



استهلاك ترخيص **Cisco Webex Contact Center** وإعداد التقارير

تاريخ النشر لأول مرة: 2023-09-29

آخر نشر: 2024-05-07

المقر الرئيسي في الأمريكتين

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706 USA

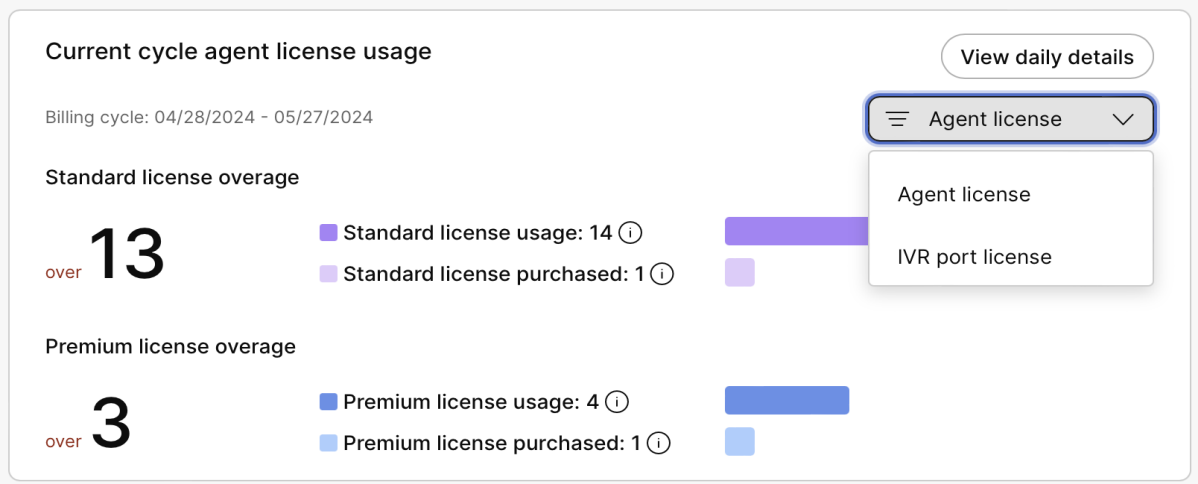
الهاتف: 408 526-4000 <http://www.cisco.com>

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

نظرة عامة

تتوفر بطاقة الاستخدام الحالي للترخيص على الصفحة المقصودة لمركز الاتصال الخاص ب Control Hub. تسمح هذه البطاقة للمسؤولين وأي شخص لديه حق الوصول إلى الصفحة المقصودة لمركز الاتصال بمعرفة مقدار تراخيص الوكيل المميز والقياسي التي استخدمها اشتراكهم أثناء دورة الفوترة الحالية. فهو يشير إلى دورة الفوترة، وعدد التراخيص التي تم شراؤها، وما إذا كانت تتجاوز المبلغ المسموح به أم أقل منه. كما يسمح بتحديد استخدام الترخيص IVR. يوفر كل من استخدام العامل واستخدام IVR تفاصيل يومية لدورة محددة.

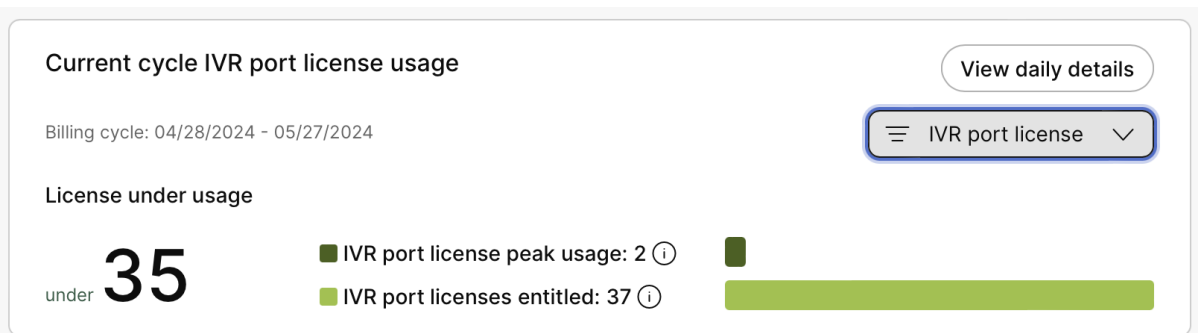
ملاحظة: لا تتوفر هذه الميزة حاليا إلا في مناطق الولايات المتحدة والمملكة المتحدة والاتحاد الأوروبي. ولكن سيكون في جميع مناطق مركز الاتصال Webex في أغسطس من عام 2024.



