

Wykorzystanie i raportowanie licencji Cisco Webex Contact Center

Data pierwszej publikacji: 2023-09-29

Ostatnia aktualizacja: 2024-12-16

Centrala dla krajów Ameryki Północnej i Południowej

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

SPECYFIKACJE PRODUKTÓW I INFORMACJE NA ICH TEMAT ZAWARTE W NINIEJSZYM PODRĘCZNIKU MOGĄ ULEC ZMIANIE BEZ POWIADOMIENIA. WSZYSTKIE OŚWIADCZENIA, INFORMACJE I ZALECENIA ZAWARTE W NINIEJSZYM PODRĘCZNIKU SĄ UWAŻANE ZA PRAWDZIWE, ALE NIE JEST UDZIELANA NA NIE ŻADNA GWARANCJA, WYRAŻNA ANI DOMNIEMANA. UŻYTKOWNICY PONOSZĄ PEŁNĄ ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA STOSOWANIE DOWOLNYCH PRODUKTÓW.

LICENCJA NA OPROGRAMOWANIE I OGRANICZONA GWARANCJA NA TOWARZYSZĄCY PRODUKT ZNAJDUJĄ SIĘ W PAKIECIE INFORMACJI DOŁĄCZONYM DO PRODUKTU I STANOWIĄ INTEGRALNĄ CZĘŚĆ NINIEJSZEGO DOKUMENTU PRZEZ ODNIESIENIE. W PRZYPADKU NIEZNALEZIENIA LICENCJI NA OPROGRAMOWANIE LUB OGRANICZONEJ GWARANCJI NALEŻY ZWRÓCIĆ SIĘ DO PRZEDSTAWICIELA FIRMY CISCO Z PROŚBĄ O KOPIĘ.

Stosowany przez firmę Cisco sposób kompresji nagłówka TCP stanowi adaptację programu opracowanego na Uniwersytecie Kalifornijskim, Berkeley (USB) i jest częścią dostępnej publicznie wersji systemu operacyjnego Unix, która została stworzona przez UCB. Wszystkie prawa zastrzeżone. Copyright © 1981 Regents of the University of California.

NIEZALEŻNIE OD INNYCH PRZEDSTAWIONYCH W NINIEJSZYM PODRĘCZNIKU GWARANCJI, WSZYSTKIE DOKUMENTY I PROGRAMY TYCH DOSTAWCÓW SĄ UDOSTĘPNIANE W FORMIE TAKIEJ, JAKA JEST DOSTĘPNA, WRAZ Z WSZYSTKIMI BŁĘDAMI. FIRMA CISCO I WYŻEJ WYMIIENIENI DOSTAWCY ZRZEKAJĄ SIĘ WSZELKICH GWARANCJI, WYRAŻNYCH LUB DOROZUMIANYCH, W TYM MIĘDZY INNYMI GWARANCJI PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ, PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU I NIENARUSZANIA PRAW WŁASNOŚCI LUB WYNIKAJĄCYCH Z PRZEBIEGU TRANSAKCJI, UŻYTKOWANIA LUB PRAKTYK HANDLOWYCH.

W ŻADNYM RAZIE FIRMA CISCO ANI JEJ DOSTAWCY NIE BĘDĄ PONOSIĆ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA ŻADNE SZKODY POŚREDNIE, SZCZEGÓLNE, WTÓRNE LUB PRZYPADKOWE, W TYM MIĘDZY INNYMI UTRATĘ ZYSKÓW LUB UTRATĘ ALBO ZNISZCZENIE DANYCH WYNIKAJĄCE Z UŻYCIA LUB BRAKU MOŻLIWOŚCI UŻYCIA NINIEJSZEGO PODRĘCZNIKA, NAWET JEŚLI FIRMA CISCO LUB JEJ DOSTAWCY ZOSTALI POINFORMOWANI O MOŻLIWOŚCI WYSTĄPIENIA TAKICH SZKÓD.

Wszelkie adresy protokołu komunikacyjnego IP oraz numery telefonów użyte w tym dokumencie nie powinny być traktowane jako adresy lub numery rzeczywiste. Wszelkie przykłady, obrazy ekranów zawierające polecenia, diagramy topologii sieci oraz inne dane zawarte w dokumencie zostały przedstawione wyłącznie w celach demonstracyjnych. Jakikolwiek użycie rzeczywistych adresów IP lub numerów telefonów w treści demonstracyjnej jest przypadkowe i niezamierzone.

Wszystkie kopie drukowane i duplikaty elektroniczne są uważane za kopie niekontrolowane, a do oryginalnej wersji online należy odwołać się w celu uzyskania najnowszej wersji.

Firma Cisco ma ponad 200 biur na całym świecie. Adresy, numery telefonów i faksów są wyświetlane w witrynie internetowej firmy Cisco pod adresem www.cisco.com/go/offices.

