



## **Licensforbrug og rapportering for Cisco Webex Contact Center**

**Først udgivet:** 29-09-2023

**Senest udgivet:** 2024-05-07

### **Hovedkontor i USA**

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706 USA

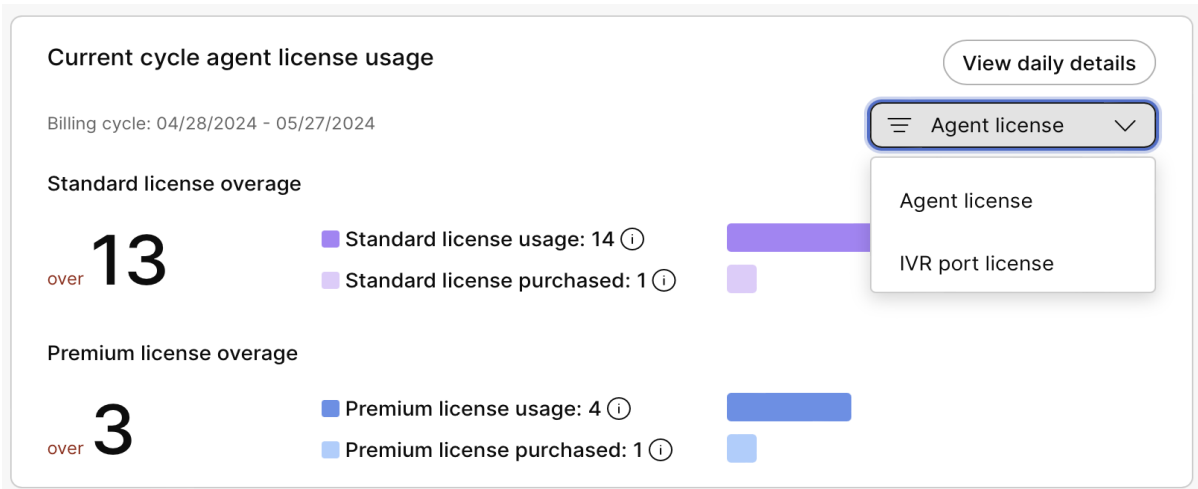
<http://www.cisco.com> Tlf.: 408 526-4000

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

## Oversigt

Licensens aktuelle brugskort er tilgængeligt på Control Hubs kontaktcenterlandingside. Dette kort giver administratorer og alle med adgang til kontaktcenterets landingside mulighed for at se antallet af Premium- og Standard-agentlicenser, som deres abonnement har brugt i løbet af den aktuelle faktureringscyklus. Det angiver, hvad faktureringscyklussen er, hvor mange licenser der er købt, og om antallet af dem er over eller under det tilladte. Det giver også mulighed for valg af IVR licensbrug. Både agent- og IVR brug angiver daglige oplysninger om en valgt cyklus.

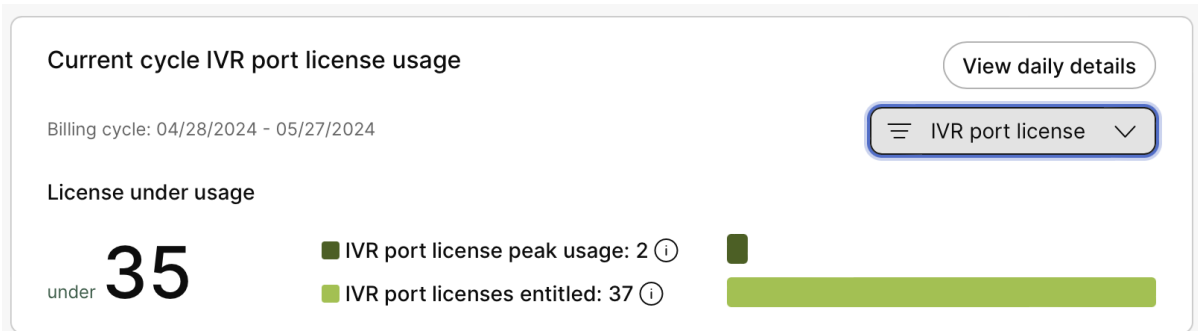
Bemærk: Denne funktion er i øjeblikket kun tilgængelig i USA, Storbritannien og EU. men vil være i alle Webex kontaktcenterområder i august 2024.



