

Cisco Webex Contact Center poraba licenc in poročanje

Prvič objavljeno: 2023-09-29

Zadnja posodobitev: 2024-11-7

Sedež v Ameriki

Cisco Systems, Inc.

170 Zahodna Tasmanova vožnja

San Jose, CA 95134-1706 ZDA

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

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

SPECIFIKACIJE IZDELKOV IN INFORMACIJE O NJIH V TEM PRIROČNIKU SE LAHKO SPREMEMIJO BREZ PREDHODNEGA OBVESTILA. MENIMO, DA SO VSE IZJAVE, INFORMACIJE IN PRIPOROČILA V TEM PRIROČNIKU TOČNI, VENDAR ZANJE NE DAJEMO NOBENIH IZRECNIH ALI NAZNAČENIH JAMSTEV. UPORABNIKI MORAJO PREVZETI VSO ODGOVORNOST ZA SVOJO UPORABO KAKRŠNIH KOLI IZDELKOV.

LICENCA ZA PROGRAMSKO OPREMO IN OMEJENA GARANCIJA ZA SPREMNI IZDELEK STA NAVEDENI V INFORMACIJSKEM PAKETU, KI JE BIL PRILOŽEN IZDELKU, IN STA S TEM SKLICEM VKLJUČENI V TA DOKUMENT. ČE LICENCE ZA PROGRAMSKO OPREMO ALI OMEJENEGA JAMSTVA NE NAJDETE, SE ZA KOPIJO OBRNITE NA ZASTOPNIKA PODJETJA CISCO.

Izvedba stiskanja glave TCP podjetja Cisco je prilagoditev programa, ki ga je razvila univerza v Kaliforniji, Berkeley (UCB), kot del javno dostopne različice domene operacijskega sistema UNIX univerze UCB. Vse pravice pridržane. Copyright © 1981. Uprava univerze v Kaliforniji.

NE GLEDE NA KATERO KOLI DRUGO GARANCIJO SO VSI DOKUMENTI IN PROGRAMSKA OPREMA TEH DOBAVITELJEV DOBAVLJENI, »KOT SO«, BREZ POMANJKLJIVOSTI. CISCO IN ZGORAJ OMENJENI DOBAVITELJI ZANIKAJO VSE GARANCIJE, IZREČNE ALI POSREDNE, VKLJUČNO, BREZ OMEJITVE, Z GARANCIJAMI, VEZANIMI NA MOŽNOST PRODAJE, USTREZNOSTI ZA DOLOČEN NAMEN IN BREZ KRŠENJA PRAVIC INTELEKTUALNE LASTNINE, KI IZHAJAJO IZ NAČINA RAVNANJA, UPORABE ALI TRŽNE PRAKSE.

CISCO ALI NJEGOVI DOBAVITELJI V NOBENEM PRIMERU NISO ODGOVORNI ZA KAKRŠNO KOLI POSREDNO, POSEBNO, POSLEDIČNO ALI NAKLJUČNO ŠKODO, KAR MED DRUGIM VKLJUČUJE TUDI IZGUBO DOBIČKA ALI IZGUBO OZIROMA POŠKODBE PODATKOV, KI IZHAJAJO IZ UPORABE ALI NEZMOŽNOSTI UPORABE TEGA PRIROČNIKA, TUDI ČE SO BILI CISCO ALI NJEGOVI DOBAVITELJI OBVEŠČENI O MOŽNOSTI TAKŠNE ŠKODE.

Morebitni naslovi internetnega protokola (IP) in telefonske številke, uporabljeni v tem dokumentu, niso mišljeni kot dejanski naslovi in telefonske številke. Vsi primeri, prikazi rezultatov ukazov, diagrami omrežne topologije in drugi podatki, navedeni v dokumentu, so namenjeni zgolj ponazoritvi. Vsakršna uporaba dejanskih naslovov IP ali telefonskih številk v ponazoritveni vsebini je nenamerna in naključna.

Vse tiskane kopije in dvojniki v mehki obliki se štejejo za nenadzorovane kopije, izvirno spletno različico pa je treba navesti za najnovejšo različico.

Cisco ima več kot 200 podružnic po vsem svetu. Naslovi, telefonske številke in številke faksa so navedeni na Ciscovi spletni strani na naslovu www.cisco.com/go/offices.

Cisco in logotip Cisco sta blagovni znamki ali registrirani blagovni znamki podjetja Cisco in/ali njegovih lastniško povezanih podjetij v ZDA in drugih državah. Za ogled seznama blagovnih znamk Cisco pojdite na ta URL: www.cisco.com/go/trademarks. Omenjene blagovne znamke tretjih oseb so v lasti njihovih lastnikov. Uporaba besede partner ne pomeni partnerstva med podjetjem Cisco in katerim koli drugim podjetjem. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Vse pravice pridržane.

