



# Використання ліцензій і звітування щодо споживання в Cisco Webex Contact Center

**Вперше опубліковано:** 2023-09-29

**Останнє оновлення:** 2024-12-16

**Американська штаб-квартира**

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706 USA (США)

<http://www.cisco.com>, номер телефону: 408 526-4000

800 553-NETS (6387), номер факсу: 408 527-0883

ТЕХНІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ТА ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО ПРОДУКЦІЇ В ЦЬОМУ ПОСІБНИКУ МОЖУТЬ БУТИ ЗМІНЕНІ БЕЗ ПОВІДОМЛЕННЯ. УСІ ЗАЯВИ, ІНФОРМАЦІЯ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ В ЦЬОМУ ПОСІБНИКУ ВВАЖАЮТЬСЯ ТОЧНИМИ, АЛЕ НАДАЮТЬСЯ БЕЗ БУДЬ-ЯКИХ ЯВНИХ АБО НЕПРЯМИХ ГАРАНТІЙ. КОРИСТУВАЧІ ПОВИННІ НЕСТИ ПОВНУ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ЗАСТОСУВАННЯ БУДЬ-ЯКИХ ПРОДУКТІВ.

ЛІЦЕНЗІЯ НА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА ОБМЕЖЕНА ГАРАНТІЯ ДЛЯ СУПРОВІДНОГО ПРОДУКТУ НАВЕДЕНІ В ІНФОРМАЦІЙНОМУ ПАКЕТІ, ЩО НАДАЄТЬСЯ З ПРОДУКТОМ, І ДОДАНІ У ВИГЛЯДІ ПОСИЛАННЯ ДО ЦЬОГО ДОКУМЕНТА. ЯКЩО ВАМ НЕ ВДАЄТЬСЯ ЗНАЙТИ ЛІЦЕНЗІЮ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ АБО ОБМЕЖЕНУ ГАРАНТІЮ, ЗВ'ЯЖІТЬСЯ З ПРЕДСТАВНИКОМ CISCO, ЩОБ ОТРИМАТИ КОПІЮ.

Реалізація стиснення заголовка TCP Cisco є адаптацією програми, розробленої Університетом Каліфорнії (Берклі) (UCB) як частина загальнодоступної версії операційної системи UNIX UCB. Усі права захищено. © Регенти Університету Каліфорнії, 1981.

НЕЗВАЖАЮЧИ НА БУДЬ-ЯКІ ІНШІ ГАРАНТІЇ В ЦЬОМУ ДОКУМЕНТІ, ВСІ ФАЙЛИ ДОКУМЕНТІВ І ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЦИХ ПОСТАЧАЛЬНИКІВ НАДАЮТЬСЯ «ЯК Є» З УСІМА НЕСПРАВНОСТЯМИ. КОМПАНІЯ CISCO ТА ВИЩЕЗАЗНАЧЕНІ ПОСТАЧАЛЬНИКИ ВІДМОВЛЯЮТЬСЯ ВІД БУДЬ-ЯКИХ ГАРАНТІЙ, ЯВНИХ АБО НЕПРЯМИХ, ЗОКРЕМА, АЛЕ НЕ ВИКЛЮЧНО, ГАРАНТІЙ КОМЕРЦІЙНОЇ ПРИДАТНОСТІ, ПРИДАТНОСТІ ДЛЯ ПЕВНОЇ МЕТИ ТА ВІДСУТНОСТІ ПОРУШЕНЬ ПРАВ ІНТЕЛЕКТУАЛЬНОЇ ВЛАСНОСТІ АБО ГАРАНТІЙ, ЩО ВИНИКАЮТЬ У РЕЗУЛЬТАТІ ДІЛОВИХ ВІДНОСИН, ВИКОРИСТАННЯ ЧИ ТОРГОВОЇ ПРАКТИКИ.

CISCO АБО ЇЇ ПОСТАЧАЛЬНИКИ В ЖОДНОМУ РАЗІ НЕ НЕСУТЬ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗА БУДЬ-ЯКІ НЕПРЯМІ, ОСОБЛИВІ, НАСЛІДКОВІ АБО ВИПАДКОВІ ЗБИТКИ, ЗОКРЕМА ВТРАТУ ПРИБУТКУ АБО ВТРАТУ ЧИ ПОШКОДЖЕННЯ ДАНИХ ЧЕРЕЗ ВИКОРИСТАННЯ АБО НЕМОЖЛИВІСТЬ ВИКОРИСТАННЯ ЦЬОГО ПОСІБНИКА, НАВІТЬ ЯКЩО КОМПАНІЇ CISCO АБО ЇЇ ПОСТАЧАЛЬНИКАМ БУЛО ПОВІДОМЛЕНО ПРО ЙМОВІРНІСТЬ ТАКИХ ЗБИТКІВ.

