

Потребление на лицензи и отчитане на Cisco Webex Contact Center

Първо публикувано: 2023-09-29

Последна актуализация: 2024-11-7

Седалище в Америка

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706 САЩ

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

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

Спецификациите и информацията по отношение на продуктите в това ръководство подлежат на промяна без предизвестие. Всички изявления, информация, и препоръки в това ръководство се смята, че са точни, но са представени без гаранция от всякакъв вид, експресни или подразбиращи се. Потребителите трябва да поемат пълна отговорност за прилагането им на всякакви продукти.

Лицензът за софтуер и ограничената гаранция за придружаващия продукт са изложени в Информационния пакет, който е експедиран с продукта и са включени тук от тази справка. Ако не можете да намерите лиценза за софтуер или ограничената гаранция, свържете се с вашия представител на CISCO за копие.

Изпълнението на Cisco на TSP компресия на заглавката е адаптация на програма, разработена от Калифорнийския университет, Бъркли (UCB) като част от публичната домейн версия на UCB на операционната система UNIX. Всички права запазени. Авторски права © 1981, Регенти на Калифорнийския университет.

НЕЗАВИСИМО ОТ ВСЯКА ДРУГА ГАРАНЦИЯ ТУК, ВСИЧКИ ФАЙЛОВЕ С ДОКУМЕНТИ И СОФТУЕР НА ТЕЗИ ДОСТАВЧИЦИ СЕ ПРЕДОСТАВЯТ "КАКТО СА" С ВСИЧКИ НЕИЗПРАВНОСТИ. CISCO И ГОРЕПОСОЧЕНИТЕ ДОСТАВЧИЦИ ОТХВЪРЛЯТ ВСИЧКИ ГАРАНЦИИ, ИЗРИЧНИ ИЛИ ПОДРАЗБИРАЩИ СЕ, ВКЛЮЧИТЕЛНО, НО НЕ САМО, ТЕЗИ ЗА ПРОДАВАЕМОСТ, ГОДНОСТ ЗА ОПРЕДЕЛЕНА ЦЕЛ И НЕНАРУШЕНИЕ ИЛИ ПРОИЗТИЧАЩИ ОТ КУРС НА ТЪРГОВИЯ, УПОТРЕБА ИЛИ ТЪРГОВСКА ПРАКТИКА.

В никакъв случай CISCO или неговите доставчици няма да бъдат отговорни за каквито и да било косвени, специални, последващи, или инцидентни щети, включително, без ограничение, пропуснати ползи или загуба или повреда на данни, произтичащи от използването или невъзможността за използване на това ръководство, дори ако CISCO или неговите доставчици са били посъветвани за възможността за такива щети.

Всички адреси на Интернет протокол (IP) и телефонни номера, използвани в този документ, не са предназначени да бъдат действителни адреси и телефонни номера. Всички примери, изход за показване на команди, диаграми за мрежова топология и други фигури, включени в документа, са показани само с илюстративна цел. Всяко използване на действителни IP адреси или телефонни номера в илюстративно съдържание е неволно и случайно.

Всички печатни копия и дублиращи се електронни копия се считат за неконтролирани копия и оригиналната онлайн версия трябва да бъде посочена за най-новата версия.

Cisco има повече от 200 офиса по целия свят. Адресите, телефонните номера и факс номерата са изброени на уебсайта на Cisco на www.cisco.com/go/offices.

Cisco и логото на Cisco са търговски марки или регистрирани търговски марки на Cisco и/или нейните филиали в САЩ и други страни. За да видите списък с търговските марки на Cisco, отидете на този URL: www.cisco.com/go/trademarks. Търговските марки на трети страни, които се споменават, са собственост на съответните им притежатели. Използването на думата партньор не предполага партньорски отношения между Cisco и която и да е друга компания. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Всички права запазени.

Съдържание

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.....	9
IVR Port usage.....	9
Voice Entitlement and Surge Protection related to Assigned not Used.....	10
Webex Contact Center Webex Connect Digital Channel usage	11
Frequently Asked Questions (FAQs)	11
1. How can we prevent agent overage charges?	11
2. Is there a way to avoid IVR port overage charges?	11
3. Can purchasing additional IVR ports stop overages?	12
4. Can’t the surge protection feature prevent IVR port overage?	12
5. What does an invoice look like?	13
6. We saw the Usage Card Reconciliation data, and still want to know how to dispute an invoice.	14
Appendix	14
Related Documents	14

За това ръководство

Това ръководство описва как да лицензирате данни за използване и отчитане за Cisco Webex Contact Center.