Vsebina

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	8
IVR Port usage	8
Voice Entitlement and Surge Protection related to Assigned not Used	9
Webex Contact Center Webex Connect Digital Channel usage	10
Frequently Asked Questions (FAQs)	10
1. How can we prevent agent overage charges?	10
2. Is there a way to avoid IVR port overage charges?	10
3. Can purchasing additional IVR ports stop overages?	10
4. Can't the surge protection feature prevent IVR port overage?	11
5. What does an invoice look like?	12
6. We saw the Usage Card Reconciliation data, and still want to know how to dispute an invoice.	12
Appendix	13
Related Documents	13

O tem vodniku

V tem priročniku je opisano, kako licencirate podatke o uporabi in poročanje za Cisco Webex Contact Center.

Ta priročnik je namenjen predvsem Webex partnerjem CC in ponudnikom storitev, ki bodo uporabljali licence kontaktnega centra. Občinstvo tega dokumenta mora biti seznanjeno z aplikacijami Ciscovega središča za stike in splošnimi tehnikami nadgradnje tehničnega osveževanja.

Uvod

Pregled podatkov o uporabi licenc in poročanja za središče za stike Webex

Kot odjemalec Webex kontaktnega centra ste v središču naše zaveze, da vam ponudimo celovito in prilagodljivo storitev, ki ustreza edinstvenim zahtevam vašega poslovanja. Ponujamo spekter storitev, zasnovanih okoli različnih struktur obračunavanja, od naročniških paketov, vključno z določenim številom servisnih enot, do modelov plačevanja po uporabi, ki vam omogočajo prilagodljivost, ki jo vaše podjetje morda potrebuje.

Naša predanost se razteza na zagotavljanje, da ste vedno dobro obveščeni o uporabi storitev. Z nenehnimi izboljšavami naših sistemov se bo način dostopa do podatkov o uporabi in interakcije z njimi izboljšal. To pomeni podrobnejše podatke, podrobnejše vpogled in izboljšane kontrolnike, ki so bistveni za učinkovito upravljanje obračunavanja.

Prizadevamo si, da bi izboljšali način spremljanja in upoštevanja uporabe storitev Webex kontaktnega centra. Zlasti se osredotočamo na izboljšanje rešitve središča za stik v oblaku, da bi zagotovili natančnejše poročanje o uporabi računov, ki presega predvideno uporabo v vaši naročnini.

V tem dokumentu so informacije o uporabi in predolgem obračunavanju za naročnine Webex središča za stike. Služi tudi kot vodilo o tem, kako lahko najdete in interpretirate porabo storitev za svoje naročnine.

Ko bodo naše zmogljivosti poročanja napredovale, bomo ta dokument posodobili, da boste obveščeni o najnovejših dogodkih in tako zagotovili, da imate na doseg roke najnovejše informacije, na podlagi katerih je mogoče ukrepati.

Webex Kontaktni center (Webex CC) Podrobnosti naročnine

- Inventarne številke Overage se samodejno dodajo vsakemu naročilu.
- Inventarne številke prekomernih številčk imajo cene in popuste, ki so ločeni od potrjenih inventarnih številčk.
- Inventarne številke prekoračitve se upoštevajo za vsako uporabo nad dodeljenimi vrednostmi za posrednike, vrata in Webex WFO.
- Prekoračitev se zaračuna v zamudi.
- Dodatna uporaba ne poveča veljavnosti inventarnih številčk.

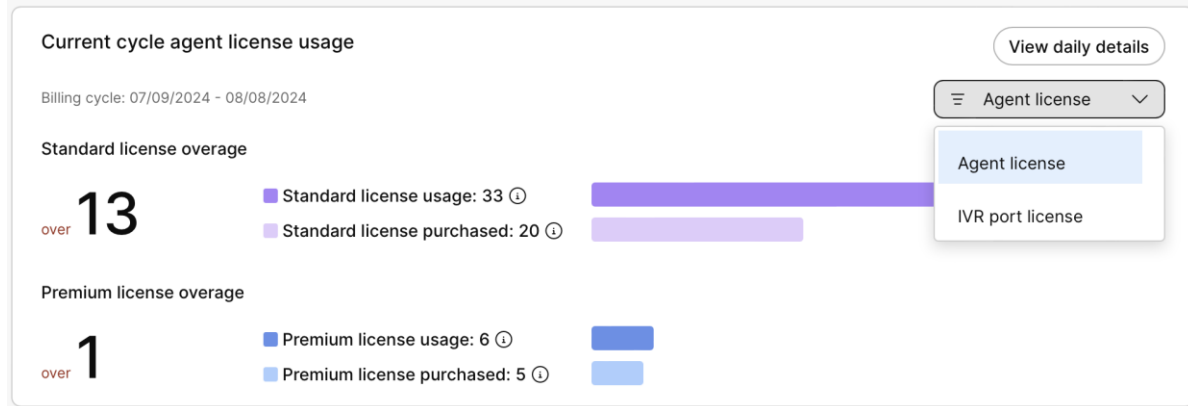
Ogled uporabniških enot glede na upravičenost

