



## **Потребление на лицензи и отчитане на Cisco Webex Contact Center**

Първо публикувано: 2023-09-29

Последно публикувано: 2024-05-07

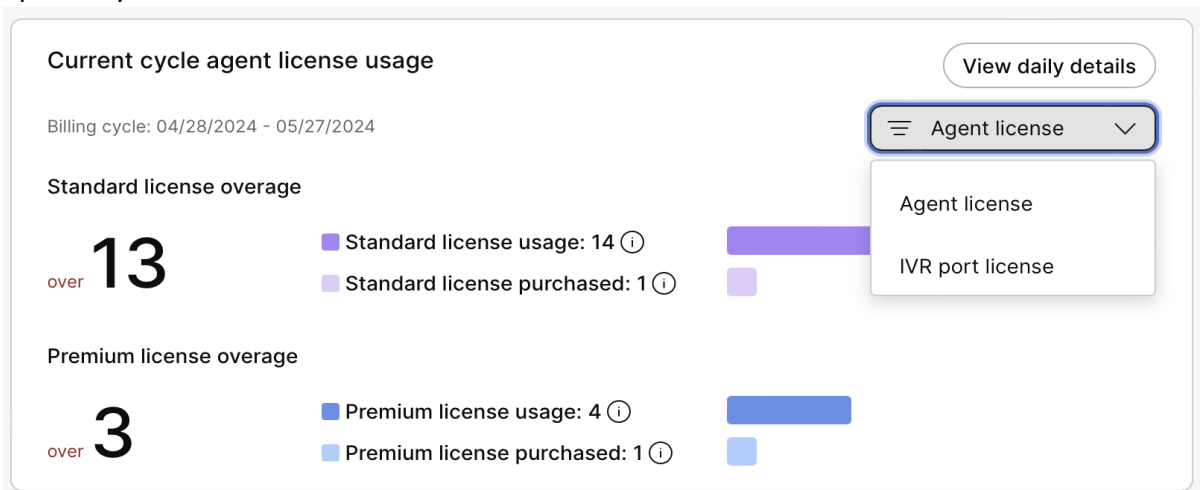
### **Седалище в Америка**

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

## Общ преглед

Картата за текущо използване на лиценза е налична на целевата страница на контактния център на контролния център. Тази карта позволява на администраторите и на всеки, който има достъп до целевата страница на центъра за контакти, да видят броя на лицензите на агент от тип „Premium“ и „Standard“, които техният абонамент 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 избора на използване на IVR лиценз. Както агентът, така и използването на IVR предоставят ежедневни подробности за избрания цикъл.

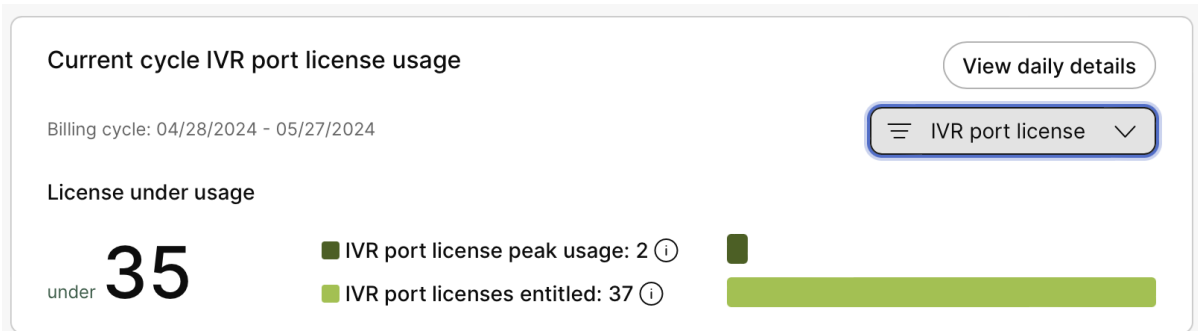
Забележка: Тази функция в момента е налична само в регионите на САЩ, Великобритания и ЕС; но ще бъде във всички региони на контактния център на Webex през август 2024 г.



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



Webex Contact Center Flex позволява на клиентите, използващи облачни платформи за контактни центрове на Cisco, да

Използвайте услугите за контакт в гъвкав модел. Абонаментите на Flex предлагат надвишени SKU за вашите сезонни нужди и предоставят възможност за преглед на ангажирания брой за непланирани нужди, без да увеличавате месечното си ангажирано използване.

Подробности за контактния център на Webex (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.

Този документ предоставя информация за фактурирането на използването и излишно плащане за абонаменти за Webex Contact Center.

### Какво надстроихме?

Подобряваме начина, по който проследяваме и използваме услугите на Webex Contact Center. Актуализираме нашето решение за облачен контактен център, за да отчитаме по-добре използването на фактури над ангажираното използване в абонамента.

### Какво означава това за вас?

Ако сте клиент на Webex Contact Center и използвате повече лицензи, отколкото сте закупили, може да имате или скоро ще видите такси за надценка във фактурата си.

