

# Využití a vykazování licencí ke kontaktnímu centru Cisco Webex Contact Center

**První publikováno:** 2023-09-29

**Poslední aktualizace:** 2024-12-16

**Ústředí pro Severní a Jižní Ameriku**

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706 USA

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

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

SPECIFIKACE A INFORMACE O PRODUKTECH UVEDENÉ V TÉTO PŘÍRUČCE SE MOHOU ZMĚNIT BEZ PŘEDCHOZÍHO UPOZORNĚNÍ. VŠECHNA PROHLÁŠENÍ, INFORMACE A DOPORUČENÍ V TÉTO PŘÍRUČCE JSOU POVAŽOVÁNY ZA PŘESNÉ, ALE JSOU UVÁDĚNY BEZ JAKÉKOLI ZÁRUKY, VÝSLOVNÉ NEBO PŘEDPOKLÁDANÉ. UŽIVATELÉ MUSÍ NĚST PLNOU ODPOVĚDNOST ZA POUŽITÍ JAKÝCHKOLI PRODUKTŮ.

LICENCE NA SOFTWARE A OMEZENÁ ZÁRUKA NA PŘILOŽENÝ PRODUKT JSOU UVEDENY V INFORMAČNÍM BALÍČKU DODANÉM S PRODUKTEM A JSOU ZDE ZAHRNUTY TÍMTO ODKAZEM. POKUD NEMŮŽETE NAJÍT LICENCI NA SOFTWARE NEBO OMEZENOU ZÁRUKU, OBRAŤTE SE NA ZÁSTUPCE SPOLEČNOSTI CISCO, KTERÝ VÁM POSKYTNE KOPII.

Implementace komprese záhlaví TCP společnosti Cisco je adaptací programu vyvinutého University of California, Berkeley (UCB) jako součást veřejně dostupné verze operačního systému UNIX. Všechna práva vyhrazena. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

BEZ OHLEDU NA JAKOUKOLI JINOU ZDE UVEDENOU ZÁRUKU JSOU VŠECHNY SOUBORY DOKUMENTŮ A SOFTWARE TĚCHTO DODAVATELŮ POSKYTOVÁNY „TAK, JAK JSOU“ SE VŠEMI CHYBAMI. SPOLEČNOST CISCO A VÝŠE UVEDENÍ DODAVATELÉ SE ZŘÍKAJÍ VŠECH ZÁRUK, VYJÁDŘENÝCH NEBO PŘEDPOKLÁDANÝCH, VČETNĚ, BEZ OMEZENÍ, ZÁRUK OBCHODOVATELNOSTI, VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL A NEPORUŠENÍ PRÁV NEBO VYPLÝVAJÍCÍCH Z PRŮBĚHU OBCHODOVÁNÍ, POUŽÍVÁNÍ NEBO OBCHODNÍ PRAXE.

SPOLEČNOST CISCO ANI JEJÍ DODAVATELÉ V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ NENESOU ODPOVĚDNOST ZA JAKÉKOLI NEPŘÍMÉ, ZVLÁŠTNÍ, NÁSLEDNÉ NEBO NÁHODNÉ ŠKODY, MIMO JINÉ VČETNĚ UŠLÉHO ZISKU NEBO ZTRÁTY ČI POŠKOZENÍ DAT V DŮSLEDKU POUŽÍVÁNÍ NEBO NEMOŽNOSTI POUŽÍVÁNÍ TÉTO PŘÍRUČKY, A TO ANI V PŘÍPADĚ, ŽE SPOLEČNOST CISCO NEBO JEJÍ DODAVATELÉ BYLI NA MOŽNOST VZNIKU TAKOVÝCH ŠKOD UPOZORNĚNI.

Adresy a telefonní čísla internetového protokolu (IP) použité v tomto dokumentu nejsou skutečnými adresami a telefonními čísly. Veškeré příklady, výstupy zobrazení příkazů, schémata topologie sítě a další obrázky obsažené v dokumentu jsou uvedeny pouze pro ilustraci. Jakékoli použití skutečných IP adres nebo telefonních čísel v ilustračním obsahu je neúmyslné a náhodné.

Všechny tištěné kopie a duplikáty elektronických kopií jsou považovány za nekontrolované kopie a původní online verze by měla být uvedena jako nejnovější verze.

Společnost Cisco má po celém světě více než 200 poboček. Adresy, telefonní čísla a faxová čísla jsou uvedena na webu společnosti Cisco na adrese [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Cisco a logo Cisco jsou ochranné známky nebo registrované ochranné známky společnosti Cisco a/nebo jejích poboček v USA a dalších zemích. Chcete-li zobrazit seznam ochranných známek Cisco, přejděte na tuto adresu URL: [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Uvedené ochranné známky třetích stran jsou majetkem příslušných vlastníků. Použití slova partner neznamená partnerský vztah mezi společností Cisco a jakoukoli jinou společností. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Všechna práva vyhrazena.

