

Licensforbrug og rapportering for Cisco Webex Contact Center

Først udgivet: 2023-09-29

Senest opdateret: 2024-11-7

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

SPECIFIKATIONERNE OG OPLYSNINGERNE OM PRODUKTERNE I DENNE MANUAL KAN ÆNDRES UDEN VARSEL. ALLE ERKLÆRINGER, OPLYSNINGER OG ANBEFALINGER I DENNE MANUAL MENES AT VÆRE KORREKTE, MEN ER ANGIVET UDEN GARANTI AF NOGEN ART, HVERKEN UDTRYKTE ELLER UNDERFORSTÅEDE. BRUGERNE HAR DET FULDE ANSVAR FOR ANVENDELSEN AF PRODUKTERNE.

SOFTWARELICENSEN OG DEN BEGRÆNSEDE GARANTI FOR DET MEDFØLGENDE PRODUKT ER ANFØRT I DEN INFORMATIONSPAKKE, DER FØLGER MED PRODUKTET, OG ER INDFØJET HERI MED DENNE REFERENCE. HVIS DU IKKE KAN FINDE SOFTWARELICENSEN ELLER DEN BEGRÆNSEDE GARANTI, SKAL DU KONTAKTE EN REPRÆSENTANT FRA CISCO FOR AT FÅ EN KOPI.

Cisco-implementering af TCP-headerkomprimering er en ændring af et program, der er udviklet af University of California, Berkeley (UCB) som en del af UCB's offentlige domæneversion af UNIX-operativsystemet. Alle rettigheder forbeholdes. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

UANSET ANDRE GARANTIER HERI LEVERES ALLE DOKUMENTFILER OG AL SOFTWARE FRA LEVERANDØRERNE "SOM DE ER" MED ALLE EVENTUELLE FEJL. CISCO OG OVENNÆVNTE LEVERANDØRER FRALÆGGER SIG ALLE GARANTIER, UDTRYKTE ELLER UNDERFORSTÅEDE, HERUNDER, MEN UDEN BEGRÆNSNING, GARANTIER FOR SALGBARHED, EGNETHED TIL BESTEMTE FORMÅL ELLER GARANTIER I FORBINDELSE MED KØB, BRUG ELLER HANDELSPRAKSIS.

CISCO ELLER DENNES LEVERANDØRER FRASKRIVER SIG ETHVERT ERSTATNINGSANSVAR FOR EVENTUELLE FØLGESKADER, DIREKTE ELLER INDIREKTE SKADER, HERUNDER, UDEN BEGRÆNSNING, TAB AF FORVENTEDE INDTÆGTER ELLER TABTE DATA SOM FØLGE AF BRUG ELLER MANGLENDE MULIGHED FOR AT BRUGE DENNE MANUAL, SELV I DE TILFÆLDE HVOR CISCO ELLER DENNES LEVERANDØRER ER BLEVET GJORT OPMÆRKSOM PÅ MULIGHEDEN FOR, AT SÅDANNE SKADER KAN OPSTÅ.

Eventuelle IP-adresser (Internet Protocol) og telefonnumre i nærværende dokument er ikke faktiske adresser og telefonnumre. Alle eksempler, skærbilleder, netværkstopologidiagrammer og øvrige figurer, som er inkluderet i dette dokument, vises kun i illustrativt øjemed. Enhver brug af faktiske IP-adresser eller telefonnumre i det illustrative indhold er utilsigtet og tilfældigt.

Alle trykte kopier og dupliserede bløde kopier betragtes som ukontrollerede kopier, og den originale onlineversion skal henvises til for den nyeste version.

Cisco har over 200 kontorer på verdensbasis. Adresser, telefonnumre og faxnumre findes på Ciscos websted på www.cisco.com/go/offices.

Cisco og Cisco-logoet er varemærker eller registrerede varemærker tilhørende Cisco og/eller tilknyttede selskaber i USA og andre lande. Gå til denne URL-adresse for at få vist en liste over Ciscos varemærker: www.cisco.com/go/trademarks. Nævnte tredjepartsvaremærker tilhører deres respektive ejere. Brugen af ordet partner er ikke udtryk for et partnerskab mellem Cisco og en anden virksomhed. (1110R)

© 2024, Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.

