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

**První zveřejnění:** 29. 09. 2023

**Poslední publikováno:** 2024-05-07

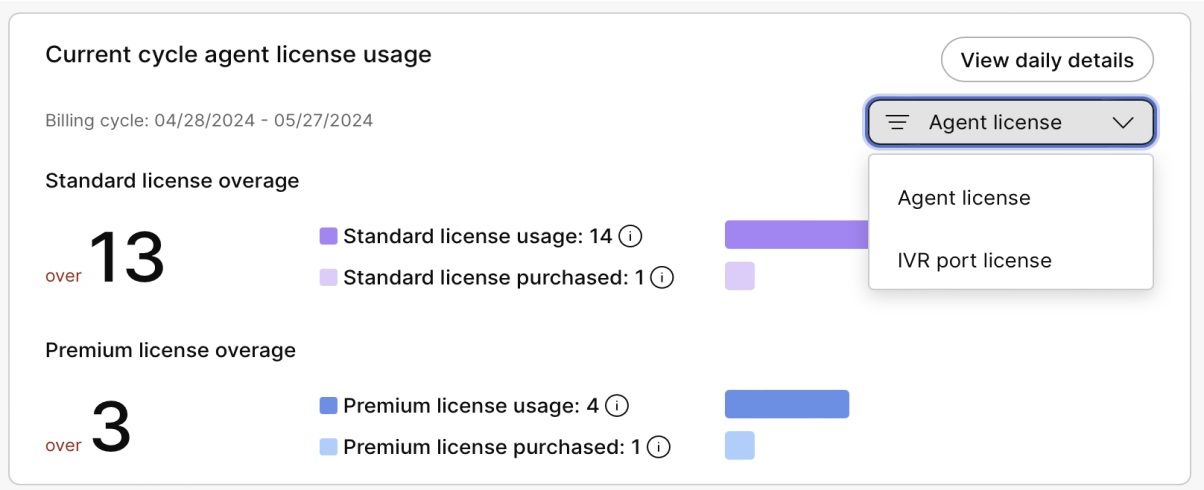
### Ústředí pro Severní a Jižní Ameriku

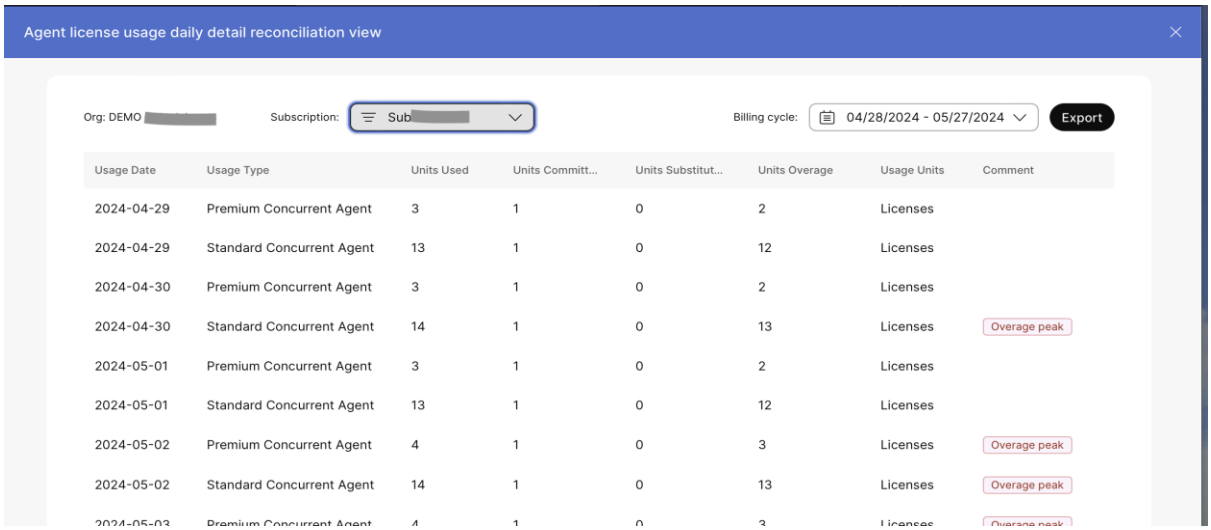
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387) Fax: 408 527-0883

