



Cisco Webex Contact Center -käyttölisenssin kulutus ja raportointi

Ensimmäinen julkaistu: 2023-09-29

Viimeksi julkaistu: 2024-05-07

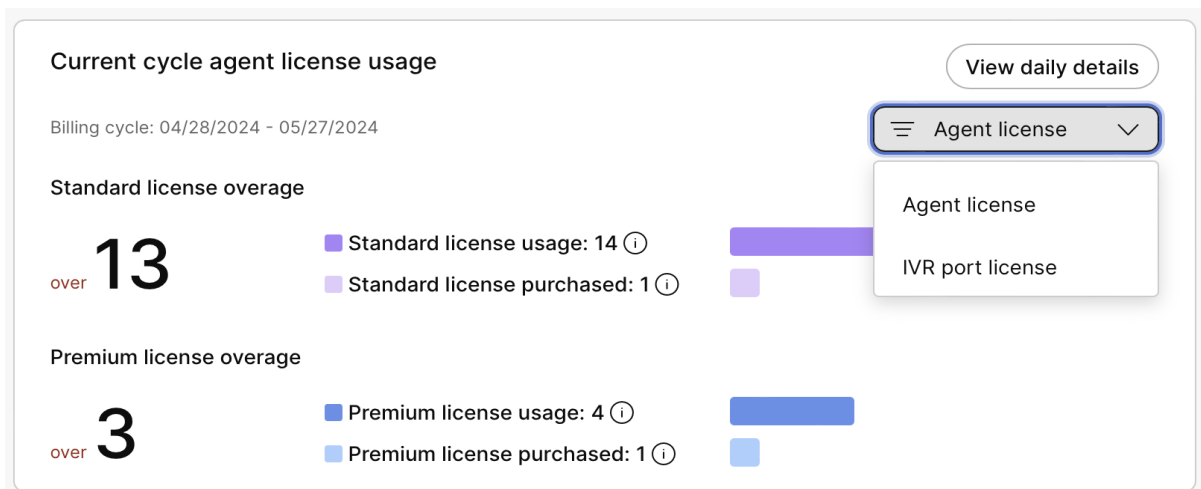
Americas- jakopäät.

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 Yhdysvallat
<http://www.cisco.com> Puh: 408 526-4000
800 553-NETS (6387) Faksi: 408 527-0883

Yleiskatsaus

Lisenssin nykyinen käyttökortti on saatavilla Ohjauskeskuksen Yhteyskeskuksen laskeutumissivulla. Tämän kortin avulla järjestelmänvalvojat ja kaikki, joilla on pääsy Yhteyskeskuksen laskeutumissivulle, voivat nähdä, kuinka paljon Premium- ja Standard Agent -lisenssejä heidän tilauksensa on käyttänyt nykyisen laskutusjakson aikana. Se osoittaa, mikä laskutusjakso on, kuinka monta lisenssiä hankitaan ja onko niiden sallittu määrä yli tai pienempi. Sen avulla voidaan myös valita IVR-lisenssin käyttö. Sekä Edustajan että IVR:n käyttö sisältää valitun syklin päivittäiset tiedot.

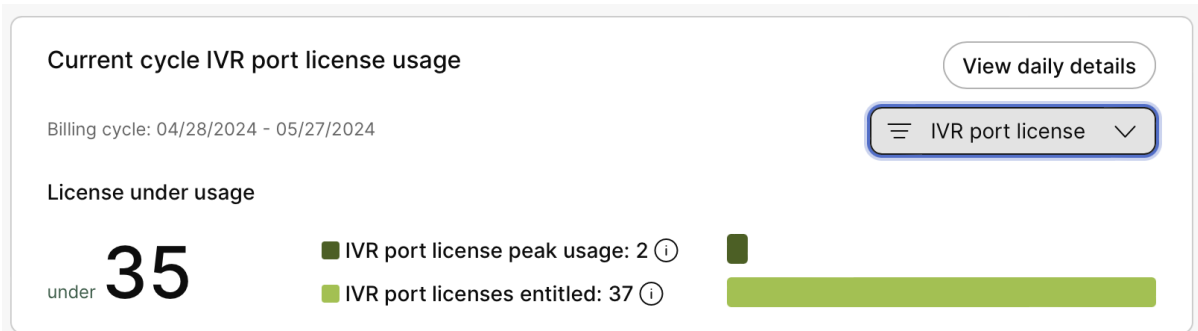
Huomautus: Tämä toiminto on tällä hetkellä käytettävissä vain Yhdysvalloissa, Yhdistyneessä kuningaskunnassa ja EU:n alueilla; mutta ne sijaitsevat kaikilla Webex contact centerin alueilla elokuussa 2024.



