

Consommation de licences de Cisco Webex Contact Center et rapport

Première publication : 2023-09-29

Dernière mise à jour : 2024-11-7

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

LES SPÉCIFICATIONS ET INFORMATIONS SUR LES PRODUITS PRÉSENTÉS DANS CE MANUEL PEUVENT ÊTRE MODIFIÉES SANS PRÉAVIS. TOUTES LES DÉCLARATIONS, INFORMATIONS ET RECOMMANDATIONS FOURNIES DANS CE MANUEL SONT EXACTES À NOTRE CONNAISSANCE, MAIS SONT PRÉSENTÉES SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE. LES UTILISATEURS ASSUMENT L'ENTÈRE RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DE TOUT PRODUIT.

LA LICENCE DE LOGICIEL ET LA GARANTIE LIMITÉE DU PRODUIT CI-JOINT SONT DÉFINIES DANS LES INFORMATIONS FOURNIES AVEC LE PRODUIT ET SONT INTÉGRÉES AUX PRÉSENTES SOUS CETTE RÉFÉRENCE. SI VOUS NE TROUVEZ PAS LA LICENCE LOGICIELLE OU LA LIMITATION DE GARANTIE, DEMANDEZ-EN UN EXEMPLAIRE À VOTRE REPRÉSENTANT CISCO.

La mise en œuvre Cisco de la compression d'en-tête TCP est l'adaptation d'un programme développé par l'Université de Californie, Berkeley (UCB), dans le cadre de la mise au point, par l'UCB, d'une version gratuite du système d'exploitation UNIX. Tous droits réservés. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NONOBTANT TOUTE AUTRE GARANTIE CONTENUE DANS LES PRÉSENTES, TOUS LES DOSSIERS DE DOCUMENTATION ET LES LOGICIELS PROVENANT DE CES FOURNISSEURS SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT », TOUS DÉFAUTS INCLUS. CISCO ET LES FOURNISSEURS SUSNOMMÉS DÉCLINENT TOUTE RESPONSABILITÉ, IMPLICITE OU EXPLICITE CONCERNANT, SANS QUE CETTE LISTE SOIT EXHAUSTIVE, LA QUALITÉ MARCHANDE DES PRODUITS, LEUR ADAPTATION À UNE UTILISATION PARTICULIÈRE, LA NON TRANSGRESSION OU TOUT AUTRE PROBLÈME CONSÉCUTIF À UNE VENTE, UN USAGE OU UNE PRATIQUE COMMERCIALE.

EN AUCUN CAS CISCO OU SES FOURNISSEURS NE SAURAIENT ÊTRE TENUS POUR RESPONSABLES DE DOMMAGES INDIRECTS, SPÉCIAUX, CONSÉQUENTS OU ACCIDENTELS, Y COMPRIS ET SANS LIMITATION, LA PERTE DE PROFITS OU LA PERTE OU LES DOMMAGES DE DONNÉES CONSÉCUTIVES À L'UTILISATION OU À L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER CE MANUEL, MÊME SI CISCO OU SES FOURNISSEURS ONT ÉTÉ AVERTIS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

Les adresses IP (Internet Protocol) et les numéros de téléphone utilisés dans ce document ne sont pas censés correspondre à des adresses ni à des numéros de téléphone réels. Tous les exemples, résultats d'affichage de commandes, schémas de topologie du réseau et autres illustrations inclus dans ce document sont donnés à titre indicatif uniquement. L'utilisation d'adresses IP ou de numéros de téléphone réels à titre d'exemple est non intentionnelle et fortuite.

Toutes les copies imprimées et les copies électroniques sont considérées comme des copies non contrôlées et la version originale en ligne doit être consultée pour la dernière version.

Cisco compte plus de 200 agences à travers le monde. Les adresses, ainsi que les numéros de téléphone et de fax, sont repris sur le site Web de Cisco à l'adresse www.cisco.com/go/offices.