Това ръководство е предназначено предимно за партньори и доставчици на услуги на Webex CC, които ще използват лицензи за контактен център. Аудиторията на този документ трябва да е запозната с приложенията на Cisco за контактни центрове и общите техники за надграждане на технологиите.

Представяне

Общ преглед на данните за използването на лиценза и отчитането за Webex Contact Center

Като клиент на Webex Contact Center, вие сте в основата на нашия ангажимент да предлагаме услуга, която е едновременно изчерпателна и гъвкава, за да отговаря на уникалните изисквания на вашите операции. Ние предлагаме спектър от услуги, проектирани около различни структури за фактуриране, от абонаментни планове, включващи определен брой единици за обслужване, до модели на плащане за използване, които ви осигуряват адаптивността, от която вашият бизнес може да се нуждае.

Нашата отдаденост се простира до това да гарантираме, че винаги сте добре информирани за използването на услугите. С непрекъснатите подобрения на нашите системи начинът, по който осъществявате достъп и се ангажирате с вашите данни за използване, ще се подобри. Това означава по-подробни данни, по-задълбочени прозрения и подобрени контроли, които са от съществено значение за ефективното управление на фактурирането.

Ние правим крачки за усъвършенстване на начина, по който наблюдаваме и отчитаме използването на услугите на Webex Contact Center. По-специално, ние се фокусираме върху подобряването на нашето решение за облачен контактен център, за да предоставим по-точно отчитане на използването на фактури, което надхвърля ангажираното използване във вашия абонамент.

Този документ предоставя информация за фактурирането на използването и излишно плащане за абонаменти за Webex Contact Center. Той също така служи като ръководство за това как можете да намерите и интерпретирате потреблението на услуги за вашите абонаменти.

С напредването на нашите възможности за отчитане ще актуализираме този документ, за да ви информираме за най-новите развития, като гарантираме, че имате най-актуалната и полезна информация на една ръка разстояние.

Подробности за абонамента за Webex Contact Center (Webex CC)

- Излишните SKU се добавят към всяка поръчка автоматично.
- Излишните SKU имат цени и отстъпки, които са отделни от ангажираните SKU.
- Излишните SKU се взимат предвид за всяка употреба над ангажираните стойности за агенти, портове и Webex WFO.
- Излишъкът се таксува със закъснение.
- Допълнителната употреба не увеличава ангажираността за SKU.

Преглед на единиците за използване спрямо право

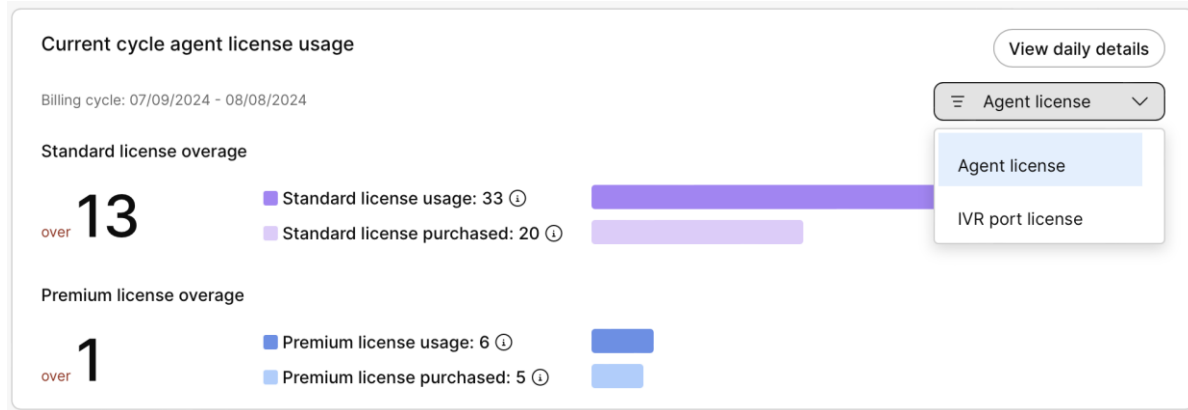
Описаните възможности са налични в световен мащаб за абонаменти за Webex Contact Center.