Opisane zmogljivosti so globalno na voljo za naročnine na Webex središča za stike.

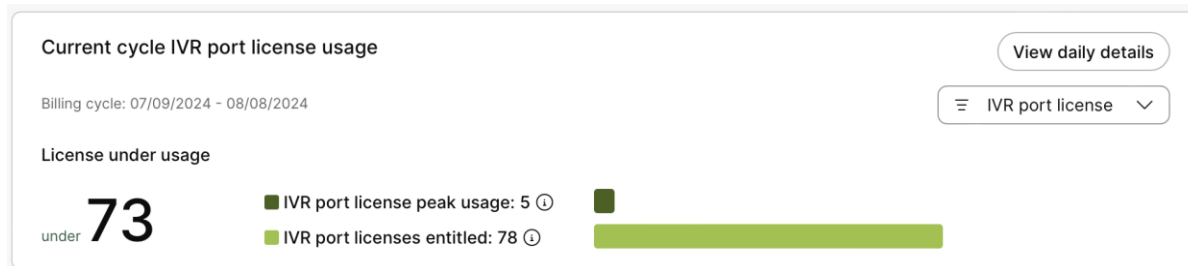
Kartica trenutne uporabe na ciljni strani središča za stike nadzornega središča

Ta kartica skrbnikom in vsem, ki imajo dostop do ciljne strani središča za stike, omogoča ogled količine licenc za posrednike Premium in Standard, ki jih je njihova naročnina porabila v trenutnem obračunskem obdobju. Označuje, kakšno je obračunsko obdobje, koliko licenc je kupljenih in ali so prekoračene ali pod dovoljenim zneskom. Omogoča tudi izbiro uporabe IVR licenc. Tako agent kot IVR uporaba zagotavljata dnevne podrobnosti izbranega cikla.

Kartica za uporabo licence posrednika



IVR vrata Kartica za uporabo licence



Pogled usklajevanja "dnevne podrobnosti"

Gumb **Dnevne podrobnosti** na kartici Trenutna uporaba na ciljni strani središča za stike omogoča dostop do podrobnosti dnevne ravni, povezanih z vašimi naročninami in njihovimi obračunskimi obdobji. Prizadevamo si tudi za uvedbo možnosti, da so podatki o uporabi vidni v središču Partner.

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	

Več naročnin

Če ima vaša organizacija več naročnin na Webex središča za stike z več kot eno naročnino »Aktivno«: Vsa uporaba naročnine in upravičenosti bodo združene v pogledih »Trenutna uporaba« in »Usklajevanje«. Ko so izkoriščene vse pravice naročnine, bo morebitna prekoračitev zaračunana vaši »primarni« naročnini, ki je najstarejša naročnina s centrom za stike Webex.

Spustni meni Naročnina vam omogoča dostop do dnevnih podrobnosti naročnin, ki so v rekordnem obdobju razpoložljivi. To vključuje nekatere naročnine, ki niso več aktivne.

Kako je določena uporaba?

