



Consommation de licences de Cisco Webex Contact Center et rapport

Première publication : 2023-09-29

Dernière publication : 2024-05-07

Siège social aux États-Unis

Cisco Systems Inc.

170 West Tasman Drive

San José, Californie, 95134-1706 USA

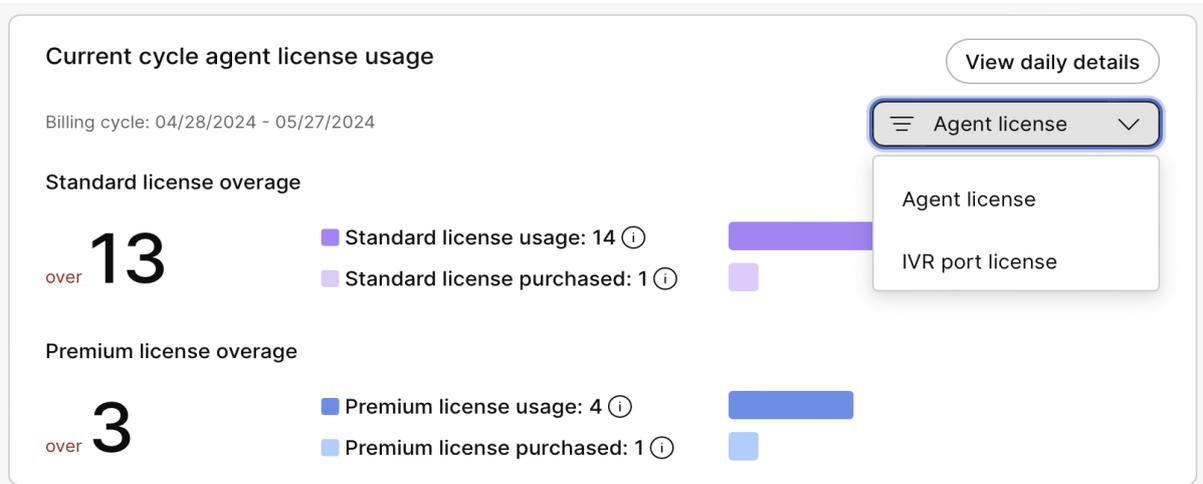
<http://www.cisco.com> Tél.: 408 526-4000

800 553-NETS (6387) Fax : 408 527-0883

Présentation

La carte d'utilisation actuelle de la licence est disponible sur la page d'accueil du centre de contact de Control Hub. Cette carte permet aux administrateurs et à toute personne ayant accès à la page d'accueil du centre de contact de voir le nombre de licences d'agent Premium et Standard que leur abonnement a utilisé pendant le cycle de facturation en cours. Il indique le cycle de facturation, le nombre de licences achetées et si elles sont supérieures ou inférieures au montant autorisé. Il permet également de sélectionner l'IVR d'utilisation de la licence. L'utilisation de l'agent et de l'IVR fournissent toutes deux les détails quotidiens d'un cycle sélectionné.

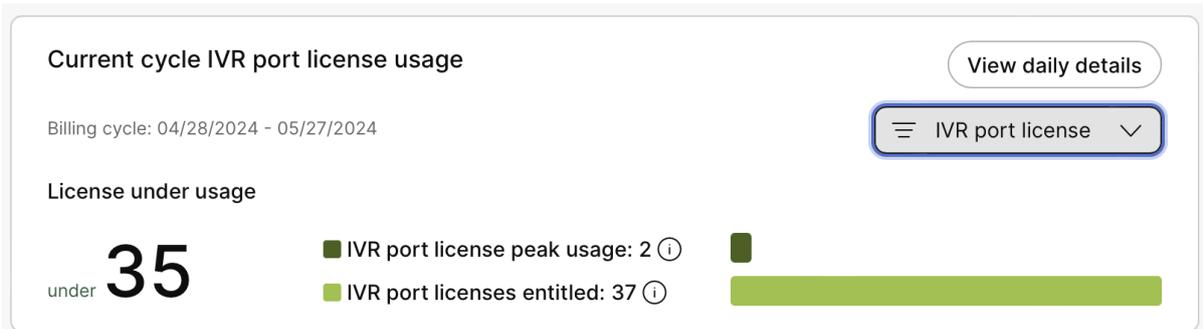
Remarque : cette fonctionnalité n'est actuellement disponible que dans les régions États-Unis, Royaume-Uni et UE. mais sera dans toutes les régions Webex Contact Center en août 2024.



