



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

Primera publicación: 2023-09-29

Última actualización: 2024-11-7

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

LAS ESPECIFICACIONES Y LA INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS QUE SE ENCUENTRA EN ESTE MANUAL ESTÁN SUJETAS A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO. SE CREE QUE TODAS LAS DECLARACIONES, LA INFORMACIÓN Y LAS RECOMENDACIONES DE ESTE MANUAL SON PRECISAS, PERO SE PRESENTAN SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, EXPRESA O IMPLÍCITA. LOS USUARIOS TOMAN LA RESPONSABILIDAD TOTAL EN LA APLICACIÓN DE CUALQUIER PRODUCTO.

LA LICENCIA DE SOFTWARE Y LA GARANTÍA LIMITADA PARA EL PRODUCTO ADJUNTO SE ESTABLECEN EN EL PAQUETE DE INFORMACIÓN QUE SE ENVÍA CON EL PRODUCTO Y SE INCORPORAN EN ESTA REFERENCIA. SI NO ENCUENTRA LA LICENCIA DE SOFTWARE O LA GARANTÍA LIMITADA, COMUNÍQUESE A SU REPRESENTANTE DE CISCO PARA OBTENER UNA COPIA.

La implementación de Cisco de compresión de encabezados TCP es una adaptación de un programa desarrollado por la universidad de California, Berkeley (UCB) como parte de la versión de dominio público de UCB del sistema operativo UNIX. Todos los derechos reservados. Copyright © 1981, Consejo Rector de la Universidad de California.

A PESAR DE CUALQUIER OTRA GARANTÍA AQUÍ PRESENTE, TODOS LOS ARCHIVOS DE DOCUMENTOS Y SOFTWARE DE ESTOS PROVEEDORES SE PROPORCIONAN "TAL CUAL" CON TODOS SUS DEFECTOS. CISCO Y LOS PROVEEDORES ANTERIORMENTE MENCIONADOS RENUNCIAN A TODA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR Y NO INFRACCIÓN O DERIVADA DEL CURSO DE LAS NEGOCIACIONES, EL USO O LA PRÁCTICA COMERCIAL.

EN NINGÚN CASO CISCO O SUS PROVEEDORES SERÁN RESPONSABLES DE NINGÚN DAÑO INDIRECTO, ESPECIAL, CONSECUENTE O INCIDENTAL, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, EL LUCRO O LA PÉRDIDA O EL DAÑO SUFRIDO POR LOS DATOS DERIVADOS DEL USO O LA INCAPACIDAD DE USO DE ESTE MANUAL, AÚN CUANDO SE HAYA ADVERTIDO A CISCO O SUS PROVEEDORES DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS.

Cualquier dirección de protocolo de Internet (IP) y números de teléfono utilizados en este documento no están pensados para ser direcciones y números de teléfono reales. Todos los ejemplos, la salida de visualización de comandos, los diagramas de topología de red y otras cifras que se incluyen en el documento se muestran sólo con fines ilustrativos. Cualquier uso de las direcciones de IP real o números de teléfono de contenido ilustrativos es involuntario y fortuito.

Todas las copias impresas y copias electrónicas duplicadas se consideran copias no controladas y se debe consultar la versión original en línea para obtener la última versión.

Cisco cuenta con más de 200 sucursales de todo el mundo. Las direcciones, números de teléfono y números de fax se enumeran en el sitio web de Cisco en www.cisco.com/go/offices.

Cisco y el logotipo de Cisco son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Cisco y/o sus filiales en EE. UU. y otros países. Para ver una lista de las marcas comerciales de Cisco, vaya a esta URL: www.cisco.com/go/trademarks. Las marcas comerciales de terceros mencionadas son propiedad de sus respectivos propietarios. El uso de la palabra socio no implica una relación de asociación entre Cisco y cualquier otra empresa. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.