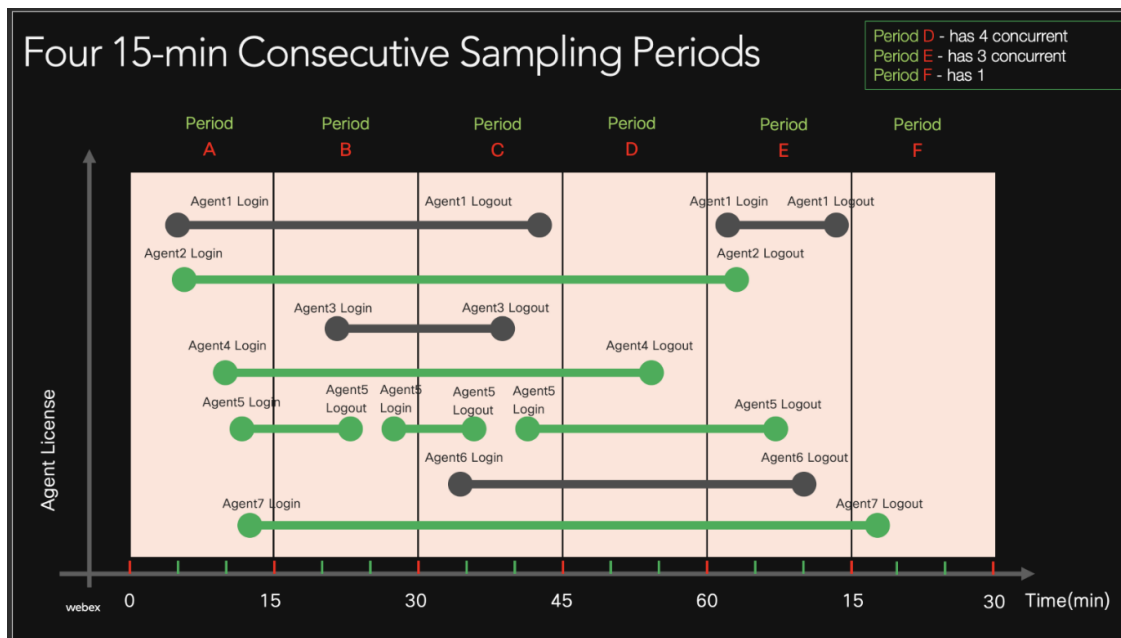
Obdobje uporabe

Obdobje uporabe in določanje prekoračitev je mesečno glede na datum obračuna vaše naročnine; za obračunavanje se čas izračuna kot UTC (Universal Time Coordinated). Če je na primer datum obračunavanja naročnine 8. v mesecu, je obdobje uporabe od 8. v tem mesecu do 7. v naslednjem mesecu.

Sočasni agenti

Model sočasnega agenta omogoča kontaktnemu centru, da dodeli poljubno število agentov glede na zahteve. Uporaba se šteje kot največje število hkrati prijavljenih agentov. Da bi se prilagodili spremembam izmen, štetje agenta kot uporabe pomeni, da so bili agenti prijavljeni vsaj eno minuto v vsakem od štirih 15-minutnih zaporednih obdobjih vzorčenja.

Na sliki je prikazano, da se med 4. časovnim vzorcem (obdobje D: minute 45 do 60) štejejo agent 2, agent 4, agent 5 in agent 7; skupno štiri sočasne agente.



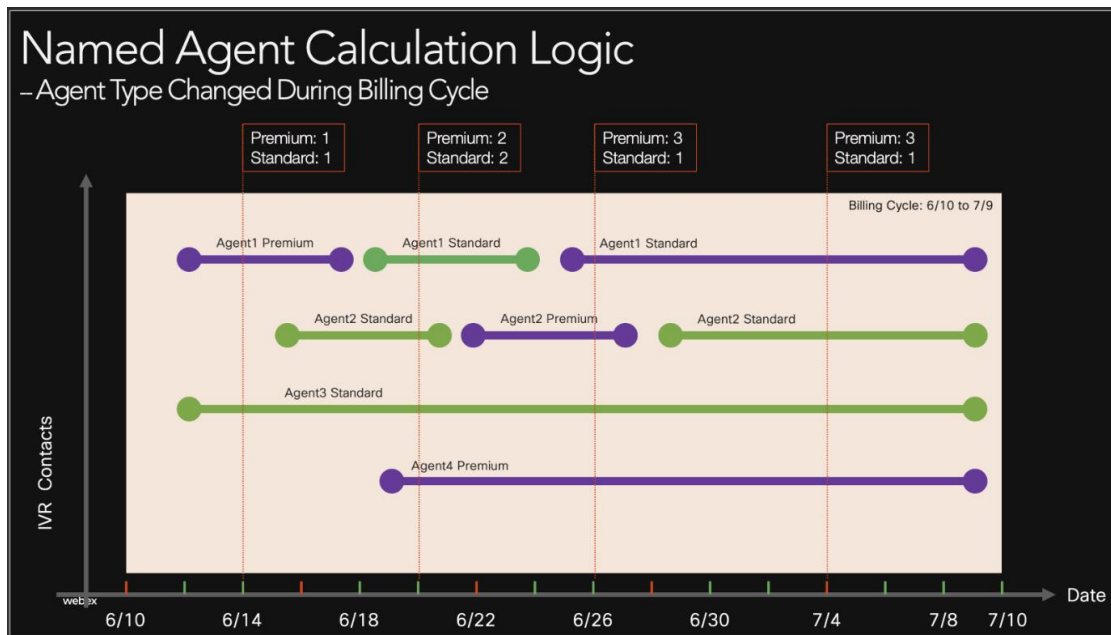
Imenovani agenti

V modelu imenovanega posrednika se licenca šteje za vsakega posrednika, ki se v mesecu vpiše v središče za stike Webex (določi se na podlagi datuma obračunavanja naročnine).