## Obsah

O této příručce.....	5
Úvod.....	5
Kontaktní centrum Webex (Webex CC) Podrobnosti předplatného .....	5
Zobrazit jednotky použití oproti oprávnění.....	5
Karta aktuálního použití na cílové stránce kontaktního centra Control Hub .....	5
Karta použití licence agenta.....	6
IVR port Karta použití licence .....	6
Zobrazení odsouhlasení "Denní detail" .....	6
Více předplatných .....	7
Jak se určuje použití? .....	7
Doba používání .....	7
Souběžní agenti.....	7
Pojmenování agenti .....	8
Prémie za náhradu agenta Standard .....	8
Využití portu IVR .....	9
Hlasový nárok a přepěťová ochrana související s přiřazeným nevyužitým .....	10
Webex využití kontaktního centra Webex připojení digitálního kanálu .....	10
Často kladené otázky (FAQ).....	10
1. Jak můžeme zabránit poplatkům za nadlimitní využití agenta? .....	10
2. Existuje způsob, jak se vyhnout poplatkům za nadlimitní využití IVR portů?.....	10
3. Může nákup dalších portů IVR zastavit nadměrnou zátěž? .....	11
4. Nemůže funkce přepěťové ochrany zabránit přetížení portu IVR? .....	11
5. Jak vypadá faktura? .....	12
6. Viděli jsme data odsouhlasení karet použití a stále chceme vědět, jak rozporovat fakturu. ....	13
Příloha.....	14
Související dokumenty .....	14



## O této příručce

Tato příručka popisuje, jak licencovat data o využití a vytváření sestav pro Cisco Webex Contact Center.

Tato příručka je určena především pro partnery a poskytovatele služeb Webex CC, kteří budou používat licence kontaktního centra. Posluchači tohoto dokumentu by měli být obeznámeni s aplikacemi kontaktního centra Cisco a obecnými technikami aktualizace technických aktualizací.

## Úvod

### Přehled údajů o využití licencí a vykazování pro Webex kontaktní centrum

Jako klient kontaktního centra Webex jste v centru našeho závazku nabízet služby, které jsou komplexní a flexibilní, aby vyhovovaly jedinečným požadavkům vašeho provozu. Poskytujeme spektrum služeb navržených kolem různých fakturačních struktur, od plánů předplatného zahrnujících stanovený počet servisních jednotek až po modely platby za použití, které vám umožní přizpůsobivost, kterou může vaše podnikání vyžadovat.

Naše odhodlání se zaměřuje na to, abyste byli vždy dobře informováni o tom, jak vaše služby využíváte. S neustálým vylepšováním našich systémů se způsob, jakým přistupujete k údajům o používání a pracujete s nimi, zlepšuje. To znamená podrobnější data, hlubší přehledy a vylepšené ovládací prvky, které jsou nezbytné pro efektivní správu fakturace.

Podnikáme kroky ke zdokonalení způsobu, jakým monitorujeme a zohledňujeme využívání služeb Webex kontaktních center. Zaměřujeme se zejména na vylepšování našeho řešení cloudového kontaktního centra tak, aby poskytovalo přesnější vykazování využití faktur, které jde nad rámec potvrzeného využití ve vašem předplatném.

Tento dokument obsahuje informace o využití a účtování nadlimitního využití u předplatných kontaktního centra Webex Contact Center. Slouží také jako vodítko, jak můžete najít a interpretovat spotřebu služeb pro vaše předplatná.

S rozvojem našich možností vytváření sestav budeme tento dokument aktualizovat, abychom vás informovali o nejnovějším vývoji a zajistili, že budete mít na dosah ruky nejaktuálnější a nejvyužitelnější informace.

## Kontaktní centrum Webex (Webex CC) Podrobnosti předplatného

- Nadlimitní skladové položky se automaticky přidají ke každé objednávce.
- K nadlimitním skladovým položkám se vážou ceny a slevy, které jsou nezávislé na závazných skladových položkách.
- Za nadlimitní skladové položky je považováno jakékoli použití nad závazné hodnoty pro agenty, porty a Webex WFO.
- Nadlimitní využití je účtováno zpětně.
- Další využití nezvyšuje závazné množství pro skladové položky.