Contenido

About This Guide	5
Introduction	5
Webex Contact Center (Webex CC) Subscription details	5
View Units of Usage against Entitlement	5
Current Usage Card on Control Hub’s Contact Center Landing Page	5
Agent License Usage card	6
IVR port License Usage card	6
The Reconciliation ‘Daily Detail’ view	6
Multiple Subscriptions	7
How is usage determined?	7
Usage Period	7
Concurrent agents	7
Named Agents.....	8
Premium for Standard agent substitution.....	8
IVR Port usage.....	8
Voice Entitlement and Surge Protection related to Assigned not Used.....	9
Webex Contact Center Webex Connect Digital Channel usage	10
Frequently Asked Questions (FAQs)	10
1. How can we prevent agent overage charges?	10
2. Is there a way to avoid IVR port overage charges?	10
3. Can purchasing additional IVR ports stop overages?	10
4. Can’t the surge protection feature prevent IVR port overage?	11
5. What does an invoice look like?	12
6. We saw the Usage Card Reconciliation data, and still want to know how to dispute an invoice.	12
Appendix	13
Related Documents	13

Acerca de esta guía

En esta guía se describe cómo obtener licencias de datos de uso e informes para Cisco Webex Contact Center.

Esta guía está destinada principalmente a Webex socios de CC y proveedores de servicios que utilizarán licencias de centros de contacto. El público de este documento debe estar familiarizado con las aplicaciones de centro de contacto de Cisco y con las técnicas generales de actualización técnica.

Introducción

Descripción general de los datos de uso de licencias e informes para Webex Contact Center

Como cliente de Webex Contact Center, usted está en el corazón de nuestro compromiso de ofrecer un servicio que sea integral y flexible para satisfacer las demandas únicas de sus operaciones. Ofrecemos un espectro de servicios diseñados en torno a varias estructuras de facturación, desde planes de suscripción que incluyen un número determinado de unidades de servicio hasta modelos de pago por uso que le brindan la adaptabilidad que su negocio puede requerir.

Nuestra dedicación se extiende para garantizar que siempre esté bien informado sobre el uso de su servicio. Con las mejoras continuas de nuestros sistemas, la forma en que accede e interactúa con sus datos de uso mejorará. Esto significa datos más detallados, conocimientos más profundos y controles mejorados que son esenciales para una gestión eficaz de la facturación.

Estamos dando pasos para refinar la forma en que monitoreamos y contabilizamos la utilización de Webex servicios de centro de contacto. En particular, nos estamos centrando en mejorar nuestra solución de centro de contacto en la nube para proporcionar informes más precisos del uso de facturas que van más allá del uso comprometido en su suscripción.

Este documento proporciona información acerca del uso y la facturación por excedente de las suscripciones de Webex Contact Center. También sirve como guía sobre cómo puede encontrar e interpretar el consumo de servicios para sus suscripciones.

A medida que avancen nuestras capacidades de informes, actualizaremos este documento para mantenerlo informado de los últimos desarrollos, asegurándonos de que tenga la información más actualizada y procesable al alcance de su mano.

Detalles de suscripción 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.