Cisco i logo Cisco są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy Cisco i/lub jej podmiotów stowarzyszonych w Stanach Zjednoczonych i innych krajach. Aby wyświetlić listę znaków towarowych Cisco, przejdź do tego adresu URL: www.cisco.com/go/trademarks. Znaki towarowe innych podmiotów wymienione w tym dokumencie są własnością ich prawnych właścicieli. Użycie słowa partner nie oznacza istnienia stosunku partnerskiego między firmą Cisco a jakąkolwiek inną firmą. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Zawartość

Informacje o tym przewodniku.....	5
Wprowadzenie.....	5
Szczegóły subskrypcji Webex Contact Center (Webex CC).....	5
Wyświetlanie jednostek użycia względem uprawnień	5
Bieżąca karta użycia na stronie docelowej centrum kontaktowego centrum sterowania	5
Karta użycia licencji agenta.....	6
IVR port Karta użycia licencji.....	6
Widok "Szczegóły dzienne" uzgadniania	6
Wiele subskrypcji	7
W jaki sposób określa się użytkowanie?.....	7
Okres użytkowania.....	7
Agenci współbieżni	7
Nazwani agenci	8
Premia za zastępowanie agentów standardowych	8
IVR Wykorzystanie portu	9
Uprawnienia głosowe i ochrona przeciwprzebieciowa związane z przypisanymi nieużywanymi.....	10
Wykorzystanie kanału cyfrowego Webex Contact Center Webex Connect.....	10
Często zadawane pytania (FAQ)	10
1. Jak możemy zapobiec opłatom za nadwyżki agentów?	10
2. Czy istnieje sposób na uniknięcie IVR opłat za nadwyżkę w porcie?.....	10
3. Czy zakup dodatkowych portów IVR może zapobiec nadmiarom?	11
4. Czy funkcja ochrony przeciwprzebieciowej nie może zapobiec nadmiernemu przełamaniu IVR portu?	11
5. Jak wygląda faktura?.....	12
6. Widzieliśmy dane uzgadniania kart użycia i nadal chcemy wiedzieć, jak zakwestionować fakturę.....	13

Wprowadzenie

Dodatek.....	14
Powiązane dokumenty	14

Informacje o tym przewodniku

W tym przewodniku opisano sposób licencjonowania danych użycia i raportowania dla Cisco Webex Contact Center.

Ten przewodnik jest przeznaczony przede wszystkim dla Webex partnerów CC i usługodawców, którzy będą korzystać z licencji centrum kontaktowego. Odbiorcy tego dokumentu powinni być zaznajomieni z aplikacjami centrum kontaktowego Cisco i ogólnymi technikami aktualizacji Tech Refresh.

Wprowadzenie

Omówienie danych użycia licencji i raportowanie dla Webex Contact Center

Jako klient Webex Contact Center jesteś w centrum naszego zaangażowania w oferowanie usług, które są zarówno kompleksowe, jak i elastyczne, aby sprostać wyjątkowym wymaganiom Twojej działalności. Zapewniamy spektrum usług zaprojektowanych wokół różnych struktur rozliczeniowych, od planów abonamentowych obejmujących określoną liczbę jednostek usługowych po modele płatności za użycie, które zapewniają możliwość adaptacji, jakiej może wymagać Twoja firma.

Nasze zaangażowanie rozciąga się na zapewnienie, że zawsze jesteś dobrze poinformowany o korzystaniu z usług. Dzięki ciągłym ulepszeniom naszych systemów sposób uzyskiwania dostępu do danych dotyczących użytkownika i korzystania z nich ulegnie poprawie. Oznacza to bardziej szczegółowe dane, głębszy wgląd i ulepszone kontrole, które są niezbędne do skutecznego zarządzania rozliczeniami.

Podejmujemy kroki w celu udoskonalenia sposobu, w jaki monitorujemy i rozliczamy wykorzystanie usług Webex Contact Center. W szczególności koncentrujemy się na ulepszeniu naszego rozwiązania centrum kontaktowego w chmurze, aby zapewnić bardziej precyzyjne raportowanie użycia faktur, które wykracza poza zatwierdzone użycie w subskrypcji.

Ten dokument zawiera informacje o opłatach za użycie i użycie nadwyżkowe dla subskrypcji Webex Contact Center. Służy również jako przewodnik po tym, jak można znaleźć i zinterpretować wykorzystanie usług dla subskrypcji.

W miarę rozwoju naszych możliwości raportowania będziemy aktualizować ten dokument, aby informować Cię o najnowszych wydarzeniach, zapewniając, że masz najbardziej aktualne i przydatne informacje na wyciągnięcie ręki.

Szczegóły subskrypcji Webex Contact Center (Webex CC)

- Nadwyżki SKU są automatycznie dodawane do każdego zamówienia.
- SKU z nadwyżką mają ceny i rabaty, które są oddzielne od zatwierdzonych SKU.
- Nadmiarowe SKU są brane pod uwagę w przypadku użycia przekraczającego zatwierdzone wartości dla agentów, portów i Webex WFO.
- Opłata za przekroczenie limitu jest naliczana z dołu.
- Dodatkowe użycie nie zwiększa zobowiązań dla SKU.