- Če se v mesecu prijavi 10 agentov (iste vrste - Standard ali Premium); Uporabljenih je 10 imenovanih agentov.
- Če se v mesecu prijavi le 6 od 10 agentov, se uporablja 6 imenovanih agentov.
- Če se prijavi vseh 10 posrednikov in je izbrisan eden od 10 posrednikov in se ustvari drug posrednik, ki se prav tako vpiše v istem mesecu; Uporabljenih je 11 imenovanih agentov.

Do prekoračitve pride, ko je dodeljenih in prijavljenih več agentov Premium ali Standard, kot je število licenc, dodeljenih stranki.

Posrednik se bo v obračunskem obdobju štel samo kot ena licenca: enkrat Premium v obdobju; šteje se kot premija.



Premija za nadomestitev standardnega sredstva

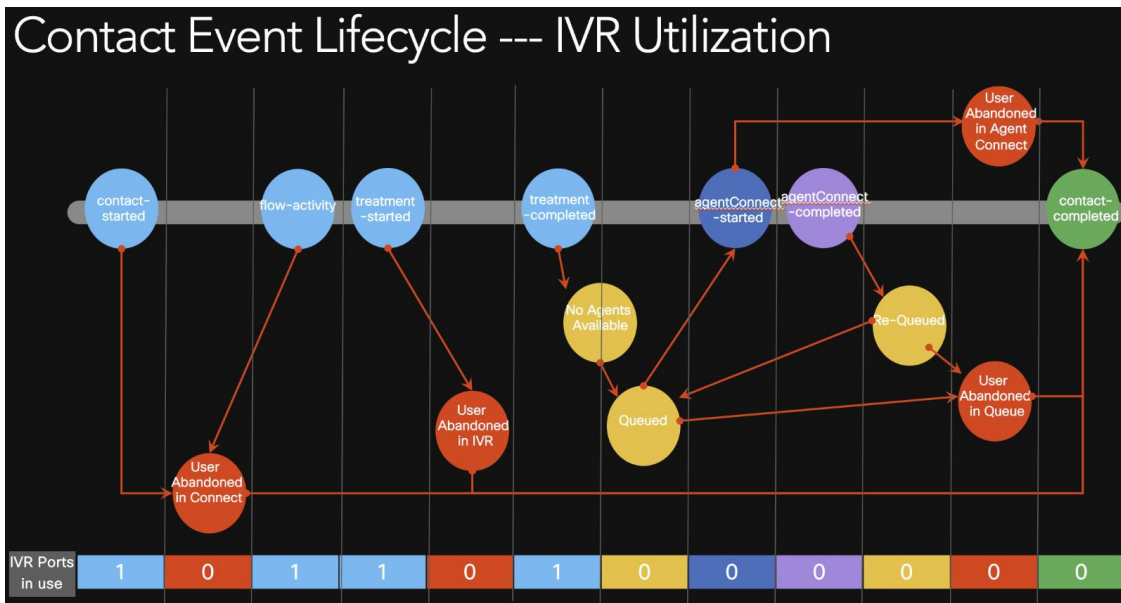
Pravilnik o zamenjavi omogoča licencam posrednikov Premium, da nadomestijo standardne licence posrednikov, da zmanjšajo ali odpravijo prekomerne količine standardnih licenc. To je odvisno od tega, ali stranka zaveže licence za posrednike Premium, ki niso uporabljene. To določanje substitucije poteka vsak dan. Na primer:

- Če imate 10. dan licenc Premium in 10 Standard, lahko uporabite 10 standardnih in 10 premium licenc. Ne boste imeli prekoračitve.
- Na 2. dan, če uporabljate licence 15 Standard in brez licenc Premium, lahko kot standardno uporabo uporabite 5 sedežev premium. Ne boste prejeli prekoračitve.
- Na 3. dan, če uporabljate 15 licenc Standard in 10 Premium, lahko uporabite več kot pet standardnih sedežev.
- Na 4. dan, če uporabljate 1 standardno in 12 premium licenc, lahko uporabite več kot dve premium licenci. To ne zanika zamenjave, ki se je zgodila na 2. dan, vendar standardni sedeži ne morejo nadomestiti premije.