Indhold

About This Guide	4
Introduction	4
Webex Contact Center (Webex CC) Subscription details	4
View Units of Usage against Entitlement	4
Current Usage Card on Control Hub’s Contact Center Landing Page	4
Agent License Usage card	5
IVR port License Usage card	5
The Reconciliation ‘Daily Detail’ view	5
Multiple Subscriptions	6
How is usage determined?	6
Usage Period	6
Concurrent agents	6
Named Agents	7
Premium for Standard agent substitution	7
IVR Port usage	8
Voice Entitlement and Surge Protection related to Assigned not Used	9
Webex Contact Center Webex Connect Digital Channel usage	9
Frequently Asked Questions (FAQs)	9
1. How can we prevent agent overage charges?	9
2. Is there a way to avoid IVR port overage charges?	9
3. Can purchasing additional IVR ports stop overages?	10
4. Can’t the surge protection feature prevent IVR port overage?	10
5. What does an invoice look like?	11
6. We saw the Usage Card Reconciliation data, and still want to know how to dispute an invoice.	12
Appendix	12
Related Documents	12

Om denne vejledning

Denne vejledning beskriver, hvordan du licenserer brugsdata og rapportering for Cisco Webex Contact Center.

Denne vejledning er primært beregnet til Webex CC-partnere og tjenesteudbydere, der skal bruge kontaktcenterlicenser. Målgruppen for dette dokument bør være bekendt med Ciscos kontaktcenterprogrammer og de generelle teknikker til teknisk opdatering.

Indledning

Oversigt over licensbrugsdata og rapportering for Webex kontaktcenter

Som Webex Contact Center-kunde er du kernen i vores forpligtelse til at tilbyde en service, der er både omfattende og fleksibel, så den passer til de unikke krav i din virksomhed. Vi leverer et spektrum af tjenester, der er designet omkring forskellige faktureringsstrukturer, fra abonnementsplaner inklusive et bestemt antal serviceenheder til pay-per-use-modeller, der giver dig den tilpasningsevne, din virksomhed måtte kræve.

Vores dedikation strækker sig til at sikre, at du altid er velinformeret om din servicebrug. Med løbende forbedringer af vores systemer forbedres den måde, hvorpå du får adgang til og interagerer med dine brugsdata. Det betyder mere detaljerede data, dybere indsigt og forbedrede kontroller, der er afgørende for effektiv faktureringsstyring.

Vi bestræber os på at forbedre den måde, hvorpå vi overvåger og tager højde for brugen af Webex kontaktcentertjenester. Vi fokuserer især på at forbedre vores cloud-kontaktcenterløsning for at give mere præcis rapportering af fakturaforbrug, der går ud over det bindende forbrug i dit abonnement.

Dette dokument indeholder oplysninger om forbrug og fakturering af overforbrug for Webex Contact Center-abonnementer. Den fungerer også som en guide til, hvordan du kan finde og fortolke dit serviceforbrug for dine abonnementer.

Efterhånden som vores rapporteringsfunktioner udvikler sig, opdaterer vi dette dokument for at holde dig informeret om den seneste udvikling og sikre, at du har de mest aktuelle og handlingsrettede oplysninger lige ved hånden.

Oplysninger om abonnement på Webex Contact Center (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.