Agent license usage daily detail reconciliation view

Org: DEMO Subscription: Sub Billing cycle: 04/28/2024 - 05/27/2024 Export

Usage Date	Usage Type	Units Used	Units Commit...	Units Substitut...	Units Overage	Usage Units	Comment
2024-04-29	Premium Concurrent Agent	3	1	0	2	Licenses	
2024-04-29	Standard Concurrent Agent	13	1	0	12	Licenses	
2024-04-30	Premium Concurrent Agent	3	1	0	2	Licenses	
2024-04-30	Standard Concurrent Agent	14	1	0	13	Licenses	Overage peak
2024-05-01	Premium Concurrent Agent	3	1	0	2	Licenses	
2024-05-01	Standard Concurrent Agent	13	1	0	12	Licenses	
2024-05-02	Premium Concurrent Agent	4	1	0	3	Licenses	Overage peak
2024-05-02	Standard Concurrent Agent	14	1	0	13	Licenses	Overage peak
2024-05-03	Premium Concurrent Agent	4	1	0	3	Licenses	Overage peak



يتيح Webex Contact Center Flex للعملاء الذين يستخدمون منصات مراكز الاتصال السحابية من Cisco استخدام خدمات الاتصال بنموذج مرّن. توفر اشتراكات Flex وحدات SKU زائدة عن احتياجاتك الموسمية وتوفر القدرة على مراجعة المبلغ الملتزم به للاحتياجات غير المخطط لها، دون زيادة استخدامك الشهري الملتزم.

تفاصيل مركز الاتصال Webex (Webex CC)

- تتم إضافة وحدات SKU الزائدة إلى كل طلب تلقائيًا.
 - تحتوي وحدات SKU الزائدة على أسعار وخصومات منفصلة عن وحدات SKU الملتزم بها.
 - يتم أخذ وحدات SKU الزائدة في الاعتبار لأي استخدام أعلى من القيم الملتزم بها للوكلاء والمنافذ Webex WFO.
 - يتم احتساب الفائض على شكل متأخرات.
 - الاستخدام الإضافي لا يزيد من الالتزام بوحدات SKU.
- يوفر هذا المستند معلومات حول الاستخدام والفوترة الزائدة لاشتراكات Webex Contact Center.

ما الذي قمنا بتفريقته؟

نحن نعمل على تحسين الطريقة التي نتتبع بها خدمات مركز الاتصال Webex ونستخدمها في الحساب. نقوم بتحديث حل مركز الاتصال السحابي الخاص بنا للإبلاغ بشكل أفضل عن استخدام الفاتورة أعلى من الاستخدام الملتزم به في الاشتراك.

ماذا يعني هذا بالنسبة لك؟

إذا كنت أحد عملاء مركز اتصال Webex وكنت تستخدم تراخيص أكثر مما اشتريته، فربما يكون لديك أو ستري قريباً رسوماً زائدة على فاتورتك.