Будь-які IP-адреси та номери телефонів, які використовуються в цьому документі, не є реальними. Будь-які приклади, вихідні дані команди, схеми топології мереж та інші малюнки, додані до документа, наведені лише для ілюстрації. Будь-яке використання фактичних IP-адрес або номерів телефонів в ілюстративному вмісті є ненавмисним і випадковим.

Усі друковані копії та дублікати електронних копій вважаються неконтрольованими копіями, і для отримання останньої версії слід посилатися на оригінальну онлайн-версію.

Cisco має понад 200 офісів по всьому світу. Адреси, номери телефонів і факсів вказані на веб-сайті Cisco за адресою [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Cisco та логотип Cisco є торговельними марками або зареєстрованими торговельними марками компанії Cisco та/або її дочірніх компаній у США та інших країнах. Щоб переглянути список торгових марок Cisco, перейдіть за цією URL-адресою: [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Усі інші згадані торговельні марки є власністю відповідних компаній. Використання слова «партнер» не має на увазі партнерські відносини між Cisco та будь-якою іншою компанією. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Всі права захищені.

## Зміст

Про цей посібник .....	5
Вступ .....	5
Webex Contact Center (Webex CC) Деталі підписки .....	5
Перегляд одиниць використання проти права .....	5
Поточна картка використання на цільовій сторінці контакт-центру Control Hub .....	5
Картка використання ліцензії агента .....	6
Картка використання ліцензії на порт IVR.....	6
Погляд на «Щоденні подробиці» Примирення.....	6
Кілька підписок.....	7
Як визначається використання?.....	7
Період використання .....	7
Одночасні агенти.....	7
Іменні агенти .....	8
Премія за заміну агента Standard .....	8
Використання порту IVR.....	9
Голосові права та захист від перенапруги пов'язані з призначенням, не використовується.....	10
Використання цифрового каналу Webex Contact Center Webex Connect .....	10
Часті запитання (FAQ).....	10
1. Як ми можемо запобігти стягненню плати за перевищення ліміту агентами? .....	10
2. Чи є спосіб уникнути плати за перевищення порту IVR? .....	11
3. Чи може придбання додаткових портів IVR зупинити перевитрату?.....	11
4. Чи не може функція захисту від перенапруг запобігти перевищенню порту IVR? .....	11
5. Як виглядає інвойс? .....	12
6. Ми побачили дані звірки картки використання та все одно хочемо знати, як оскаржити рахунок-фактуру.....	13
Додаток .....	14

Пов'язані документи..... 14

## Про цей посібник

У цьому посібнику описано, як ліцензувати дані про використання та звіти для Cisco Webex Contact Center.

Цей посібник насамперед призначений для партнерів і постачальників послуг Webex CC, які використовуватимуть ліцензії контакт-центрів. Аудиторія цього документа повинна бути знайома з додатками контакт-центрів Cisco та загальними методами оновлення Tech Refresh.

## Вступ

### Огляд даних про використання ліцензії та звітів для контакт-центру Webex

Як клієнт контакт-центру Webex, ви перебуваєте в центрі нашого зобов'язання пропонувати комплексний і гнучкий сервіс, який відповідає унікальним вимогам вашої діяльності. Ми надаємо широкий спектр послуг, розроблених для різних структур виставлення рахунків, від планів підписки, що включають встановлену кількість одиниць обслуговування, до моделей оплати за використання, які надають вам адаптивність, яка може знадобитися вашому бізнесу.

Наша відданість поширюється на те, щоб ви завжди були добре поінформовані про використання ваших послуг. Завдяки постійному вдосконаленню наших систем спосіб доступу до даних про використання та взаємодії з ними буде вдосконалюватися. Це означає більш детальні дані, глибшу статистику та розширені засоби контролю, які є важливими для ефективного керування рахунками.

Ми докладаємо всіх зусиль для вдосконалення способів моніторингу та обліку використання служб контакт-центру Webex. Зокрема, ми зосереджуємося на вдосконаленні нашого хмарного рішення для контакт-центру, щоб надавати більш точні звіти про використання рахунків-фактур, які виходять за рамки використання у вашій підписці.

У цьому документі наводиться інформація про використання й оплату додаткових ресурсів для підписок Webex Contact Center. Він також слугує посібником щодо того, як ви можете знайти та інтерпретувати споживання послуг для своїх підписок.

У міру вдосконалення наших можливостей звітності ми оновлюватимемо цей документ, щоб тримати вас у курсі останніх подій і гарантувати, що у вас під рукою найактуальніша та дієва інформація.