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



Webex Contact Center Flex giver kunder, der bruger Cisco's cloudbaserede kontaktcenterplatforme, mulighed for at bruge kontakttjenester i en fleksibel model. Flex-abonnementer har varenumre for overforbrug til dine sæsonbestemte behov og giver mulighed for at gennemgå det allokerede antal ved ikke-planlagte behov uden at øge dit månedlige allokerede forbrug.

#### Oplysninger om Webex kontaktcenter (Webex CC)

- Varenumre for overforbrug føjes automatisk til hver ordre.
- Varenumre for overforbrug har priser og rabatter, der er adskilt fra allokerede varenumre.
- Varenumre for overforbrug tages i betragtning for ethvert forbrug over allokerede værdier for agenter, porte og Webex WFO.
- Overforbrug faktureres bagud.
- Yderligere forbrug øger ikke allokeringen for varenumre.

Dette dokument indeholder oplysninger om forbrug og fakturering af overforbrug for Webex Contact Center-abonnementer.

#### [Hvad opgraderede vi?](#)

Vi forbedrer den måde, hvorpå vi sporer og kontrollerer Webex kontaktcentertjenester. Vi opdaterer vores cloud-kontaktcenterløsning for bedre at kunne rapportere fakturaforbruget over det bindende forbrug i abonnementet.

#### [Hvad betyder det for dig?](#)

Hvis du er Webex Contact Center-kunde, og du bruger flere licenser, end du har købt, har du muligvis eller vil snart se gebyrer for overforbrug på din faktura.

Amerikanske kunder, der køber samtidige agenter, begyndte at få deres agentoptællinger sporet og faktureret i forhold til overforbrug, der gik over deres allokerede antal, på fakturaerne for december 2022. Fra februar 2024 begyndte kunder i USA med IVR overforbrug og/overforbrug af navngivne agenter at se overforbrug på deres fakturaer. Storbritannien begyndte også at fakturere for overforbrug for samtidige og navngivne agenter samt IVR i fakturaerne fra februar 2024. EU-regionen begynder at fakturere for overforbrug i maj 2024.

Australien, New Zealand, Japan og Canada vil alle fakturere overforbrug i september 2024.

Dette er en del af en større indsats, der skal skabe klarhed og konsolidering af data om forbrug i Control Hub, hvor kunderne kan se forbrug af forskellige servicere såsom lagring af optagelser, WFO, PSTN, AI-servicer og andet.

Hvor er dette tilgængeligt?

Mens vi oprindeligt implementerede rapportering af overforbrug og fakturering for kunder i USA, er den globale implementering i gang i løbet af Ciscos regnskabsår 2024. Kunder, der bruger ældre versioner af Webex Contact Center, kan ikke se brugsdata, før de migrerer til den nyeste version af Webex kontaktcenter.

Hvornår og hvor kan jeg se mine data om forbrug?

Visningen Afstemning er tilgængelig fra knappen "Daglige oplysninger" på kortet Aktuel brug på kontaktcenterets landingsside. Vi arbejder også på at implementere muligheden for, at brugsdata kan være synlige i Partner Hub.

Hvordan bestemmes forbruget?

Forbrugsperiode

Forbrugsperioden og bestemmelsen af overforbrug sker på månedsbasis ud fra faktureringsdatoen for dit abonnement. I forbindelse med fakturering beregnes tiden som UTC. Hvis for eksempel dit abonnements faktureringsdato er den 8. i måneden, er din brugsperiode fra den 8. i denne måned til den 7. i den næste måned.