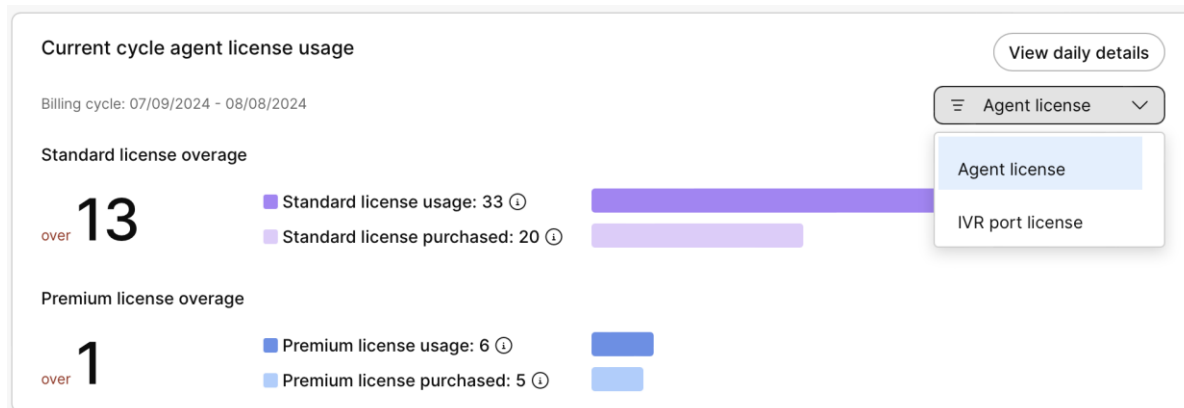
Wyświetlanie jednostek użycia względem uprawnień

Opisane możliwości są dostępne globalnie dla subskrypcji Webex Contact Center.

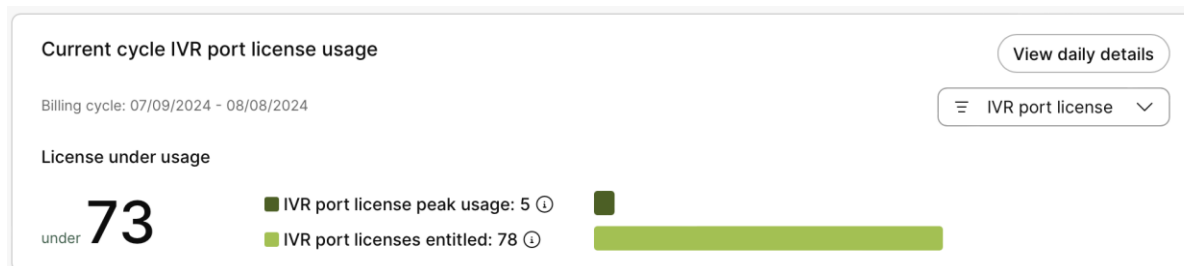
Bieżąca karta użycia na stronie docelowej centrum kontaktowego centrum sterowania

Ta karta umożliwia administratorom i każdemu, kto ma dostęp do strony docelowej Contact Center, zobaczenie liczby licencji agenta Premium i Standard wykorzystanych przez ich subskrypcję w bieżącym cyklu rozliczeniowym. Wskazuje, jaki jest cykl rozliczeniowy, ile licencji zostało zakupionych i czy są one powyżej lub poniżej dozwolonej liczby. Umożliwia również wybór IVR wykorzystania licencji. Zarówno użycie agenta, jak i IVR zapewniają codzienne szczegóły wybranego cyklu.

Karta użycia licencji agenta



IVR port Karta użycia licencji



Widok "Szczegóły dzienne" uzgadniania

Przycisk **Dzienne szczegóły** na karcie Bieżące użycie na stronie docelowej Contact Center umożliwia dostęp do dziennych szczegółów poziomu związanych z subskrypcjami i ich cyklami rozliczeniowymi. Pracujemy również nad wdrożeniem możliwości wyświetlania danych o użytkowaniu w Partner Hub.

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	

Wiele subskrypcji

Jeśli Twoja organizacja ma więcej niż jedną "aktywną" subskrypcję Webex Contact Center: wszystkie użycia subskrypcji i uprawnienia będą wyświetlane zagregowane w widokach Bieżące użycie i Uzgadnianie. Po wykorzystaniu wszystkich uprawnień subskrypcji wszelkie nadwyżki zostaną zafakturowane na subskrypcję "podstawową", która jest najstarszą subskrypcją Webex Contact Center.

Lista rozwijana Subskrypcja umożliwia dostęp do codziennych szczegółów subskrypcji, które mieszczą się w rekordowym okresie dostępności. Obejmuje to niektóre subskrypcje, które nie są już aktywne.

W jaki sposób określa się użytkownika?