Cisco et le logo Cisco sont des marques ou des marques déposées de Cisco et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour afficher la liste des marques Cisco, rendez-vous à l'adresse suivante : www.cisco.com/go/trademarks. Les autres marques commerciales mentionnées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du mot "partenaire" n'implique nullement une relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

Table des matières

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.....	9
IVR Port usage.....	9
Voice Entitlement and Surge Protection related to Assigned not Used.....	10
Webex Contact Center Webex Connect Digital Channel usage	11
Frequently Asked Questions (FAQs)	11
1. How can we prevent agent overage charges?	11
2. Is there a way to avoid IVR port overage charges?	11
3. Can purchasing additional IVR ports stop overages?	12
4. Can’t the surge protection feature prevent IVR port overage?	12
5. What does an invoice look like?	13
6. We saw the Usage Card Reconciliation data, and still want to know how to dispute an invoice.	14
Appendix	14
Related Documents	14

À propos de ce guide

Ce guide décrit comment attribuer une licence de données d'utilisation et de rapports pour Cisco Webex Contact Center.

Ce guide est principalement destiné aux partenaires et fournisseurs de services Webex CC qui utiliseront des licences de centre de contact. Le public de ce document doit être familiarisé avec les applications de centre de contact Cisco et les techniques générales de mise à niveau Tech Refresh.

Introduction

Présentation des données d'utilisation des licences et des rapports pour Webex Contact Center

En tant que client Webex Contact Center, vous êtes au cœur de notre engagement à offrir un service à la fois complet et flexible pour répondre aux exigences uniques de vos opérations. Nous fournissons une gamme de services conçus autour de diverses structures de facturation, des plans d'abonnement comprenant un nombre défini d'unités de service aux modèles de paiement à l'utilisation qui vous offrent l'adaptabilité dont votre entreprise peut avoir besoin.

Notre dévouement s'étend à ce que vous soyez toujours bien informé sur votre utilisation du service. Grâce aux améliorations continues apportées à nos systèmes, la façon dont vous accédez et interagissez avec vos données d'utilisation devrait s'améliorer. Cela signifie des données plus détaillées, des informations plus approfondies et des contrôles améliorés qui sont essentiels pour une gestion efficace de la facturation.

Nous nous efforçons d'affiner la façon dont nous surveillons et comptabilisons l'utilisation des services de centre d'appels Webex. En particulier, nous nous concentrons sur l'amélioration de notre solution de centre de contact cloud afin de fournir des rapports plus précis sur l'utilisation des factures qui vont au-delà de l'utilisation engagée dans votre abonnement.

Ce document fournit des informations sur la facturation de l'utilisation et du dépassement pour les abonnements à Webex Contact Center. Il sert également de guide sur la façon dont vous pouvez trouver et interpréter votre consommation de service pour vos abonnements.

Au fur et à mesure que nos capacités de reporting évolueront, nous mettrons à jour ce document pour vous tenir informé des derniers développements, en veillant à ce que vous disposiez des informations les plus récentes et les plus exploitables à portée de main.

Détails de l'abonnement 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.

Affichage des unités d'utilisation en fonction des droits

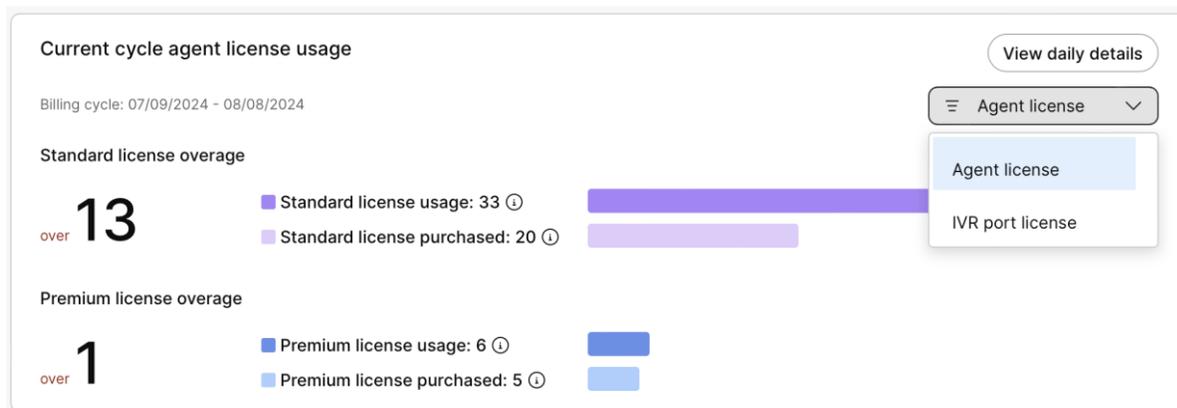
Les fonctionnalités décrites sont disponibles dans le monde entier pour les abonnements Webex Contact Center.