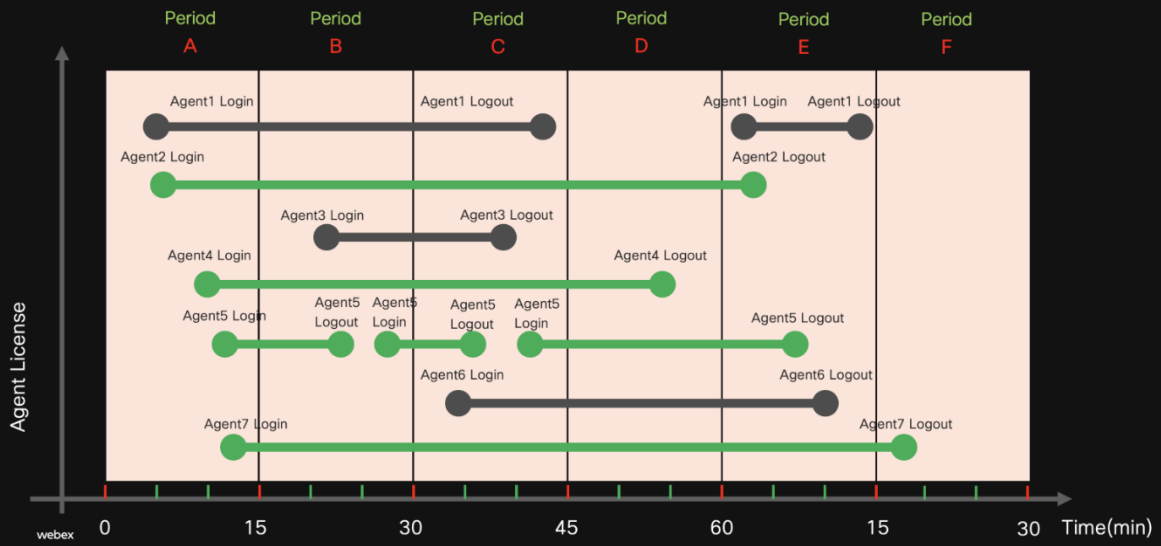
Samtidige agenter

Modellen med samtidige agenter gør det muligt for kontaktcentret at tildele et vilkårligt antal agenter baseret på kravene. Forbrug tælles som det højeste antal agenter, der samtidigt er logget på. For at tage højde for ændringer i vagthold angiver en forbrugsoptælling af agenter, at agenterne var logget på i mindst ét minut i hver af fire på hinanden følgende 15-minutters eksempelperioder.

Illustrationen viser, at i løbet af den 4. tidsperiode i eksemplet (periode D: minut 45 til 60) tælles Agent 2, Agent 4, Agent 5 og Agent 7 alle med. I alt fire samtidige agenter.