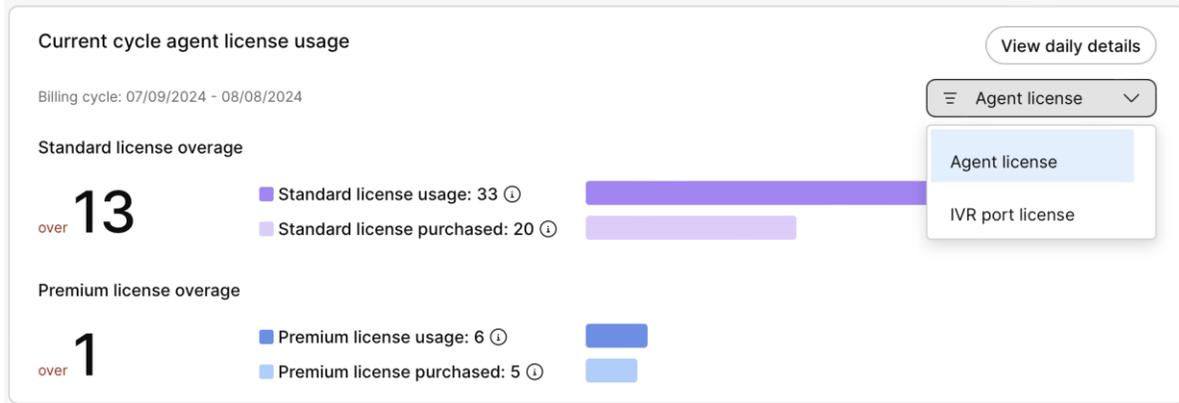
Ver unidades de uso frente a derechos

Las capacidades descritas están disponibles globalmente para Webex suscripciones de Contact Center.

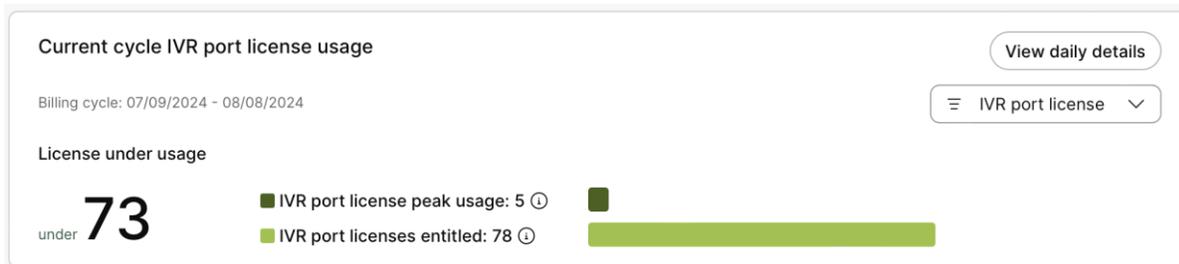
Tarjeta de uso actual en la página de inicio del centro de contacto de Control Hub

Esta tarjeta permite a los administradores y a cualquier persona con acceso a la página de inicio del centro de contacto ver la cantidad de licencias de agente Premium y Standard que su suscripción ha utilizado 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 de IVR uso de la licencia. Tanto el uso de agente como el de IVR proporcionan detalles diarios de un ciclo seleccionado.

Tarjeta de uso de licencia de agente



IVR puerto Tarjeta de uso de licencia



La vista "Detalle diario" de la Reconciliación

El **botón Detalle** diario de la tarjeta Uso actual de la página de inicio del centro de contacto permite acceder a los detalles de nivel diario relacionados con sus suscripciones y sus ciclos de facturación. También estamos trabajando para implementar la capacidad de que los datos de uso sean visibles en el Centro de partners.

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	

Varias suscripciones

Si su organización tiene más de una suscripción "activa" de Webex Contact Center: verá todo el uso y los derechos de suscripción agregados en las vistas Uso actual y Conciliación. Una vez que se hayan utilizado todos los derechos de suscripción, cualquier excedente se facturará a su suscripción "Principal", que es la suscripción más antigua con Webex Contact Center.

El menú desplegable Suscripción le permite acceder a los detalles diarios de las suscripciones que se encuentran dentro del período de disponibilidad récord. Esto incluye algunas suscripciones que ya no están activas.

¿Cómo se determina el uso?