Uporaba vrat IVR

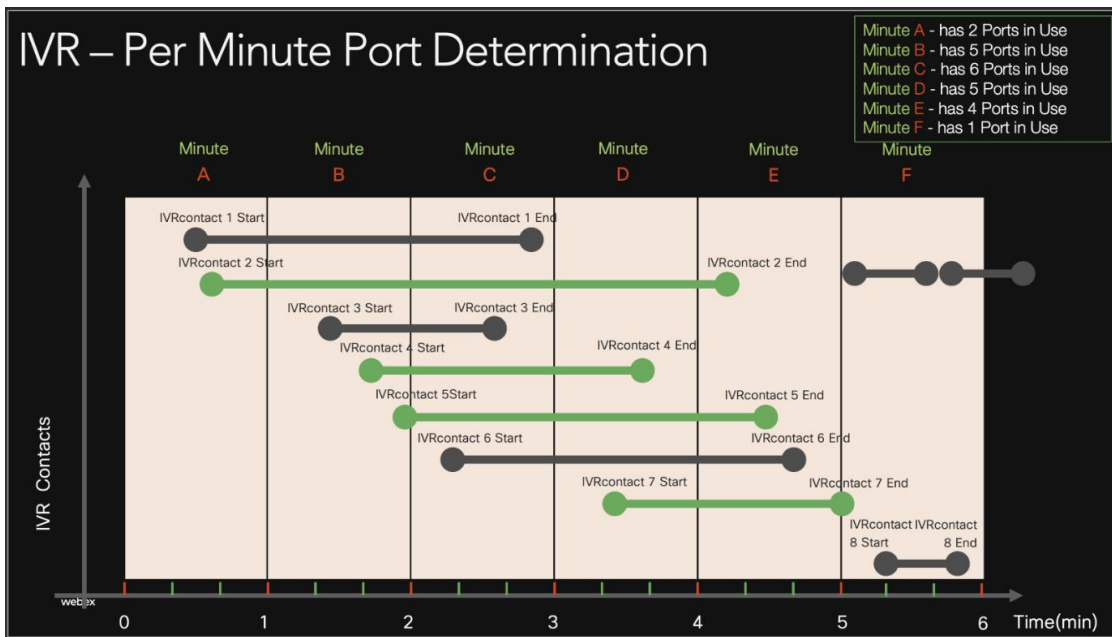
IVR vrata se uporabljajo, ko stiki komunicirajo z meniji in pozivi sistema; ne glede na to, ali delajo samopostrežno storitev ali navigacijo, da se preusmerijo k agentu za pomoč. Štejejo se kot sočasne povezave v eni minuti.

Stiki, ki preprosto čakajo v čakalni vrsti, ne zasedajo IVR vrat.



Opomba: ponudba Flex trenutno združuje 2 IVR vrat za vsako licenco posrednika, ne glede na to, ali gre za licenco Standard ali Premium in ali je zavezana ali nastala kot prekomerna licenca.

IVR uporaba se sešteje v obdobju uporabe, število združenih IVR vrat pa se odšteje od te vsote, da se ugotovi, ali je uporaba prekomerna. Stranke lahko kupijo tudi dodatna vrata IVR, ki niso odvisna od licenc zastopnika.



Glasovna upravičenost in prenapetostna zaščita, povezana z dodeljenim, neuporabljenim

Glasovne pravice so povezane, vendar neodvisne od upravičenosti naročnine do licenc posrednika in IVR. Nadzira največje število hkratnih glasovnih klicev, ki jih lahko ima vaša naročnina. V bistvu je 3-krat večje od števila dodeljenih licenc v vaši naročnini. To je zato, ker vsaka

licenca agenta licenčnemu agentu podeljuje glasovno pot; in glasovne poti za stike za uporabo vsakega od 2 IVR vrat, ki so priložena licencam posrednika.

To se razlikuje od: števila sočasnih licenc agentov ali IVR vrat in števila upravičencev.

Prenapetostna zaščita omogoča, da pride do prekomerne starosti, če imate nepričakovan pritek stikov, hkrati pa omejuje prenapetost zaradi preobremenitve naše storitve in stopnjo prekomerne starosti, ki jo imate zaradi porasta.

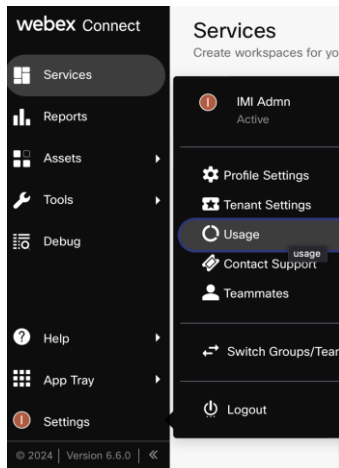
Webex Središče za stike Webex Uporaba digitalnega kanala Connect

Strankam v vseh regijah, ki uporabljajo storitev Webex Connect za digitalne kanale (kot sta SMS in WhatsApp), so maja 2024 začeli zaračunavati uporabo storitve enot, ki presega tisto, kar je bilo vključeno v njihove naročnine, v skladu s pogoji njihovih pogodb.