Carte d'utilisation actuelle sur la page d'accueil du centre de contacts de Control Hub

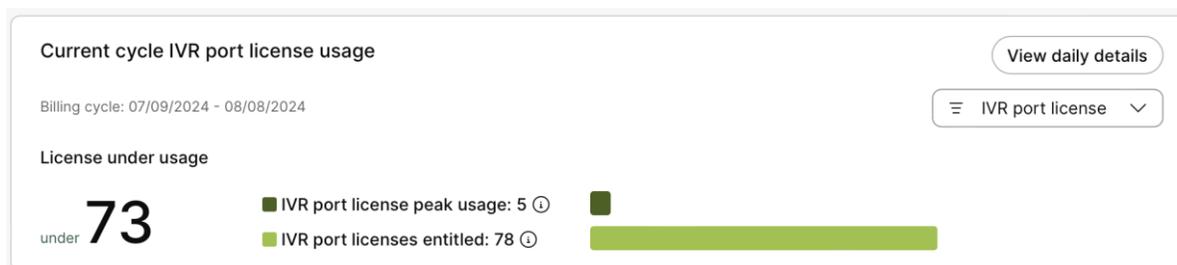
Cette carte permet aux administrateurs et à toute personne ayant accès à la page d'accueil du Centre d'appels de voir le nombre de licences d'agent Premium et Standard utilisées par leur abonnement au cours du cycle de facturation en cours. Il indique le cycle de facturation, le nombre de licences achetées et si elles sont supérieures ou inférieures au montant autorisé. Il permet également de

sélectionner IVR'utilisation de la licence. L'utilisation des agents et des IVR fournissent toutes deux les détails quotidiens d'un cycle sélectionné.

Carte d'utilisation des licences d'agent



Carte d'utilisation de licence de port IVR



La vue 'Détail quotidien' de la réconciliation

Le **bouton Détails** quotidiens de la fiche Utilisation actuelle de la page d'accueil du Centre d'appels permet d'accéder aux détails de niveau quotidien liés à vos abonnements et à leurs cycles de facturation. Nous travaillons également à la mise en œuvre de la possibilité que les données d'utilisation soient visibles dans Partner Hub.

Usage Date	Usage Type	Units Used	Units Committ...	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	

Abonnements multiples

Si votre organisation dispose de plusieurs abonnements Webex Contact Center "actifs", vous verrez toute l'utilisation et les droits de votre abonnement regroupés dans les vues Utilisation actuelle et Rapprochement. Une fois tous les droits d'abonnement utilisés, tout dépassement sera facturé à votre abonnement "principal", qui est l'abonnement le plus ancien avec Webex Contact Center.

La liste déroulante Abonnement vous permet d'accéder au détail quotidien des abonnements qui se trouvent dans la période de disponibilité de l'enregistrement. Cela inclut certains abonnements qui ne sont plus actifs.

Comment l'utilisation est-elle déterminée ?