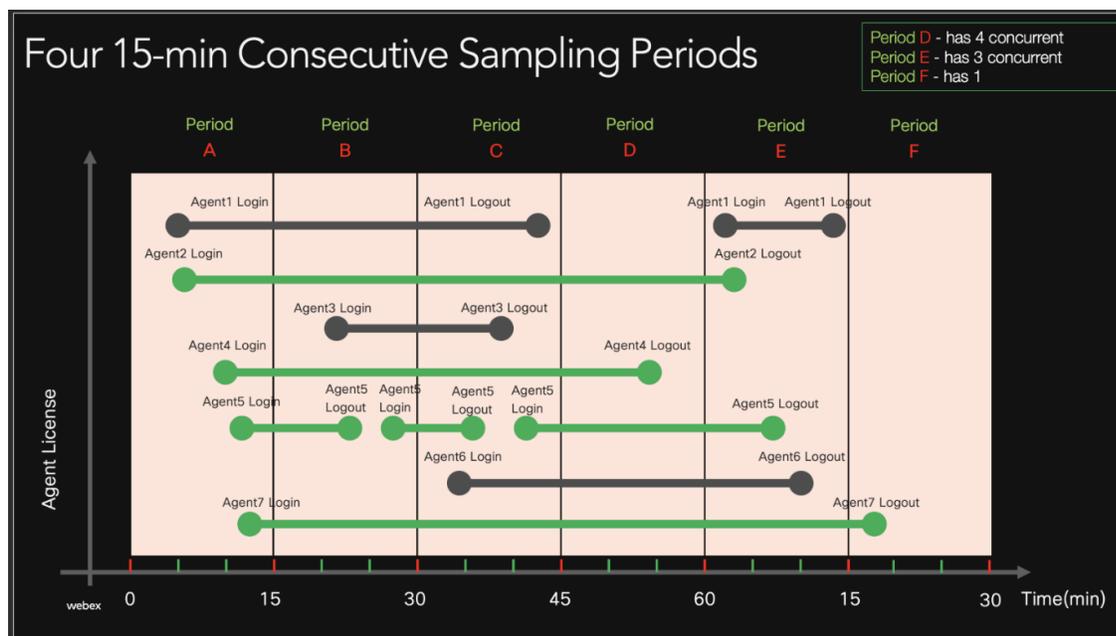
Período de uso

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 (Universal Time Coordinated). 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.



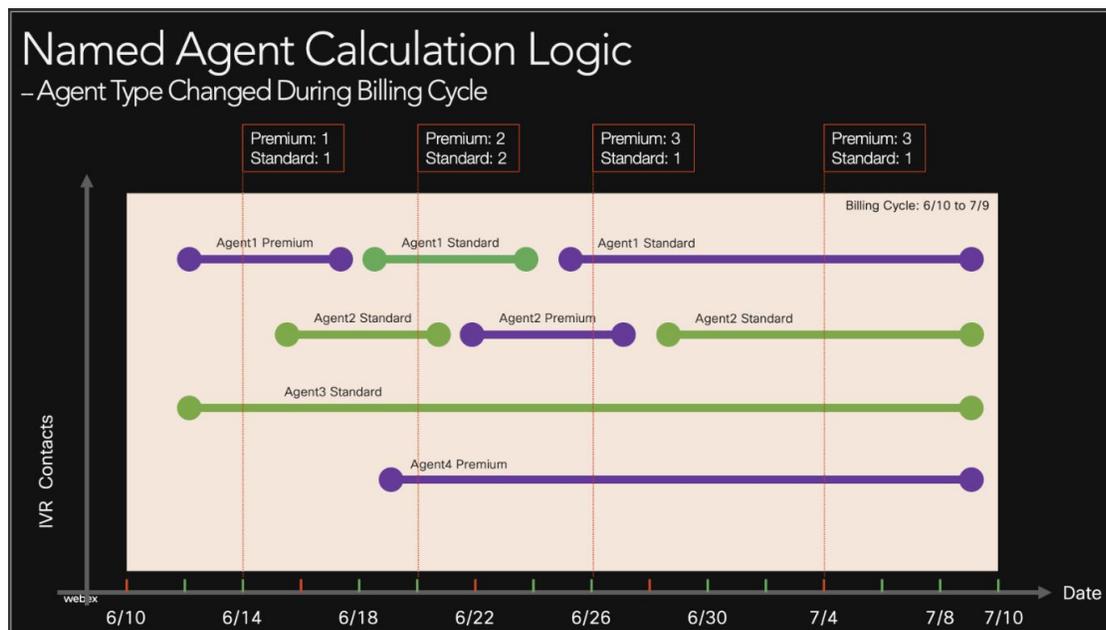
Agentes designados

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.