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 permet aux clients utilisant des plates-formes Cisco Cloud Contact Center de :

Utilisez les services de contact dans un modèle flexible. Les abonnements flexibles offrent des UGS excédentaires pour vos besoins saisonniers et permettent de revoir la quantité engagée pour des besoins non planifiés, sans augmenter votre consommation mensuelle engagée.

Détails concernant Webex Contact Center (Webex CC)

- Les UGS excédentaires sont automatiquement ajoutées à chaque commande.
- Les UGS excédentaires ont des prix et des remises distincts de ceux des UGS engagées.
- Les UGS excédentaires sont prises en compte pour toute utilisation supérieure aux valeurs engagées pour les agents, les ports et Webex WFO.
- Les excédents sont facturés à terme échu.
- L'utilisation supplémentaire n'augmente pas l'engagement pour les UGS.

Ce document fournit des informations sur la facturation de l'utilisation et du dépassement pour les abonnements à Webex Contact Center.

Qu'avons-nous mis à niveau ?

Nous améliorons la façon dont nous suivons et utilisons les comptes de Webex services de centre d'appels. Nous mettons à jour notre solution de centre de contact cloud pour mieux signaler l'utilisation des factures au-dessus de l'utilisation engagée dans l'abonnement.

Que cela signifie-t-il pour vous ?

Si vous êtes client Webex Contact Center et que vous utilisez plus de licences que vous n'en avez achetées, il est possible que des frais d'utilisation excédentaire figurent ou verront bientôt des frais d'utilisation excédentaire sur votre facture.

Les clients américains qui achètent des agents simultanés ont commencé à voir leur nombre d'agents suivi et à être facturés pour le dépassement des montants engagés dans les factures de décembre 2022. À partir de février 2024, les clients aux États-Unis ayant IVR d'utilisation excédentaire et/ou excédentaire d'agents nommés ont commencé à voir une utilisation excédentaire dans leurs factures. Le Royaume-Uni a également commencé à facturer les dépassements d'utilisation pour les agents simultanés et nommés, ainsi que IVR dans les factures de février 2024. La région de l'UE commencera à facturer les dépassements en mai 2024.

L'Australie, la Nouvelle-Zélande, le Japon et le Canada factureront tous les excédents en septembre 2024.

Cette mesure s'inscrit dans le cadre d'un effort plus large visant à clarifier et à regrouper les données d'utilisation dans le centre de contrôle, où les clients peuvent voir la consommation de différents services comme le stockage d'enregistrements, le WFO, le PSTN, les services d'intelligence artificielle et d'autres encore.

Où est-il disponible ?

Alors que nous avons initialement mis en œuvre la création de rapports et la facturation des dépassements d'urgence pour les clients aux États-Unis, le déploiement mondial est en cours au cours de l'exercice 2024 de Cisco. Les clients qui utilisent des versions antérieures de Webex Contact Center ne peuvent pas voir les données d'utilisation jusqu'à ce qu'ils migrent vers la dernière version de Webex Contact Center.

Quand et où puis-je consulter mes données d'utilisation ?

La vue de rapprochement est disponible à partir du bouton "Détails quotidiens" de la fiche d'utilisation actuelle de la page d'accueil du centre d'appels. Nous travaillons également à la mise en œuvre de la possibilité que les données d'utilisation soient visibles dans Partner Hub.

Comment l'utilisation est-elle déterminée ?

