



## **Cisco Webex Contact Center-Lizenzverbrauch und -berichte**

**Erstveröffentlichung:** 2023-09-29

**Zuletzt veröffentlicht:** 2024-05-07

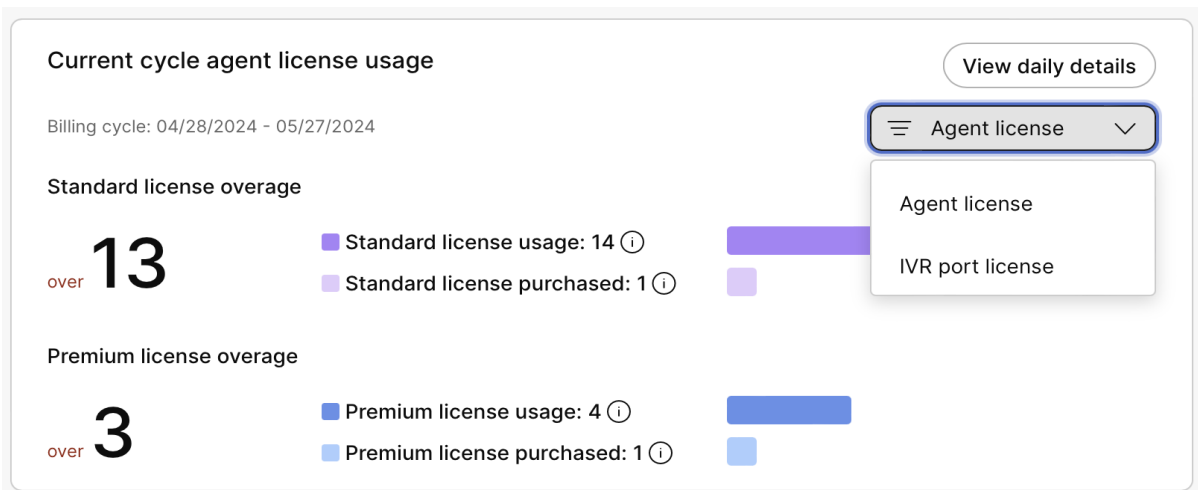
### **Hauptgeschäftsstelle Nord- und Südamerika**

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

## Übersicht

Die Karte für die aktuelle Lizenznutzung ist auf der Contact Center-Landingpage von Control Hub verfügbar. Mit dieser Karte können Administratoren und alle Benutzer mit Zugriff auf die Contact Center-Startseite die Anzahl der Premium- und Standard-Agenten-Lizenzen anzeigen, die ihr Abonnement während des aktuellen Abrechnungszeitraums verbraucht hat. Sie gibt an, wie der Abrechnungszyklus aussieht, wie viele Lizenzen erworben wurden und ob sie über oder unter der zulässigen Anzahl liegen. Es ermöglicht auch die Auswahl der IVR-Lizenznutzung. Sowohl die Agenten- als auch die IVR-Nutzung bieten tägliche Details zu einem ausgewählten Zyklus.

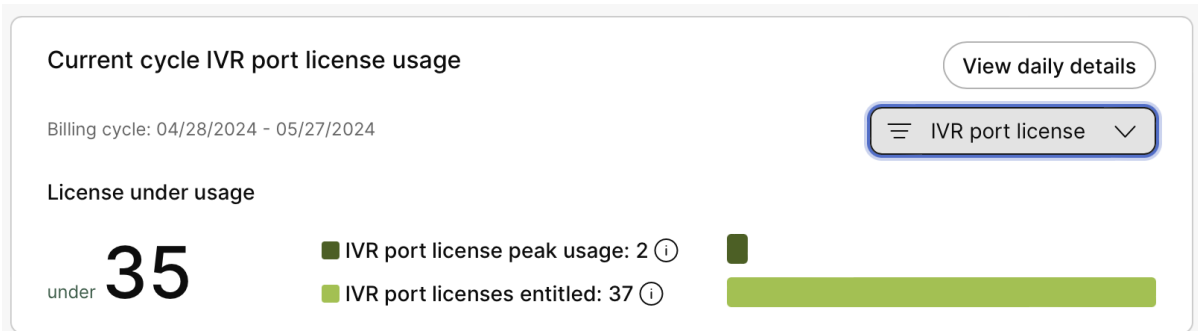
Hinweis: Diese Funktion ist derzeit nur in den Regionen USA, Großbritannien und EU verfügbar. wird aber im August 2024 in allen Webex Contact Center-Regionen verfügbar sein.



