



Generación de informes y consumo de licencias de Cisco Webex Contact Center

Primera publicación: 2023-09-29

Última publicación: 2024-05-07

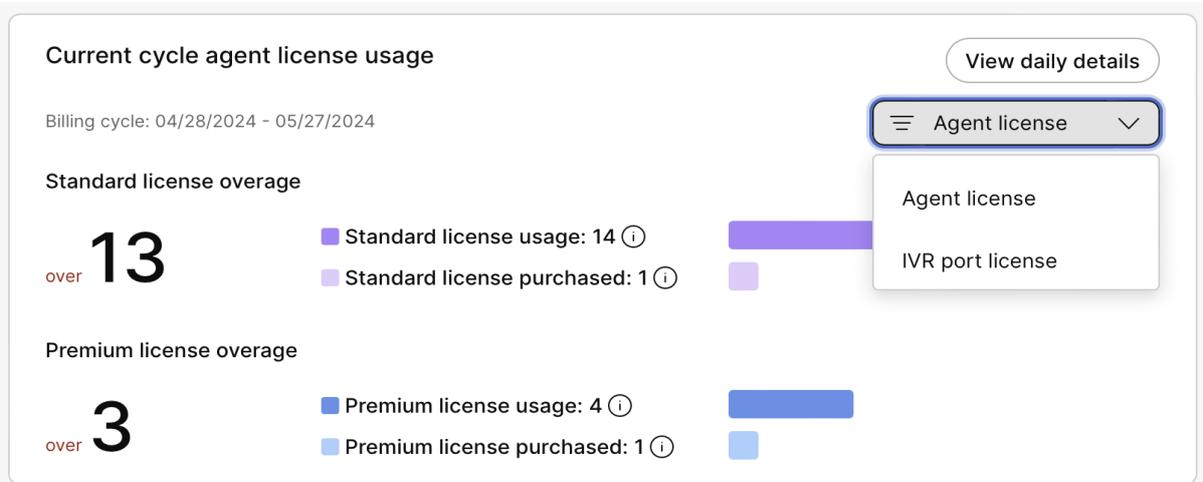
Sede central en América

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San José, California 95134-1706 EE. UU.
<http://www.cisco.com> Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387) Fax: 408 527-0883

Descripción general

La tarjeta de uso actual de la licencia está disponible en la página de inicio del centro de contacto de Control Hub. Esta tarjeta permite a los administradores y a cualquier persona con acceso a la página de aterrizaje del centro de contactos que vean la cantidad de licencias de agente premium y estándar que su suscripción utilizó durante el ciclo de facturación actual. Indica cuál es el ciclo de facturación, cuántas licencias se compran y si están por encima o por debajo de la cantidad permitida. También permite la selección del uso de la licencia de IVR. Tanto el uso del agente como del IVR proporcionan detalles diarios de un ciclo seleccionado.

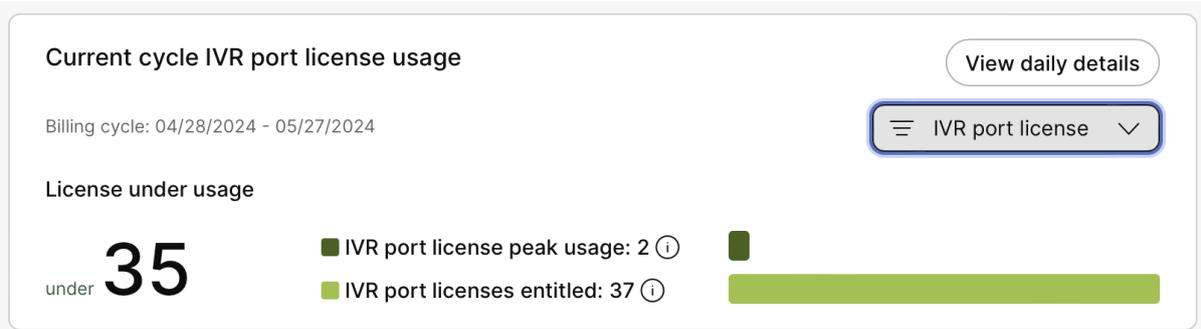
Nota: Actualmente, esta función solo está disponible en las regiones de EE. UU., Reino Unido y UE; pero estará en todas las regiones de Webex Contact Center en agosto de 2024.



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 permite a los clientes que utilizan las plataformas de centros de contacto en la nube de Cisco

Utilice los servicios de contacto en un modelo flexible. Las suscripciones Flex ofrecen SKU por excedente para sus necesidades estacionales y brindan la capacidad de revisar la cantidad comprometida para las necesidades no planificadas, sin aumentar su uso mensual comprometido.