## Webex Contact Center (Webex CC) Деталі підписки

- SKU для надлишкового використання ресурсів додаються до кожного замовлення автоматично.
- Ціни й знижки на SKU для надлишкового використання ресурсів обчислюються окремо від цін і знижок на SKU за зобов'язанням.
- SKU для надлишкового використання ресурсів застосовуються в разі перевищення кількості операторів, портів і квот Webex WFO за зобов'язанням.
- Для надлишкових ресурсів діє післяплата.
- Додаткове використання не збільшує зобов'язання для SKU.

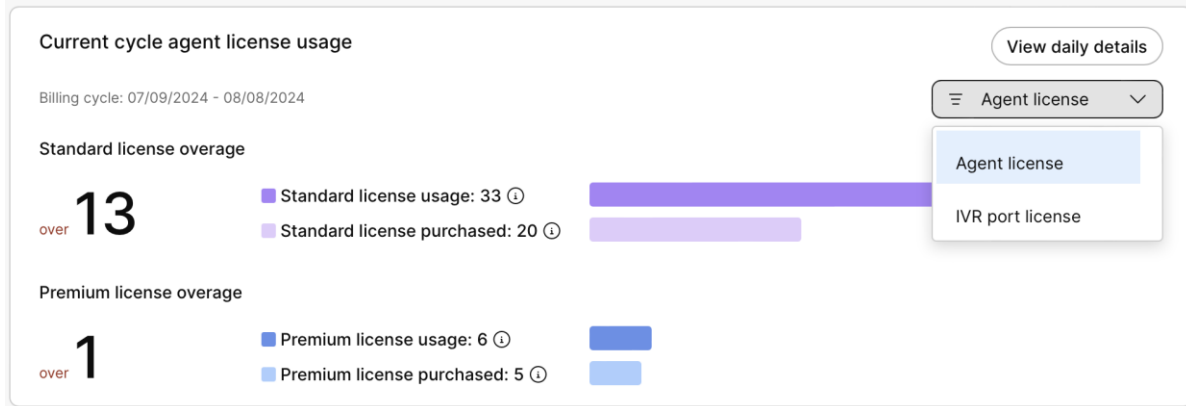
## Перегляд одиниць використання проти права

Описані можливості доступні в усьому світі для підписок на контакт-центр Webex.

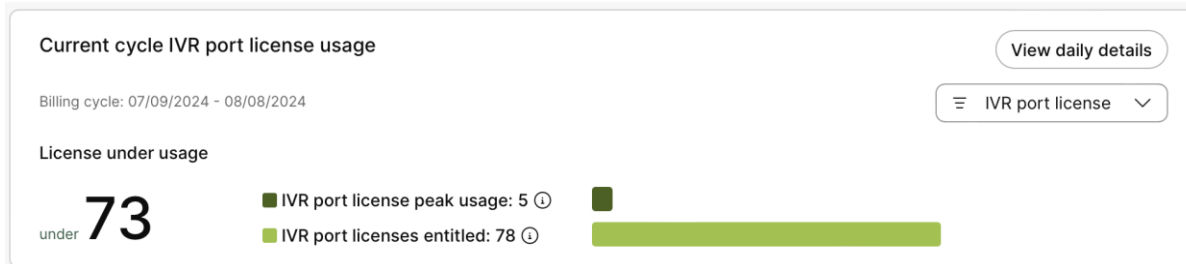
## Поточна картка використання на цільовій сторінці контакт-центру Control Hub

Ця картка дає змогу адміністраторам і всім, хто має доступ до цільової сторінки контакт-центру, бачити кількість ліцензій агентів Premium і Standard, які вони використали протягом поточного платіжного циклу. На картці доступні відомості про розрахунковий цикл, кількість придбаних ліцензій і перевищення їх доступного числа. Він також дозволяє вибрати використання ліцензії IVR. Використання як Agent, так і IVR забезпечує щоденну деталізацію обраного циклу.

### Картка використання ліцензії агента



### Картка використання ліцензії на порт IVR



### Погляд на «Щоденні подробиці» Примирення

Кнопка «Детальна інформація про день» на картці «Поточне використання» на сторінці приземлення контакт-центру надає доступ до детальної інформації на щоденному рівні, пов'язаної з вашими підписками та їхніми платіжними циклами. Ми також працюємо над впровадженням можливості відображення даних про використання в 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	

## Кілька підписок

Якщо ваша організація має кілька "Активних" Webex Contact Center Subscription: ви побачите всі використання передплати та права, агреговані в поданнях "Поточне використання" та "Узгодження". Після використання всіх прав на підписку будь-яке перевищення буде виставлено на вашу «основну» підписку, яка є найстарішою підпискою в контакт-центрі Webex.