Карта за текущо използване на целевата страница на контактния център на Control Hub

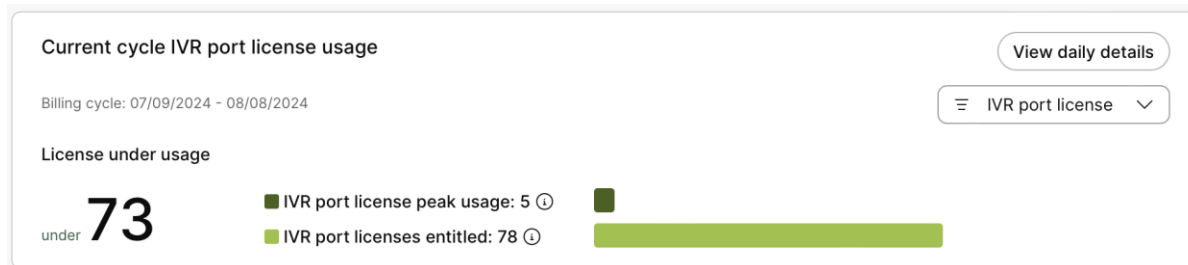
Тази карта позволява на администраторите и на всеки, който има достъп до целевата страница на контактния център, да виждат количеството лицензи за агенти Premium и Standard, които абонаментът им е използвал по време на текущия цикъл на фактуриране. Тя показва какъв е цикълът на фактуриране, колко лиценза са закупени и дали са над, или под разрешения брой. Той

също така позволява избор на използване на IVR лиценз. Както Agent, така и IVR използването предоставят ежедневни подробности за избрания цикъл.

Карта за използване на лиценз за агент



Карта за използване на лиценз за IVR порт



Изгледът на "Ежедневни подробности" за помирение

Бутонът "Ежедневни подробности" в картата "Текуща употреба" на целевата страница на контактния център позволява достъп до подробности за дневно ниво, свързани с вашите абонаменти и техните цикли на фактуриране. Също така работим върху внедряването на възможността данните за използването да бъдат видими в Partner Hub.

Agent license usage daily detail reconciliation view

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

Usage Date	Usage Type	Units Used	Units Committ...	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	

Множество абонаменти

Ако вашата организация има повече от един "активен" абонамент за Webex Contact Center: ще видите цялото си използване на абонамент и правомощия, обобщени в изгледите "Текущо използване" и "Съгласуване". След като всички права на абонамент бъдат използвани, всяко превишаване ще бъде фактурирано на вашия "Основен" абонамент, който е най-старият абонамент с Webex Contact Center.

Падащото меню Абонамент ви позволява достъп до ежедневните подробности за абонаментите, които са в рамките на периода на наличност на записа. Това включва някои абонаменти, които вече не са активни.

Как се определя употребата?