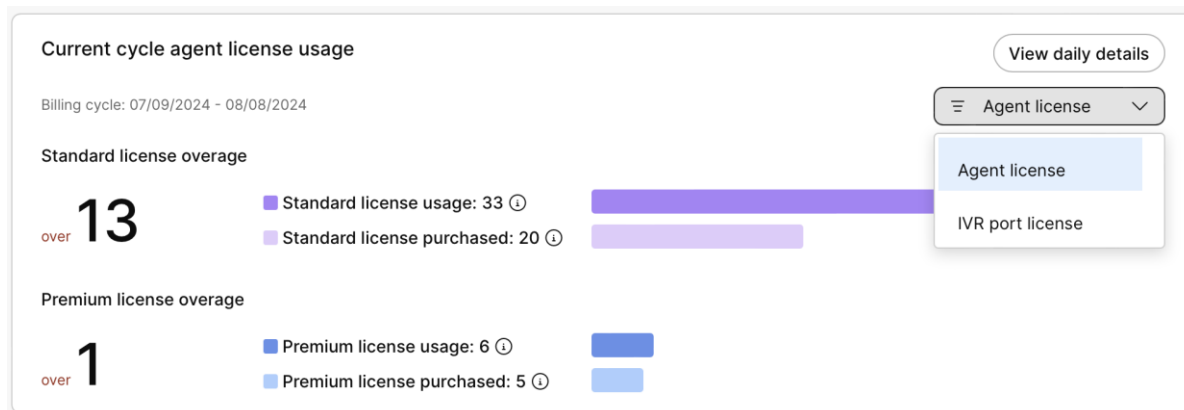
Få vist brugsenheder i forhold til berettigelse

De beskrevne funktioner er tilgængelige globalt for Webex kontaktcenterabonnementer.

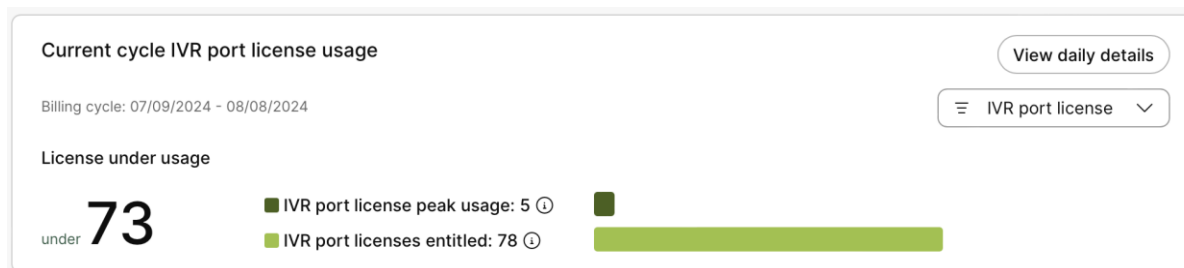
Aktuelt brugskort på Control Hubs kontaktcenterlandingside

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 giver daglige oplysninger om en valgt cyklus.

Brugskort til agentlicens



IVR port Licens Brugskort



Visningen "Daglige detaljer" i afstemningen

Knappen **Daglige oplysninger** på kortet Aktuel brug på kontaktkcenterets landingsside giver adgang til daglige niveauoplysninger, der er relateret til dine abonnemeter og deres faktureringscyklusser. Vi arbejder også på at implementere muligheden for, at brugsdata kan være synlige i Partner Hub.

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	

Flere abonnementer

Hvis din organisation har mere end ét "aktivt" Webex kontaktcenterabonnement: Du kan se alt dit abonnementsforbrug og alle dine berettigelser samlet i visningerne Aktuelt forbrug og Afstemning. Når alle abonnementsrettigheder er udnyttet, faktureres eventuelt overforbrug til dit "primære" abonnement, som er det ældste abonnement hos Webex kontaktcenter.

Rullelisten Abonnement giver dig adgang til de daglige detaljer for abonnementer, der ligger inden for posttilgængelighedsperioden. Dette omfatter nogle abonnementer, der ikke længere er aktive.

Hvordan bestemmes forbruget?