Descripción de Webex Contact Center (Webex CC)

- Los SKU por excedente se agregan automáticamente a cada pedido.
- Los SKU por excedente tienen precios y descuentos que son independientes de los SKU comprometidos.
- Los SKU por excedente se consideran para cualquier uso por encima de los valores comprometidos de los agentes, puertos y Webex WFO.
- El excedente se factura en caso de atrasos.
- El uso adicional no aumenta el compromiso de los SKU.

Este documento proporciona información acerca del uso y la facturación por excedente de las suscripciones de Webex Contact Center.

¿Qué hemos mejorado?

Estamos mejorando la forma en que rastreamos y contamos la utilización de los servicios de centro de contacto de Webex. Estamos actualizando nuestra solución de centro de contacto en la nube para informar mejor el uso de facturas por encima del uso comprometido en la suscripción.

¿Qué significa esto para usted?

Si usted es cliente de Webex Contact Center y está utilizando más licencias de las que ha comprado, es posible que tenga o pronto verá cargos por excedente en su factura.

Los clientes de EE. UU. que compran agentes concurrentes se les empezó a rastrear los recuentos de agentes y se les factura por excedentes más allá de sus montos comprometidos en las facturas de diciembre de 2022. A partir de febrero de 2024, los clientes en los Estados Unidos con excedente de IVR y / o exceso de agentes designados comenzaron a ver el uso de excedente en sus facturas. El Reino Unido también comenzó a facturar por excedentes para agentes concurrentes y nombrados, así como IVR en las facturas de febrero de 2024. La región de la UE comenzará a facturar por excedente en mayo de 2024.

Australia, Nueva Zelanda, Japón y Canadá facturarán el excedente en septiembre de 2024.

Esto forma parte de un esfuerzo mayor para lograr claridad y consolidación de los datos de uso en el hub de control, donde los clientes pueden ver el consumo de diferentes servicios, como el almacenamiento de grabaciones, WFO, PSTN, servicios de IA y otros.

¿Dónde está disponible?

Si bien inicialmente implementamos informes y facturación por excedentes para los clientes en los Estados Unidos, la implementación global está en progreso durante el año fiscal 2024 de Cisco. Los clientes que usan versiones anteriores de Webex Contact Center no pueden ver los datos de uso hasta que migran a la última versión de Webex Contact Center.

¿Cuándo y dónde puedo ver mis datos de uso?

La vista Conciliación está disponible en el botón "Detalle diario" de la tarjeta Uso actual de la página de inicio del centro de contacto. También estamos trabajando para implementar la capacidad de que los datos de uso sean visibles en el Centro de partners.

¿Cómo se determina el uso?

Período de uso

El período de uso y la determinación del excedente se basan mensualmente en la fecha de facturación de su suscripción; para la facturación, la hora se calcula como UTC. Por ejemplo, si la fecha de facturación de su suscripción es el día 8 del mes, su período de uso es del 8 de este mes al 7 del mes siguiente.