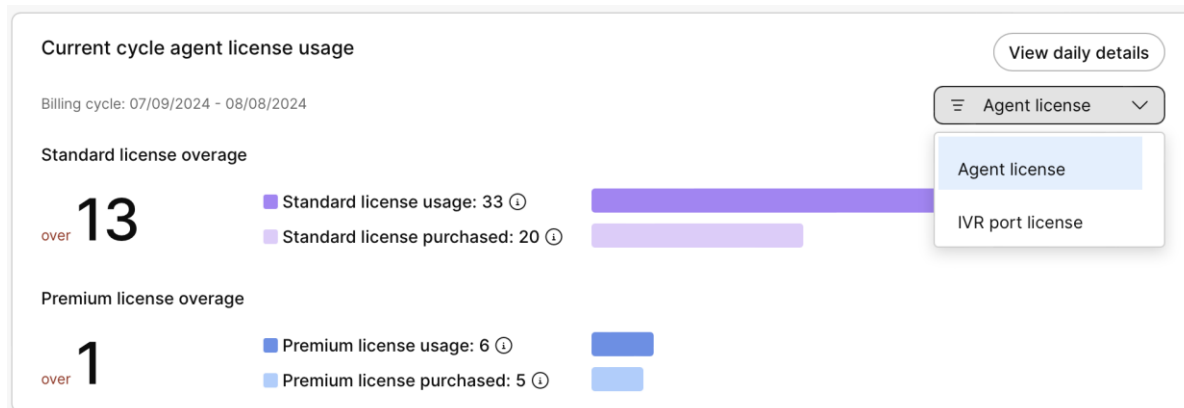
## Zobrazit jednotky použití oproti oprávnění

Popsané funkce jsou globálně k dispozici pro Webex předplatné kontaktního centra.

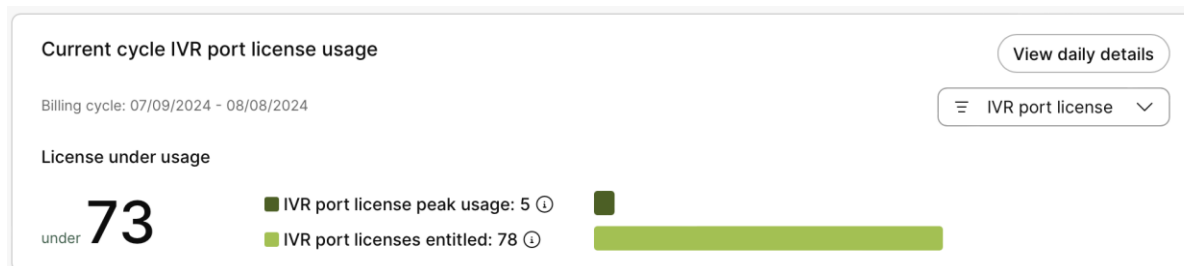
## Karta aktuálního použití na cílové stránce kontaktního centra Control Hub

Tato karta umožňuje správcům a komukoli, kdo má přístup na cílovou stránku kontaktního centra, zobrazit množství licencí agentů Premium a Standard, které jejich předplatné použilo během aktuálního fakturačního cyklu. Uvádí, jaký je fakturační cyklus, kolik licencí je zakoupeno a zda je celkový počet nad nebo pod přípustným množstvím. Umožňuje také výběr IVR použití licence. Využití agenta i IVR poskytují denní podrobnosti o vybraném cyklu.

### Karta použití licence agenta



### IVR port Karta použití licence



### Zobrazení odsouhlasení "Denní detail"

Tlačítko **Denní podrobnosti** na kartě Aktuální používání na vstupní stránce Kontaktního centra umožňuje přístup k podrobnostem denní úrovně týkajícím se vašich předplatných a jejich fakturačních cyklů. Pracujeme také na implementaci možnosti zobrazení dat o využití v partnerském centru.

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	

## Více předplatných

Pokud má vaše organizace více než jedno "Aktivní" Webex Předplatné kontaktního centra: uvidíte všechna využití předplatného a nároky agregované v zobrazeních Aktuální využití a Odsouhlasení. Po využití všech nároků na předplatné bude případné překročení limitu fakturováno vašemu "primárnímu" předplatnému, což je nejstarší předplatné s Webex kontaktním centrem.

Rozevřací seznam Předplatné umožňuje přístup k denním podrobnostem o předplatných, která jsou v období dostupnosti záznamu. To zahrnuje některá předplatná, která již nejsou aktivní.