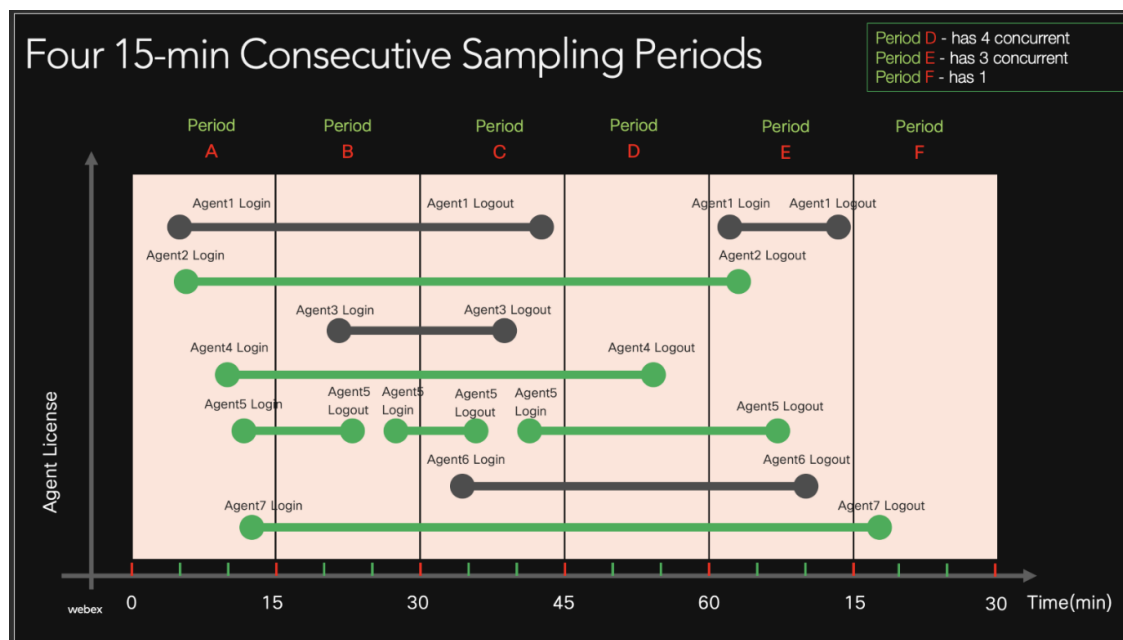
Okres użytkownika

Okres użytkownika i określenie wartości nadwyżkowych są ustalane co miesiąc na podstawie daty rozliczenia subskrypcji; w przypadku rozliczeń czas jest obliczany jako czas UTC (Universal Time Coordinated). Jeśli na przykład data rozliczenia subskrypcji przypada na 8 dzień miesiąca, okres użytkownika przypada na 8 dzień tego miesiąca do 7 dnia następnego miesiąca.

Agenci współbieżni

Model agentów logujących się równocześnie umożliwia centrum kontaktów przypisanie dowolnej liczby agentów w zależności od wymagań. Użycie jest liczone jako najwyższa liczba jednocześnie zalogowanych agentów. Aby uwzględnić zmiany, zliczenie agenta w użyciu wskazuje, że agenci byli zalogowani przez co najmniej jedną minutę podczas każdego z czterech 15-minutowych kolejnych okresów próbkowania.

Ilustracja pokazuje, że podczas 4. próbki czasowej (okres D: minuty od 45 do 60) obecni byli Agent 2, Agent 4, Agent 5 i Agent 7; w sumie czterech agentów zalogowanych w tym samym czasie.



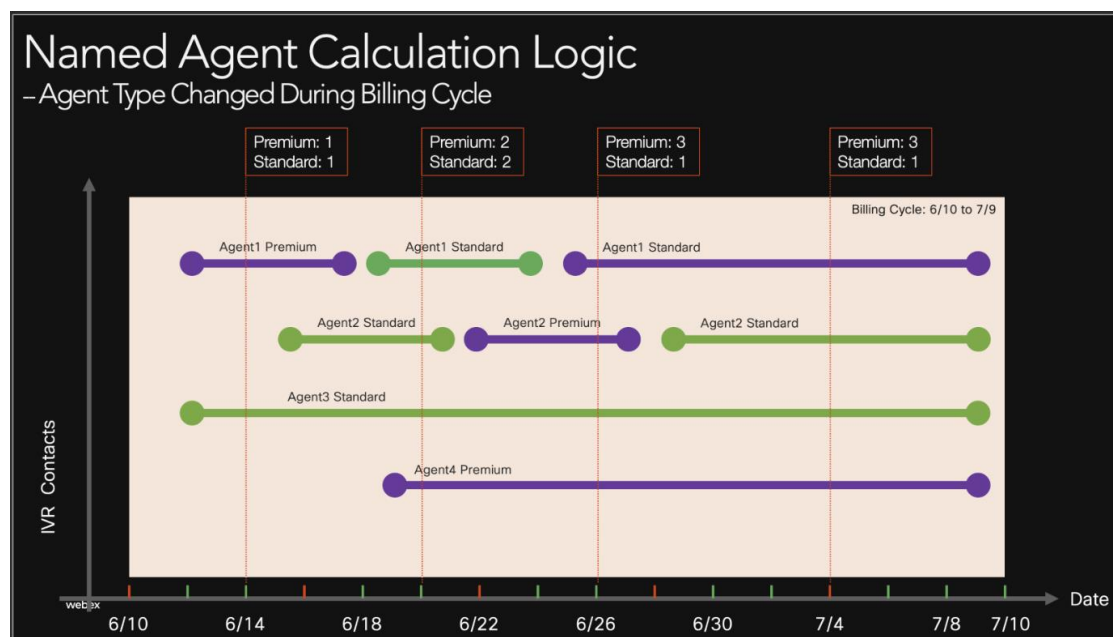
Nazwani agenci

W modelu nazwanego agenta licencja jest naliczana dla każdego agenta, który zaloguje się do Webex Contact Center w ciągu miesiąca (ustalone na podstawie daty rozliczenia subskrypcji).