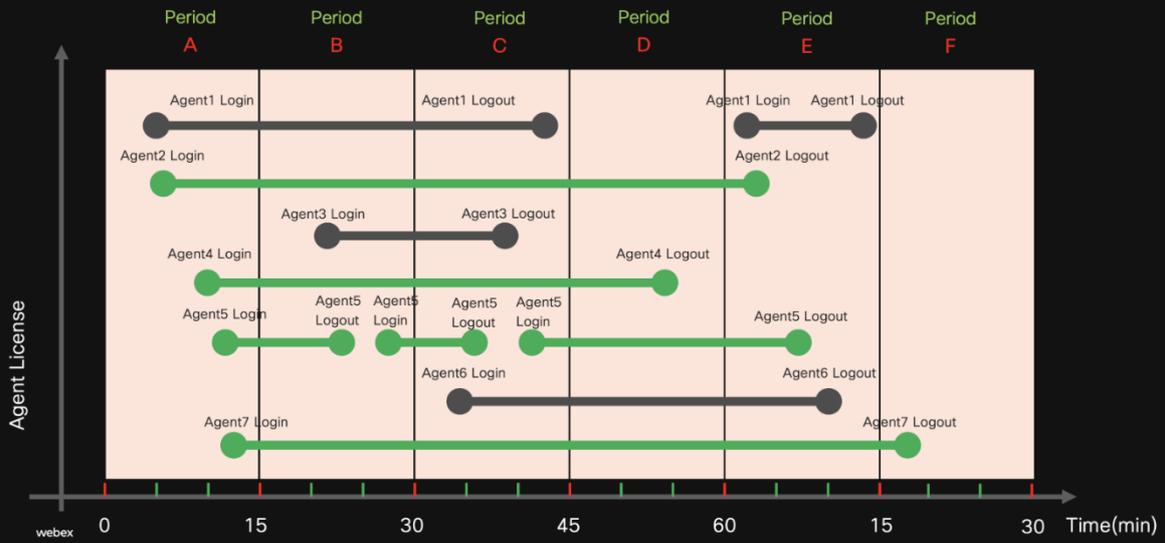
Agentes concurrentes

El modelo de agente concurrente permite que el centro de contactos asigne cualquier cantidad de agentes según los requisitos. El uso se cuenta como la mayor cantidad de agentes conectados simultáneamente. Para adaptarse a los cambios de turno, contar un agente como uso indica que los agentes iniciaron sesión durante al menos un minuto durante cada uno de los cuatro períodos de muestreo consecutivos de 15 minutos.

La ilustración muestra que durante el cuarto muestreo (Período D: minutos 45 a 60) se cuentan el Agente 2, el Agente 4, el Agente 5 y el Agente 7; un total de cuatro agentes concurrentes.

Four 15-min Consecutive Sampling Periods

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



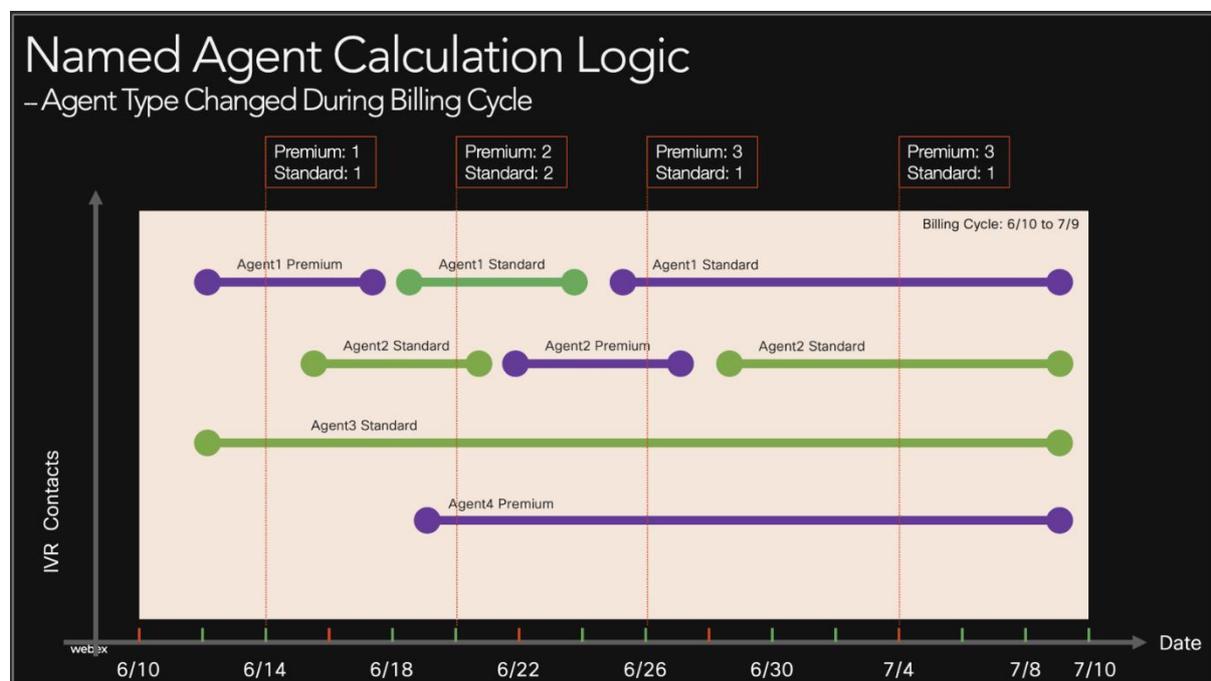
Agentes designados

En el modelo de agente designado, se cuenta una licencia por cada agente que inicia sesión en Webex Contact Center durante el mes (determinado a partir de la fecha de facturación de la suscripción).

- Si 10 agentes (del mismo tipo, estándar o premium) inician sesión durante el mes, se utilizan 10 agentes designados.
- Si solo 6 de los 10 agentes inician sesión durante el mes, se utilizan 6 agentes designados.
- Si los 10 agentes inician sesión, se elimina a uno de los 10 agentes y se crea otro agente que también inicia sesión durante el mismo mes, se utilizan 11 agentes designados.

El excedente se produce cuando se asignan e inician sesión más agentes premium o estándar que la cantidad de licencias comprometidas para el cliente.

Un agente solo se contará como una licencia durante el ciclo de facturación: si es premium durante el período, se cuenta como premium.