У розкритому меню Підписка ви можете отримати доступ до щоденної інформації про підписки, термін доступності яких триває протягом запису. Це стосується деяких підписок, які вже не активні.

## Як визначається використання?

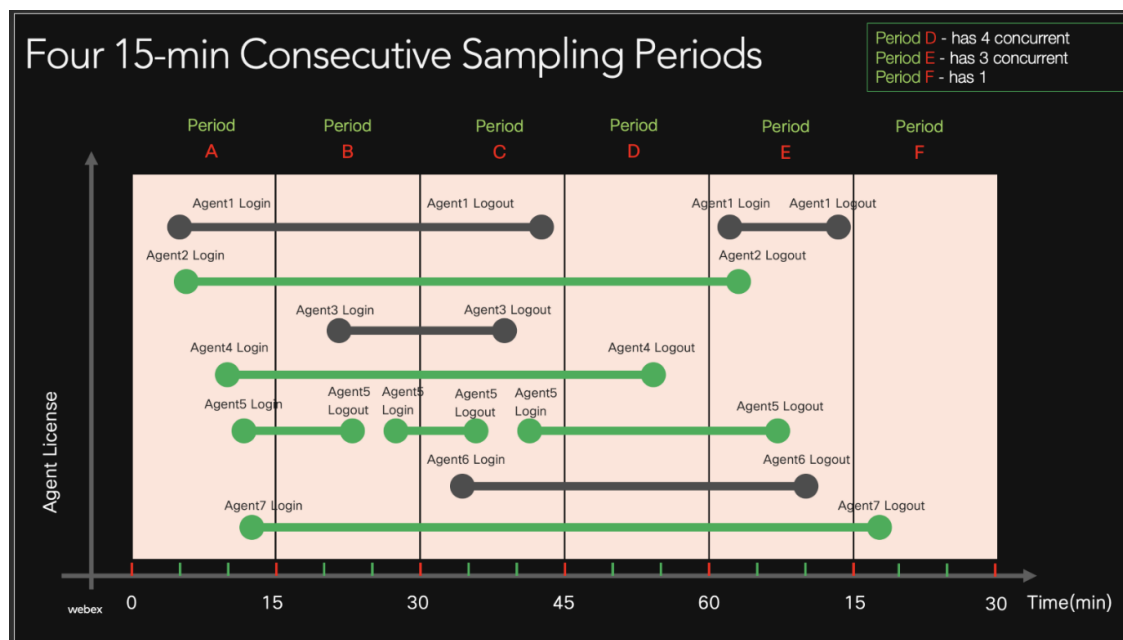
### Період використання

Період використання та визначення перевищення є щомісячним залежно від дати виставлення рахунків за вашу підписку; для виставлення рахунків час обчислюється як UTC (Всесвітній координований час). Наприклад, якщо дата оплати вашої підписки припадає на 8 число місяця, ваш період використання триває з 8 числа цього місяця до 7 числа наступного місяця.

### Одночасні агенти

За моделлю Concurrent Agent контакт-центр може призначити будь-яку необхідну кількість операторів відповідно до потреб. Використання обчислюється на основі найбільшої кількості операторів, що ввійшли в систему одночасно. Щоб врахувати ротації змін, використання реєструється, коли оператор перебував у системі принаймні одну хвилину протягом кожного із чотирьох 15-хвилинних послідовних періодів вибірки.

На малюнку видно, що протягом 4-го періоду вибірки (період D: із 45-ї по 60-у хвилини) зараховано чотирьох операторів, які ввійшли одночасно: Agent 2, Agent 4, Agent 5 і Agent 7.