Prima 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:

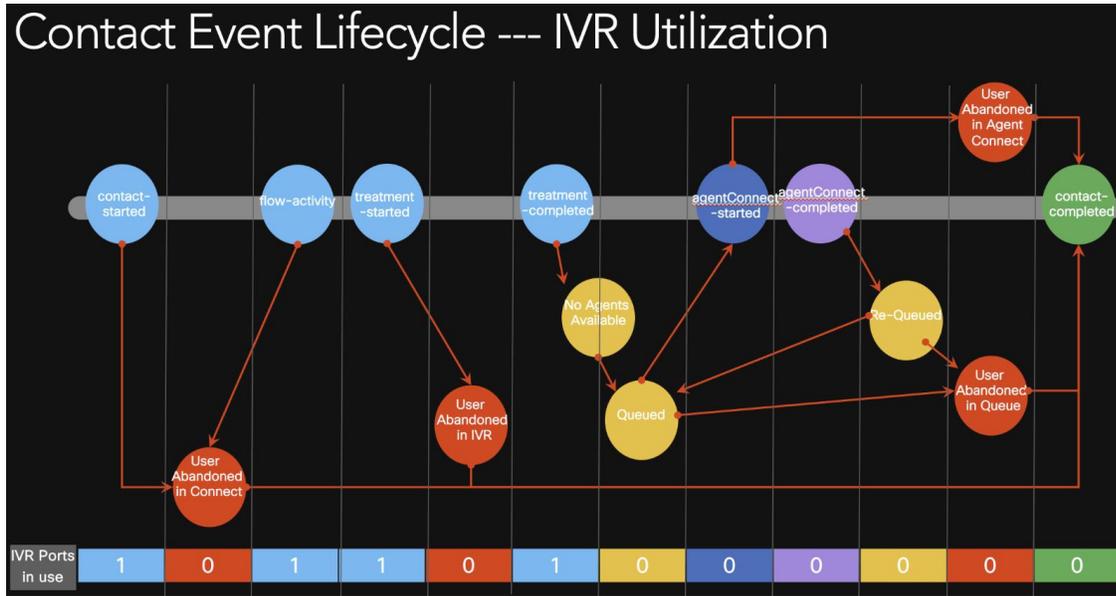
- En el día 1, si tiene 10 licencias premium y 10 estándar, puede usar 10 licencias estándar y 10 premium. No tendrá excedente.
- En el día 2, si usa 15 licencias estándar y no usa ninguna licencia premium, puede usar 5 de sus puestos premium como uso estándar. No recibirá excedente.
- En el día 3, si 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 niega la sustitución que ocurrió el día 2, pero los asientos estándar no pueden sustituir a la prima.

IVR Uso del puerto

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.