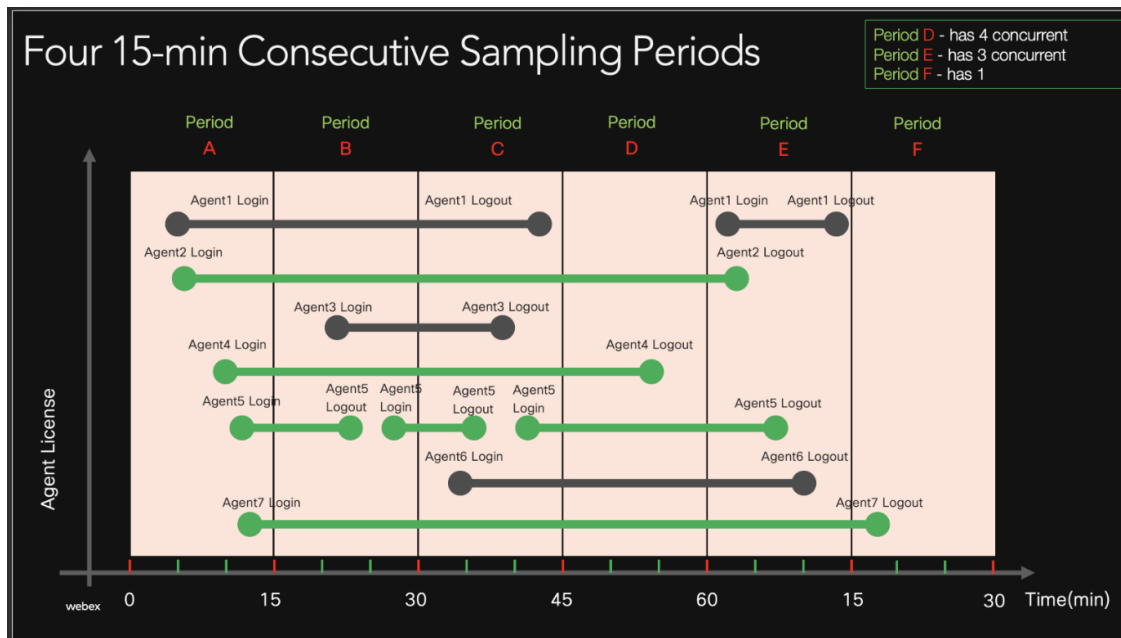
Brugsperiode

Brugsperioden og bestemmelsen af overforbrug er månedlig baseret på faktureringsdatoen for dit abonnement; til fakturering beregnes tiden som UTC (Universal Time Coordinated). For eksempel, hvis 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 eksemplerperioder.

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.



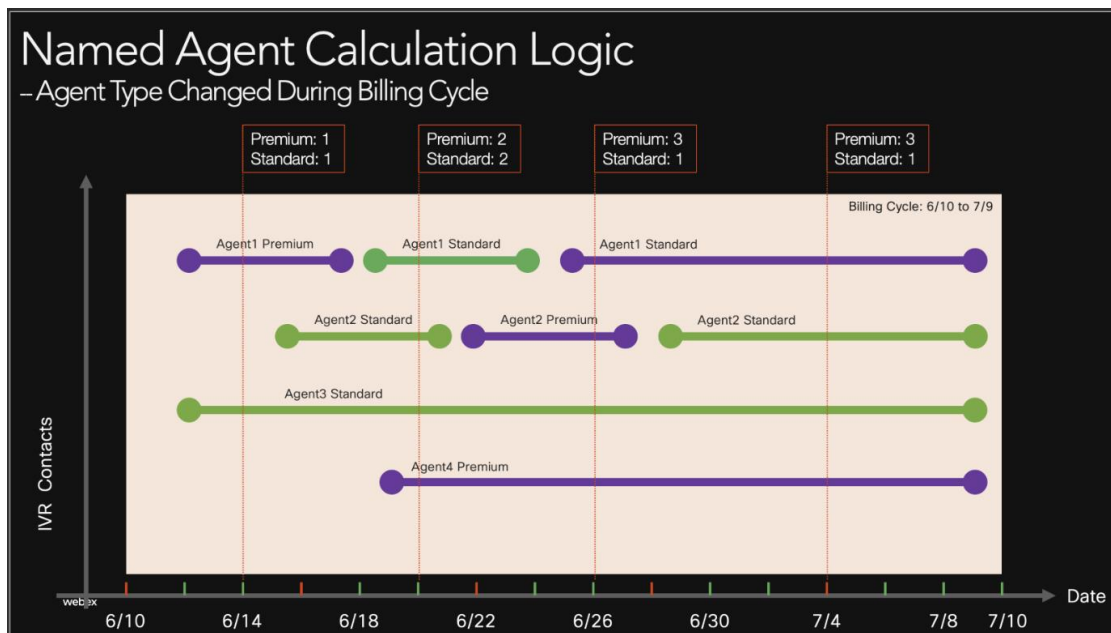
Navngivne agenter

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.