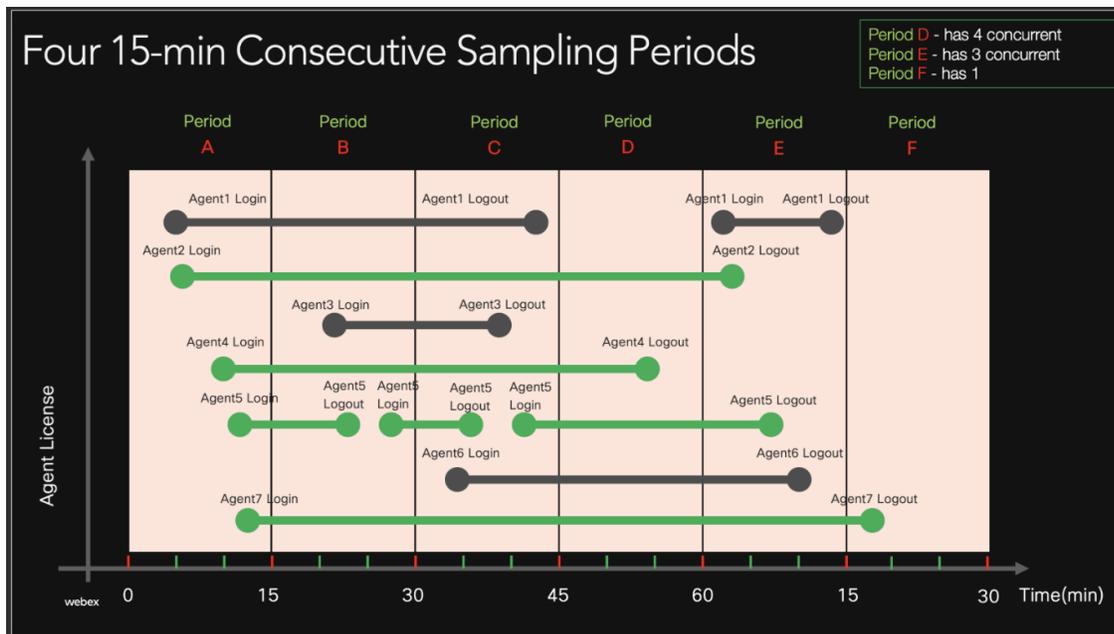
Période d'utilisation

La période d'utilisation et la détermination de l'utilisation excédentaire sont mensuelles en fonction de la date de facturation de votre abonnement ; pour la facturation, l'heure est calculée en UTC (Universal Time Coordinated). Par exemple, si la date de facturation de votre abonnement est le 8 du mois, votre période d'utilisation va 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.