# Four 15-min Consecutive Sampling Periods

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



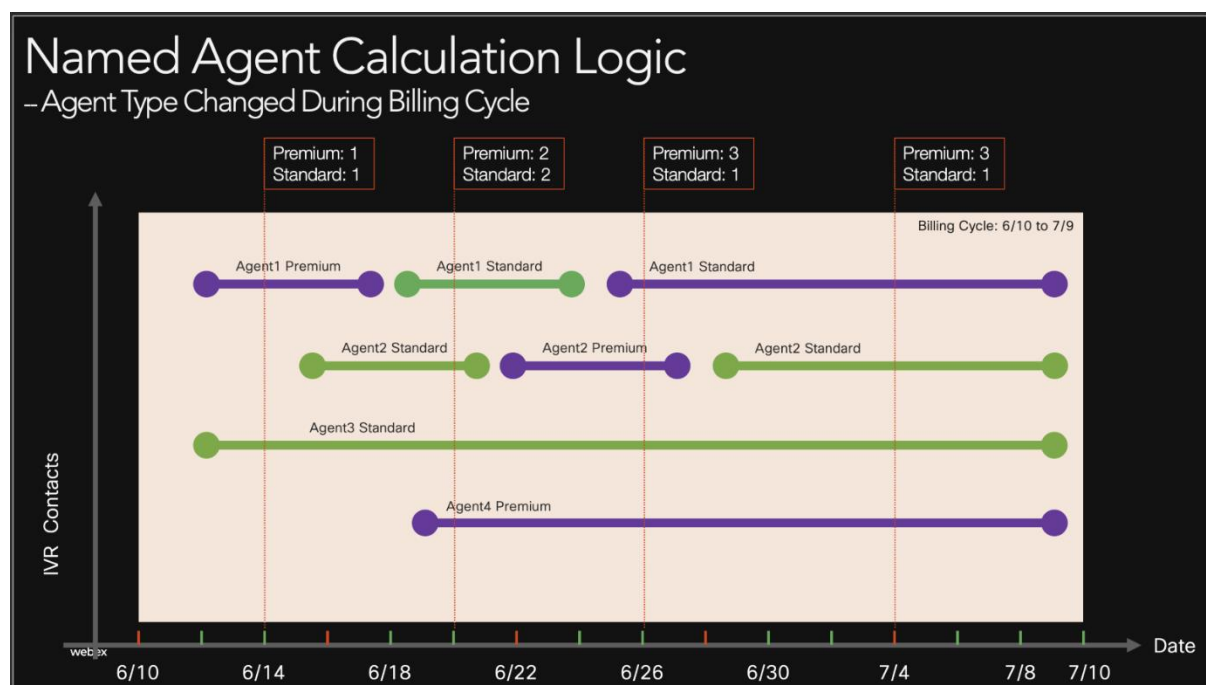
## Navngivne agenter

I modellen med navngivne agenter tælles en licens for hver agent, der logger på Webex Contact Center i løbet af måneden (bestemt ud fra abonnements faktureringsdato).

- Hvis 10 agenter (af samme type – Standard eller Premium) logger ind i løbet af måneden, så bruges der 10 navngivne agenter.
- Hvis kun 6 af de 10 agenter logger ind i løbet af måneden, bruges der 6 navngivne agenter.
- Hvis alle 10 agenter logger ind, og en af de 10 agenter slettes, og der oprettes en anden agent, som også logger på i løbet af samme måned, så bruges der 11 navngivne agenter.

Overforbrug forekommer, når der tildeles og indlogges flere agenter med enten Premium- eller Standard-licens end antallet af licenser, der er bekræftet for kunden.

En agent tælles kun som én licens i løbet af faktureringscyklussen: Når den først er Premium i perioden, tælles den som Premium.



## Substitution af Standard-agent med Premium-agent

Substitutionspolitikken tillader, at Premium-agentlicenser substituerer Standard-agentlicenser for at reducere og/eller eliminere overforbrug af Standard-licenser. Dette afhænger af, om kunden forpligter sig til at bruge Premium-agentlicenser. Denne substitutionsbestemmelse udføres dagligt. F.eks.:

- Hvis du på dag 1 har 10 Premium- og 10 Standard-licenser, kan du bruge 10 Standard- og 10 Premium-licenser. Du vil ikke have noget overforbrug.
- Hvis du på dag 2 bruger 15 Standard- og ingen Premium-licenser, kan du bruge 5 af dine Premium-licenser som Standard-forbrug. Du får ikke noget overforbrug.
- Hvis du på dag 3 bruger 15 Standard- og 10 Premium-licenser, kan du have et overforbrug på fem Standard-licenser.

- Hvis du på dag 4 bruger 1 Standard- og 12 Premium-licenser, kan du have et overforbrug på to Premium-licenser. Dette ophæver ikke den substitution, der fandt sted på dag 2, men Standard-pladser kan ikke erstatte Premium-pladser.