بدأ العملاء الأمريكيون الذين يشتركون الوكلاء المتزامنين في تتبع أعداد الوكلاء الخاصين بهم وإصدار فواتير لهم مقابل تجاوز المبالغ التي التزموا بها في فواتير ديسمبر 2022. اعتباراً من فبراير 2024، بدأ العملاء في الولايات المتحدة الذين لديهم زيادة IVR و / أو زيادة في الوكلاء المحددين في رؤية استخدام زائد في فواتيرهم. بدأت المملكة المتحدة في إصدار الفواتير للزيادات للوكلاء المتزامنين والمعيّنين بالإضافة إلى IVR في فواتير فبراير 2024 أيضاً. ستبدأ منطقة الاتحاد الأوروبي في إصدار الفواتير الخاصة بالزيادة في مايو 2024. ستصدر أستراليا ونيوزيلندا واليابان وكندا فاتورة زائدة في سبتمبر 2024.

يعد هذا جزءاً من جهد أكبر لتحقيق الوضوح وتوحيد بيانات الاستخدام في مركز التحكم حيث يمكن للعملاء رؤية استهلاك خدمات مختلفة مثل تخزين التسجيلات و WFO و PSTN وخدمات الذكاء الاصطناعي وغيرها.

أين يتوفر هذا؟

بينما قمنا في البداية بتنفيذ التقارير الزائدة والفوترة للعملاء في الولايات المتحدة، فإن النشر العالمي جارٍ خلال السنة المالية 2024 لشركة Cisco. لا يمكن للعملاء الذين يستخدمون إصدارات قديمة من Webex Contact Center الاطلاع على بيانات الاستخدام حتى يتم ترحيلهم إلى أحدث إصدار من Webex Contact Center.

متى وأين يمكنني رؤية بيانات الاستخدام الخاصة بي؟

تتوفر طريقة عرض التسوية من زر "التفاصيل اليومية" على بطاقة الاستخدام الحالي في الصفحة المقصودة لمركز الاتصال. نحن نعمل أيضاً على تنفيذ القدرة على أن تكون بيانات الاستخدام مرئية في Partner Hub.