Uporaba digitalnega kanala Connect središča za stike v središču za stike še ni na voljo v aplikaciji Control Hub.Webex Za podrobnosti o dostopu do podrobnosti o uporabi obiščite naslednjo povezavo, ki pojasnjuje, kako lahko skrbnik Webex Connect Admin dostopa do uporabe:

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

Webex Uporaba Connect Admin ne odraža ali označuje upravičenih enot uporabe. Upoštevajte, da bo ta uporaba vključevala vso uporabo; brez prilagajanja ali vpliva uporabniških enot, ki so vključene v vaše določene naročnine, upravičene do ponudb.



Pogosta vprašanja (FAQ)

1. Kako lahko preprečimo prekomerne stroške agentov?

Odgovor: Trenutno ni na voljo neposredna metoda za preprečevanje prekoračitev stroškov agentov. Načrtujemo uvedbo funkcij, ki bodo to obravnavale v prihodnosti.

2. Ali obstaja način, kako se izogniti IVR pristojbinam za prekoračitev pristaniških storitev?

Odgovor: Trenutno ni mogoče popolnoma preprečiti možnosti IVR prekoračitev pristaniških pristojbin, vendar preučujemo rešitve kot del načrta naših izdelkov.

3. Ali lahko nakup dodatnih IVR pristanišč ustavi presežke?

Odgovor: Nakup dodatnih IVR pristanišč poveča število razpoložljivih pristanišč, kar lahko zmanjša možnost presežka, vendar tveganja ne odpravi v celoti.

4. Ali funkcija zaščite pred prenapetostjo ne more preprečiti prekoračitve IVR vrat?

Odgovor: Prenapetostna zaščita je zasnovana tako, da preprečuje, da bi nepričakovani skoki obsega klicev vplivali na infrastrukturo kontaktnega centra, in ublažijo znatne prekoračitve IVR pristanišč. Ne zagotavlja odsotnosti presežkov, lahko pa zmanjša potencialno največjo presežnost. Odstotek zaščite pred prenapetostjo, nastavljen na nič (ali 0%), bi zmanjšal, vendar ne bi odpravil možnosti za previsoke pristojbine.

Če želite razumeti prenapetostno zaščito, razmislite o naslednjem primeru z uporabo teh vrednosti:

Standardne licence agentov: 10

licenc za agente Premium: 4

oddatna IVR vrata: 2

Odstotek prenapetosti: 30% (ki ga bomo uporabili kot decimalno vrednost .3 v našem izračunu)

Dodajte število licenc za standardne in premium agente: $10 + 4 = 14$

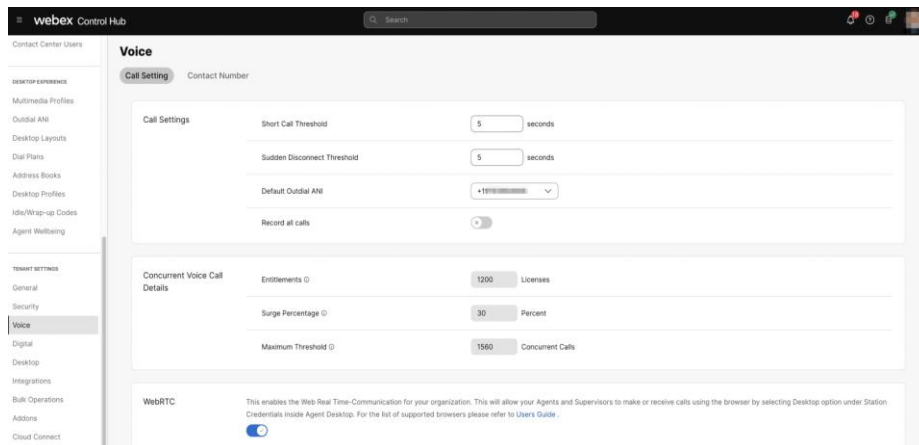
*Pomnožite skupno število licenc posrednika krat 3; za število glasovnih poti: $14 * 3 = 42$*

Dodajte dodatne IVR Kupljena vrata: $42 + 2 = 44$

*Pomnožite z 1 plus odstotek prenapetosti kot decimalno številko, da dobite skupne možne glasovne stike za prenapetost: $1.3 * 44 = 57.2$*