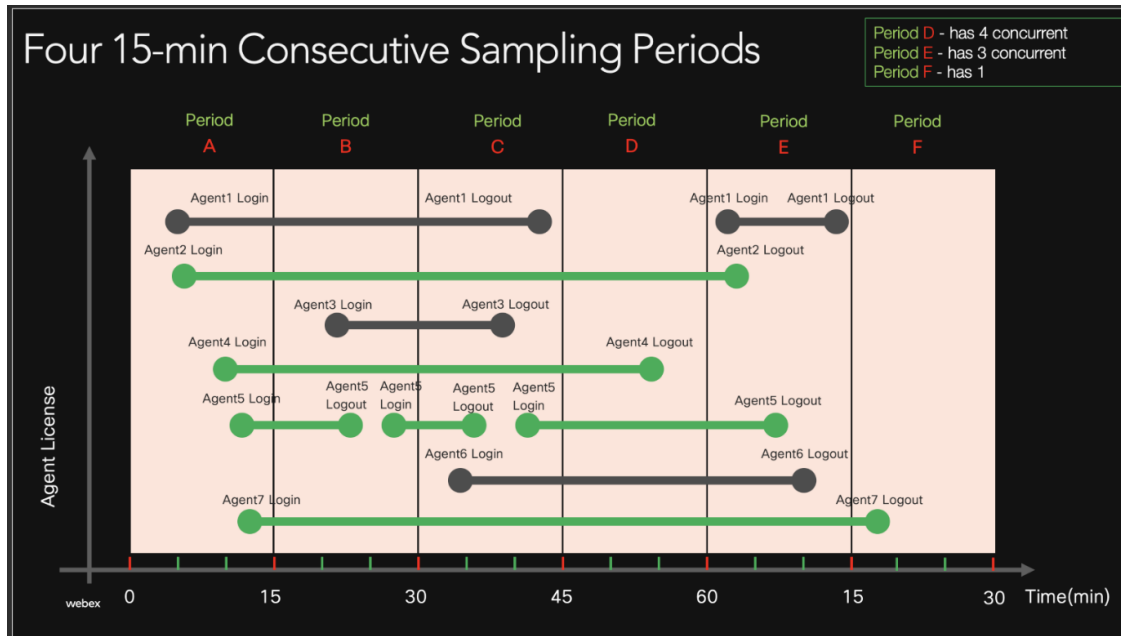
Период на използване

Периодът на използване и определянето на превишението е ежемесечно въз основа на датата на фактуриране на вашия абонамент; за фактуриране времето се изчислява като UTC (Universal Time Coordinated). Например, ако датата на фактуриране на абонамента ви е на 8-мо число на месеца, периодът ви на използване е от 8-мо число на този месец до 7-мо число на следващия месец.

Паралелни агенти

Моделът на едновременния агент позволява на центъра за контакти да зададе произволен брой агенти въз основа на изискванията. Използването се отчита като най-голям брой едновременно влезли агенти. За да се вземат предвид промените в смяната, отчитането на агент като използване показва, че агентите са влезли поне една минута по време на всеки от четирите 15-минутни последователни периода на вземане на примери.

Илюстрацията показва, че по време на 4-тия пример (период D: от 45 до 60 минута) Агент 2, Агент 4, Агент 5 и Агент 7 се отчетени; общо четирима едновременни агенти.



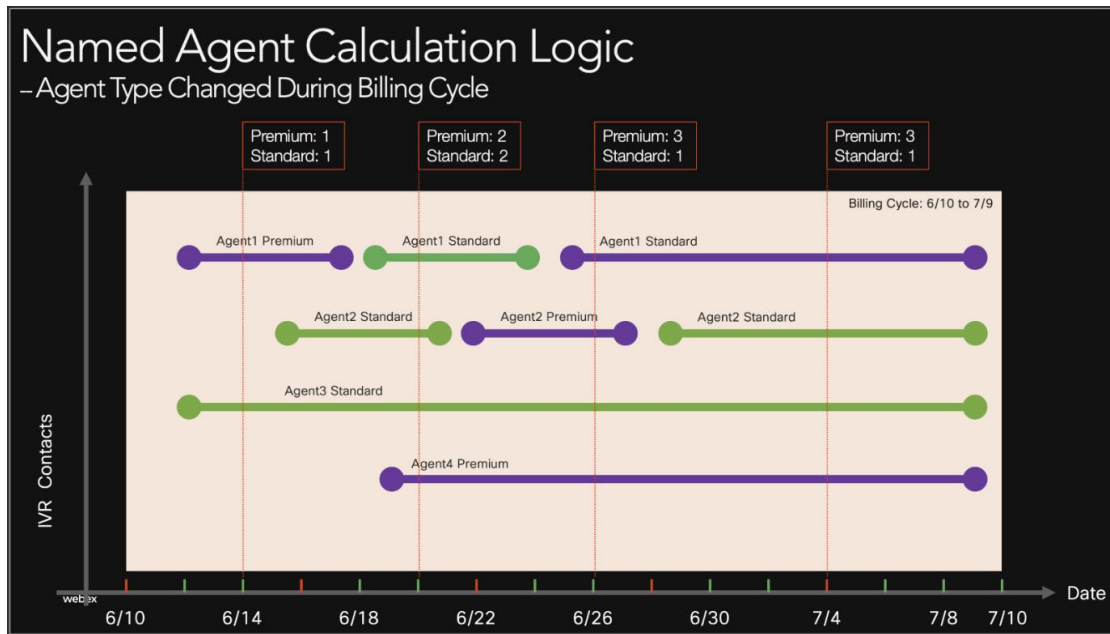
Именувани агенти

В модела на наименования агент лицензът се отчита за всеки агент, който влезе в Webex Contact Center през месеца (определен от датата на фактуриране на абонамента).