Premium for udskiftning af standardagenter

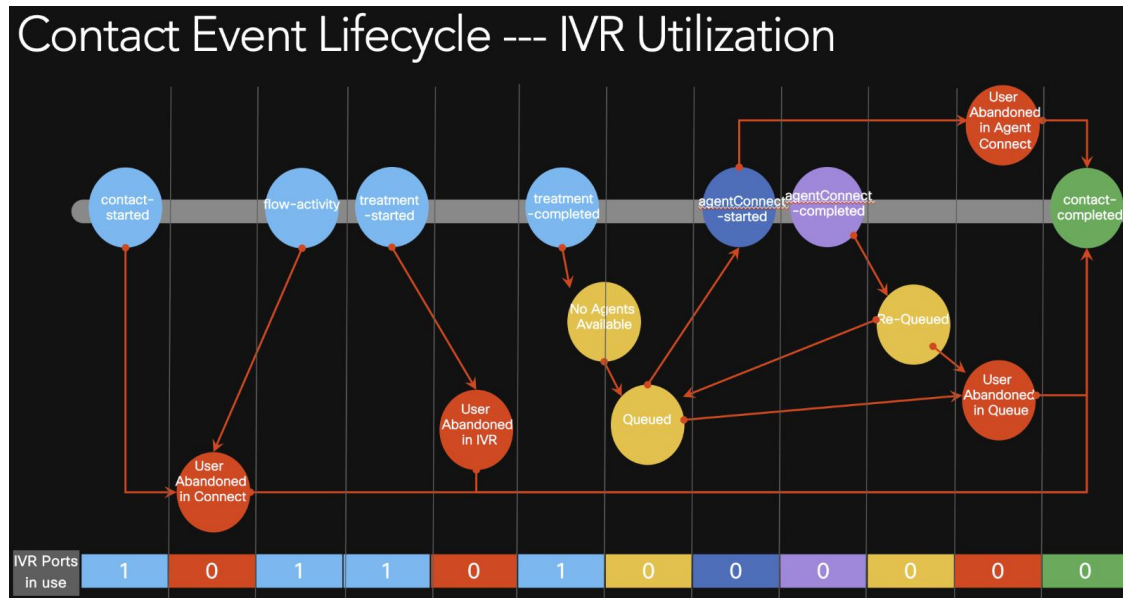
Substitutionspolitikken tillader, at Premium-agentlicenser substituerer Standard-agentlicenser for at reducere og/eller eliminere overforbrug af Standard-licenser. Dette afhænger af, om kunden forpligter sig til at bruge Premium-agentlicenser. Denne substitutionsbestemmelse udføres dagligt. For eksempel:

- 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 udskiftning, der fandt sted på dag 2, men standardsæder kan ikke erstatte premium.