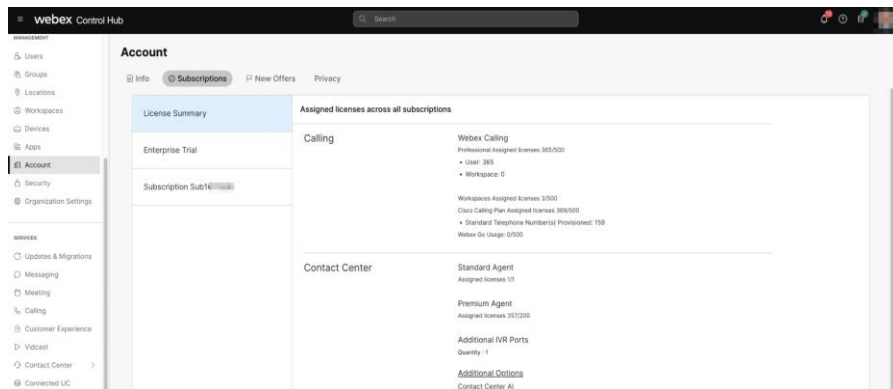
57 je skupno število klicev Ta primer naročnine bi bila potrebna, preden bi bili glasovni kontaktni klici Zavrnjena.

Odstotek prenapetostne zaščite si lahko ogledate v nadzornem središču. Lahko se obrnete na CSM ali odprete primer TAC, da ga prilagodite.



Dodeljene standardne licence za posrednike, licence za premium posrednike in kupljena dodatna vrata najdete tudi v središču Control Hub.

Opomba: Te vrednosti se uporabljajo za izračun prenapetosti; vendar bo zaradi omejitve, ki jo obravnavamo, ta zaslon prikazal 1 upravičenost do premije, standardne in / ali dodatne IVR, tudi če je v vaši naročnini 0 od teh. Prekomerna uporaba bo povzročila prekoračitev porabe.



5. Kako je videti račun?

Spodaj je redigiran primer, kako bi lahko bil videti račun središča za stike z digitalnimi kanali Connect. Prikazuje 3 agente prekomerne starosti, nekateri pa povezujejo uporabo.

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]

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

Payment Terms
30 NET

SALES INFO

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

SHIPMENT DETAILS

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

TRANSACTION DETAILS

Transaction Date 17 May 2023 Transaction Status OPEN

COLLECTOR INFO

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

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]							✕
	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]	✕
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	Each		[REDACTED]	[REDACTED]	✕
	2	A-WXCN-PRM-CON-ENT Webex Connect Premium Uncommitted Edition entitlement Billing Period: 03-MAY-2024 to 02-JUN-2024		1	Each		[REDACTED]	[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]	✕
	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]	✕
	5	A-INTL-NUM-PROV International number provisioning fee Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		8	Each		[REDACTED]	[REDACTED]	✕
	6	A-VOICE-U-INTL Voice Channel- International Messaging Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		70	Each		[REDACTED]	[REDACTED]	✕
	7	A-WXCN-PRM-AUTOINT Webex Connect Premium Uncommitted Interaction Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		2133	Each		[REDACTED]	[REDACTED]	✕

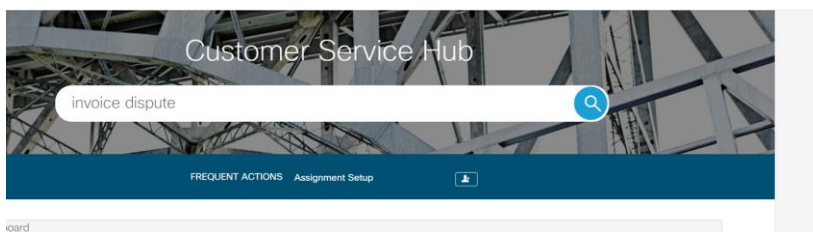
[Additional Information](#)

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. Videli smo podatke o usklajevanju uporabniške kartice in še vedno želimo vedeti, kako izpodbijati račun.

Odgovor: Obrnite se na CSM za pomoč pri razjasnitvi uporabe. Izpodbijanje računov poteka v središču storitev za stranke: <https://customerservice.cloudapps.cisco.com>



Dodatek

Sorodni dokumenti

Za več podrobnosti o temah, obravnavanih v tem priročniku, si oglejte naslednje dokumente.

Dokument	Povezava
Uporaba klicanja	https://help.webex.com/en-us/landing/ld-nzid8xi-WebexCalling/Webex-Calling
Povezovanje digitalnih kanalov	https://salesconnect.cisco.com/sc/s/simple-media?vtui_mediald=a1m8c0000niy9iAAA
Vodnik za naročanje	https://www.cisco.com/c/en/us/partners/tools/collaboration-ordering-guides.html