- Ако 10 агенти (от еднакъв тип – Standard или Premium) влязат през месеца; използвани са 10 наименовани агенти.
- Ако само 6 от 10 агенти влязат през месеца, тогава има 6 наименовани агенти.
- Ако всички 10 агенти влязат и един от 10-те агенти бъде изтрит и се създаде друг агент, който също влиза през същия месец; използвани са 11 наименовани агенти.

Прекомерното използване възниква, когато повече агенти на Premium или Standard са назначени и влезли в системата, отколкото броят на лицензите, предназначени за клиента.

Агентът ще се отчете само за един лиценз по време на цикъла на фактуриране: веднъж като Premium през периода; отчита се като Premium.



Премия за стандартна смяна на агент

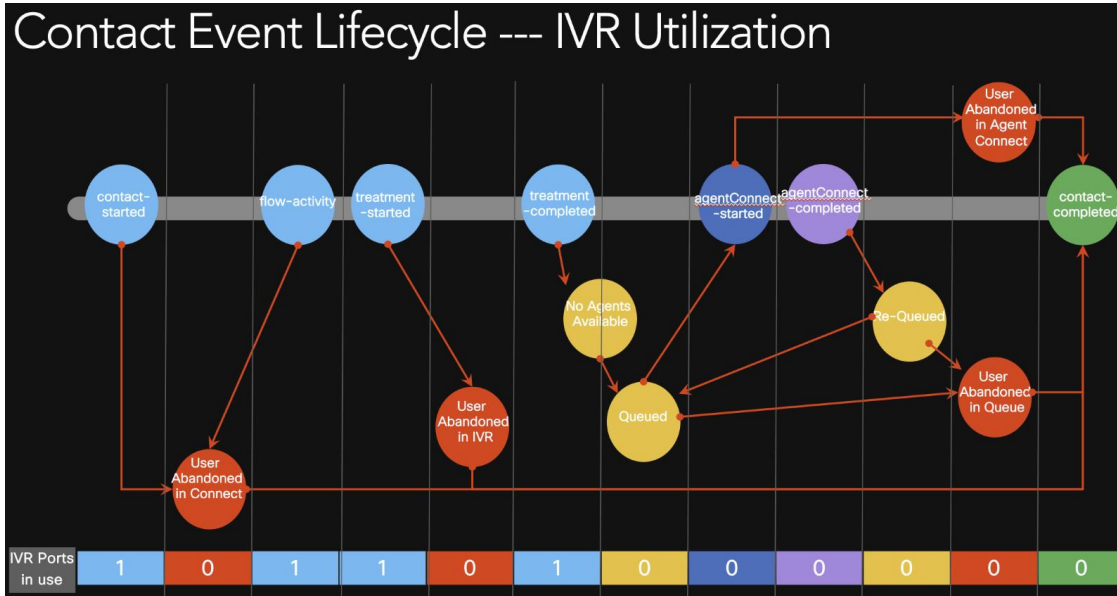
Политиката на замяна позволява на лицензите на агента от тип „Premium“ да се заменят за лицензи на агент от тип „Standard“, за да се намали или премахне превишаването на стандартните лицензи. Това зависи от клиента, който ангажира лицензите за Premium агент, които не са използвани. Това определяне на замяна се извършва ежедневно. Например:

- На 1 ден, ако имате 10 премиум и 10 стандартни лиценза, можете да използвате 10 стандартни и 10 премиум лиценза. Няма да имате превишаване.
- На 2 ден, ако използвате 15 стандартни и нула премиум лиценза, можете да използвате 5 от вашите премиум места като стандартно използване. Няма да получите превишение.
- На 3 ден, ако използвате 15 стандартни и 10 Premium лиценза, можете да използвате превишение от пет стандартни места.
- На 4 ден, ако използвате 1 стандартен и 12 премиум лиценза, можете да използвате превишение от два премиум лиценза. Това не отменя смяната, която се случва на ден 2, но стандартните места не могат да заменят премията.