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 |



Mit Webex Contact Center Flex können Kunden, die Cisco Cloud-Contact-Center-Plattformen verwenden, Folgendes tun:

Nutzen Sie Kontaktdienste in einem flexiblen Modell. Flex-Abonnements bieten Überschreitungs-SKUs für Ihren saisonalen Bedarf und bieten die Möglichkeit, die zugesagte Menge auf ungeplante Bedürfnisse zu überprüfen, ohne Ihre monatliche zugesagte Nutzung zu erhöhen.

#### Details für Webex Contact Center (Webex CC)

- Überschreitungs-SKUs werden automatisch zu jedem Auftrag hinzugefügt.
- Für Überschreitungs-SKUs gelten andere Preise und Rabatte als für zugesagte SKUs.
- Überschreitungs-SKUs werden bei jeder Nutzung berücksichtigt, die die zugesagten Werte für Agents, Ports und Webex WFO übersteigt.
- Überschreitungen werden nachträglich in Rechnung gestellt.
- Die zusätzliche Nutzung erhöht nicht die Zusicherung für SKUs.

Dieses Dokument enthält Informationen zur Nutzung und zur Abrechnung von Überschreitungen für Webex Contact Center-Abonnements.

#### Was wurde aktualisiert?

Wir verbessern die Art und Weise, wie wir die Nutzung von Webex Contact Center-Services verfolgen und abrechnen. Wir aktualisieren unsere Cloud-Contact-Center-Lösung, um die Rechnungsnutzung über die zugesagte Nutzung im Abonnement hinaus besser zu melden.

#### Was bedeutet das für Sie?

Wenn Sie ein Webex Contact Center-Kunde sind und mehr Lizenzen verwenden, als Sie erworben haben, werden auf Ihrer Rechnung möglicherweise oder in Kürze Überschreitungsgebühren angezeigt.

Für Kunden in den USA, die gleichzeitige Agenten kaufen, wird seit Dezember 2022 die Agentenzahlen nachverfolgt und Überschreitungen ihrer zugesagten Menge wurden im Dezember 2022 in Rechnung gestellt. Ab Februar 2024 sehen Kunden in den USA mit IVR-Überschreitungen und/oder Überschreitungen von namentlich benannten Agenten die Überschreitung auf ihren Rechnungen. Das Vereinigte Königreich hat auch in den Rechnungen vom Februar 2024 damit begonnen, Überschreitungen für Concurrent und Named Agents sowie IVR in Rechnung zu stellen. Die EU-Region wird im Mai 2024 mit der Abrechnung von Überschreitungen beginnen.

Australien, Neuseeland, Japan und Kanada werden alle im September 2024 Überschreitungen in Rechnung stellen.

Dies ist Teil einer größeren Bemühung, Klarheit und Konsolidierung für Nutzungsdaten in Control Hub zu erreichen, wo Kunden den Verbrauch verschiedener Dienste wie Aufzeichnungsspeicher, WFO, PSTN, KI-Dienste und andere sehen können.

Wo ist dies erhältlich?

Während wir zunächst die Berichterstattung und Abrechnung von Überschreitungen für Kunden in den USA implementiert haben, ist die globale Bereitstellung im Geschäftsjahr 2024 von Cisco im Gange. Kunden, die ältere Versionen von Webex Contact Center verwenden, können Nutzungsdaten erst sehen, wenn sie auf die neueste Version von Webex Contact Center migrieren.

Wann und wo kann ich meine Nutzungsdaten einsehen?

Die Ansicht "Abstimmung" ist über die Schaltfläche "Tägliche Details" auf der Karte "Aktuelle Nutzung" auf der Startseite des Contact Centers verfügbar. Wir arbeiten auch daran, die Möglichkeit zu implementieren, dass Nutzungsdaten im Partner Hub angezeigt werden.

Wie wird die Nutzung ermittelt?