Période d'utilisation

La période d'utilisation et la détermination du dépassement sont mensuelles et basées sur la date de facturation de votre abonnement ; pour la facturation, l'heure est calculée selon le temps UTC. Par exemple, si la date de facturation de votre abonnement est le 8 du mois, votre période d'utilisation s'étend du 8 de ce mois au 7 du mois suivant.

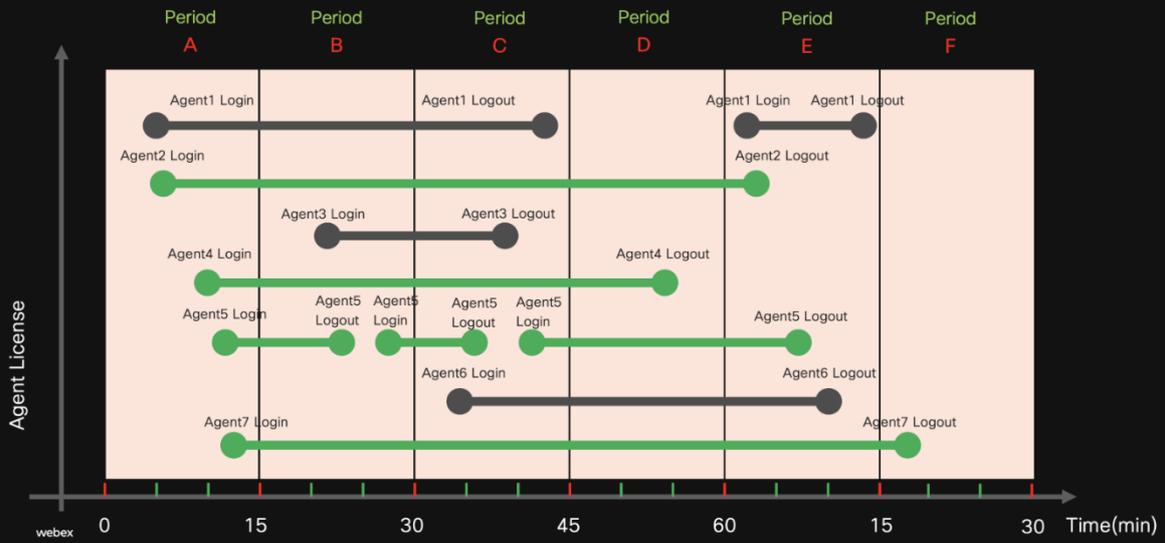
Agents simultanés

Le modèle d'agents simultanés permet au centre de contact d'affecter un nombre quelconque d'agents, en fonction des besoins. L'utilisation est comptée comme le nombre le plus élevé d'agents connectés simultanément. Pour tenir compte des changements d'équipe, le fait de compter un agent comme utilisé indique que les agents ont été présents pendant au moins une minute au cours de chacune des quatre périodes d'échantillonnage consécutives de 15 minutes.

L'illustration montre qu'au cours du quatrième échantillon de temps (période D : minutes 45 à 60), l'agent 2, l'agent 4, l'agent 5 et l'agent 7 sont tous comptés, soit un total de quatre agents simultanés.