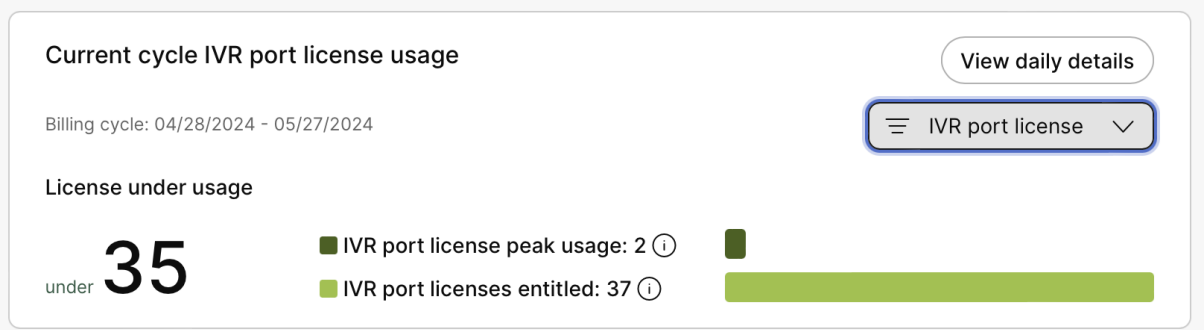
## Přehled

Karta aktuálního použití licence je k dispozici na vstupní stránce kontaktního centra Control Hub. Na této kartě si mohou správci a ostatní uživatelé s přístupem k úvodní stránce kontaktního centra Contact Center zobrazit počet licencí Premium a Standard pro agenty, který byl za aktuální fakturační cyklus využit v rámci předplatného. 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.

Poznámka: Tato funkce je momentálně k dispozici pouze v oblastech USA, Velké Británie a EU. ale bude ve všech regionech Webex kontaktních center v srpnu 2024.






Webex Contact Center Flex umožňuje zákazníkům, kteří používají platformy cloudových kontaktních center Cisco:
Používejte kontaktní služby ve flexibilním modelu. Předplatná Flex nabízejí nadlimitní skladové položky pro vaše sezónní potřeby a poskytují možnost přehodnotit závazné množství podle neplánovaných potřeb, aniž by se zvýšilo vaše měsíční závazné využití.

Podrobnosti o Webex kontaktním centru (Webex CC)

- 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.

Tento dokument obsahuje informace o využití a účtování nadlimitního využití u předplatných kontaktního centra Webex Contact Center.

## Co jsme upgradovali?

Zlepšujeme způsob, jakým sledujeme a účtujeme využití Webex služeb kontaktního centra. Aktualizujeme naše řešení cloudového kontaktního centra, abychom lépe vykazovali využití faktur nad rámec potvrzeného využití v předplatném.

## Co to pro vás znamená?

Pokud jste zákazníkem kontaktního centra Webex a využíváte více licencí, než jste zakoupili, mohou být nebo brzy uvidíte na faktuře poplatky za nadlimitní využití.

U zákazníků ze Spojených států amerických kteří si zakoupí paralelně přihlášené agenty, se začalo se sledováním počtů agentů a fakturací nadlimitního využití nad rámec závazného množství na fakturách z prosince 2022. Od února 2024 začali zákazníci ve Spojených státech s IVR nadlimitním využitím a/v nadlimitním využití jmenovaných agentů vidět na svých fakturách využití nadlimitního využití. Spojené království začalo fakturovat nadlimitní využití pro souběžné a jmenované agenty, stejně jako IVR na fakturách z února 2024. Region EU začne fakturovat nadlimitní využití v květnu 2024.
Austrálie, Nový Zéland, Japonsko a Kanada budou v září 2024 účtovat nadlimitní využití.