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 DesktopIn avulla Asiakkaat, jotka käyttävät Cisco-pilviyhteyskeskusympäristöjä, voivat käyttää yhteyspalveluja joustavassa mallissa. Ohjelmistotilaukset tarjoavat ylireage-liittymät kausittaisten tarpeiden mukaan sekä mahdollisuuden tarkastella sidottua summaa suunnittelemttomien tarpeiden mukaan lisäämättä kuukausittaista sitoutunutta käyttöäsi.

Webex-yhteyskeskuksen (Webex CC) tiedot

- Overage SKUs lisätään jokaiseen järjestykseen automaattisesti.
- Overage SKUs on hintoja ja alennuksia, jotka ovat erillään sitoutuneista SKUs.
- Overage SKUs -kohteet määritetään kaikkiin käyttöarvoja suurempiin käyttöarvoihin edustajille, porteille ja Webex WFO:lle.
- Ylitys laskutetaan maksurästissä.
- Lisäkäyttö ei lisää SLU-käytölle varausta.

Tässä tiedostossa on tietoja Webex Contact Center -tilausten käytöstä ja ylimaksulaskutuksesta.

Mitä päivitimme?

Parannamme Webex Contact Center Services -palvelujen seuranta- ja tilikäyttöä. Päivitämme pilviyhteyskeskusratkaisuumme , jotta voimme paremmin ilmoittaa laskun käytöstä tilauksen sitoutuneen käytön yläpuolella.

Mitä tämä merkitsee sinulle?

Jos olet Webex Contact Centerin asiakas ja käytät enemmän lisenssejä kuin olet ostanut, sinulla saattaa olla tai tulee pian näkyviin ylimaksuita laskussasi.

Yhdysvaltalaiset asiakkaat, jotka ostavat samanaikaisia edustajia, alkoivat seurata ja laskuttaa ylireagensseja sitoneiden summiensa lisäksi joulukuussa 2022. Helmikuusta 2024 alkaen Asiakkaat Yhdysvalloissa, joilla on IVR-ylivuoto ja / Nimettyjen edustajien ylireagenssi, alkoivat nähdä ylireagen käyttöä laskuissaan. Yhdistynyt kuningaskunta alkoi käyttää ylireagenssia sekä nimettyjä edustajia että IVR:ää myös helmikuun 2024 laskuissa. EU:n alue aloittaa ylivuodon vuoksi toukokuussa 2024. Australia, Uusi-Seelanti, Japani ja Kanada laskuttavat kaikki ylireagen syyskuussa 2024.

Tämä on osa suurempaa pyrkimystä toteuttaa käyttötietojen uudelleenjärjestely ja konsolidointi ohjauskeskukseen, jossa asiakkaat voivat nähdä eri palvelujen, kuten nauhoitusmuistin, WFO:n, PSTN:n, tekoälypalvelujen ja muiden, kulutusta.

Missä tämä on käytettävissä?

Vaikka toteutimme aluksi ylireagenssiraportoinnin ja -laskutuksen asiakkaille Yhdysvalloissa, maailmanlaajuinen käyttöönotto on käynnissä Ciscon tilikauden 2024 aikana. Webex Contact Centerin vanhempia versioita käyttävät asiakkaat eivät näe käyttötietoja, ennen kuin he siirtyvät Webex Contact Centerin uusimpaan versioon.

Milloin ja mistä näen käyttötiedot?

Yhteensovitusnäkyminen on saatavilla Yhteyskeskuksen laskeutumissivun Nykyinen käyttö - kortin "Päivätiedot"-painikkeesta. Pyrimme myös ottamaan käyttöön mahdollisuuden käyttötietojen näkymiseen Yhteistyökumppanin keskittimessä.

Miten käyttö määritetään?