كيف يتم تحديد الاستخدام؟

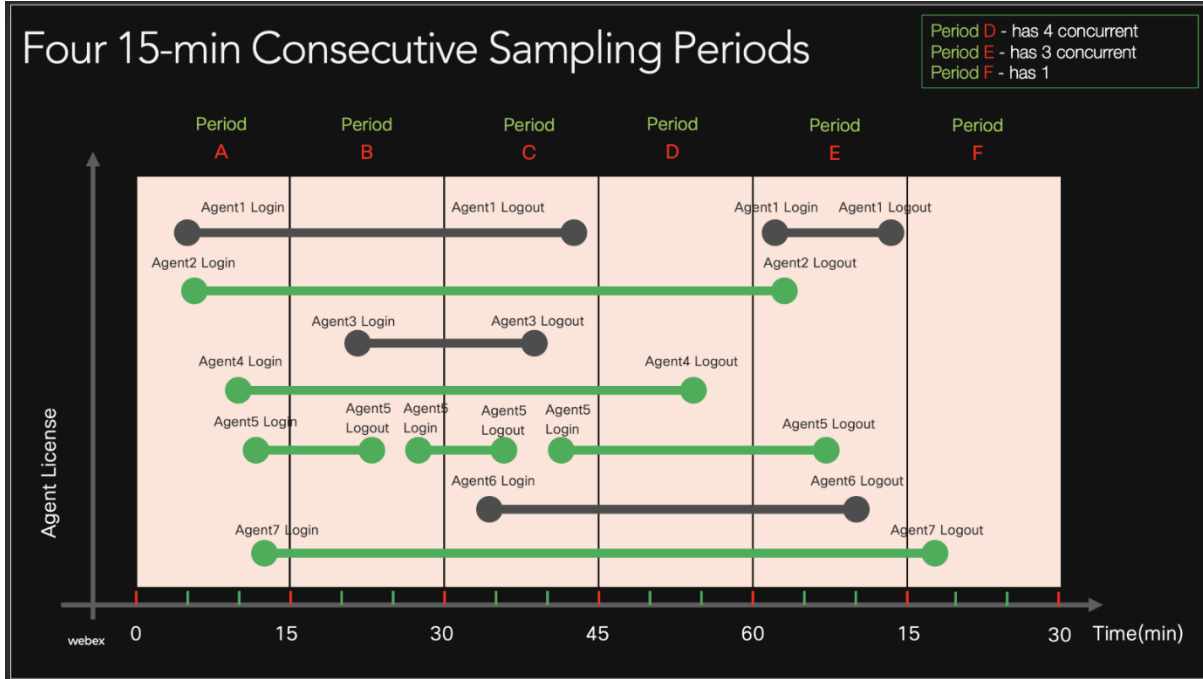
فترة الاستخدام

يتم تحديد فترة الاستخدام والزيادة شهرياً بناءً على تاريخ فاتورة اشتراكك؛ بالنسبة للفوترة، يتم حساب الوقت بالتوقيت العالمي المنسق (UTC). على سبيل المثال، إذا كان تاريخ فوترتك هو اليوم الثامن من الشهر، فستكون فترة الاستخدام الخاصة بك من اليوم الثامن من هذا الشهر إلى اليوم السابع من الشهر التالي.

الوكلاء المتزامنون

يسمح نموذج الوكيل المتزامن لمركز الاتصال بتعيين أي عدد من الوكلاء، بناءً على المتطلبات. يتم احتساب الاستخدام كأكثر عدد من الوكلاء الذين قاموا بتسجيل الدخول في وقت واحد. لاستيعاب تغييرات الورديات، يشير احتساب الوكيل كاستخدام إلى أنه تم تسجيل دخول الوكلاء لمدة دقيقة واحدة على الأقل خلال كل فترة من فترات أخذ العينات الأربع المتتالية التي تبلغ مدتها 15 دقيقة.

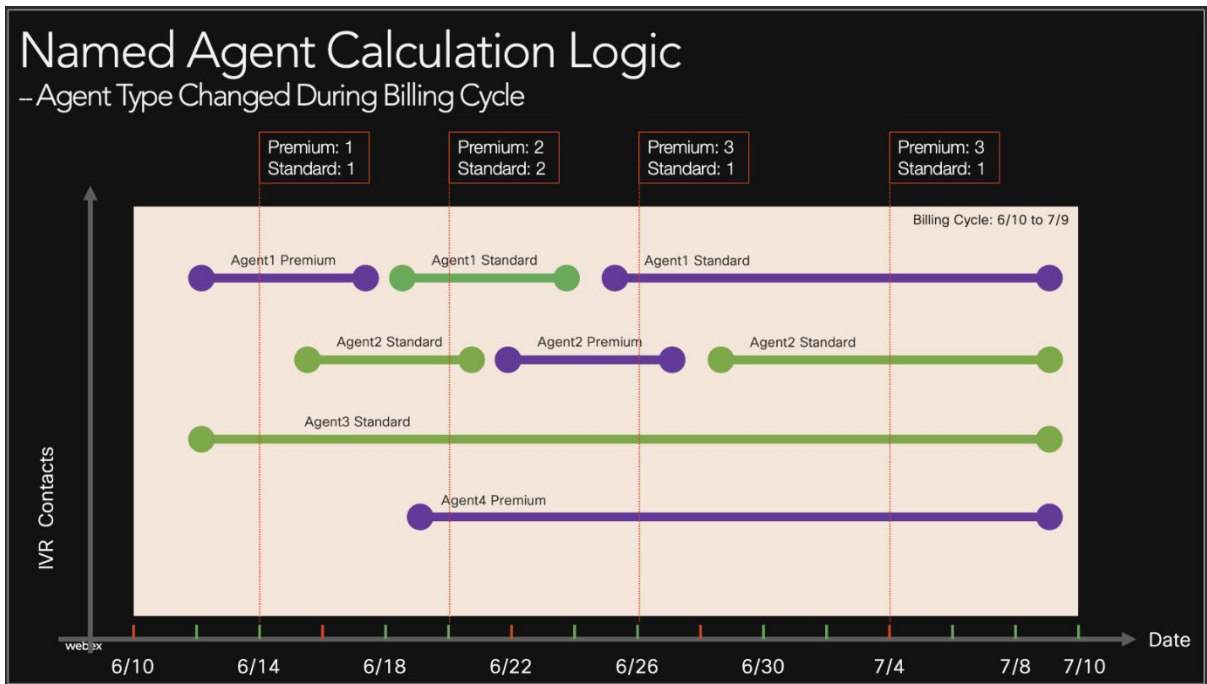
يوضح الرسم التوضيحي أنه خلال العينة الزمنية الرابعة (الفترة د: الفترة من 45 إلى 60) يتم حساب كل من الوكيل 2 والوكيل 4 والوكيل 5 والوكيل 7؛ ما مجموعه أربعة وكلاء المتزامنة.