## Jak se určuje použití?

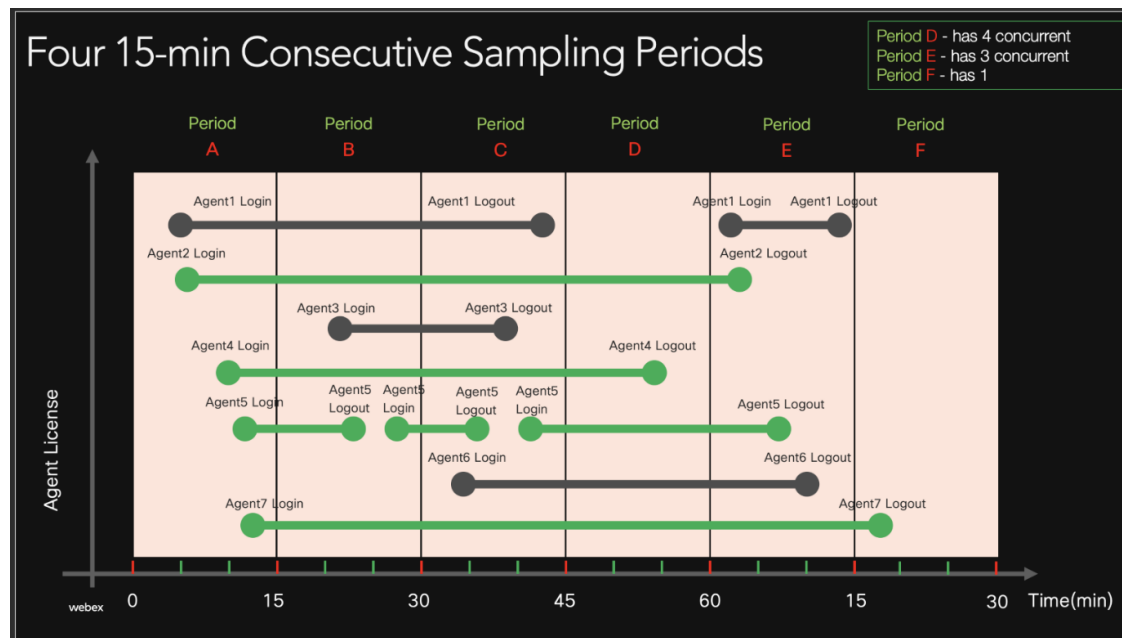
### Doba používání

Doba používání a stanovení nadlimitního využití je měsíční na základě data fakturace vašeho předplatného. pro fakturaci se čas vypočítá jako UTC (Universal Time Coordinated). Pokud je například datum fakturace předplatného 8. dne v měsíci, doba používání je od 8. dne tohoto měsíce do 7. dne následujícího měsíce.

### Souběžní agenti

Díky modelu paralelně pracujících agentů může kontaktní centrum přiřadit libovolný počet agentů na základě požadavků. Využití se počítá jako nejvyšší počet současně přihlášených agentů. Aby se zohlednilo střídání směn, agent je započítán jako využitý, když byli agenti přihlášení alespoň jednu minutu v průběhu každého ze čtyř po sobě jdoucích 15minutových vzorkovacích obdobích.

Na ilustraci je znázorněno, že v průběhu 4. časového vzorku (období D: minuty 45 až 60) jsou započítáni Agent 2, Agent 4, Agent 5 a Agent 7; celkem tedy čtyři paralelně pracující agenti.