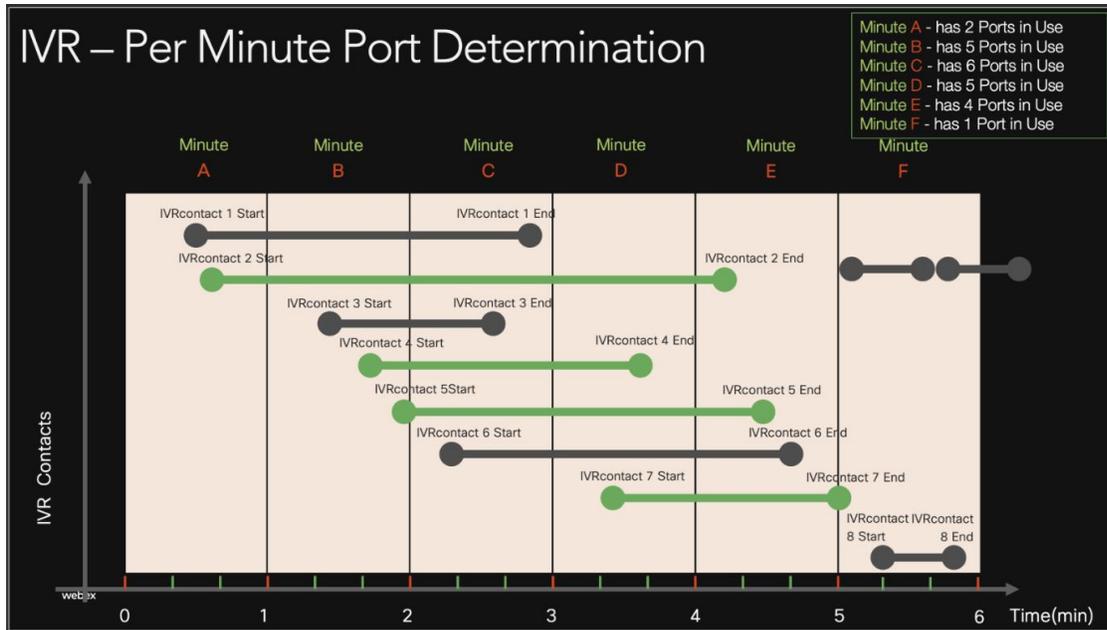
Introducción

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



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

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.



Derechos de voz y protección contra sobretensiones relacionados con asignadas no utilizadas

Los derechos de voz están relacionados, pero son independientes del derecho de una suscripción a las licencias de agente y IVR. Controla el número máximo de llamadas de voz simultáneas que puede tener su suscripción. Es esencialmente 3 veces el número de licencias

asignadas en su suscripción. Esto se debe a que cada licencia de agente da derecho a una ruta de voz para el agente con licencia; y rutas de voz para que los contactos utilicen cada uno de los 2 puertos IVR que vienen con las licencias del agente.

Esto es diferente de: el número de licencias de agente simultáneas o puertos de IVR, y el número de titulares de cualquiera de ellos.

La protección contra sobretensiones permite que se produzca un exceso si tiene una afluencia inesperada de contactos, al tiempo que limita el aumento de nuestro servicio y el nivel de excedente en el que incurre por el aumento.

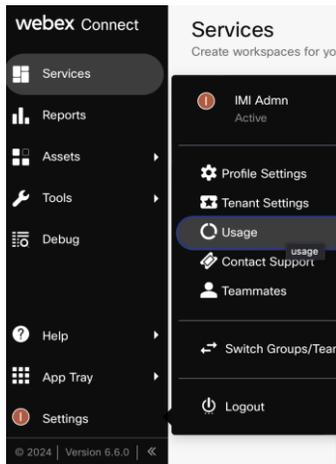
Webex Contact Center Webex Conectar el uso del canal digital

A los clientes de todas las regiones que utilizan Webex Connect para canales digitales (como SMS y WhatsApp) se les comenzó a facturar por el uso del servicio de unidades más allá de lo que se incluyó en sus suscripciones en mayo de 2024 de acuerdo con los términos de sus acuerdos.

El uso del canal digital de conexión de Webex Contact Center aún no está disponible en Control Hub. Para obtener más información sobre cómo acceder a los detalles de uso, visite el siguiente enlace que explica cómo su administrador de Webex Connect puede acceder al uso:

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

Webex Uso del administrador de Connect no refleja ni indica las unidades de uso autorizadas. Tenga en cuenta que este uso incluirá todo el uso; sin ningún ajuste o impacto de las unidades de uso que se incluyen en sus ofertas específicas de suscripciones autorizadas.



Preguntas frecuentes (FAQs)

1. ¿Cómo podemos evitar los cargos por exceso de agente?