### Brug af IVR-port

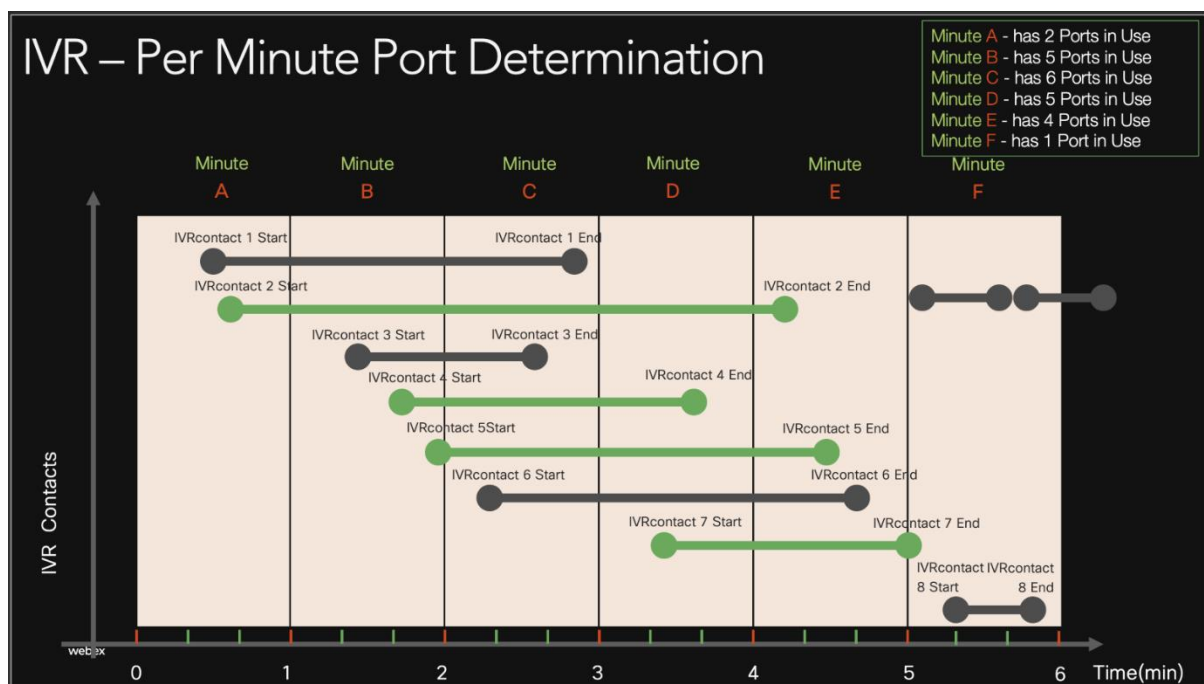
IVR-porte bruges, når kontakter interagerer med systemets menuer og prompter, uanset om de udfører selvbetjening eller navigerer rundt, fordi de gerne vil dirigeres hen til en agent for at få assistance. De tælles som samtidige forbindelser inden for et minut. Kontakter, der blot venter i kø, optager ikke en IVR port.

Bemærk: Flex-tilbuddet bundter i øjeblikket 2 IVR-porte sammen for hver agentlicens, uanset om det er en Standard- eller Premium-licens, og uanset om den er allokeret eller påløbet som overforbrug.

IVR-porte er ikke det samme som stemmerettigheder.

IVR Overforbrug kan forekomme til et begrænset niveau niveauet, selvom overspændingsbeskyttelsen for stemmeberettigelse var indstillet til 0.

IVR-forbrug summeres over brugsperioden, og antallet af bundtede IVR-porte trækkes fra denne total for at afgøre, om forbruget er for stort. Kunder kan også købe yderligere IVR-porte uafhængigt af agentlicenser.



Få flere oplysninger om bestilling ved at

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