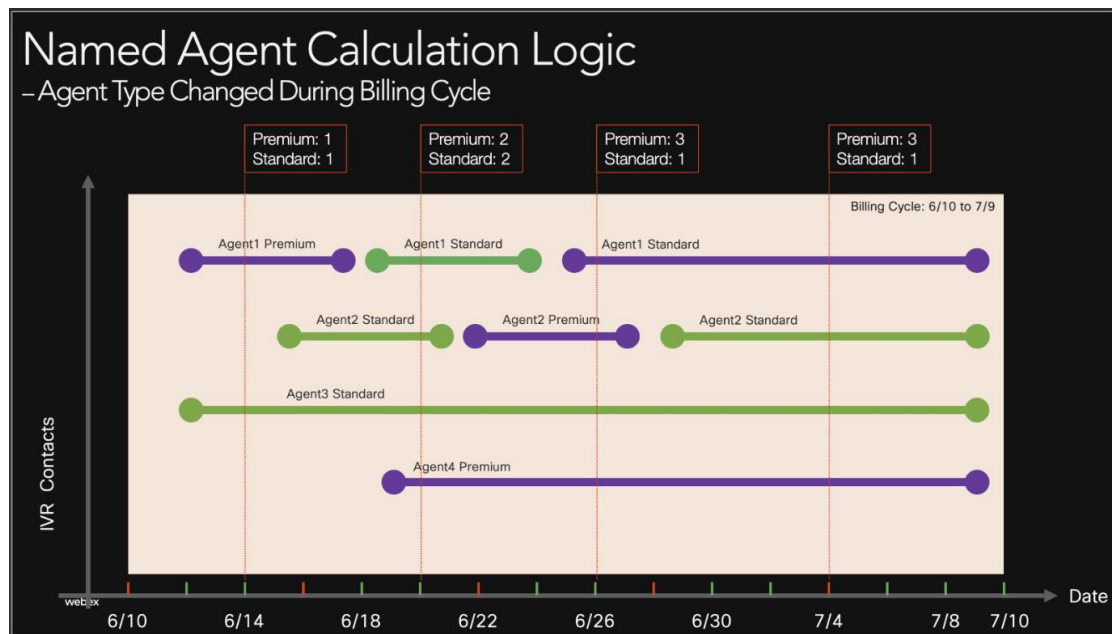
## Іменні агенти

За моделлю Named Agent використання ліцензії реєструється для кожного оператора, який входить до Webex Contact Center протягом місяця (визначається з дати виставлення рахунка за підписку).

- Якщо протягом місяця в систему входить 10 операторів (одного й того самого типу – Standard або Premium), реєструється використання 10 ліцензій Named Agent.
- Якщо протягом місяця в систему входять лише 6 із 10 операторів, реєструється 6 ліцензій Named Agent.
- Якщо в систему входять усі 10 операторів, один із 10 операторів видаляється й створюється інший оператор, який входить до системи протягом того самого місяця, реєструється 11 ліцензій Named Agent.

Надмірним використанням вважається ситуація, коли кількість призначених операторів типу Premium або Standard, які входять у систему, перевищує кількість ліцензій клієнта за зобов'язанням.

Оператор зараховуватиметься як одна ліцензія протягом розрахункового циклу: якщо впродовж періоду використано ліцензію Premium, враховуватиметься саме вона.



## Премія за заміну агента Standard

Згідно з політикою заміни ліцензії Standard можна замінювати на ліцензії Premium, щоб зменшити або попередити надмірне використання ліцензій Standard. Це залежить від того, чи використовує клієнт ліцензії Преміум агента, які не використовуються. Така заміна визначається щодня. Наприклад:

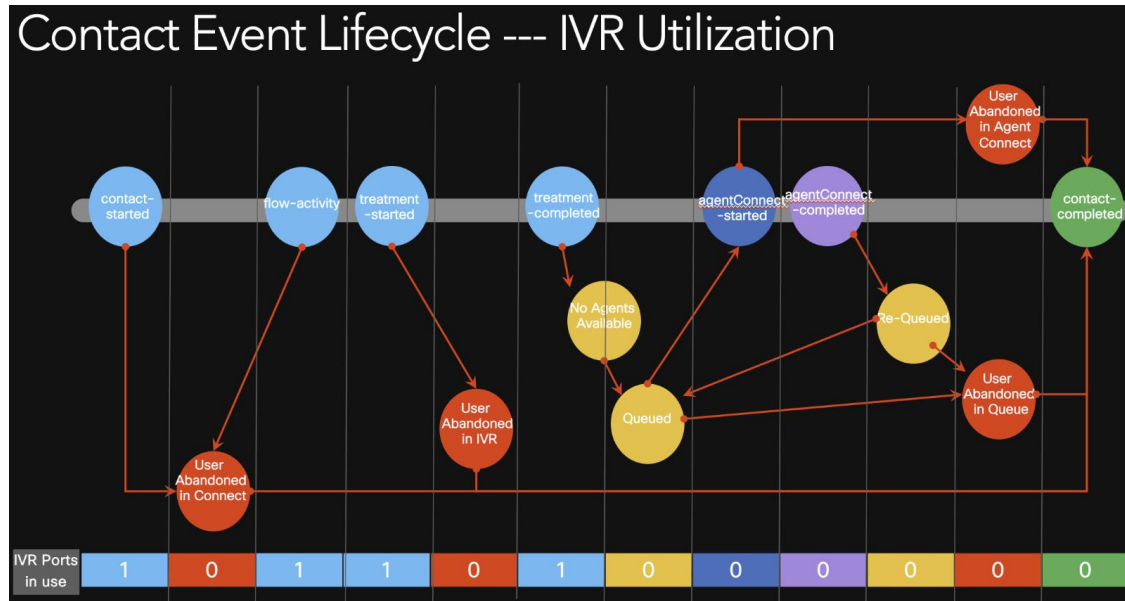
- Припустімо, ви маєте 10 ліцензій Premium і 10 ліцензій Standard. Першого дня ви можете використати 10 ліцензій Premium і 10 ліцензій Standard. Надмірне використання не застосовується.
- На другий день ви використовуєте 15 ліцензій Standard і 0 ліцензій Premium: можна застосувати 5 місць Premium у рахунок використання ліцензій Standard. Надмірне використання не застосовується.
- На третій день ви використовуєте 15 ліцензій Standard і 10 ліцензій Premium: можна застосувати п'ять місць Standard у рахунок надмірного використання.
- На четвертий день ви використовуєте 1 ліцензію Standard і 12 ліцензій Premium: можна застосувати дві ліцензії Premium у рахунок надмірного використання. Це не скасовує заміни, яка відбулася на другий день, але стандартні місця не можуть замінити преміум.