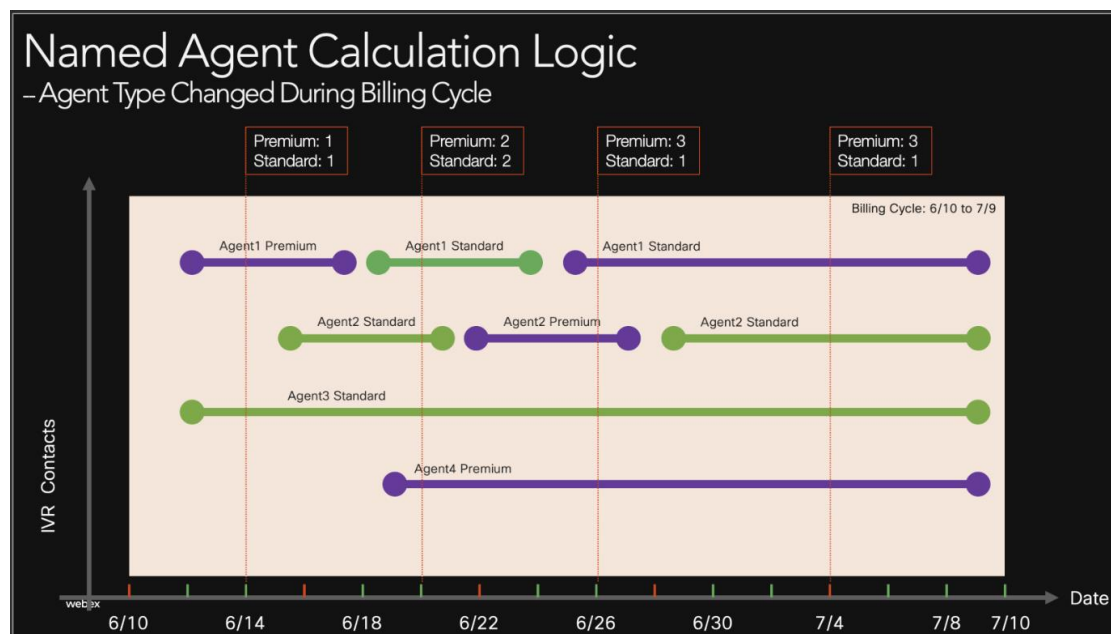
## Pojmenování agenti

U modelu pojmenovaných agentů se licence počítá za každého agenta, který se v průběhu měsíce přihlásí do kontaktního centra Webex Contact Center (určeno od data fakturace předplatného).

- Pokud se v průběhu měsíce přihlásí 10 agentů (stejněho typu – Standard nebo Premium), znamená to, že je použito 10 pojmenovaných agentů.
- Pokud se v průběhu měsíce přihlásí pouze 6 z 10 agentů, znamená to, že je použito 6 pojmenovaných agentů.
- Pokud se přihlásí všech 10 agentů, jeden z 10 agentů je odstraněn a je vytvořen další agent, který se také přihlásí v průběhu stejného měsíce, znamená to, že je použito 11 jmenovaných agentů.

K nadlimitnímu využití dochází, když je přiřazeno a přihlášeno více agentů Premium nebo Standard, než jaký je závazný počet licencí pro zákazníka.

Agent se bude za fakturační cyklus počítat pouze jako jedna licence: Pokud v průběhu období použije licenci Premium, započítá se jako Premium.



## Prémie za náhradu agenta Standard

Zásady nahrazování umožňují, aby licence agenta Premium byly použity jako náhrada za licence agenta Standard, aby bylo sníženo či eliminováno nadlimitní využití licencí Standard. To závisí na tom, že se zákazník zavazuje licence agenta Premium, které se nepoužívají. Určování této náhrady se provádí denně. Příklad:

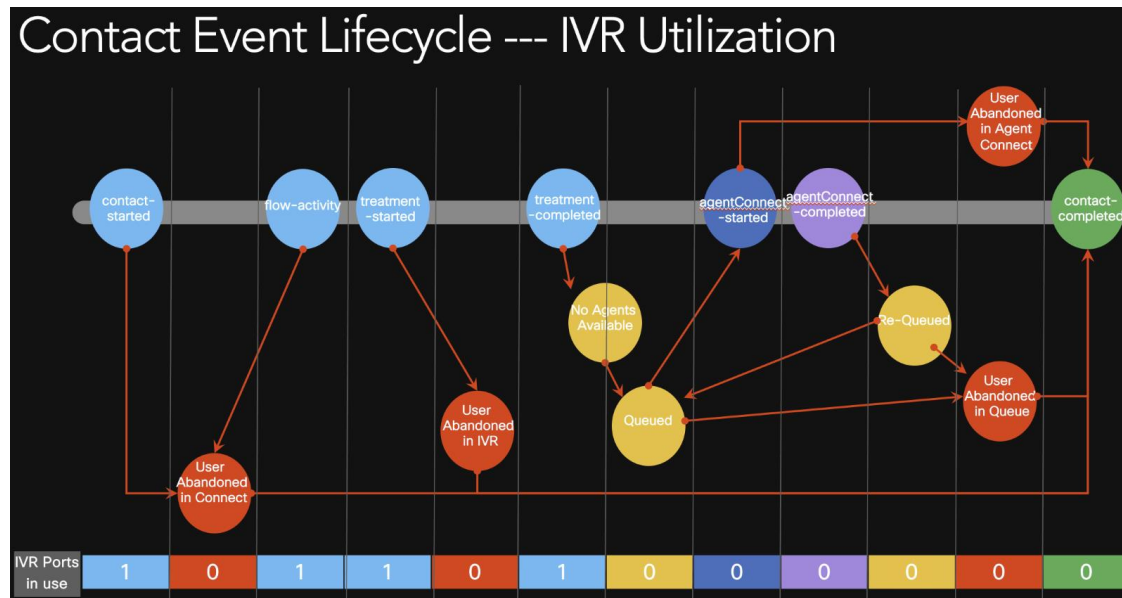
- Pokud máte 10 licencí Premium a 10 licencí Standard, můžete 1. den použít 10 licencí Standard a 10 licencí Premium. Nebudete mít žádné nadlimitní využití.
- Pokud 2. den využijete 15 licencí Standard a žádnou licenci Premium, můžete svých 5 licencí Premium použít k pokrytí využitých licencí Standard. Nebudete mít vyúčtováno žádné nadlimitní využití.
- Pokud 3. den využijete 15 licencí Standard a 10 licencí Premium, budete mít nadlimitní využití pěti licencí Standard.
- Pokud 4. den použijete 1 licenci Standard a 12 licencí Premium, budete mít nadlimitní využití dvou licencí Premium. To nepopírá náhradu, ke které došlo v den 2, ale standardní sedadla nemohou nahradit prémiové.