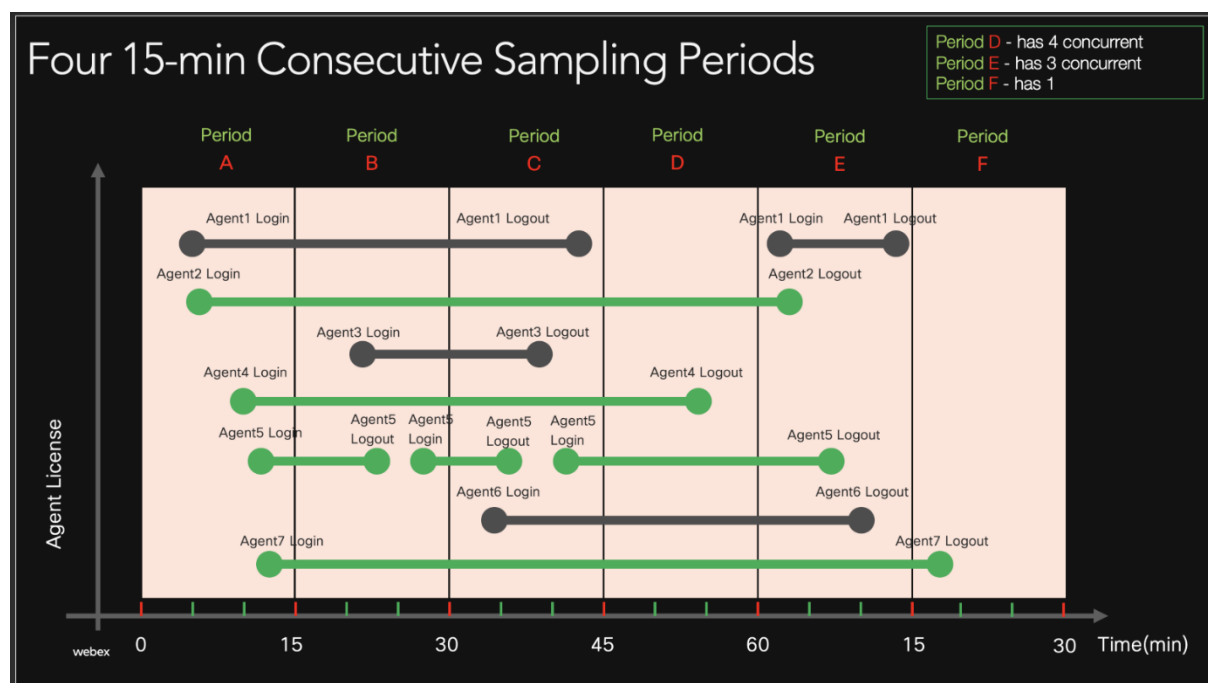
Käyttöaika

Käyttöaika ja ylireagenssien määritys kuukausittain tilauksesi laskutuspäivämäärän mukaan. laskutusajaksi lasketaan UTC. Jos tilauksen laskutuspäivämäärä on esimerkiksi kuukauden 8.

Samanaikaiset edustajat

Samanaikaisen edustajamallin avulla yhteyskeskus voi määrittää vaatimusten mukaan minkä tahansa edustajamäärän. Käyttö lasketaan eniten samanaikaisesti kirjautuneena olevien edustajien määräksi. Edustajan käytöksi laskeminen osoittaa, että edustajat olivat kirjautuneina vähintään yhden minuutin neljän 15 minuutin peräkkäisen otantajakson aikana.

Kuvasta näkyy, että kaikki edustajat 2, Edustaja 4, Edustaja 5 ja Edustaja 7 lasketaan neljättä kertaa (Ajanjakso D: minuutit 45 – 60). yhteensä neljä samanaikaista edustajaa.