Four 15-min Consecutive Sampling Periods

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



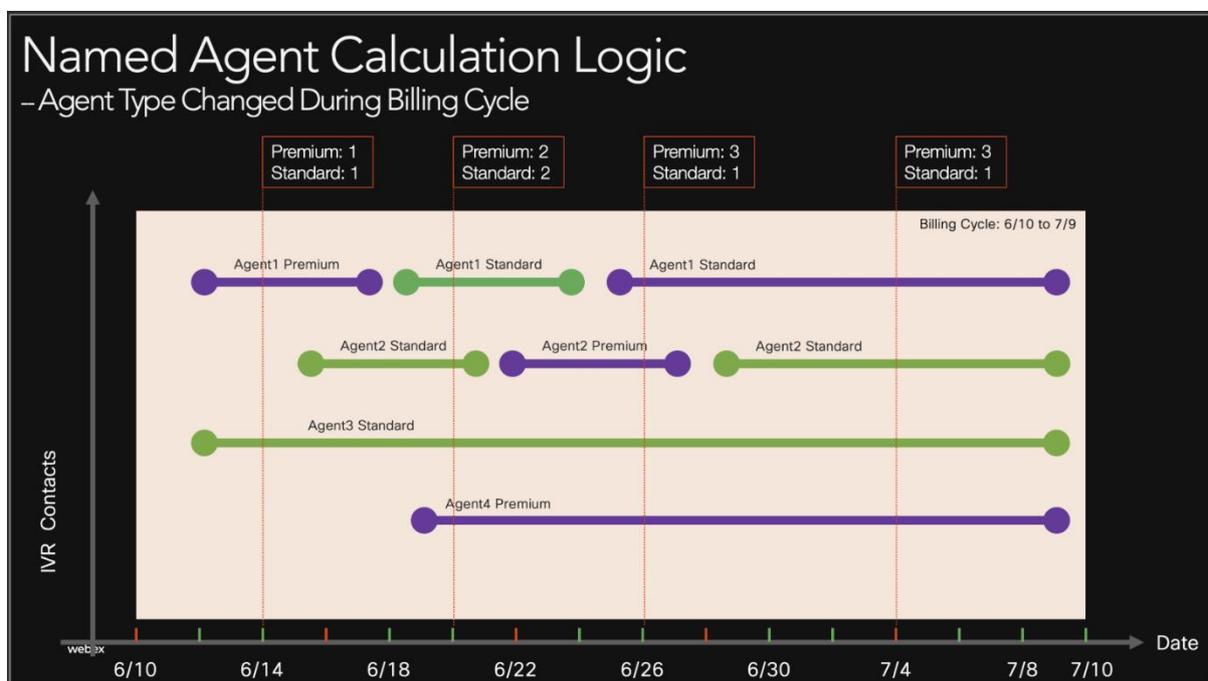
Agents nommés

Dans le modèle de l'agent nommé, une licence est comptée pour chaque agent qui se connecte à Webex Contact Center au cours du mois (déterminé à partir de la date de facturation de l'abonnement).

- Si 10 agents (du même type - Standard ou Premium) s'inscrivent au cours du mois, il y a 10 agents nommés utilisés.
- Si seulement 6 des 10 agents s'inscrivent au cours du mois, il y a donc 6 agents nommés utilisés.
- Si les 10 agents se connectent, que l'un d'entre eux est supprimé et qu'un autre agent est créé, qui se connecte également au cours du même mois, il y a 11 agents nommés utilisés.

Il y a dépassement lorsque le nombre d'agents Premium ou Standard affectés et connectés est supérieur au nombre de licences engagées pour le client.

Un agent ne sera compté que pour une seule licence au cours du cycle de facturation : une fois Premium au cours de la période ; compté comme Premium.



Prime pour la substitution d'un agent standard

La politique de substitution permet aux licences d'agent Premium de remplacer les licences d'agent Standard afin de réduire ou d'éliminer le surnombre de licences Standard. Ceci dépend du fait que le client valide des licences d'agent Premium non utilisées. Cette détermination de la substitution est effectuée quotidiennement. Par exemple :

- Le 1er jour, si vous disposez de 10 licences Premium et de 10 licences Standard, vous pouvez utiliser 10 licences Standard et 10 licences Premium. Vous n'aurez pas de dépassement.
- Le deuxième jour, si vous utilisez 15 licences Standard et aucune licence Premium, vous pouvez utiliser 5 de vos sièges Premium comme utilisation standard. Vous ne recevrez pas d'excédent.
- Le troisième jour, si vous utilisez 15 licences Standard et 10 licences Premium, vous pouvez utiliser un excédent de cinq sièges standard.

- Le quatrième jour, si vous utilisez 1 licence Standard et 12 licences Premium, vous pouvez utiliser le surplus de deux licences Premium. Cela n'annule pas la substitution qui a eu lieu le deuxième jour, mais les sièges standard ne peuvent pas se substituer aux sièges premium.