Броят на агентите на клиентите в САЩ, които закупуват едновременни агенти, започва да се проследява и фактурира за прекомерно използване над ангажираните от тях суми във фактурите от декември 2022 г. От февруари 2024 г. клиентите в Съединените щати с IVR предозирание и / Overage of Named Agents започнаха да виждат прекомерна употреба във фактурите си. Обединеното кралство започна да фактурира за превишение за едновременни и поименни агенти, както и IVR във фактурите от февруари 2024 г. Регионът на ЕС ще започне да фактурира за превишение през май 2024 г.

Австралия, Нова Зеландия, Япония и Канада ще таксуват превишението през септември 2024 г.

Това е част от по-големите усилия за постигане на яснота и консолидация на данните за използването в управляващия хъб, в който клиентите могат да видят потреблението на различни услуги като съхранение на записването, WFO, PSTN, AI услуги и други.

Къде е достъпно това?

Докато първоначално въведохме отчитане на прекомерното отчитане и фактуриране за клиенти в Съединените щати, глобалното внедряване е в ход по време на фискалната 2024 година на Cisco. Клиентите, използващи по-стари версии на Webex Contact Center, не могат да виждат данни за използването, докато не мигрират към най-новата версия на Webex Contact Center.

Кога и къде мога да видя моите данни за използване?

Изгледът "Съгласуване" е достъпен от бутона "Ежедневни подробности" на картата за текущо използване на целевата страница на центъра за контакт. Също така работим по внедряването на възможността данните за използването да бъдат видими в Partner Hub.

Как се определя използването?

Период на използване

Периодът на използване и определянето на прекомерното използване е месечно въз основа на датата на фактуриране на вашия абонамент; времето за фактуриране се изчислява като UTC. Например, ако датата на фактуриране на абонамента ви е на 8<sup>о</sup> число на месеца, периодът на използване е от 8<sup>о</sup> число на този месец до 7<sup>о</sup> число на следващия месец.

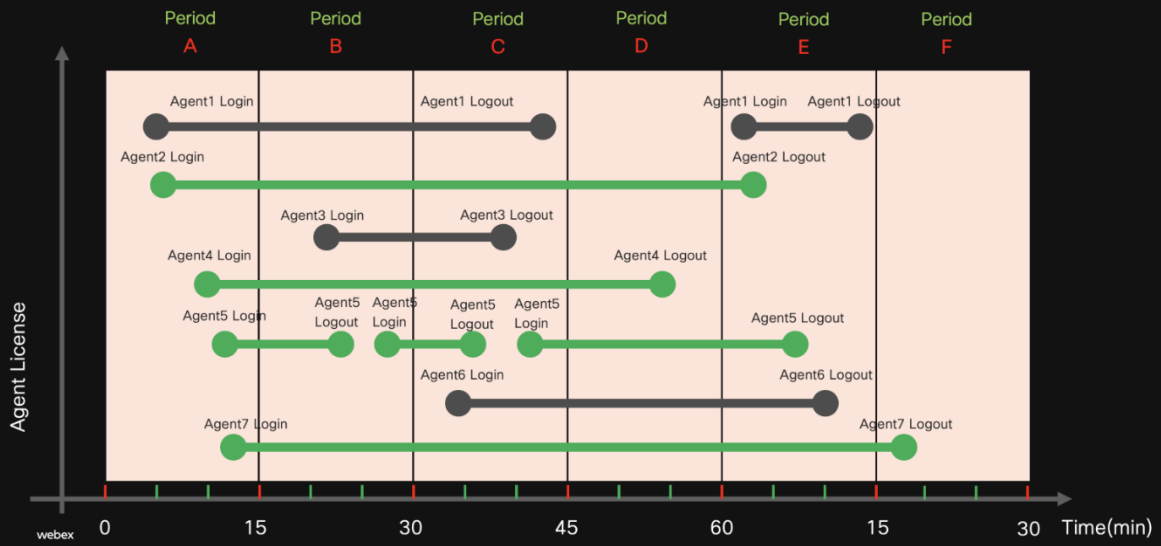
Едновременни агенти

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.