Nutzungszeitraum

Die Bestimmung des Nutzungszeitraums und der Überschreitung erfolgt monatlich auf der Grundlage des Abrechnungsdatums Ihres Abonnements. Für die Abrechnung wird die Zeit in UTC berechnet. Wenn das Abrechnungsdatum Ihres Abonnements beispielsweise der 8. eines Monats ist, erstreckt sich Ihr Nutzungszeitraum vom 8. dieses Monats bis zum 7. des nächsten Monats.

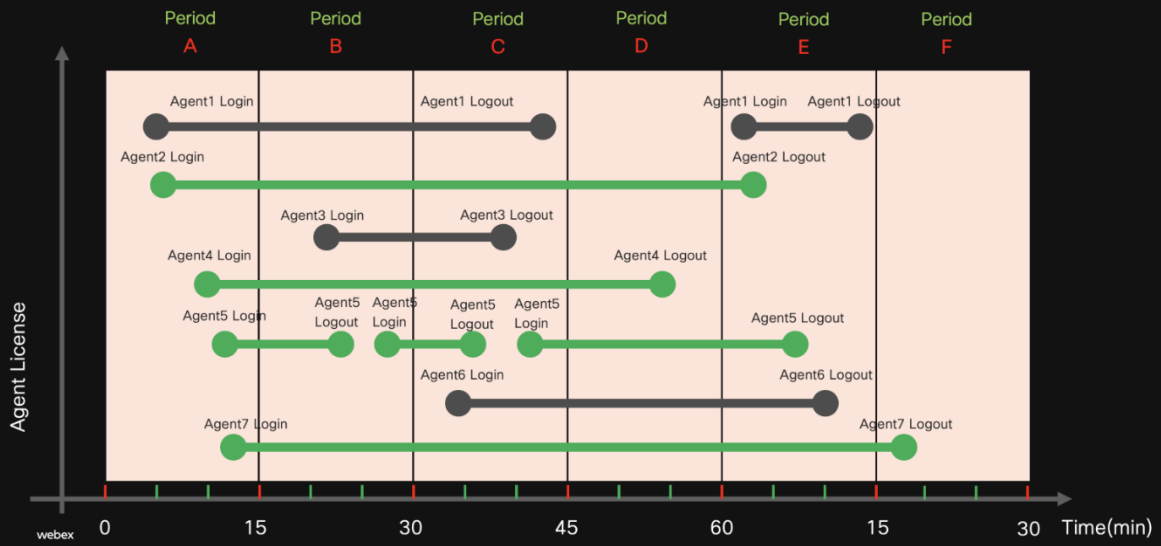
Gleichzeitige Agenten

Das Modell für gleichzeitige Agenten ermöglicht dem Contact Center die Zuweisung einer beliebigen Anzahl von Agenten auf der Grundlage der Anforderungen. Die Nutzung ist die höchste Anzahl gleichzeitig angemeldeter Agenten. Um Schichtänderungen zu berücksichtigen, werden Agenten für die Nutzung gezählt, wenn sie während vier aufeinanderfolgenden 15-minütigen Abstandseiträumen mindestens eine Minute lang angemeldet waren.

Die Abbildung zeigt, dass während des 4. Zeitraums (Periode D: Minuten 45 bis 60) Agent 2, Agent 4, Agent 5 und Agent 7 gezählt werden. Insgesamt vier gleichzeitige Agenten.