## Використання порту IVR

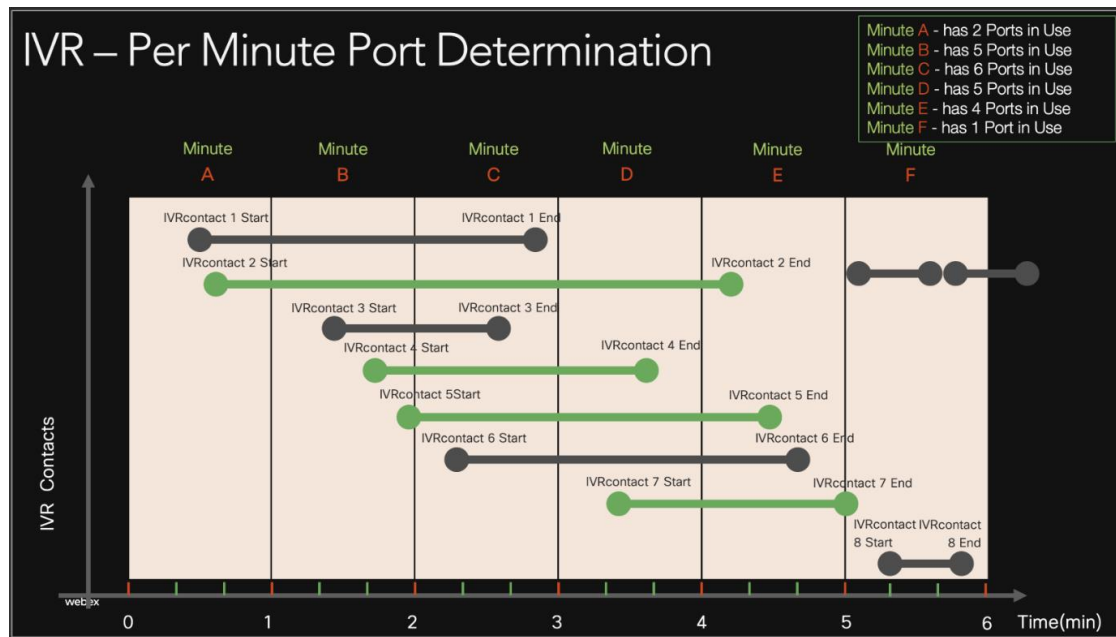
Порти IVR використовуються, коли контакти взаємодіють із меню й діалоговими вікнами системи, наприклад під час самообслуговування або звернення по допомогу до оператора. Такі взаємодії враховуються як одночасні з'єднання протягом однієї хвилини.

Контакти, які просто очікують у черзі, не займають порт IVR.



**Примітка:** Пропозиція Flex наразі включає 2 порти IVR для кожної агентської ліцензії, незалежно від того, чи це стандартна чи преміум ліцензія, і чи вона перевищена.

Використання IVR обчислюється за період використання: кількість виділених портів IVR віднімається від загальної кількості, щоб визначити надмірне використання. Клієнти також можуть придбати додаткові порти IVR незалежно від ліцензій операторів.



## Голосові права та захист від перенапруги пов'язані з призначенням, не використовується

Голосові права пов'язані, але не залежать від права підписки на ліцензії Agent і IVR. Він контролює максимальну кількість одночасних голосових дзвінків, які може мати ваша підписка. По суті, це в 3 рази перевищує кількість призначених ліцензій у вашій підписці. Це пов'язано з тим, що кожна ліцензія агента надає право голосового шляху для ліцензованого Агента; і голосові шляхи для контактів для використання кожного з 2 портів IVR, які постачаються з ліцензіями Agent.

Це відрізняється від: кількості одночасних агентських ліцензій або портів IVR, а також кількості тих, хто має право на будь-який з них.