Brug af IVR port

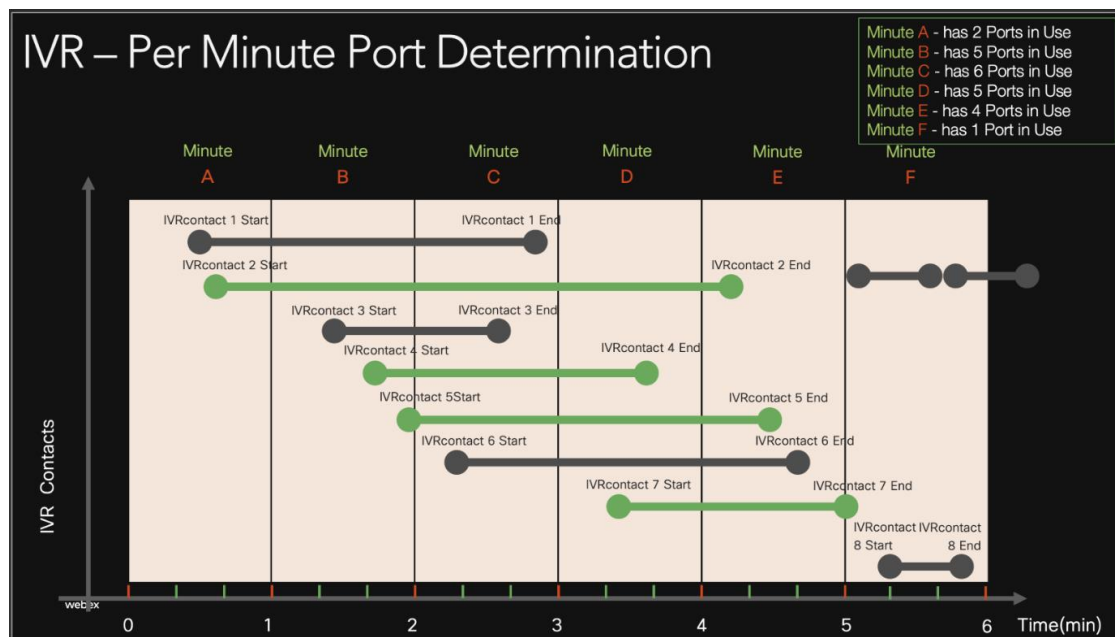
IVR-porte bruges, når kontakter interagerer med systemets menuer og prompts, uanset om de udfører selvbetjening eller navigerer rundt, fordi de gerne vil dirigeres hen til en agent for at få assistance. De tælles som samtidige forbindelser inden for et minut.

Kontakter, der blot venter i kø, optager ikke en IVR port.



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

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.



Stemmeberettigelse og overspændingsbeskyttelse relateret til Tildelt ikke brugt

Stemmeberettigheder er relaterede, men uafhængige af et abonnements ret til agent- og IVR-licenser. Den styrer, hvor mange samtidige taleopkald dit abonnement maksimalt kan have. Det er i bund og grund 3 gange antallet af tildelte licenser i dit abonnement. Dette skyldes, at hver agentlicens giver en talesti til den licenserede agent, og stemmestier, så kontaktpersoner kan bruge hver af de 2 IVR porte, der følger med agentlicenserne.

Dette er forskelligt fra: antallet af samtidige agentlicenser eller IVR-porte og antallet af berettigede for en af dem.

Overspændingsbeskyttelse tillader overforbrug at forekomme, hvis du har en uventet tilstrømning af kontakter, samtidig med at du begrænser stigningen fra at overvælde vores service og niveauet af overforbrug, du pådrager dig fra bølgen.

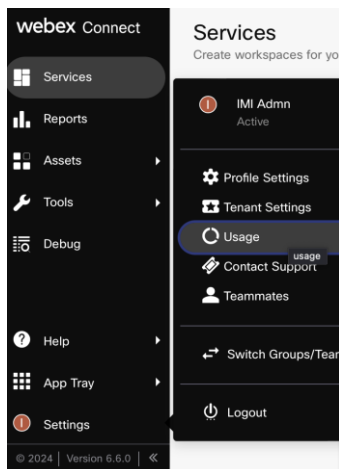
Brug af Webex kontaktcenter Webex oprette forbindelse til digitale kanaler

Kunder i alle regioner, der bruger Webex Connect til digitale kanaler (såsom SMS og WhatsApp), begyndte at blive faktureret for brug af enhedstjenester ud over det, der var inkluderet i deres abonnementer i maj 2024 i overensstemmelse med vilkårene i deres aftaler.