Utilisation du port IVR

Les ports IVR sont utilisés lorsque les contacts interagissent avec les menus et les invites du système, qu'il s'agisse de self-service ou de navigation pour être dirigé vers un agent pour obtenir de l'aide. Elles sont comptées comme des connexions simultanées en l'espace d'une minute.

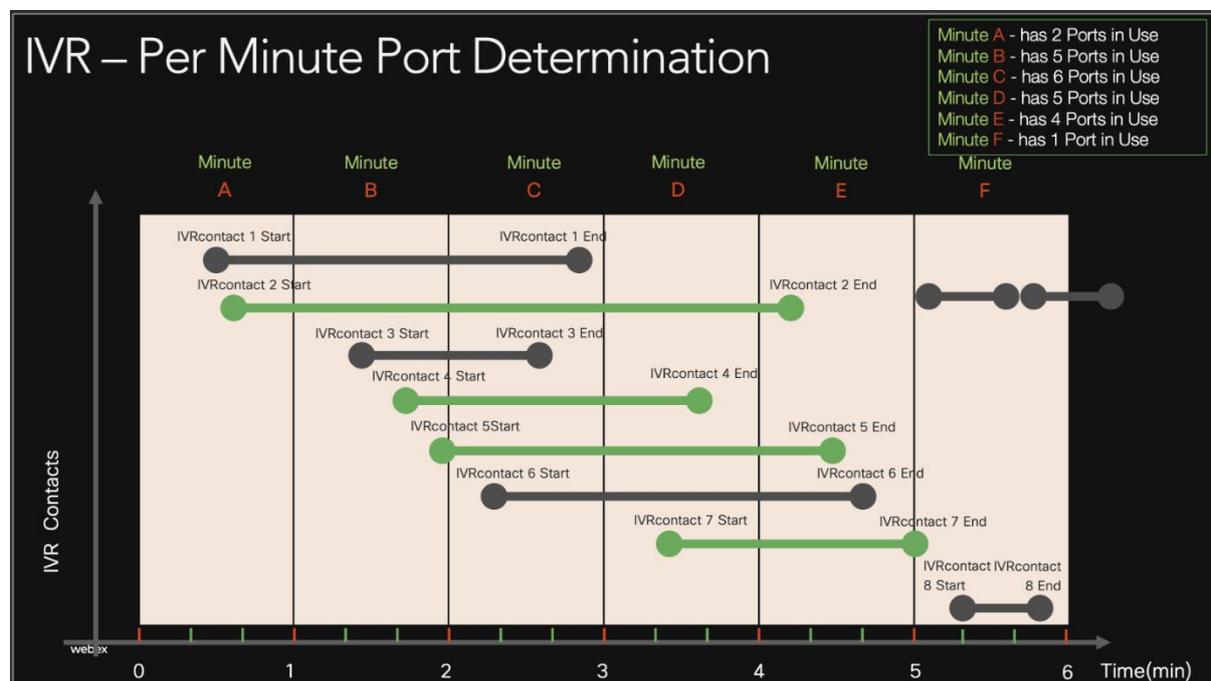
Les contacts qui attendent simplement dans la file d'attente n'occupent pas un port IVR.

Remarque : L'offre Flex comprend actuellement 2 ports IVR pour chaque licence d'agent, qu'il s'agisse d'une licence Standard ou Premium et qu'il s'agisse d'un engagement ou d'un dépassement.

IVR ports sont différents des droits voix.

IVR dépassement peut se produire à un niveau limité par rapport au même niveau que la protection contre les surtensions de droits vocaux était définie sur 0.

L'utilisation de l'IVR est totalisée sur la période d'utilisation et le nombre de ports IVR groupés est soustrait de ce total pour déterminer s'il y a une utilisation excédentaire. Les clients peuvent également acheter des ports IVR supplémentaires indépendamment des licences d'agent.



Pour plus d'informations sur les commandes, consultez le site

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