Използване на IVR порт

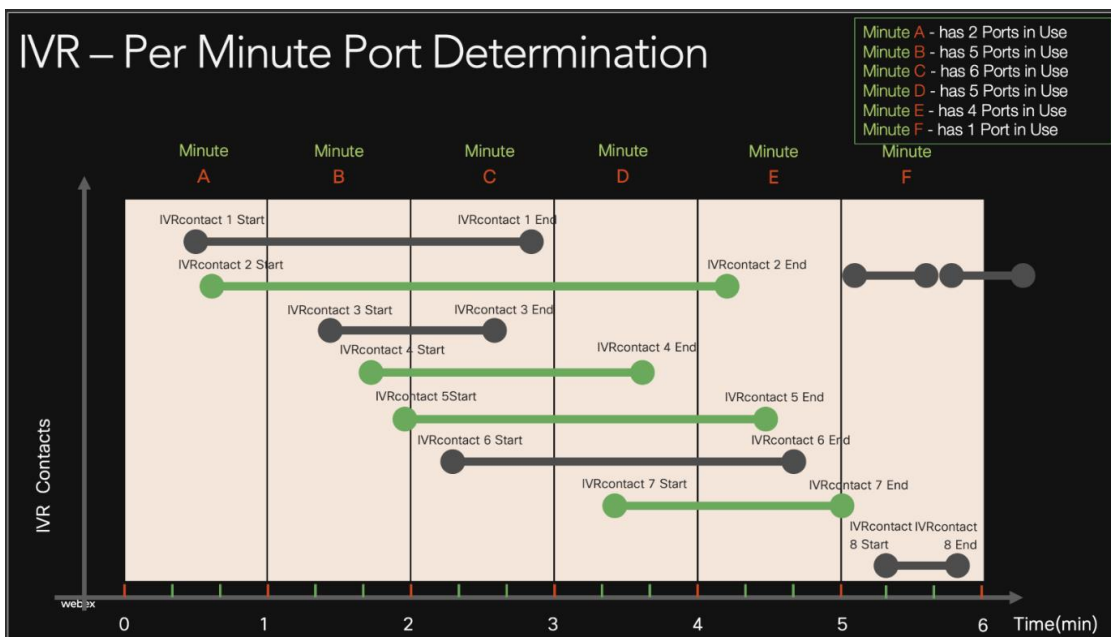
IVR портове се използват, когато контактите взаимодействат с менютата и подканите на системата; независимо дали извършват самообслужване, или навигация, за да бъдат пренасочени към агент за помощ. Те се отчитат като едновременни връзки в рамките на една минута.

Контактите, които просто чакат на опашка, не заемат IVR порт.



Забележка: Офертата на Flex в момента включва 2 IVR порта за всеки лиценз на агент, независимо дали е стандартен или премиум лиценз и дали е ангажиран или превишен.

Използването на IVR се сумира за периода на използване и броят на пакетните IVR портове се изважда от тази обща сума, за да се определи дали има прекомерно използване. Освен това клиентите могат да закупят допълнителни IVR портове, независимо от лицензите на агентите.



Право на глас и защита от пренапрежение, свързани с Присвоено не се използва

Гласовите права са свързани, но независимо от правото на абонамента на агент и IVR лицензи. Той контролира максималния брой едновременни гласови повиквания, които вашият абонамент може да има. По същество това е 3 пъти повече от броя на

Представяне

присвоените лицензи във вашия абонамент. Това е така, защото всеки лиценз за агент дава право на гласов път за лицензирания агент; и гласови пътища за контакти, за да използват всеки от 2-те IVR порта, които се доставят с лицензите на агента.

Това е различно от: броя на едновременните лицензи за агент или IVR портове и броя на имащите право на всеки от тях.

Защитата от пренапрежение позволява да възникне превишаване, ако имате неочакван приток на контакти, като същевременно ограничава скока от претоварването на нашата услуга и нивото на пренапрежение, което понасяте от пренапрежението.

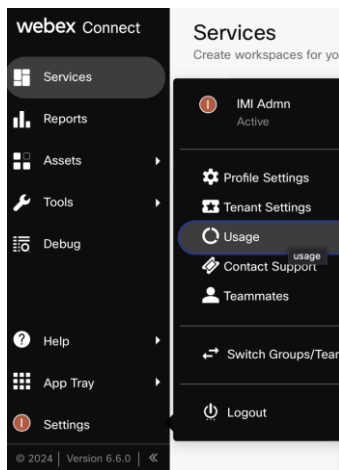
Използване на Webex Contact Center Webex Connect Digital Channel

Клиентите във всички региони, използващи Webex Connect за цифрови канали (като SMS и WhatsApp), започнаха да бъдат таксувани за използване на услугата за единици извън това, което е включено в техните абонаменти през май 2024 г. в съответствие с условията на техните споразумения.