Webex Contact Centers Connect Digital Channel Usage er endnu ikke tilgængelig i Control Hub. Du kan finde flere oplysninger om, hvordan du får adgang til dine brugsoplysninger, ved at besøge følgende link, der forklarer, hvordan din Webex Connect-administrator kan få adgang til brugen:

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

Webex Connect Admin Brug afspejler eller angiver ikke berettigede brugsenheder. Bemærk, at denne brug omfatter al brug; uden nogen justering eller påvirkning af brugsenheder, der er inkluderet i dine specifikke abonnementer med titlen Tilbud.



Ofte stillede spørgsmål

1. Hvordan kan vi forhindre gebyrer for overforbrug af agenter?

Svar: På nuværende tidspunkt er en direkte metode til at forhindre gebyrer for agentoverforbrug ikke tilgængelig. Vi planlægger at introducere funktioner til at løse dette i fremtiden.

2. Er der en måde at undgå IVR havneoverdoseringsgebyrer på?

Svar: I øjeblikket er der ingen måde helt at blokere muligheden for IVR portoverforbrugsafgifter, men vi undersøger løsninger som en del af vores produktkøreplan.

3. Kan køb af ekstra IVR porte stoppe overforbrug?

Svar: Køb af yderligere IVR porte øger antallet af tilgængelige porte, hvilket kan mindske risikoen for overforbrug, men eliminerer ikke risikoen helt.

4. Kan overspændingsbeskyttelsesfunktionen ikke forhindre IVR portoverdosering?

Svar: Overspændingsbeskyttelse er designet til at forhindre uventede spidser i opkaldsvolumen i at påvirke kontaktcenterinfrastrukturen og til at afbøde betydelige IVR portoverforbrug. Det garanterer ikke, at der ikke er overforbrug, men kan reducere det potentielle maksimale overforbrug. Overspændingsbeskyttelsesprocent indstillet til nul (eller 0 %) ville reducere, men ikke eliminere muligheden for at pådrage sig gebyrer for overforbrug.

For at forstå overspændingsbeskyttelse skal du overveje følgende eksempel ved hjælp af disse værdier:

Standardagentlicenser: 10

Premium Agent-licenser: 4

Ekstra IVR Porte: 2

Overspændingsprocent: 30 % (som vi vil bruge som decimalværdi .3 i vores beregning)

Tilføj antallet af Standard- og Premium-agentlicenser: $10 + 4 = 14$

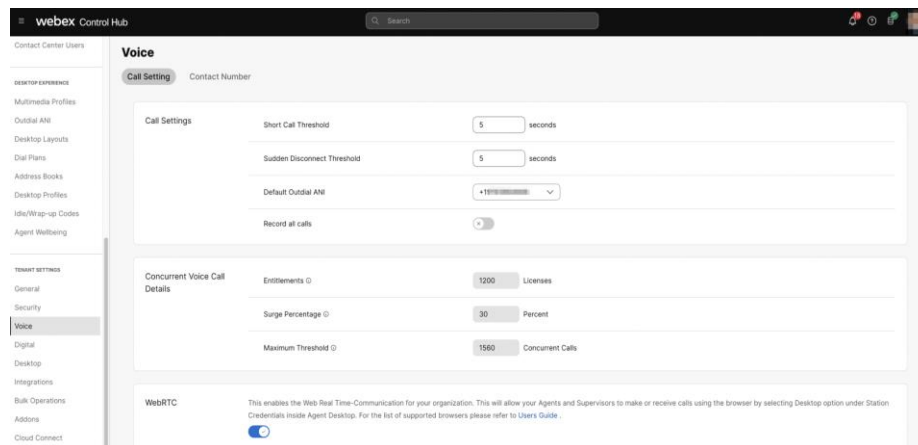
*Multipliser det samlede antal agentlicenser gange 3; for antallet af stemmestier: $14 * 3 = 42$*

Tilføj de ekstra IVR Købte porte: $42 + 2 = 44$

Multipliser med 1 plus Overspændingsprocenten som decimal for at få det samlede antal mulige