Захист від перенапруг дозволяє виникати перевищення, якщо у вас несподіваний приплив контактів, а також обмежує сплеск від перевантаження нашого сервісу та рівень перевантаження, який ви відчуваєте від стрибка.

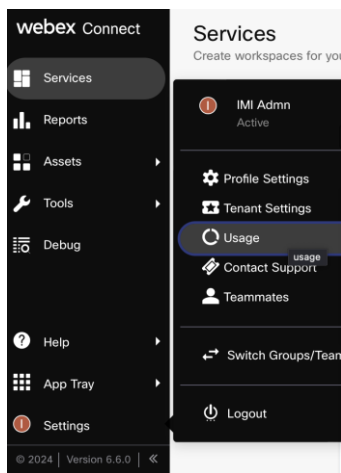
## Використання цифрового каналу Webex Contact Center Webex Connect

У травні 2024 року клієнтам у всіх регіонах, які використовують Webex Connect для цифрових каналів (таких як SMS і WhatsApp), почали виставляти рахунки за використання послуги пристроїв понад те, що було включено в їхні підписки, відповідно до умов їхніх угод.

Використання цифрового каналу Connect у контакт-центрі Webex поки що недоступне в Control Hub. Щоб отримати детальну інформацію про те, як отримати доступ до відомостей про використання, перейдіть за наступним посиланням, за яким пояснюється, як ваш адміністратор Webex Connect може отримати доступ до використання:

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

Використання адміністратора Webex Connect не відображає та не вказує відповідні одиниці використання. Будь ласка, зверніть увагу, що це використання включатиме все використання; без будь-яких коригувань або впливу одиниць використання, які включено у ваші конкретні пропозиції щодо підписок.



## Часті запитання (FAQ)

### 1. Як ми можемо запобігти стягненню плати за перевищення ліміту агентами?

Відповідь: В даний час прямого методу запобігання перевищенню витрат агента не існує. У майбутньому ми плануємо запровадити функції для вирішення цієї проблеми.

## 2. Чи є спосіб уникнути плати за перевищення порту IVR?

Відповідь: Наразі немає можливості повністю заблокувати можливість плати за перевищення порту IVR, але ми досліджуємо рішення в рамках дорожньої карти нашого продукту.

## 3. Чи може придбання додаткових портів IVR зупинити перевитрату?

Відповідь: Придбання додаткових портів IVR збільшує кількість доступних портів, що може зменшити ймовірність перевищення, але не усуває ризик повністю.

## 4. Чи не може функція захисту від перенапруг запобігти перевищенню порту IVR?

Відповідь: Захист від перенапруг призначений для запобігання впливу несподіваних стрибків обсягу викликів на інфраструктуру контакт-центру та пом'якшення значних перевищень портів IVR. Це не гарантує відсутність перевитрат, але може зменшити потенційне максимальне перевищення. Відсоток захисту від перенапруг, встановлений на нуль (або 0%), зменшить, але не усуне можливість виникнення плати за перевищення.

Щоб зрозуміти захист від перенапруг, розгляньте наступний приклад з використанням цих значень:

*Стандартні ліцензії агента: 10*

*Преміум ліцензії агента: 4*

*додаткові порти IVR: 2*

*Відсоток перенапруги: 30% (який ми будемо використовувати як десяткове значення .3 у нашому розрахунку)*

*Додайте кількість ліцензій Standard та Premium Agent :  $10 + 4 = 14$*

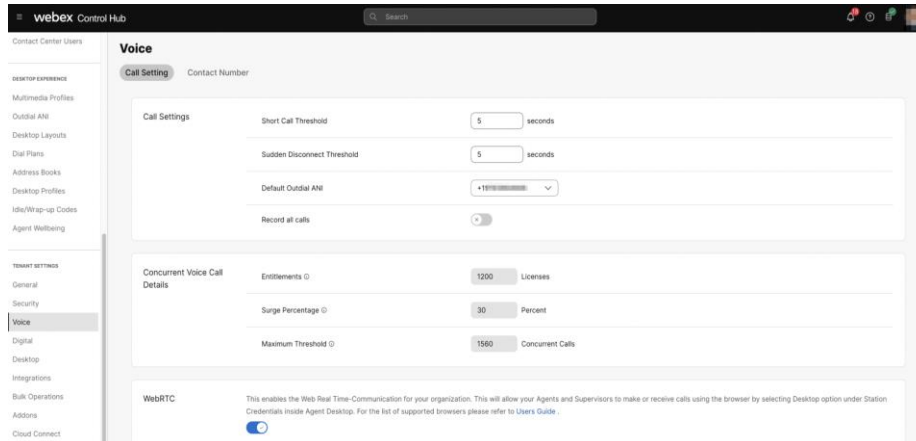
*Помножьте загальну кількість ліцензій Agent на 3; для кількості голосових шляхів:  $14 * 3 = 42$*