- Jeśli 10 agentów (tego samego typu – Standard lub Premium) zaloguje się w ciągu miesiąca, użyto 10 nazwanych agentów.
- Jeśli tylko 6 z 10 agentów loguje się w ciągu miesiąca, używanych jest 6 nazwanych agentów.
- Jeśli zaloguje się wszystkich 10 agentów, a jeden z 10 agentów zostanie usunięty, zostanie utworzony inny agent, który również zaloguje się w tym samym miesiącu, to użyto 11 nazwanych agentów.

Użycie nadwyżkowe występuje, gdy więcej agentów Premium lub Standard jest przypisanych i zalogowanych niż liczba licencji zatwierdzonych dla klienta.

Agent będzie liczony tylko jako jedna licencja w trakcie cyklu rozliczeniowego: raz Premium w Okresie; liczone jako Premium.



Premia za zastępowanie agentów standardowych

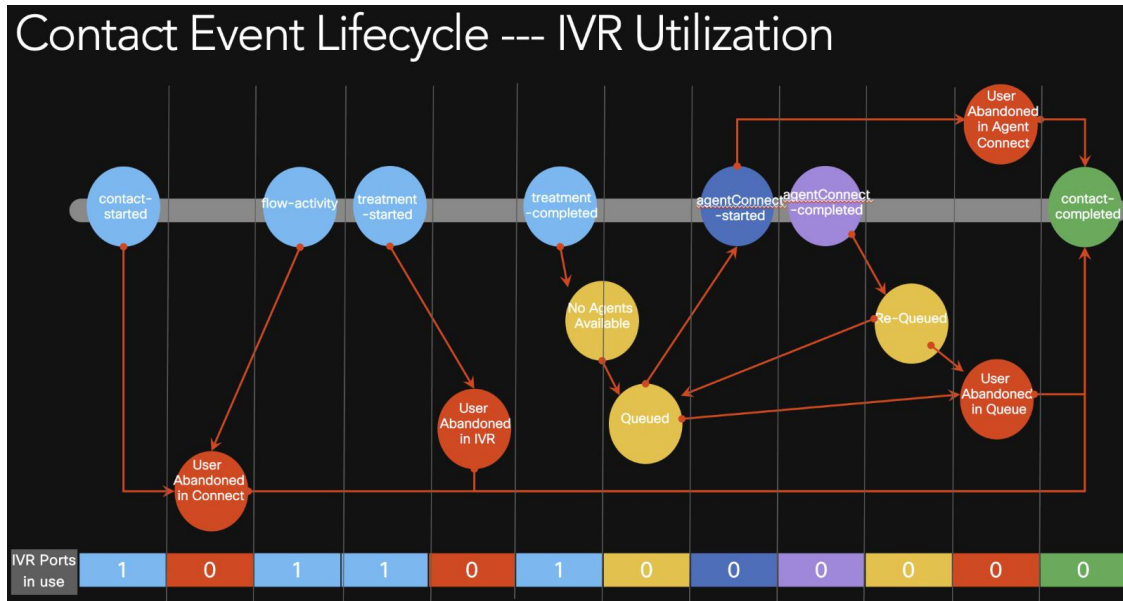
Zasady zastępowania umożliwiają zastępowanie licencji agenta Standard licencjami agenta Premium w celu zmniejszenia lub wyeliminowania nadwyżki użycia licencji Standard. Zależy to od klienta, który zatwierdził licencje agenta Premium i nie są używane. To obliczanie substytucji odbywa się codziennie. Na przykład:

- W dniu 1, jeśli masz 10 licencji Premium i 10 Standard, możesz użyć 10 licencji Standard i 10 Premium. Nie będziesz mieć nadwyżki.
- W dniu 2, jeśli używasz 15 licencji Standard i nie używasz żadnych licencji Premium, możesz użyć 5 stanowisk Premium jako Standard. Nie wykorzystujesz nadwyżki.
- W dniu 3, jeśli używasz 15 licencji Standard i 10 Premium, możesz użyć nadwyżki pięciu stanowisk Standard.
- W dniu 4, jeśli używasz 1 licencji Standard i 12 Premium, możesz użyć nadwyżki dwóch licencji premium. Nie neguje to zamiany, która miała miejsce w dniu 2, ale standardowe miejsca nie mogą zastąpić premii.