Respuesta: En la actualidad, no se dispone de un método directo para prevenir los cargos por exceso de uso de agentes. Estamos planeando introducir características para abordar esto en el futuro.

2. ¿Hay alguna manera de evitar IVR cargos por excedente en el puerto?

Respuesta: Actualmente, no hay forma de bloquear completamente la posibilidad de IVR cargos por exceso de puerto, pero estamos investigando soluciones como parte de nuestra hoja de ruta de productos.

3. ¿La compra de puertos de IVR adicionales puede detener los excesos?

Respuesta: La compra de puertos IVR adicionales aumenta el número de puertos disponibles, lo que puede disminuir la posibilidad de un excedente, pero no elimina el riesgo por completo.

4. ¿No puede la función de protección contra sobretensiones evitar IVR exceso de puerto?

Respuesta: La protección contra sobretensiones está diseñada para evitar que los picos inesperados en el volumen de llamadas afecten la infraestructura del centro de contacto y para mitigar los excesos significativos de puertos de IVR. No garantiza la ausencia de excedentes, pero puede reducir el exceso máximo potencial. El porcentaje de protección contra sobretensiones establecido en cero (o 0%), reduciría, pero no eliminaría, la posibilidad de incurrir en cargos por excedente.

Para comprender la protección contra sobretensiones, considere el siguiente ejemplo utilizando estos valores:

Licencias de agente estándar: 10

Licencias de agente premium: 4

puertos de IVR adicionales: 2

Porcentaje de sobretensión: 30% (que usaremos como valor decimal .3 en nuestro cálculo)

Suma el número de licencias de agente estándar y premium: $10 + 4 = 14$

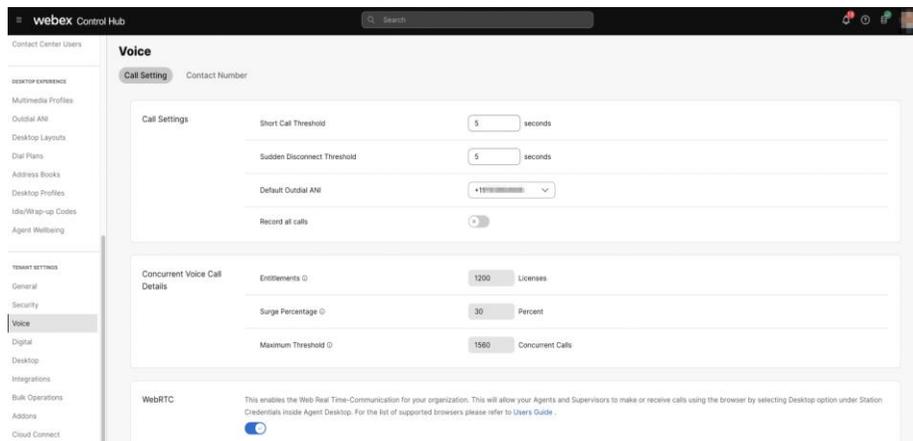
*Multiplica el total de licencias de agente por 3; para el número de rutas de voz: $14 * 3 = 42$*

Agregue los IVR adicionales Puertos comprados: $42 + 2 = 44$

*Multiplica por 1 más el porcentaje de sobretensión como decimal para obtener el total posible de contactos de voz de sobretensión: $1.3 * 44 = 57.2$*