Tyto změny jsou prováděny za účelem dosažení větší srozumitelnosti a konsolidace dat o využití v centru Control Hub, v němž si mohou zákazníci zobrazit spotřebu různých služeb, jako je úložiště záznamů, WFO, PSTN, služby umělé inteligence atd.

### Kde je to dostupné?

Zatímco jsme původně implementovali nadlimitní vykazování a fakturaci pro zákazníky ve Spojených státech, globální nasazení probíhá během fiskálního roku 2024 společnosti Cisco. Zákazníci, kteří používají starší verze Webex kontaktního centra, neuvidí údaje o využití, dokud nepřejdou na nejnovější verzi Webex kontaktního centra.

### Kdy a kde mohu zobrazit své údaje o využití?

Zobrazení Odsouhlasení je dostupné po stisknutí tlačítka "Denní detail" na kartě Aktuální použití na vstupní stránce Kontaktního centra. Pracujeme také na implementaci možnosti zobrazení dat o využití v partnerském centru.

## Jak se určuje využití?

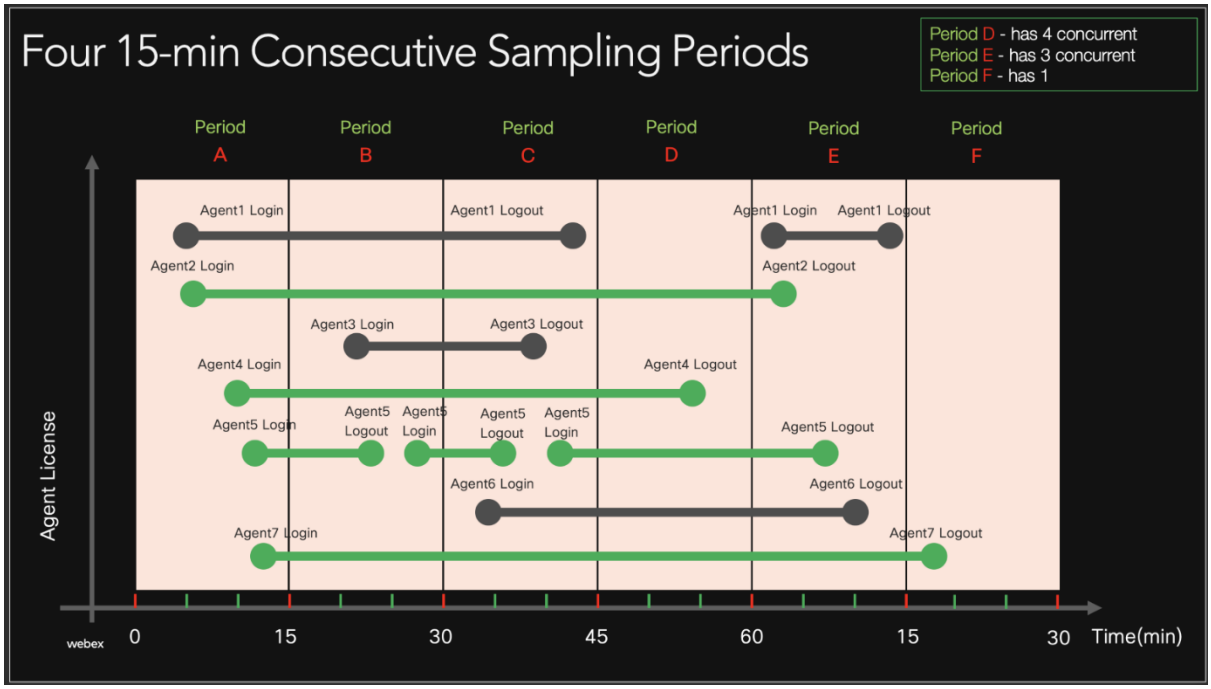
### Období využití

Období využití a stanovení nadlimitního využití probíhá měsíčně na základě data fakturace vašeho předplatného; čas použitý pro fakturaci je UTC. Pokud datum fakturace vašeho předplatného připadá například na 8. den v měsíci, období využití je od 8. dne tohoto měsíce do 7. dne následujícího měsíce.