IVR Wykorzystanie portu

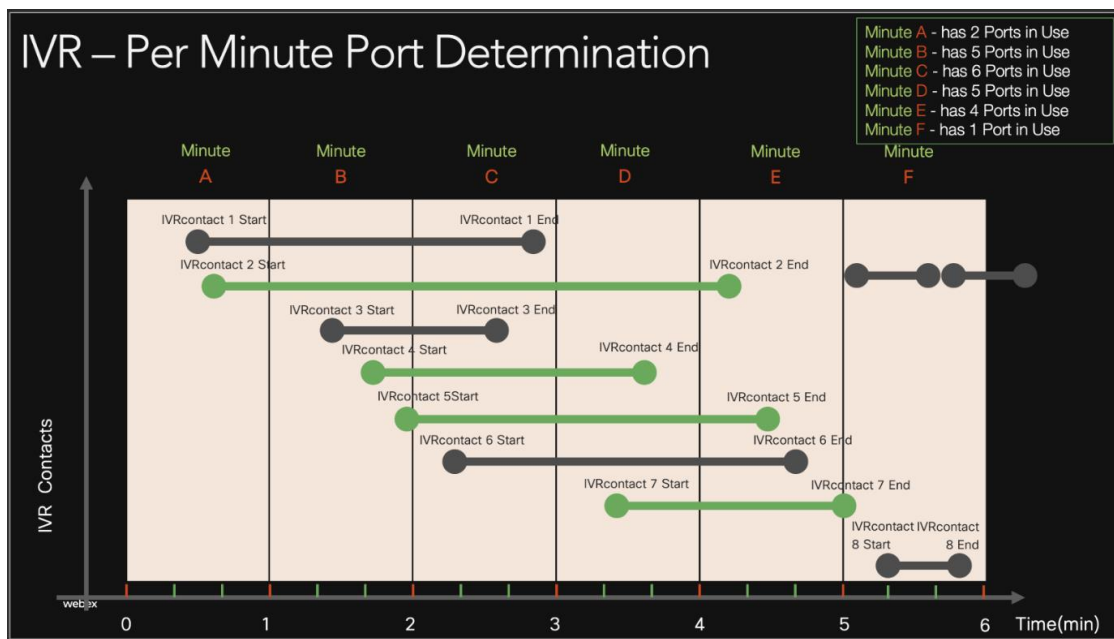
Porty IVR są używane, gdy kontakty wchodzą w interakcję z menu i monitami systemu; niezależnie od tego, czy wykonujesz samoobsługę, czy nawigujesz w celu przekierowania do agenta w celu uzyskania pomocy. Są one liczone jako jednoczesne połączenia w ciągu jednej minuty.

Kontakty, które po prostu czekają w kolejce, nie zajmują portu IVR.



Uwaga: Oferta Flex obejmuje obecnie 2 porty IVR dla każdej licencji agenta, niezależnie od tego, czy jest to licencja Standard czy Premium i czy została zatwierdzona, czy poniesiona jako nadwyżka.

Wykorzystanie IVR jest sumowane w okresie użytkowania, a liczba połączonych portów IVR jest odejmowana od tej sumy w celu ustalenia, czy występuje nadmierne wykorzystanie. Klienci mogą również zakupić dodatkowe porty IVR niezależnie od licencji agenta.



Uprawnienia głosowe i ochrona przeciwprzebieciowa związane z przypisanymi nieużywanymi

Uprawnienia głosowe są powiązane, ale niezależne od uprawnień subskrypcji do licencji agenta i IVR. Kontroluje maksymalną liczbę jednoczesnych połączeń głosowych, jakie może mieć subskrypcja. Jest to zasadniczo 3-krotność liczby przypisanych licencji w subskrypcji. Wynika to z faktu, że każda Licencja Agenta uprawnia licencjonowanego Agentą do ścieżki głosowej; oraz ścieżki głosowe dla kontaktów, które mogą korzystać z każdego z 2 portów IVR dostarczonych z licencjami agenta.

Różni się to od: liczby równoczesnych licencji agenta lub IVR portów oraz liczby uprawnionych do którejkolwiek z nich.

Ochrona przeciwprzebieciowa pozwala na wystąpienie nadwyżki w przypadku nieoczekiwanego napływu kontaktów, jednocześnie ograniczając wzrost przeciążenia naszej usługi i poziom nadwyżki, którą ponosisz w wyniku fali.

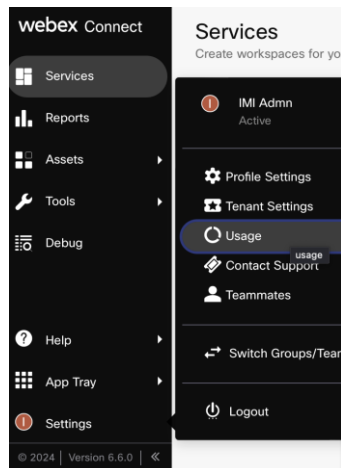
Wykorzystanie kanału cyfrowego Webex Contact Center Webex Connect

Klienci we wszystkich regionach korzystających z Webex Connect dla kanałów cyfrowych (takich jak SMS i WhatsApp) zaczęli otrzymywać opłaty za korzystanie z usług jednostek wykraczające poza to, co było zawarte w ich subskrypcjach w maju 2024 r. zgodnie z warunkami ich umów.