# Four 15-min Consecutive Sampling Periods

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



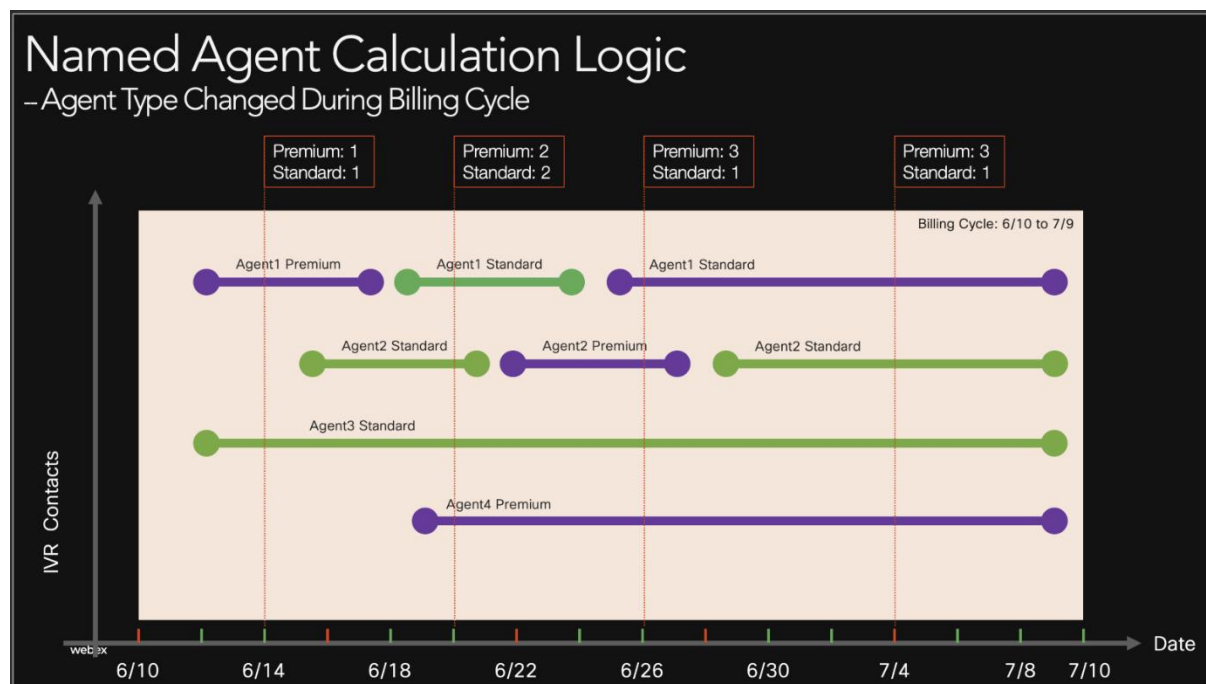
## Benannte Agenten

Beim Named-Agent-Modell wird für jeden Agenten, der sich im Laufe des Monats beim Contact Center anmeldet (ab dem Abrechnungsdatum des Abonnements) eine Lizenz berechnet.

- Wenn sich im Laufe des Monats 10 Agenten (vom gleichen Typ – Standard oder Premium) anmelden, werden 10 benannte Agenten verwendet.
- Wenn sich nur 6 der 10 Agenten im Laufe des Monats anmelden, werden 6 benannte Agenten verwendet.
- Wenn sich alle 10 Agenten anmelden und einer der 10 Agenten gelöscht wird und ein anderer Agent erstellt wird, der sich ebenfalls im selben Monat anmeldet, werden 11 benannte Agenten verwendet.

Eine Überschreitung tritt auf, die Anzahl der Premium- oder Standard-Agenten, die zugewiesen werden und sich anmelden, die Anzahl der für den Kunden zugesagten Lizenzen übersteigt.

Ein Agent wird während des Abrechnungszeitraums nur als eine Lizenz gezählt: ist er während des Zeitraums einmal ein Premium-Agent, wird er als Premium gezählt.



## Standard- durch Premium-Agenten ersetzen

Gemäß der Substitutionsrichtlinie können Standard-Agentenlizenzen durch Premium-Agentenlizenzen ersetzt werden, um eine Überschreitung von Standardlizenzen zu reduzieren bzw. zu verhindern. Dies hängt davon ab, ob der Kunde Premium-Agentenlizenzen zusagt, die nicht genutzt werden. Diese Substitutionsfindung erfolgt täglich. Zum Beispiel:

- Wenn Sie an Tag 1 über 10 Premium- und 10 Standard-Lizenzen verfügen, können Sie 10 Standard- und 10 Premium-Lizenzen verwenden. Sie werden keine Überschreitung haben.
- Wenn Sie an Tag 2 15 Standard- und keine Premium-Lizenzen nutzen, können Sie 5 Ihrer Premium-Lizenzen für die Standardnutzung verwenden. Sie erhalten keine Überschreitung.

- Wenn Sie an Tag 3 15 Standard- und 10 Premium-Lizenzen nutzen, können Sie fünf zusätzliche Standard-Lizenzen nutzen.
- Wenn Sie an Tag 4 eine Standard- und 12 Premium-Lizenzen verwenden, können Sie zwei zusätzliche Premium-Lizenzen nutzen. Dies macht die Ersetzung an Tag 2 nicht zunichte. Jedoch können Standard-Lizenzen keine Premium-Lizenzen ersetzen.