الوكلاء المعينون

في نموذج الوكيل المحدد، يتم احتساب الترخيص لكل وكيل يقوم بتسجيل الدخول إلى Webex Contact Center خلال الشهر (يتم تحديده من تاريخ فوترة الاشتراك).

- إذا قام 10 وكلاء (من نفس النوع - قياسي أو مميز) بتسجيل الدخول خلال الشهر؛ هناك 10 وكلاء محددين مستخدمين.
 - إذا قام 6 فقط من الوكلاء العشرة بتسجيل الدخول خلال الشهر، فسيتم استخدام 6 وكلاء محددين.
 - إذا قام جميع الوكلاء العشرة بتسجيل الدخول، وتم حذف أحد الوكلاء العشرة، وتم إنشاء وكيل آخر يقوم أيضًا بتسجيل الدخول خلال نفس الشهر؛ هناك 11 وكيلًا معينًا مستخدمًا.
- يحدث التجاوز عندما يتم تعيين عدد أكبر من وكلاء Premium أو Standard وتسجيل الدخول أكثر من عدد التراخيص الملتزم بها للعميل.
- سيتم احتساب الوكيل كترخيص واحد فقط خلال دورة الفوترة: مرة واحدة في Premium خلال الفترة؛ يتم احتسابه على أنه Premium.



استبدال وكيل Premium بـ Standard

تسمح سياسة الاستبدال لتراخيص الوكيل Premium باستبدال تراخيص الوكيل Standard لتقليل أو إزالة الفائض في التراخيص القياسية. يعتمد هذا على التزام العميل بتراخيص الوكيل المميزة غير المستخدمة. يتم تحديد هذا الاستبدال يوميًا. على سبيل المثال:

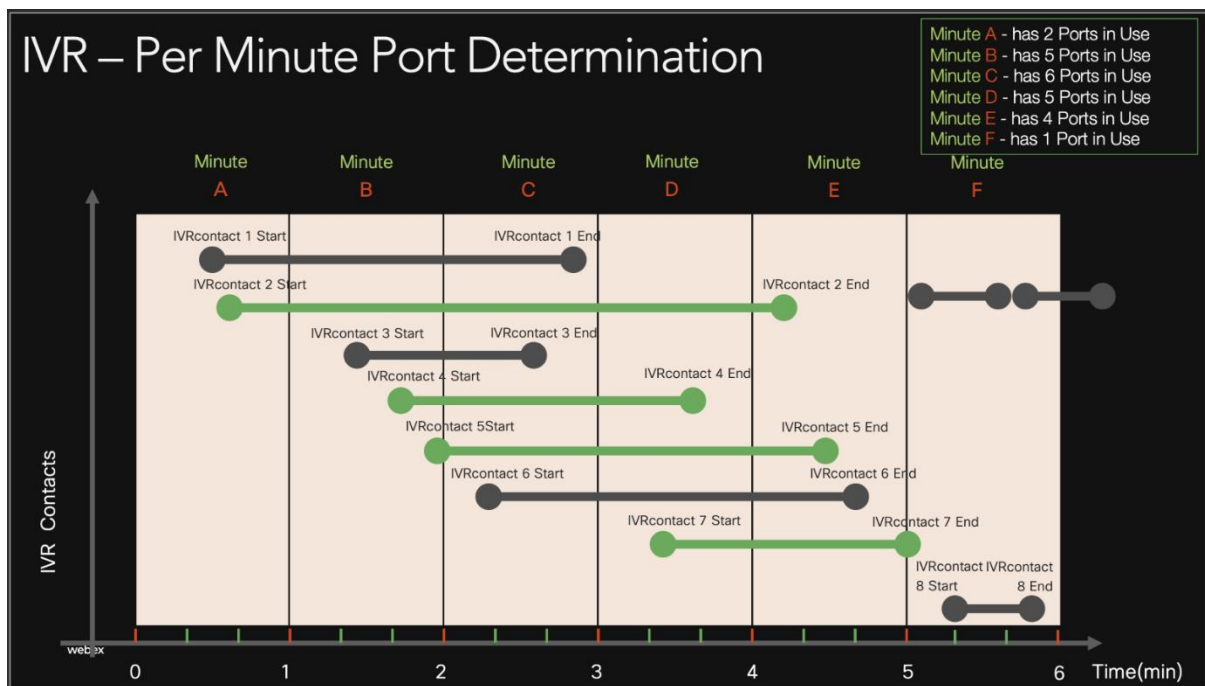
- في اليوم الأول، إذا كان لديك 10 تراخيص Premium و10 تراخيص Standard، فيمكنك استخدام 10 تراخيص standard و10 تراخيص premium. لن يكون لديك زيادة.
- في اليوم الثاني، إذا كنت تستخدم 15 ترخيصًا Standard وليس ترخيصًا Premium، فيمكنك استخدام 5 من مقاعدك المميزة كاستخدام قياسي. لن تتلقى زيادة.
- في اليوم الثالث، إذا كنت تستخدم 15 ترخيصًا Standard و10 تراخيص Premium، فيمكنك استخدام ما يزيد عن خمسة مقاعد قياسية.
- في اليوم الرابع، إذا كنت تستخدم ترخيصًا Standard واحدًا و12 ترخيصًا Premium، فيمكنك استخدام ما يزيد عن ترخيصين مميزين. هذا لا ينفي الاستبدال الذي حدث في اليوم الثاني، لكن المقاعد القياسية لا يمكن أن تحل محل المقاعد المميزة.

استخدام IVR Port

يتم استخدام منافذ الرد الصوتي التفاعلي (IVR) عندما تتفاعل جهات الاتصال مع قوائم النظام والمطالبات؛ سواء كنت تقوم بالخدمة الذاتية أو تنتقل ليتم توجيهك إلى وكيل للحصول على المساعدة. ويتم احتسابها كاتصالات متزامنة خلال دقيقة واحدة. جهات الاتصال التي تنتظر ببساطة في قائمة الانتظار لا تشغل منفذ IVR.

ملاحظة: يتضمن عرض Flex حاليًا منفذي IVR لكل ترخيص وكيل بغض النظر عما إذا كان ترخيص Standard أو Premium وما إذا كان ملتزمًا به أو تم تكبده كتجاوز. IVR المنافذ ليست هي نفسها استحقاقات الصوت. IVR يمكن أن تحدث الزيادة إلى مستوى محدود حتى إذا تم تعيين الحماية من زيادة استحقاق الصوت على 0.

يتم حساب إجمالي استخدام الرد الصوتي التفاعلي (IVR) خلال فترة الاستخدام ويتم طرح عدد منافذ الرد الصوتي التفاعلي (IVR) المجمعة من هذا الإجمالي لتحديد ما إذا كان هناك استخدام زائد. يمكن للعملاء أيضًا شراء منافذ IVR إضافية بشكل مستقل عن تراخيص الوكيل.



لمزيد من المعلومات حول الطلب، راجع

<https://www.cisco.com/c/en/us/partners/tools/collaboration-ordering-guides.html>