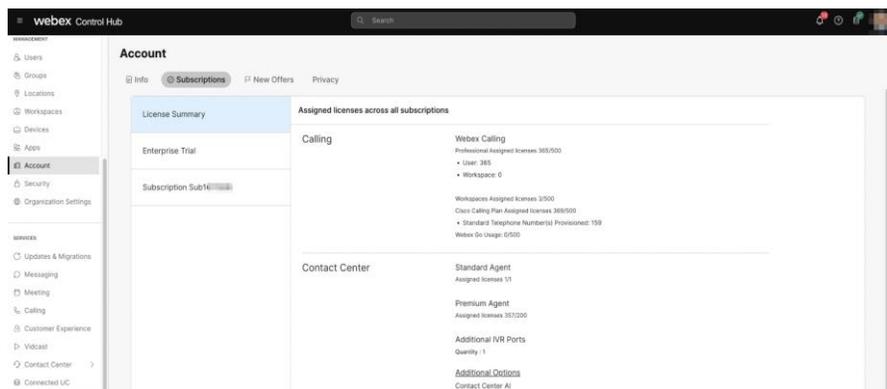
57 es el número total de llamadas que esta suscripción de ejemplo tomaría antes de que se realizaran las llamadas de contacto de voz rechazado.

Puede ver el porcentaje de protección contra sobretensiones en el Centro de control. Puede ponerse en contacto con un CSM o abrir un caso de TAC para que lo ajusten.



Las licencias de agente estándar asignadas, las licencias de agente premium y los puertos adicionales adquiridos también se pueden encontrar en Control Hub.

Nota: Estos valores se utilizan para el cálculo de sobretensiones; pero debido a una limitación que estamos abordando, esta pantalla mostrará 1 derecho a IVR Premium, Standard y/o Additional incluso si su Suscripción tiene 0 confirmados de ellos. El uso excesivo incurrirá en exceso de edad.



5. ¿Qué aspecto tiene una factura?

A continuación se muestra un ejemplo redactado de cómo podría ser una factura de Contact Center con canales digitales de Connect. Muestra 3 agentes de excedente y algunos usos de conexión.

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 Note [REDACTED]

PURCHASE ORDER INFO

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

SHIPMENT DETAILS

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

TRANSACTION DETAILS

Transaction Date 17 May 2023 Transaction Status OPEN

COLLECTOR INFO

Name [REDACTED] Email [REDACTED] Phone [REDACTED]

CUSTOMER INFO

Customer Contact [REDACTED] Customer # [REDACTED] Location # [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]	
PO Line #	Item #	SKU	Duration Month(s)	Qty	UOM	Tax	Unit Price	Extended Amount	Action
		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]	[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]	[REDACTED]	
	5	A-INTL-NUM-PROV International number provisioning fee Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		8	Each	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
	6	A-VOICE-U-INTL Voice Channel- International Messaging Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		70	Each	[REDACTED]	[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]	[REDACTED]	

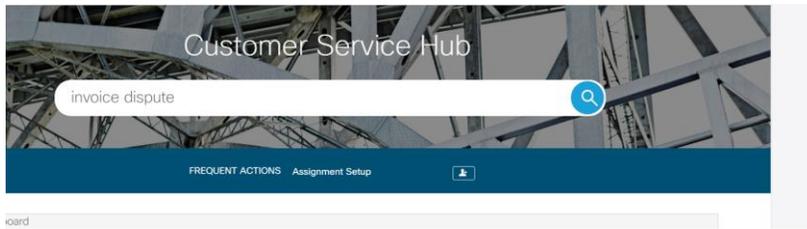
[Additional Information](#)

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. Vimos los datos de conciliación de tarjetas de uso y todavía queremos saber cómo disputar una factura.

Respuesta: Por favor, póngase en contacto con su CSM para ayudar a aclarar su uso. Las disputas de facturas se realizan en el Centro de servicio al cliente: <https://customerservice.cloudapps.cisco.com>



Apéndice

Documentos relacionados

Consulte los siguientes documentos para obtener más detalles sobre los temas tratados en esta guía.

Documento	Vínculo
Uso de llamadas	https://help.webex.com/en-us/landing/ld-nzid8xi-WebexCalling/Webex-Calling
Conectar canales digitales	https://salesconnect.cisco.com/sc/s/simple-media?vtui_mediald=a1m8c0000niy9iAAA
Guía de pedidos	https://www.cisco.com/c/en/us/partners/tools/collaboration-ordering-guides.html