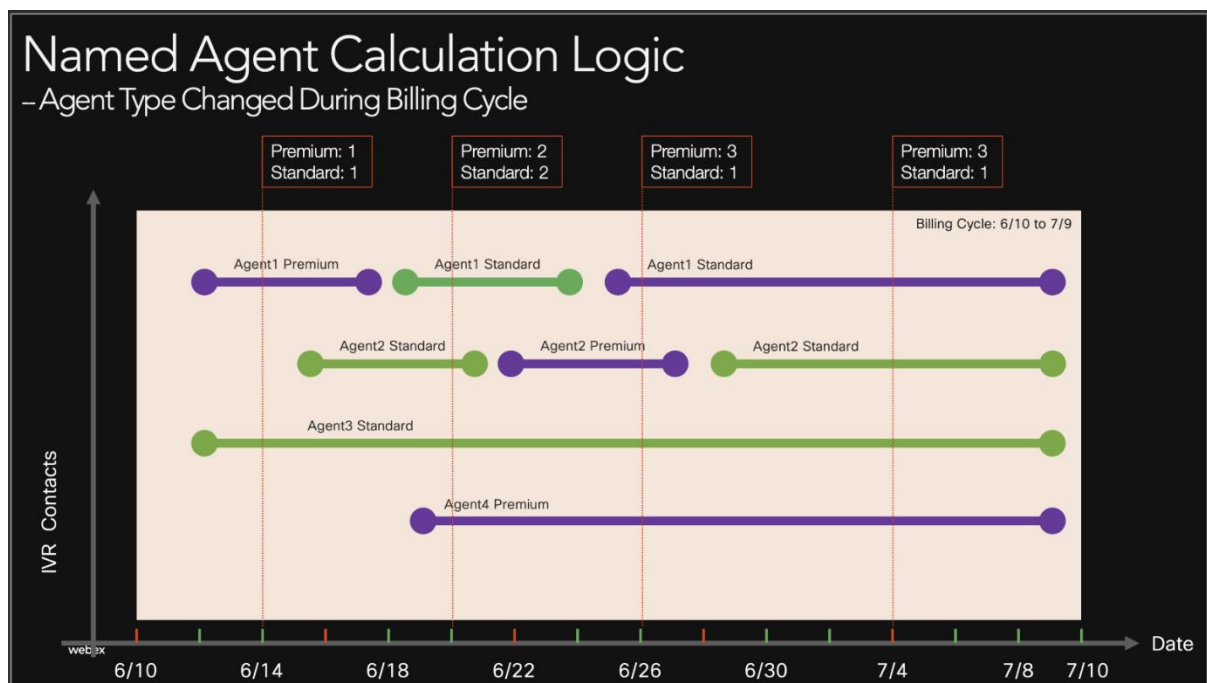
Nimettyjä asiakaspalvelijoita

Nimettyjen edustajien mallissa käyttöoikeus lasketaan jokaiselle edustajalle, joka kuukauden aikana kirjautuu Webex yhteyskeskukseen (määräytyy tilauksen laskutuspäivämäärästä).

- Jos 10 edustajaa (samantyyppinen - Standard tai Premium) kirjautuu sisään kuukauden aikana; Käytettyjä edustajia on 10.
- Jos vain 6 edustajaa 10:stä kirjautuu sisään kuukauden aikana, käytössä on 6 nimettyä edustajaa.
- Jos kaikki 10 edustajaa kirjautuvat sisään ja yksi 10 edustajasta poistetaan, ja luodaan toinen edustaja, joka myös kirjautuu sisään saman kuukauden aikana; Käytettyjä edustajia on 11.

Ylivuoto tapahtuu, kun enemmän Premium- tai Standard-edustajia liitetään ja kirjataan sisään kuin asiakkaalle määritettyjen käyttöoikeuksien määrä.

Edustaja lasketaan laskutusjakson aikana vain yhdeksi lisenssiksi: kun Premium on ollut ajanjakson aikana; lasketaan Premium-tilaksi.



Premium, vakioedustajan korvaaminen

Korvauskäytännön avulla Premium-asiakaspalvelijan käyttöoikeudet voivat korvata Standard-edustajan käyttöoikeudet standard-lisenssien ylikäytön vähentämiseksi ja poistamiseksi. Tämä määräytyy sen mukaan, että asiakas myöntää Premium-asiakaspalvelijan lisenssejä, joita ei ole käytetty. Tämä korvaamisen määrittäminen tehdään päivittäin. Esimerkiksi:

- Päivänä 1, jos sinulla on 10 Premium- ja 10 Standard -lisenssiä, voit käyttää 10 vakio- ja 10 premium-lisenssiä. Ylivuotoa ei ole.
- Päivänä 2, jos käytät 15 Standard- ja Ei Premium-lisenssejä, voit käyttää viisi premium-istumapaikkaa vakiokäytäntönä. Et saa ylivuotoa.
- Päivänä 3, jos käytät 15 Standard- ja 10 Premium -lisenssiä, voit käyttää viiden vakioistuimen ylivuotoa.

