premium agente: $10 + 4 = 14$

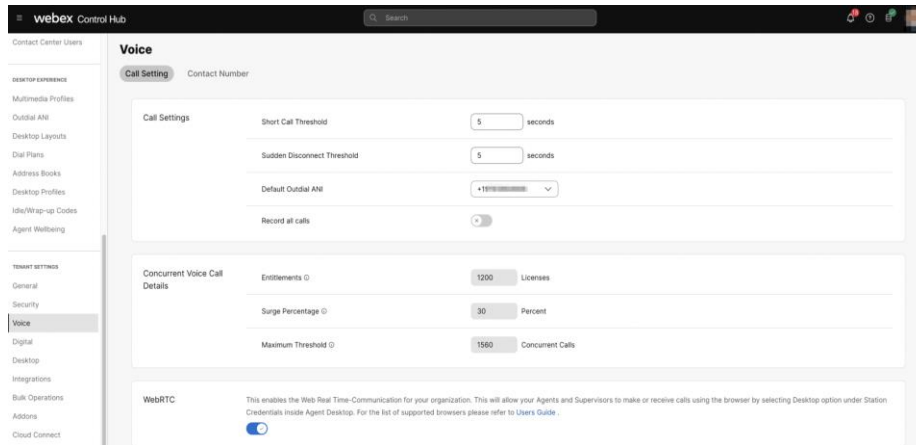
*Pomnožite ukupne licence agenta puta 3; za broj glasovnih putova: $14 * 3 = 42$*

Dodajte dodatni IVR Kupljeni priključci: $42 + 2 = 44$

*Pomnožite s 1 plus postotak prenapona kao decimalni broj da biste dobili ukupan mogući porast glasovnih kontakata: $1.3 * 44 = 57.2$*

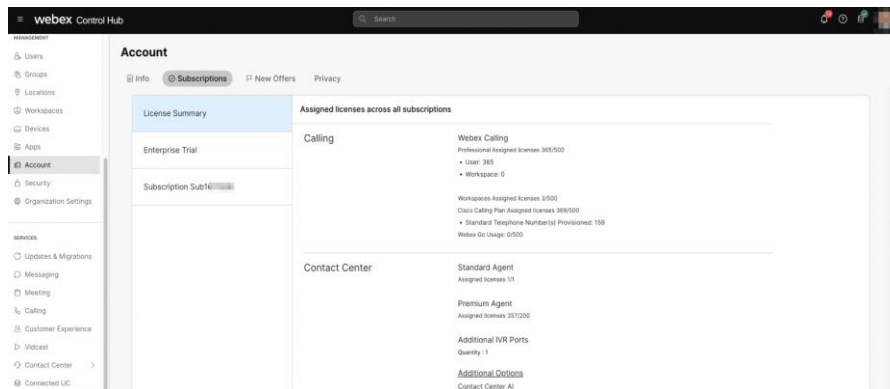
57 je ukupan broj poziva koje bi ova primjerna pretplata primila prije nego što bi pozivi glasovnih kontakata bili Odbijen.

Postotak zaštite od prenapona možete vidjeti u Kontrolnom čvorištu. Možete kontaktirati CSM ili otvoriti TAC kućište kako biste ga prilagodili.



Dodijeljene standardne agentske licence, licence za premium agente i dodatni kupljeni priključci mogu se pronaći i u Kontrolnom čvorištu.

Napomena: Ove se vrijednosti koriste za izračun prenapona, ali zbog ograničenja koje rješavamo, ovaj će zaslon prikazati 1 pravo na Premium, Standard i/ili Dodatne IVR čak i ako je vaša Pretplata od njih izvršila 0. Prekomjerna upotreba će uzrokovati prekoračenje.



5. Kako izgleda faktura?

U nastavku se nalazi redigirani primjer kako bi mogla izgledati faktura kontaktnog centra s digitalnim kanalima Connect. Prikazuje 3 agenta prekomjernog starenja i neke upotrebe povezivanja.

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 # [REDACTED] Reference # [REDACTED] Account Manager [REDACTED]

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

Payment Terms
30 NET

SHIPMENT DETAILS

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

COLLECTOR INFO

Name [REDACTED] Email [REDACTED] Phone [REDACTED]

SALES INFO

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

TRANSACTION DETAILS

Transaction Date 17 May 2023 Transaction Status OPEN

CUSTOMER INFO

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

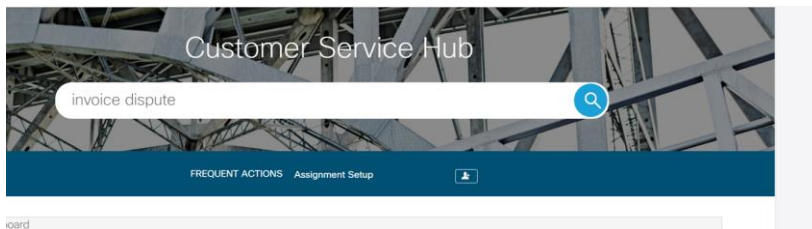
[Additional Information](#)

SUMMARY OF CHARGES

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

6. Vidjeli smo podatke o usklađivanju kartice korištenja i još uvijek želimo znati kako osporiti fakturu.

Odgovor: Obratite se svom CSM-u kako biste lakše razjasnili svoju upotrebu. Sporovi oko fakture vrše se u centru za korisničku podršku: <https://customerservice.cloudapps.cisco.com>



Dodatak

Povezani dokumenti

Više pojedinosti o temama o kojima se govori u ovom vodiču potražite u sljedećim dokumentima.

Dokument	Veza
Korištenje poziva	https://help.webex.com/en-us/landing/ld-nzid8xi-WebexCalling/Webex-Calling
Povezivanje digitalnih kanala	https://salesconnect.cisco.com/sc/s/simple-media?vtui_mediald=a1m8c0000niy9iAAA
Vodič za naručivanje	https://www.cisco.com/c/en/us/partners/tools/collaboration-ordering-guides.html .
Podatkovni list kontaktnog centra Cisco Collaboration Flex 3.0	https://www.cisco.com/c/en/us/products/collateral/customer-collaboration/collab-flex-3-contact-center-ds.html