### Paralelně pracující 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 přihlášeni 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.

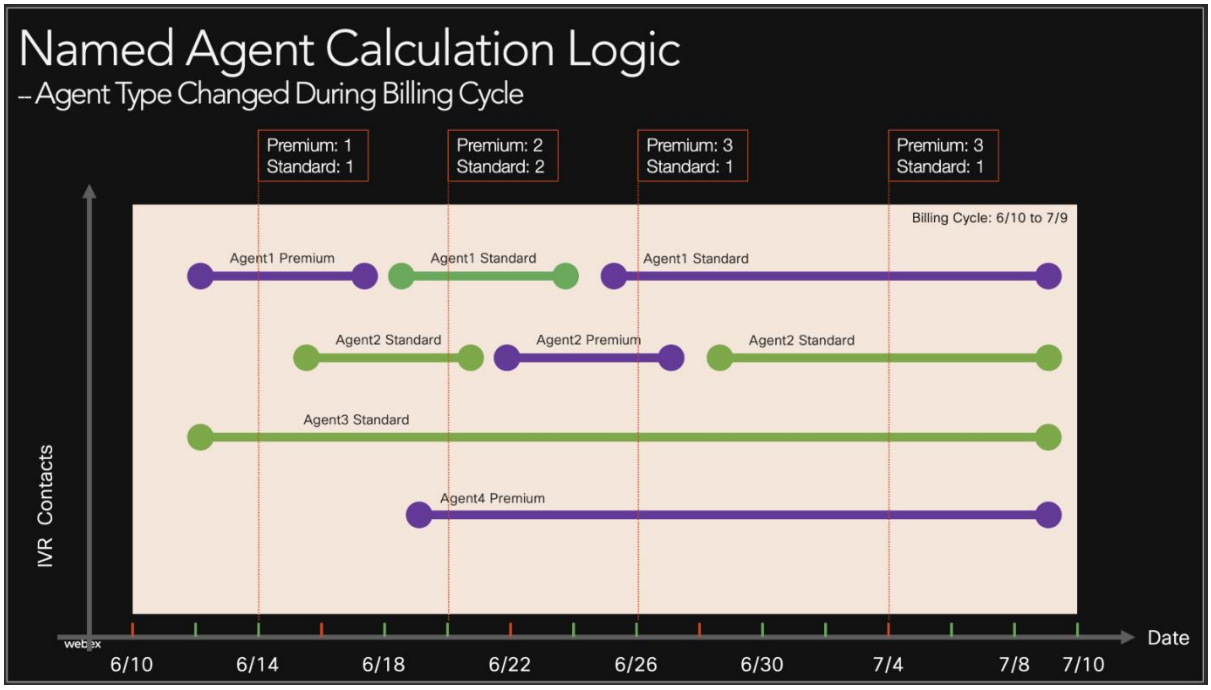

Four 15-min Consecutive Sampling Periods
Period D - has 4 concurrent
Period E - has 3 concurrent
Period F - has 1
Period A
Period B
Period C
Period D
Period E
Period F
Agent1 Login
Agent1 Logout
Agent1 Login
Agent1 Logout
Agent2 Login
Agent2 Logout
Agent3 Login
Agent3 Logout
Agent4 Login
Agent4 Logout
Agent5 Login
Agent5 Logout
Agent5 Login
Agent5 Logout
Agent5 Login
Agent5 Logout
Agent6 Login
Agent6 Logout
Agent7 Login
Agent7 Logout
Agent License
webex
0
15
30
45
60
15
30
Time(min)

## Pojmenovaní 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 (stejného 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.