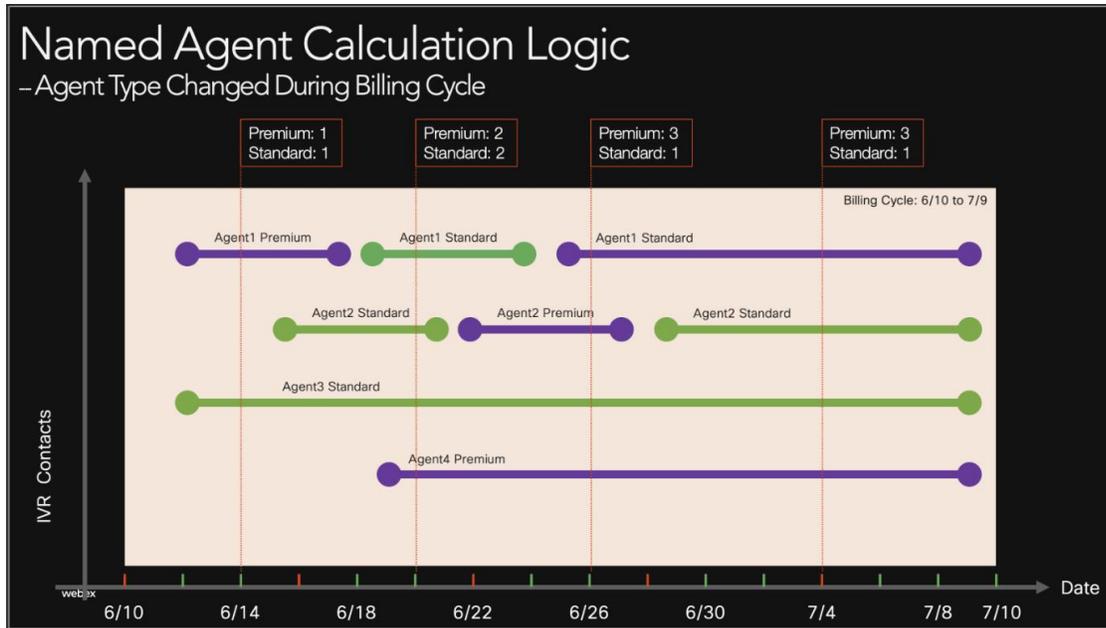
Agents nommés

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'agent standard

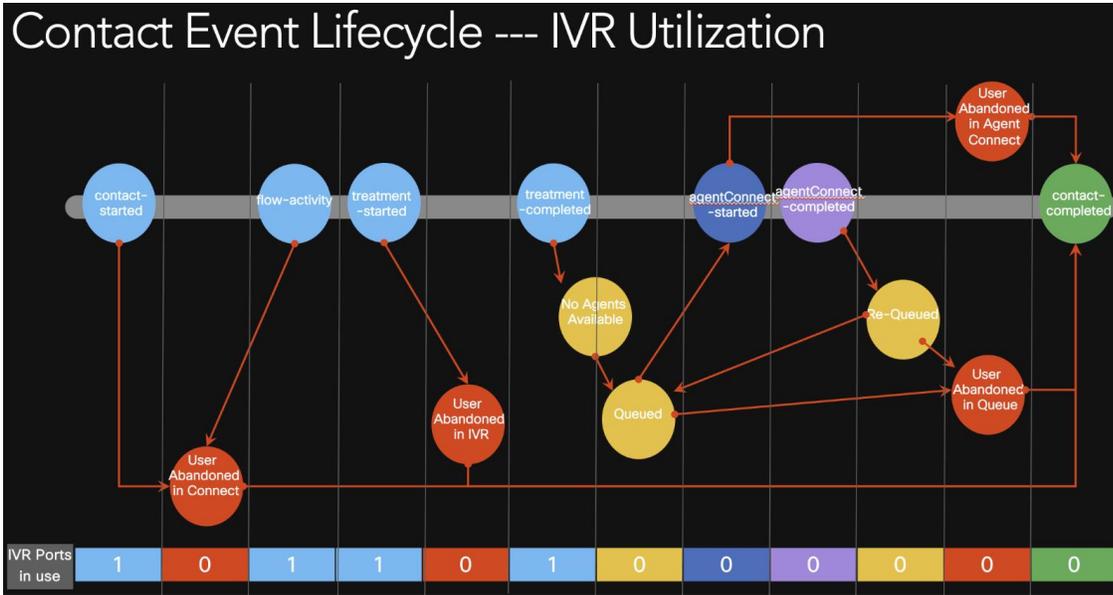
La politique de substitution permet aux licences d'agent Premium de remplacer les licences d'agent Standard afin de réduire ou d'éliminer le surnombre de licences Standard. Ceci dépend du fait que le client valide des licences d'agent Premium non utilisées. Cette détermination de la substitution est 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 jour 2, mais les sièges standard ne peuvent pas remplacer la prime.

Utilisation du port IVR

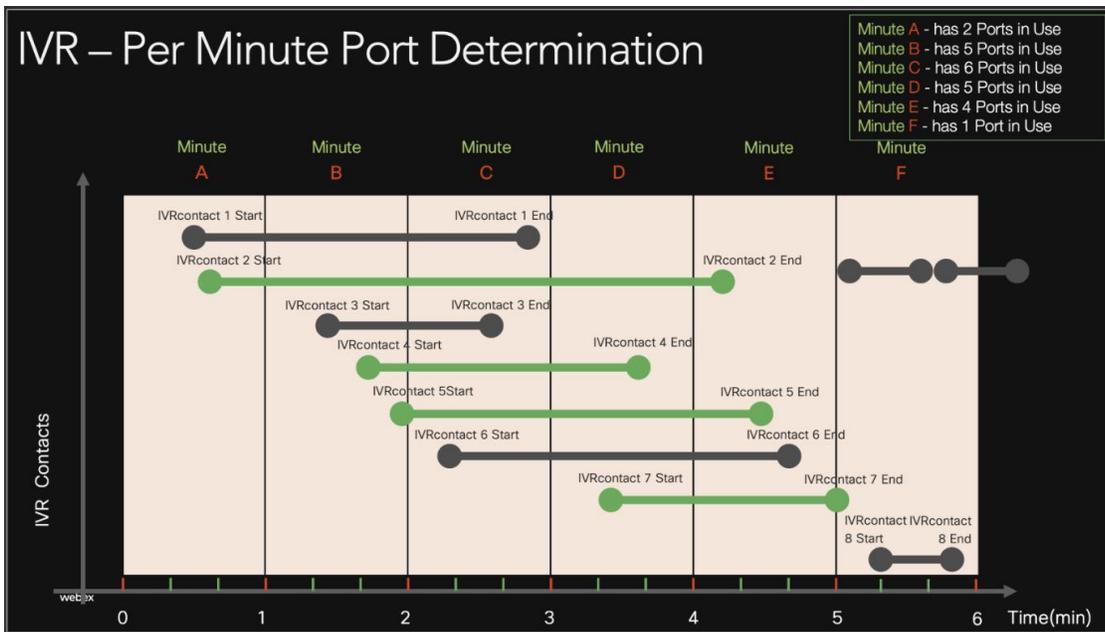
Les ports IVR sont utilisés lorsque les contacts interagissent avec les menus et les invites du système, qu'il s'agisse de self-service ou de navigation pour être dirigé vers un agent pour obtenir de l'aide. Elles sont comptées comme des connexions simultanées en l'espace d'une minute.