Използването на цифровия канал за свързване на Webex Contact Center все още не е налично в Control Hub. За подробности как да получите достъп до данните си за използване, посетете следната връзка, която обяснява как вашият администратор на Webex Connect може да получи достъп до използването:

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

Използването на администратора на Webex Connect не отразява и не посочва допустимите единици на употреба. Моля, имайте предвид, че тази употреба ще включва цялата употреба; без никаква корекция или въздействие на единиците на използване, които са включени във вашите конкретни абонаментни овластени предложения.



Често задавани въпроси (ЧЗВ)

1. Как можем да предотвратим таксите за превишаване на разходите на агента?

Отговор: Понастоящем не е наличен директен метод за предотвратяване на таксите за превишаване на разходите на агента. Планираме да въведем функции за справяне с това в бъдеще.

2. Има ли начин да избегнете таксите за превишаване на IVR порта?

Отговор: В момента няма начин напълно да се блокира възможността за такси за превишаване на IVR порта, но ние проучваме решения като част от нашата продуктова пътна карта.

3. Може ли закупуването на допълнителни IVR портове да спре излишъка?

Отговор: Закупуването на допълнителни IVR портове увеличава броя на наличните портове, което може да намали вероятността от превишаване, но не елиминира риска напълно.

4. Не може ли функцията за защита от пренапрежение да предотврати превишаване на IVR порта?

Отговор: Защитата от пренапрежение е предназначена да предотврати неочаквани скокове в обема на разговорите да повлияят на инфраструктурата на контактния център и да смекчи значителното превишаване на IVR портовете. Това не гарантира липсата на излишък, но може да намали потенциалното максимално превишаване. Процентът на защита от пренапрежение, зададен на нула (или 0%), ще намали, но не и ще премахне възможността за налагане на такси за пренапрежение.

За да разберете защитата от пренапрежение, помислете за следния пример, като използвате тези стойности:

Стандартни лицензи за агенти: 10

лиценза за премиум агенти: 4

допълнителни IVR порта: 2

Процент на пренапрежение: 30% (който ще използваме като десетична стойност .3 в нашето изчисление)

Добавете броя на стандартните и премиум лицензите за агенти: $10 + 4 = 14$

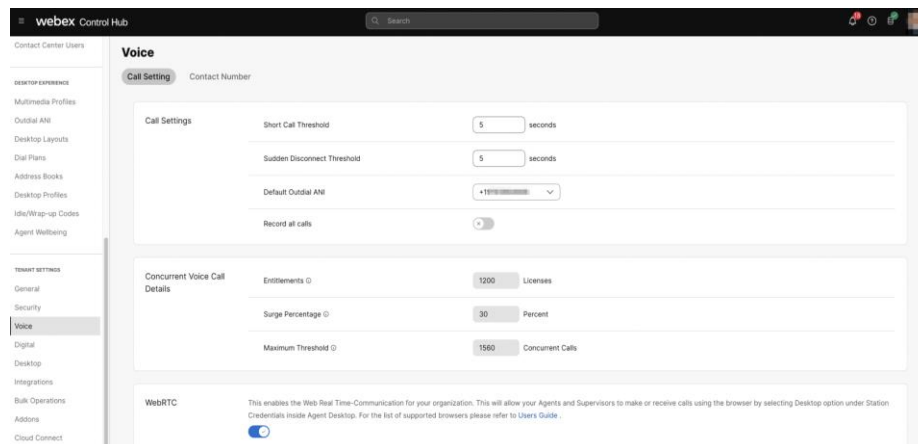
*Умножете общия брой лицензи за агент по 3; за броя на гласовите пътища: $14 * 3 = 42$*

Добавете допълнителните закупени IVR портове: $42 + 2 = 44$

*Умножете по 1 плюс процента на пренапрежение като десетична запетая, за да получите общия възможен брой гласови контакти на Surge : $1.3 * 44 = 57.2$*