## Nahrazení agenta Standard agentem Premium

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. Například:

- 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.

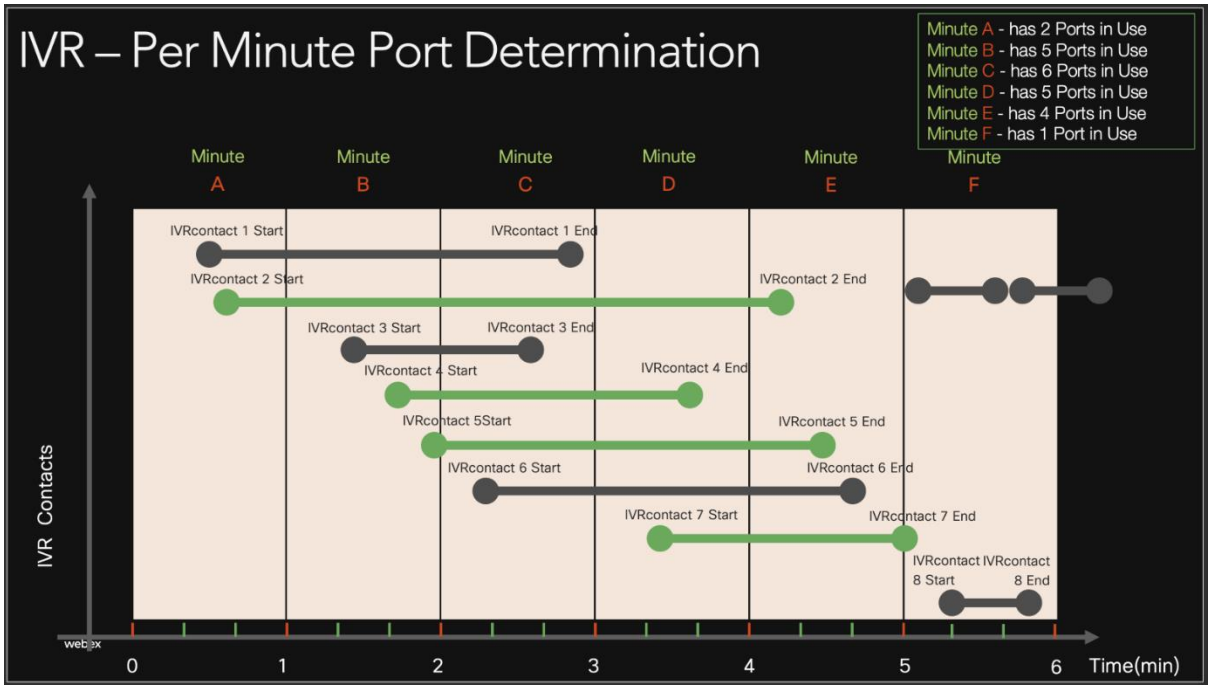
- Pokud 4. den použijete 1 licenci Standard a 12 licencí Premium, budete mít nadlimitní využití dvou licencí Premium. To není v rozporu s náhradou, ke které došlo 2. den, avšak licence Standard nemohou být použity jako náhrada za licence Premium.

## Využití portů 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 přesměrována 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 se jedná o využití závazného množství, nebo o nadlimitní využití.
IVR porty nejsou stejné jako hlasová oprávnění.
IVR K překročení limitu může dojít na omezené úrovni, a to i v případě, že byla přepěťová ochrana hlasových nároků nastavena na hodnotu 0.

Využití IVR se sčítá 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.




Více informací o objednávání naleznete na stránce https://www.cisco.com/c/en/us/partners/tools/collaboration-ordering-guides.html.