#### IVR-Portnutzung

IVR-Ports werden verwendet, wenn Kontakte mit den Menüs und Eingabeaufforderungen des Systems interagieren, unabhängig davon, ob es sich um einen Self-Service handelt oder um an einen Agenten zur Unterstützung weitergeleitet zu werden. Sie werden als gleichzeitige Verbindungen innerhalb einer Minute gezählt.

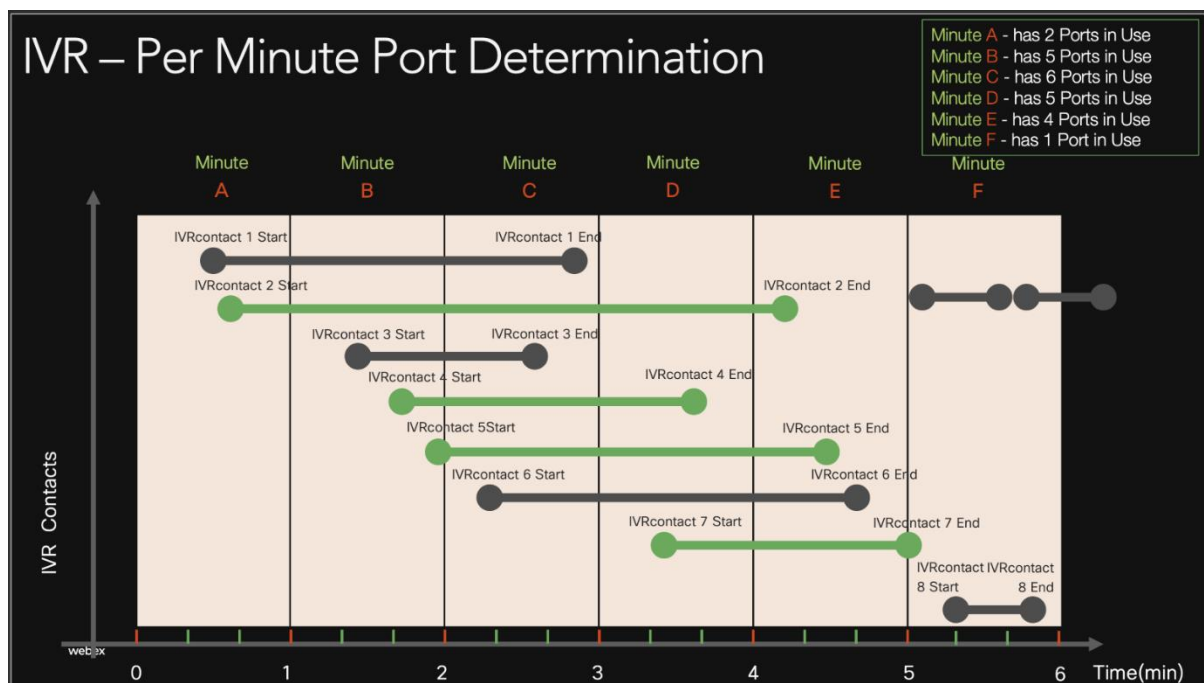
Kontakte, die einfach nur in der Warteschleife warten, belegen keinen IVR-Anschluss.

Hinweis: Das Flex-Angebot bündelt derzeit 2 IVR-Ports für jede Agentenlizenz, unabhängig davon, ob es sich um eine Standard- oder Premium-Lizenz handelt und ob diese zugesagt waren oder es sich um Überschreitungen handelt.

IVR-Anschlüsse sind nicht dasselbe wie Sprachberechtigungen.

IVR-Überschreitungen können bis zu einem begrenzten Level auftreten, selbst wenn der Überspannungsschutz für Sprachberechtigungen auf 0 gesetzt wäre.

Die IVR-Nutzung wird über den Nutzungszeitraum summiert, und die Anzahl der gebündelten IVR-Ports wird von dieser Gesamtnutzung abgezogen, um zu ermitteln, ob eine übermäßige Nutzung vorliegt. Kunden können auch zusätzliche IVR-Ports unabhängig von Agenten-Lizenzen erwerben.



Weitere Informationen zum Bestellen finden Sie unter

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