Funkcja Połącz kanał cyfrowy Webex Contact Center nie jest jeszcze dostępna w centrum sterowania. Szczegółowe informacje na temat uzyskiwania dostępu do szczegółów użycia można znaleźć pod następującym łączem, w którym wyjaśniono, w jaki sposób administrator programu Webex Connect może uzyskiwać dostęp do użycia:

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

Użycie przez administratora Webex Connect nie odzwierciedla ani nie wskazuje uprawnionych jednostek użycia. Należy pamiętać, że to użycie będzie obejmować całe użycie; bez żadnych korekt lub wpływu jednostek użytkownika, które są zawarte w konkretnych subskrypcjach uprawnionych ofert.



Często zadawane pytania (FAQ)

1. Jak możemy zapobiec opłatom za nadwyżki agentów?

Odpowiedź: Obecnie bezpośrednia metoda zapobiegania opłatom za nadwyżki agentów nie jest dostępna. Planujemy wprowadzić funkcje, które rozwiążą ten problem w przyszłości.

2. Czy istnieje sposób na uniknięcie IVR opłat za nadwyżkę w porcie?

Odpowiedź: Obecnie nie ma sposobu, aby całkowicie zablokować możliwość IVR opłat za nadwyżkę w porcie, ale badamy rozwiązania w ramach naszej mapy drogowej produktu.

3. Czy zakup dodatkowych portów IVR może zapobiec nadmiarom?

Odpowiedź: Zakup dodatkowych portów IVR zwiększa liczbę dostępnych portów, co może zmniejszyć prawdopodobieństwo nadwyżki, ale nie eliminuje całkowicie ryzyka.

4. Czy funkcja ochrony przeciwprzebieciowej nie może zapobiec nadmiernemu przełamaniu IVR portu?

Odpowiedź: Ochrona przeciwprzebieciowa ma na celu zapobieganie nieoczekiwanym skokom liczby połączeń wpływającym na infrastrukturę centrum kontaktowego oraz łagodzenie znacznych przewyżek IVR portów. Nie gwarantuje to braku nadwyżek, ale może zmniejszyć potencjalną maksymalną nadwyżkę. Procent ochrony przeciwprzebieciowej ustawiony na zero (lub 0%) zmniejszyłby, ale nie wyeliminowałby możliwości poniesienia opłat za nadwyżkę.

Aby zrozumieć ochronę przeciwprzebieciową, rozważ następujący przykład użycia następujących wartości:

Standardowe licencje agenta: 10

Licencje agenta Premium: 4

Dodatkowe porty IVR: 2

Procent udarów: 30% (który użyjemy jako wartości dziesiętnej 0,3 w naszych obliczeniach)

Dodaj liczbę licencji agenta Standard i Premium: $10 + 4 = 14$

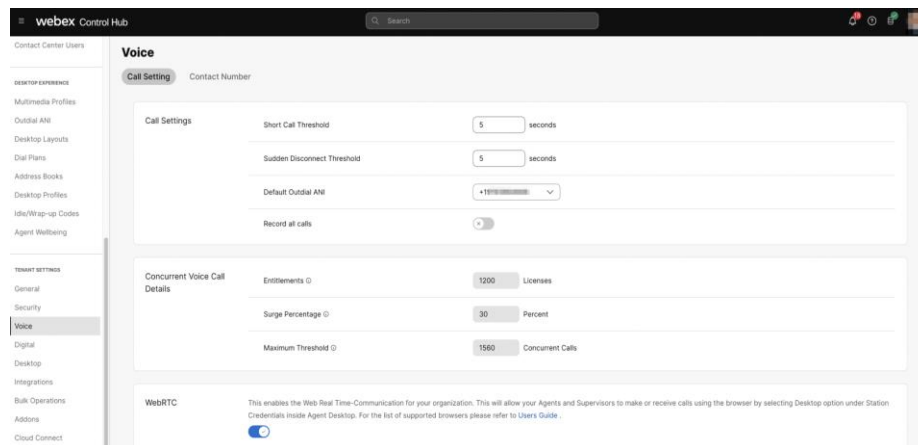
*Pomnóż łączną liczbę licencji agenta pomnożoną przez 3; dla liczby ścieżek głosowych: $14 * 3 = 42$ Dodaj dodatkowe IVR*

Zakupione porty:

$42 + 2 = 44$ Pomnóż przez 1 plus procent wzrostu jako ułamek dziesiętny,

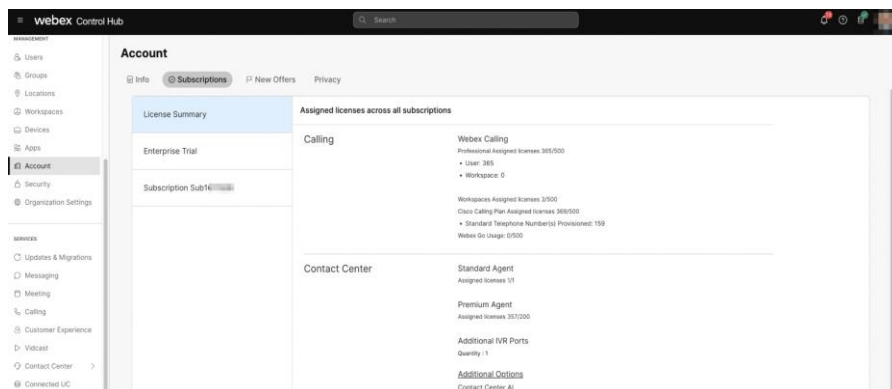
*aby uzyskać całkowitą możliwą liczbę kontaktów głosowych Nagłówek: $1,3 * 44 = 57,2$ 57 to łączna liczba połączeń, które w tym przykładowym abonamencie potrafiłyby przed połączeniami z kontaktami głosowymi Odrzucone.*

Procent ochrony przeciwprzebieciowej można wyświetlić w Centrum sterowania. Możesz skontaktować się z CSM lub otworzyć sprawę TAC, aby ją dostosować.



Przypisane licencje agenta standardowego, licencje agenta Premium i zakupione dodatkowe porty można również znaleźć w centrum sterowania.

Uwaga: Te wartości są używane do obliczania przepięć, ale ze względu na ograniczenie, o którym mówimy, ten ekran pokaże 1 uprawnienie do IVR Premium, Standard i/lub Dodatkowe, nawet jeśli Twoja subskrypcja ma 0 zatwierdzonych z nich. Nadmierne użycie spowoduje nadmierną zwięzłość.



5. Jak wygląda faktura?

Poniżej znajduje się zredagowany przykład tego, jak może wyglądać faktura Contact Center z kanałami cyfrowymi Connect. Pokazuje 3 agentów nadwyżki i niektóre użycie łączenia.

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
	1	A-WEBEX-CONNECT Webex Connect Subscription ID: [redacted]	1	1	Each		[redacted]	[redacted]	✕
	2	A-WXCN-PRM-CON-ENT Webex Connect Premium Uncommitted Edition entitlement Billing Period: 03-MAY-2024 to 02-JUN-2024							✕
	3	SVS-WX-SUPT-BAS Basic Support for Collaboration Billing Period: 03-MAY-2024 to 02-JUN-2024	1	1	Each		[redacted]	[redacted]	✕
	4	A-WEBEX-CONNECT Webex Connect Subscription ID: [redacted]		25	Each		[redacted]	[redacted]	✕
	5	A-CHAN-U-SMS-INTL SMS Channel- International MT Usage Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		22	Each		[redacted]	[redacted]	✕
	6	A-CHAN-U-SMS-SC-UK SMS Channel- UK Short Code MT Usage Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		8	Each		[redacted]	[redacted]	✕
	7	A-INTL-NUM-PROV International number provisioning fee Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		70	Each		[redacted]	[redacted]	✕
	8	A-VOICE-U-INTL Voice Channel- International Messaging Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		2133	Each		[redacted]	[redacted]	✕
	9	A-WXCN-PRM-AUTOINT Webex Connect Premium Uncommitted Interaction Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024							✕

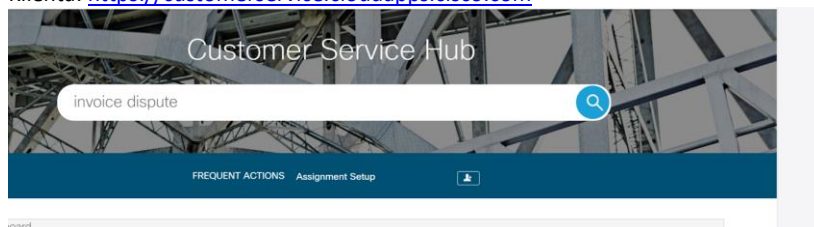
Additional Information

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. Widzieliśmy dane uzgadniania kart użycia i nadal chcemy wiedzieć, jak zakwestionować fakturę.

Odpowiedź: Skontaktuj się z CSM, aby pomóc w wyjaśnieniu użycia. Spory dotyczące faktur są rozstrzygane w Centrum Obsługi Klienta: <https://customerservice.cloudapps.cisco.com>



Dodatek

Powiązane dokumenty

Zapoznaj się z poniższymi dokumentami, aby uzyskać więcej informacji na tematy omawiane w tym przewodniku.

Dokument	Łącze
Użycie połączeń	https://help.webex.com/en-us/landing/ld-nzid8xi-WebexCalling/Webex-Calling
Łączenie kanałów cyfrowych	https://salesconnect.cisco.com/sc/s/simple-media?vtui_mediaId=a1m8c0000niy9iAAA
Przewodnik zamawiania	https://www.cisco.com/c/en/us/partners/tools/collaboration-ordering-guides.html
Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center — zestawienie danych	https://www.cisco.com/c/en/us/products/collateral/customer-collaboration/collab-flex-3-contact-center-ds.html