## Využití portu IVR

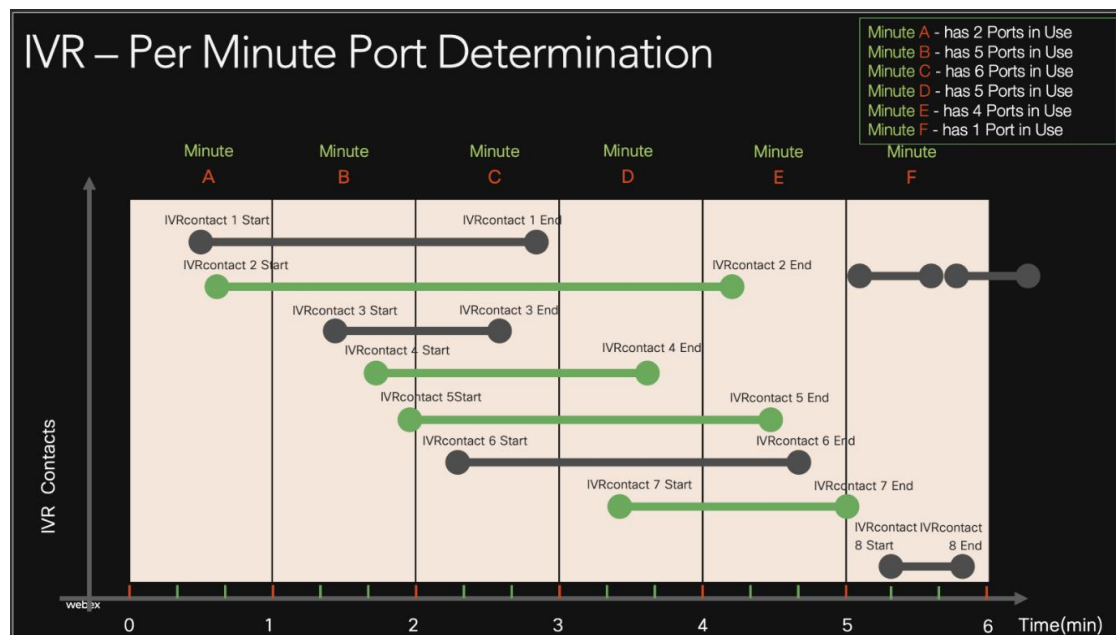
Porty IVR jsou využity, když kontakty interagují s nabídkami a výzvami systému; ať už se jedná o samoobslužné služby nebo navigaci, která má být přeměrována na agenta ohledně asistence. Jako současná připojení se počítají v rámci jedné minuty.

Kontakty, které pouze čekají ve frontě, nezabírají IVR port.



**Poznámka:** Nabídka Flex v současné době zahrnuje 2 porty IVR pro každou licenci agenta bez ohledu na to, zda se jedná o licenci Standard nebo Premium a zda byla potvrzena nebo nahrazena nadlimitním využitím.

Využití IVR se počítá za období používání a po odečtení přidělených portů IVR od tohoto celkového počtu se určí, zda došlo k nadměrnému využití. Zákazníci si také mohou zakoupit další porty IVR nezávisle na licencích agenta.



## Hlasový nárok a přepěťová ochrana související s přiřazeným nevyužitým

Hlasová oprávnění souvisejí, ale jsou nezávislá na nároku předplatného na licence agenta a IVR. Řídí maximální počet současných hlasových hovorů, které může vaše předplatné mít. Je to v podstatě 3násobek počtu přiřazených licencí ve vašem předplatném. Je tomu tak proto, že každá licence zprostředkovatele opravňuje licencovaného agenta k hlasové cestě; a hlasové cesty pro kontakty, aby mohly používat každý ze 2 portů IVR dodávaných s licencemi agenta.

To se liší než: počet souběžných licencí agenta nebo portů IVR a počet oprávněných obou.

Přepěťová ochrana umožňuje, aby došlo k nadměrnému využití, pokud máte neočekávaný příliv kontaktů, a zároveň omezuje přepětí z přetížení naší služby a úroveň nadlimitního využití, které vám vznikne z přepětí.