# Four 15-min Consecutive Sampling Periods

Period D - has 4 concurrent  
Period E - has 3 concurrent  
Period F - has 1



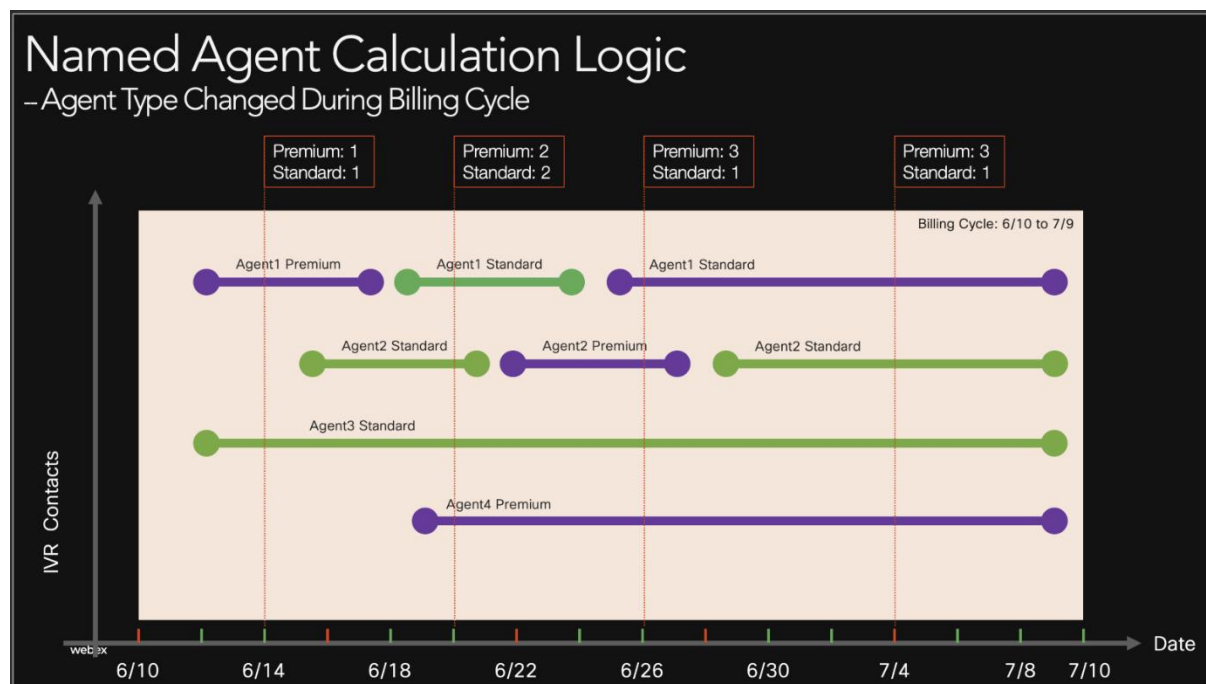
## Наименувани агенти

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.



## Premium за замяна на агент от тип „Standard“

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 се използват. 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 замяната, която се е случила на 2 ден, но стандартните места не могат да се заменят за премиум места.

#### 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.

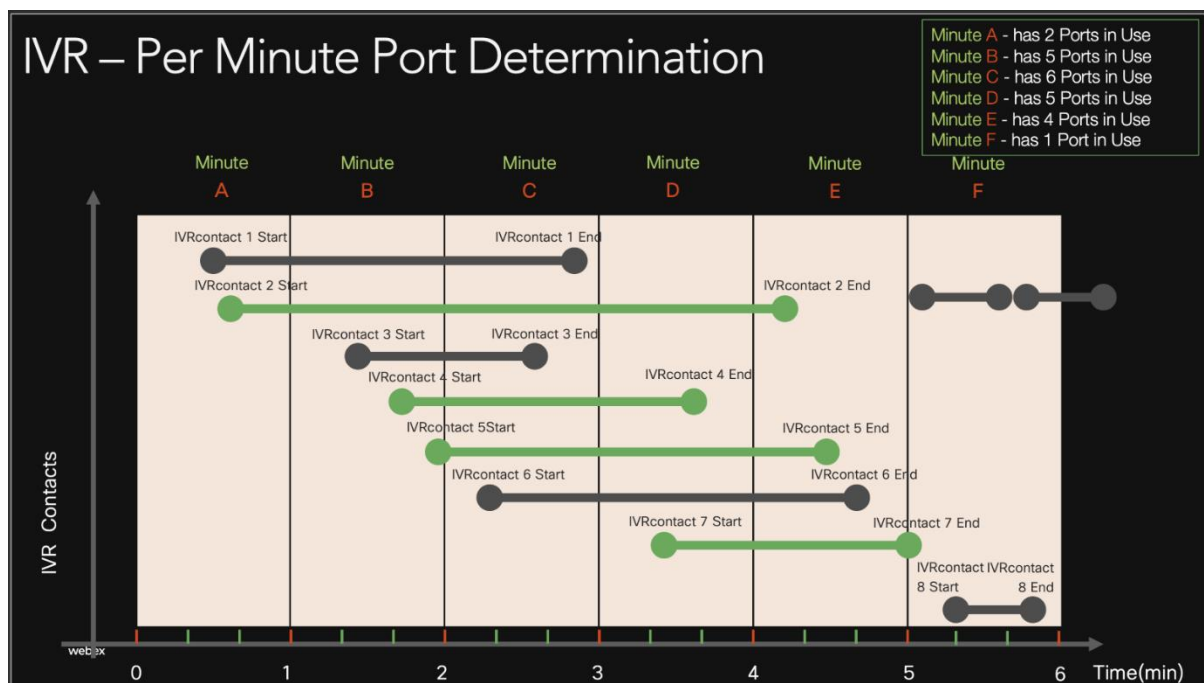
Контактите, които просто чакат на опашка, не заемат IVR порт.

Бележка: офертата на Flex в момента обединява 2 IVR порта за всеки лиценз за агент, независимо дали е стандартен лиценз или премиум лиценз, и дали е ангажиран или направен като превишаване.

IVR портовете не са същите като гласовите права.

IVR Overage може да възникне до ограничено ниво на нивото, дори ако защитата от пренапрежение на гласовите права е зададена на 0.

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.



за или повече информация относно поръчването вижте

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