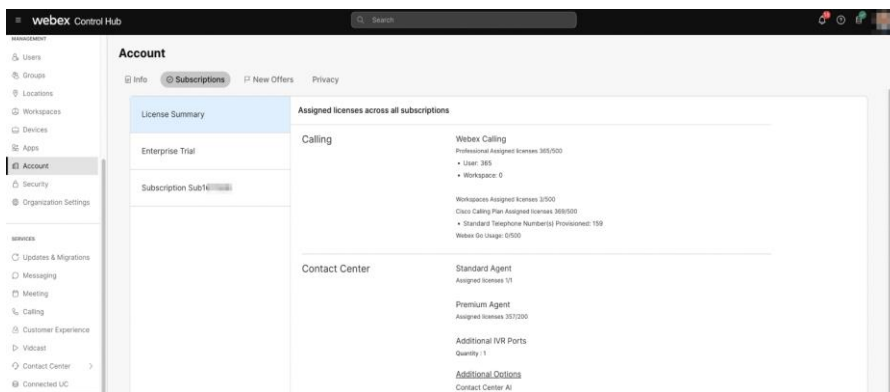
*Overspændingsstemmekontakter: $1.3 * 44 = 57.2$ 57 er det samlede antal opkald, som dette eksempelabonnement ville tage, før talekontaktopkald ville være Afvist.*

Du kan se din overspændingsbeskyttelsesprocent i Control Hub. Du kan kontakte en CSM eller åbne en TAC-sag for at få den justeret.



Tildelte standardagentlicenser, Premium Agent-licenser og yderligere købte porte kan også findes i Control Hub.

Bemærk: Disse værdier bruges til overspændingsberegning; men på grund af en begrænsning, vi adresserer, viser denne skærm 1 ret til premium, standard og / eller yderligere IVR, selvom dit abonnement har 0 forpligtet af dem. Overforbrug vil medføre overforbrug.



5. Hvordan ser en faktura ud?

Nedenfor er et redigeret eksempel på, hvordan en kontaktcenterfaktura med Connect digitale kanaler kan se ud. Det viser 3 agenter for overforbrug og noget Connect-brug.

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 [redacted]
Note [redacted]

PURCHASE ORDER INFO

Purchase Order #	Reference #	Account Manager
[redacted]	[redacted]	[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]

TRANSACTION DETAILS

Transaction Date 17 May 2023 Transaction Status OPEN

SHIPMENT DETAILS

Ship Date	Tracking #	Document Sequence #
[redacted]	[redacted]	[redacted]

CUSTOMER INFO

Customer Contact	Customer #	Location #
[redacted]	[redacted]	[redacted]

COLLECTOR INFO

Name	Email	Phone
[redacted]	[redacted]	[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]	✕

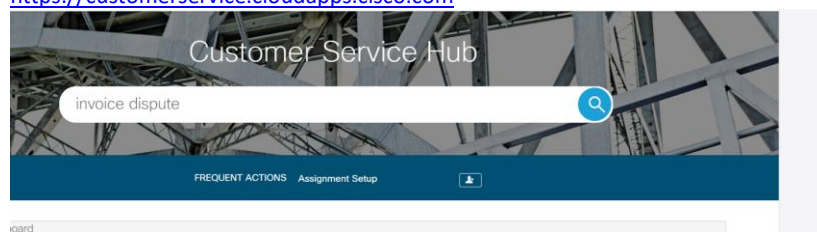
SUMMARY OF CHARGES

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

6. Vi så dataene til afstemning af brugskort og vil stadig gerne vide, hvordan vi bestrider en faktura.

Svar: Kontakt din CSM for at få hjælp til at afklare din brug. Fakturatvister udføres i kundeservicehubben:

<https://customerservice.cloudapps.cisco.com>



Appendiks

Relaterede dokumenter

Se følgende dokumenter for at få flere oplysninger om de emner, der behandles i denne vejledning.

Dokument	Link
Brug af opkald	https://help.webex.com/en-us/landing/ld-nzid8xi-WebexCalling/Webex-Calling
Forbind digitale kanaler	https://salesconnect.cisco.com/sc/s/simple-media?vtui_mediald=a1m8c0000niy9iAAA
Bestilling guide	https://www.cisco.com/c/en/us/partners/tools/collaboration-ordering-guides.html