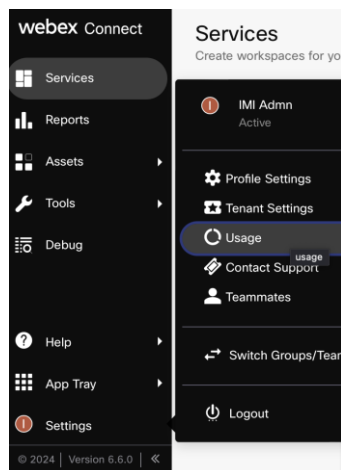
## Webex využití kontaktního centra Webex připojení digitálního kanálu

Zákazníkům ve všech regionech, kteří využívají službu Webex Connect pro digitální kanály (například SMS a WhatsApp), se v květnu 2024 začalo v souladu s podmínkami jejich smluv účtovat využívání jednotkových služeb nad rámec toho, co bylo zahrnuto v jejich předplatném.

Využití digitálního kanálu Webex kontaktního centra Connect zatím není v Centru Control k dispozici. Podrobnosti o tom, jak získat přístup k podrobnostem o využití, najdete na následujícím odkazu, který vysvětluje, jak může správce Webex Connect získat přístup k využití:

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

Webex Connect Admin Usage neodráží ani neoznačuje oprávněné jednotky využití. Vezměte prosím na vědomí, že toto použití bude zahrnovat veškeré použití; bez jakékoli úpravy nebo dopadu jednotek využití, které jsou zahrnuty ve vašich konkrétních předplatných oprávněných nabídkách.



## Často kladené otázky (FAQ)

### 1. Jak můžeme zabránit poplatkům za nadlimitní využití agenta?

Odpověď: V současné době není k dispozici přímá metoda, jak zabránit poplatkům agenta za nadlimitní využití. V budoucnu plánujeme zavést funkce, které tento problém vyřeší.

### 2. Existuje způsob, jak se vyhnout poplatkům za nadlimitní využití IVR portů?

Odpověď: V současné době neexistuje způsob, jak zcela zablokovat možnost IVR poplatků za nadlimitní využití portů, ale zkoumáme řešení jako součást našeho produktového plánu.

### 3. Může nákup dalších portů IVR zastavit nadměrnou zátěž?

Odpověď: Zakoupení dalších portů IVR zvyšuje počet dostupných portů, což může snížit pravděpodobnost nadměrného využití, ale zcela neeliminuje riziko.

### 4. Nemůže funkce přepětové ochrany zabránit přetížení portu IVR?

Odpověď: Přepětová ochrana je navržena tak, aby zabránila neočekávaným špičkám v objemu hovorů ovlivnit infrastrukturu kontaktního centra a zmírnila významné přetížení IVR portů. Nezaručuje nepřítomnost nadlimitních limitů, ale může snížit potenciální maximální nadlimitní využití. Procento přepětové ochrany nastavené na nulu (nebo 0%) by snížilo, ale nevyloučilo možnost vzniku poplatků za nadlimitní využití.

Chcete-li porozumět přepětové ochraně, zvažte následující příklad s použitím těchto hodnot:

*Standardní licence agenta: 10*

*Licence prémiových agentů: 4*

*porty navíc IVR: 2*

*Procento přepětí: 30% (které použijeme jako desetinnou hodnotu 0,3 v našem výpočtu)*

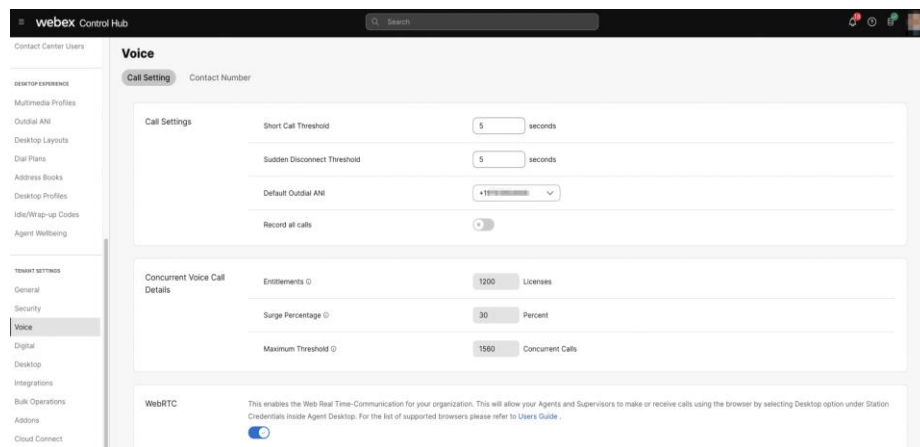
*Přidejte počet licencí agenta Standard a Premium:  $10 + 4 = 14$*

*Vynásobte celkový počet licencí agenta krát 3; pro počet hlasových cest:  $14 * 3 = 42$*