*Додайте додаткові придбані порти IVR:  $42 + 2 = 44$  Помножьте на 1 плюс відсоток перенапруги як десятковий дріб, щоб отримати загальну можливу суму голосових контактів:*

*$1,3 * 44 = 57,2$  57 - це загальна кількість дзвінків, які знадобиться для цього прикладу підписки до дзвінків голосового контакту.*

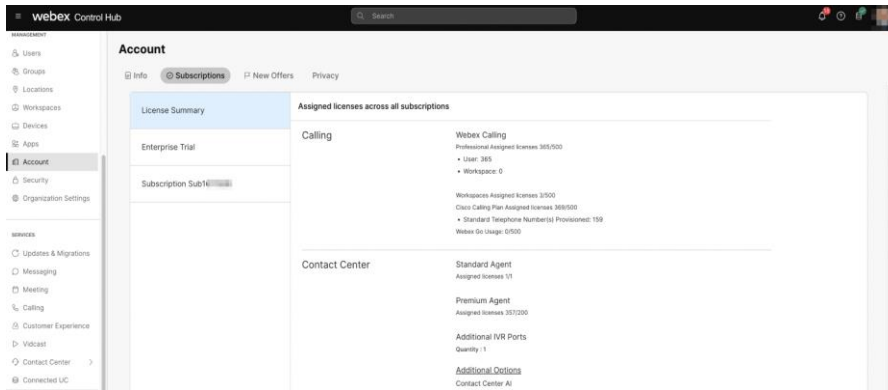
*Відхилено.*

Ви можете переглянути відсоток захисту від перенапруг у Control Hub. Ви можете звернутися до CSM або відкрити справу TAC, щоб відрегулювати її.



Призначені стандартні ліцензії агента, преміум ліцензії агента та придбані додаткові порти також можна знайти в Control Hub.

**Примітка:** Ці значення використовуються для розрахунку стрибків; але через обмеження, яке ми розглядаємо, на цьому екрані буде відображатися 1 право на Premium, Standard та/або Додатковий IVR, навіть якщо у вашій Підписці їх виділено 0. Надмірне використання спричинить за собою перевищення.



## 5. Як виглядає інвойс?

Нижче наведено відредагований приклад того, як може виглядати рахунок-фактура контакт-центру з цифровими каналами Соппест. Він показує 3 агенти перевищення та деякі використання підключення.

Вступ

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]	<a href="#">✕</a>
	1	A-FLEX-WCC-S-C-O Webex Contact Center Standard Concurrent Agent Overage Billing Period: 17-APR-2023 to 16-MAY-2023							<a href="#">✕</a>
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]	<a href="#">✕</a>
	1	A-WXCN-PRM-CON-ENT Webex Connect Premium Uncommitted Edition entitlement Billing Period: 03-MAY-2024 to 02-JUN-2024							<a href="#">✕</a>
	2	SVS-WX-SUPT-BAS Basic Support for Collaboration Billing Period: 03-MAY-2024 to 02-JUN-2024							<a href="#">✕</a>
		A-WEBEX-CONNECT Webex Connect Subscription ID: [redacted]		25	Each		[redacted]	[redacted]	<a href="#">✕</a>
	3	A-CHAN-U-SMS-INTL SMS Channel- International MT Usage Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024							<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							<a href="#">✕</a>
	5	A-INTL-NUM-PROV International number provisioning fee Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024							<a href="#">✕</a>
	6	A-VOICE-U-INTL Voice Channel- International Messaging Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024							<a href="#">✕</a>
	7	A-WXCN-PRM-AUTOINT Webex Connect Premium Uncommitted Interaction Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024							<a href="#">✕</a>

[Additional Information](#)

**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

- Ми побачили дані звірки картки використання та все одно хочемо знати, як оскаржити рахунок-фактуру.

Відповідь: Будь ласка, зв'яжіться зі своїм CSM, щоб допомогти уточнити ваше використання. Суперечки щодо рахунків-фактур здійснюються в Центрі обслуговування клієнтів: <https://customerservice.cloudapps.cisco.com>



icord

## Додаток

### Пов'язані документи

Зверніться до наступних документів для отримання більш детальної інформації про теми, що обговорюються в цьому посібнику.

Документ	Посилання
Використання дзвінків	<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>
Підключення цифрових каналів	<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>
Керівництво по замовленню	<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>
Технічний паспорт контакт-центру Cisco Collaboration Flex 3.0	<a href="https://www.cisco.com/c/en/us/products/collateral/customer-collaboration/collab-flex-3-contact-center-ds.html">https://www.cisco.com/c/en/us/products/collateral/customer-collaboration/collab-flex-3-contact-center-ds.html</a>