Premium por sustitución de agente estándar

La política de sustitución permite que las licencias de agente premium sustituyan a las licencias de agente estándar para reducir o eliminar el excedente de licencias estándar. Esto depende de que el cliente confirme licencias de agente Premium no utilizadas. La determinación de sustitución se realiza diariamente. Por ejemplo:

- En el día 1, si tiene 10 licencias premium y 10 estándar, puede usar 10 licencias estándar y 10 premium. No tendrá excedente.
- En el día 2, si usa 15 licencias estándar y no usa ninguna licencia premium, puede usar 5 de sus puestos premium como uso estándar. No recibirá excedente.
- En el día 3, si utiliza 15 licencias estándar y 10 premium, puede utilizar un excedente de cinco puestos estándar.

- En el día 4, si usa 1 licencia estándar y 12 premium, puede usar el excedente de dos licencias premium. Esto no anula la sustitución que ocurrió el día 2, pero los puestos estándar no pueden sustituir a los premium.

Uso del puerto IVR

Los puertos IVR se utilizan cuando los contactos interactúan con los menús y las indicaciones del sistema, ya sea por autoservicio o por navegación para ser enrutados a un agente a fin de obtener ayuda. Se cuentan como conexiones simultáneas en un minuto.

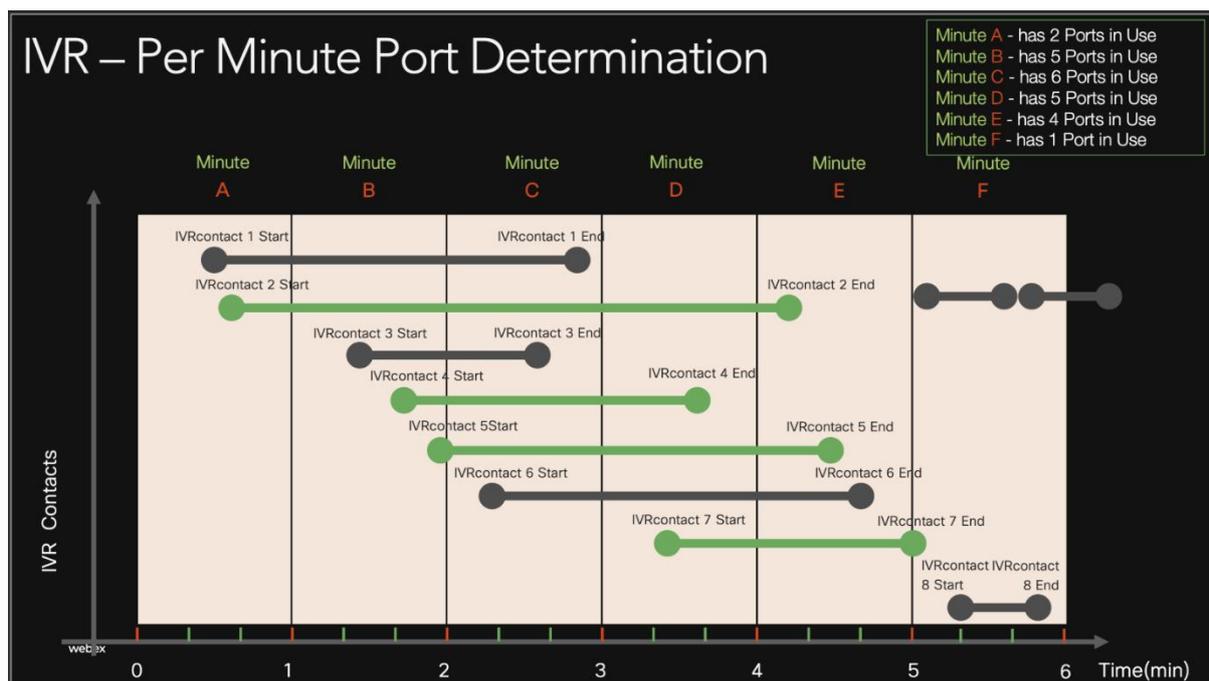
Los contactos que simplemente están esperando en cola no ocupan un puerto IVR.

Nota: La oferta Flex actualmente incluye 2 puertos IVR para cada licencia de agente, independientemente de si se trata de una licencia estándar o premium y si se confirma o se incurre como excedente.

Los puertos IVR no son lo mismo que los derechos de voz.

El uso excesivo de IVR puede ocurrir a un nivel limitado incluso si la protección contra sobretensiones de derechos de voz se estableciera en 0.

El uso de IVR se suma durante el período de uso y la cantidad de puertos IVR incluidos se resta de ese total para determinar si hay exceso de uso. Los clientes también pueden comprar puertos IVR adicionales independientes de las licencias de agente.



Para obtener más información sobre órdenes, consulte

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