*Přidejte další IVR Zakoupené porty:  $42 + 2 = 44$*

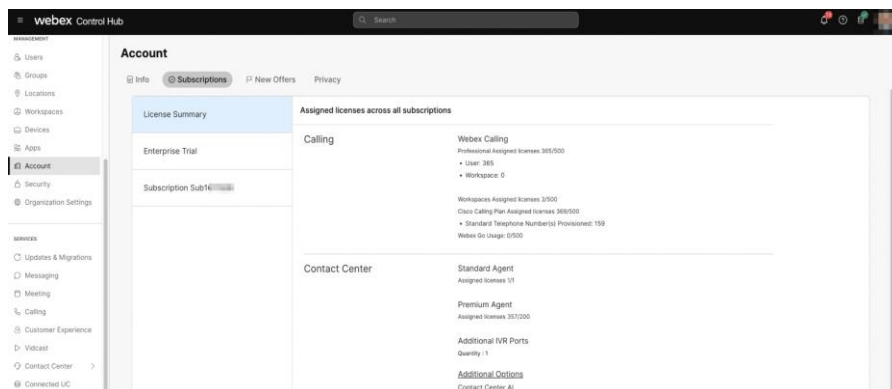
*Vynásobte 1 plus procento nárůstu jako desetinné číslo, abyste získali celkový možný počet přepětí hlasových kontaktů:  $1,3 * 44 = 57,2$  57 je celkový počet hovorů, které by tento ukázkový odběr zabral před tím, než by hlasové kontaktní hovory byly odmítnuté.*

Procento přepětové ochrany můžete zobrazit v Centru řízení. Můžete kontaktovat CSM nebo otevřít případ TAC a nechat jej upravit.



Přiřazené licence standardních agentů, licence agentů Premium a další zakoupené porty najdete také v Centru kontroly.

**Poznámka:** Tyto hodnoty se používají pro výpočet přepětí; ale kvůli omezení, které řešíme, se na této obrazovce zobrazí 1 nárok na prémiové, standardní a/nebo dodatečné IVR i v případě, že vaše předplatné obsahuje 0 z nich. Nadměrné používání způsobí nadlimitní využití.



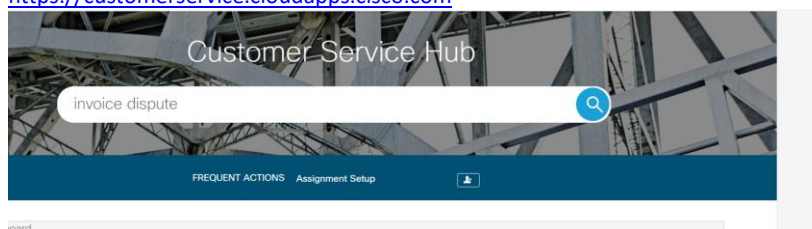
## 5. Jak vypadá faktura?

Níže je uveden redigovaný příklad toho, jak může vypadat faktura kontaktního centra s digitálními kanály Connect. Zobrazuje 3 agenty nadlimitního využití a některé využití připojení.

The screenshot displays a detailed invoice interface. At the top, there are links for 'Export', 'Print', and 'Email'. The 'Billing Address' and 'Service To Address' sections are visible, both with redacted information. Below these are sections for 'PURCHASE ORDER INFO', 'SALES INFO', 'TRANSACTION DETAILS', and 'CUSTOMER INFO'. The main part of the page is a table of items with columns for PO Line #, Item #, SKU, Duration, Qty, UOM, Tax, Unit Price, Extended Amount, and Action. The table lists various services like 'A-FLEX-3-CC Flex 3.0 for Contact Center' and 'A-WEBEX-CONNECT Webex Connect'. At the bottom right, there is a 'SUMMARY OF CHARGES' table showing 'Recurring Charges' at 0.00, 'Usage/Overage Charges' at 0.00, and a 'Total Amount (Incl. Tax)' at 0.00. The currency is listed as USD.

6. Viděli jsme data odsouhlasení karet použití a stále chceme vědět, jak rozporovat fakturu.

Odpověď: Obráťte se na CSM, který vám pomůže objasnit vaše použití. Spory o faktury se provádějí v Centru služeb zákazníkům: <https://customerservice.cloudapps.cisco.com>



## Příloha

### Související dokumenty

Další podrobnosti o tématech popsaných v této příručce naleznete v následujících dokumentech.

Dokument	Odkaz
<b>Využití hovorů</b>	<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>
<b>Připojení digitálních kanálů</b>	<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>
<b>Průvodce objednáváním</b>	<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>
<b>Datový list kontaktního centra Cisco Collaboration Flex 3.0</b>	<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>