- Päivänä 4, jos käytät 1 Standard- ja 12 Premium -lisenssejä, voit käyttää kahden premium-lisenssin ylivuotoa. Tämä ei kumoa päivänä 2 tapahtunutta korvaamista, mutta vakiopaikat eivät voi korvata premium-tasoa.

IVR-portin käyttö

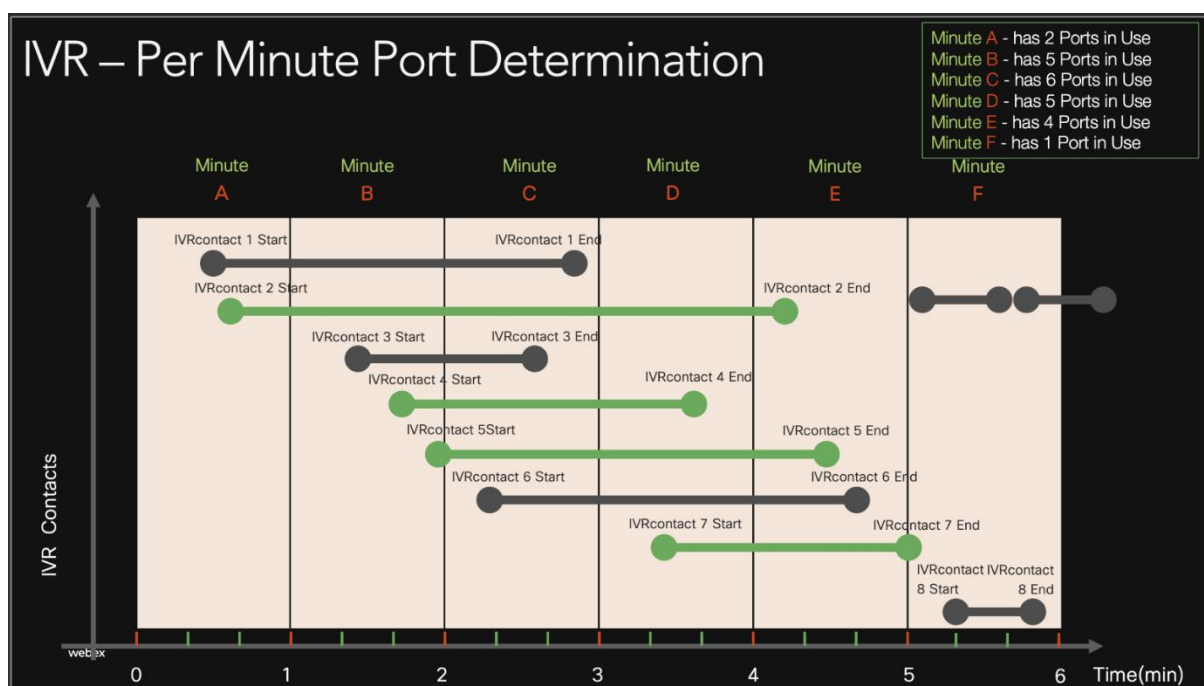
IVR portteja käytetään, kun yhteydenotot ovat vuorovaikutuksessa järjestelmän valikkojen ja kehotusten kanssa. Teetkö itsepalvelua vai siirrytkö edustajan reititettäväksi auttamaan. Ne lasketaan samanaikaisiksi yhteyksiksi yhden minuutin kuluessa. Jonossa yksinkertaisesti odottavat yhteydenotot eivät vie IVR porttia.

Huomautus: Premium-tarjous sisältää tällä hetkellä 2 IVR porttia jokaista edustajan lisenssiä kohti riippumatta siitä, onko se Standard- vai Premium-lisenssi ja onko se sitoutunut tai syntynyt ylireagenssina.

IVR-portit eivät ole samoja kuin Puheposti-oikeudet.

IVR Ylivuoto voi tapahtua rajoitetulla tasolla, vaikka äänioikeuden ylivuotosuojaus olisi asetettu arvoon 0.

IVR käyttö on tapahtunut yhteensä käyttöjakson aikana, ja yhdistettyjen IVR porttien määrä poistetaan kokonaismäärästä sen määrittämiseksi, onko käytössä liikaa käyttöä. Asiakkaat voivat myös ostaa lisää IVR portteja, jotka eivät ole riippumattomia edustajan lisensseistä.



Etai lisätietoja tilaamisesta, katso

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