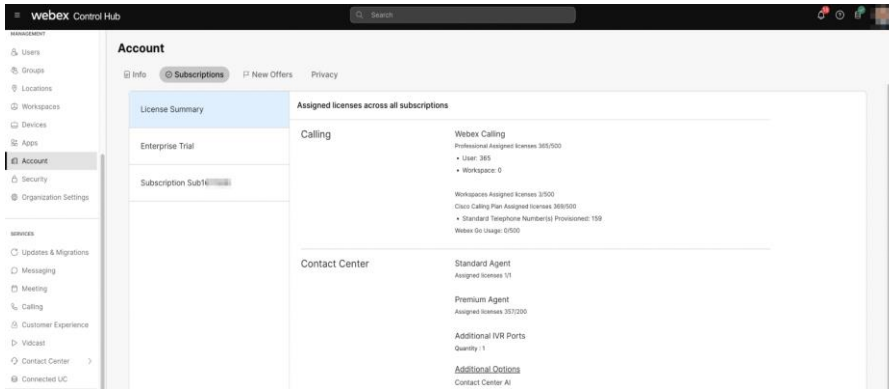
57 е общият брой повиквания, които този примерен абонамент ще предприеме, преди повикванията за гласови контакти да бъдат Отхвърлени.

Можете да видите процента на защита от пренапрежение в Control Hub. Можете да се свържете с CSM или да отворите случай на TAC, за да го коригирате.



Присвоените стандартни лицензи за агент, лицензи за премиум агент и закупени допълнителни портове също могат да бъдат намерени в Control Hub.

Забележка: Тези стойности се използват за изчисляване на пренапрежението; но поради ограничение, което разглеждаме, този екран ще покаже 1 право на Premium, Standard и/или Additional IVR, дори ако вашият абонамент има 0 ангажирани от тях. Прекомерната употреба ще доведе до превишаване.



5. Как изглежда фактурата?

По-долу е даден редактиран пример за това как може да изглежда фактура на контактния център с цифрови канали на Connect. Показва 3 агента на свръхвъзрастта и някои Connect Usage.

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

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]	✕
		A-WEBEX-CONNECT Webex Connect Subscription ID: [REDACTED]							
	1	A-WXCN-PRM-CON-ENT Webex Connect Premium Uncommitted Edition entitlement Billing Period: 03-MAY-2024 to 02-JUN-2024	1	1	Each		[REDACTED]	[REDACTED]	✕
	2	SVS-WX-SUPT-BAS Basic Support for Collaboration Billing Period: 03-MAY-2024 to 02-JUN-2024	1	1	Each		[REDACTED]	[REDACTED]	✕
		A-WEBEX-CONNECT Webex Connect Subscription ID: [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]	✕

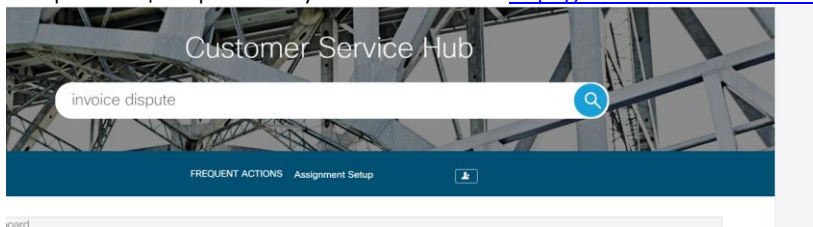
[Additional Information](#)

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

- Видяхме данните за съгласуване на картата за използване и все още искаме да знаем как да оспорим фактура.

Отговор: Моля, свържете се с вашия CSM, за да помогнете за изясняване на вашата употреба. Споровете за фактури се извършват в центъра за обслужване на клиенти: <https://customerservice.cloudapps.cisco.com>



Допълнение

Свързани документи

Вижте следните документи за повече подробности относно темите, обсъдени в това ръководство.

Документ	Връзка
Използване на обаждания	https://help.webex.com/en-us/landing/ld-nzid8xi-WebexCalling/Webex-Calling
Свържете цифрови канали	https://salesconnect.cisco.com/sc/s/simple-media?vtui_mediald=a1m8c0000niy9iAAA
Ръководство за поръчка	https://www.cisco.com/c/en/us/partners/tools/collaboration-ordering-guides.html