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



Remarque : L'offre Flex regroupe actuellement 2 ports IVR pour chaque licence d'agent, qu'il s'agisse d'une licence Standard ou Premium et qu'elle soit engagée ou encourue en tant que dépassement.

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.



Droits vocaux et protection contre les surtensions liés aux fonctions attribuées non utilisées

Les droits vocaux sont liés, mais indépendants du droit d'un abonnement aux licences d'agent et de IVR. Il contrôle le nombre maximal d'appels vocaux simultanés que votre abonnement peut avoir. C'est essentiellement 3 fois le nombre de licences attribuées dans votre

abonnement. En effet, chaque licence d'agent donne droit à un chemin vocal pour l'agent sous licence ; et des chemins vocaux permettant aux contacts d'utiliser chacun des 2 ports IVR fournis avec les licences d'agent.

Ceci est différent du nombre de licences d'agent ou de ports IVR simultanés et du nombre de licences d'agent ou de ports autorisés.

La protection contre les surtensions permet de surpasser si vous avez un afflux inattendu de contacts, tout en limitant l'augmentation de notre service et le niveau de dépassement que vous encourez de la surtension.

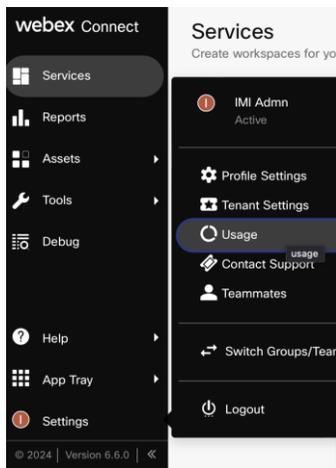
Utilisation du canal numérique Webex Contact Center Webex Connect

Les clients de toutes les régions utilisant Webex Connect pour les canaux numériques (tels que SMS et WhatsApp) ont commencé à être facturés pour l'utilisation du service d'unités au-delà de ce qui était inclus dans leurs abonnements en mai 2024, conformément aux conditions de leurs accords.

L'utilisation du canal numérique Connect de Webex Contact Center n'est pas encore disponible dans Control Hub. Pour plus d'informations sur la façon d'accéder à vos informations d'utilisation, visitez le lien suivant qui explique comment votre administrateur Webex Connect peut accéder à l'utilisation :

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

Webex'utilisation de Connect Admin ne reflète ni n'indique les unités d'utilisation autorisées. Veuillez noter que cette utilisation inclura toutes les utilisations ; sans aucun ajustement ou impact des unités d'utilisation incluses dans vos abonnements spécifiques intitulés offres.



Foire aux questions (FAQ)

1. Comment pouvons-nous éviter les frais d'utilisation excédentaire des agents ?

Réponse : À l'heure actuelle, il n'existe pas de méthode directe pour prévenir les frais d'utilisation excédentaire des agents. Nous prévoyons d'introduire des fonctionnalités pour résoudre ce problème à l'avenir.

2. Y a-t-il un moyen d'éviter IVR frais d'utilisation excédentaire au port ?

Réponse : Actuellement, il n'y a aucun moyen de bloquer complètement la possibilité de IVR frais d'utilisation excédentaire au port, mais nous étudions des solutions dans le cadre de notre feuille de route produit.

3. L'achat de ports de IVR supplémentaires peut-il arrêter les dépassements ?

Réponse : L'achat de ports de IVR supplémentaires augmente le nombre de ports disponibles, ce qui peut réduire le risque de dépassement, mais n'élimine pas complètement le risque.

4. La fonction de protection contre les surtensions ne peut-elle pas empêcher IVR dépassement de port ?

Réponse : La protection contre les surtensions est conçue pour éviter que des pics inattendus de volume d'appels n'affectent l'infrastructure du centre d'appels et pour atténuer les dépassements importants de ports de IVR. Il ne garantit pas l'absence d'excédents, mais peut réduire le dépassement maximal potentiel. Le pourcentage de protection contre les surtensions fixé à zéro (ou 0 %) réduirait mais n'éliminerait pas la possibilité d'engager des frais d'utilisation excédentaire.

Pour comprendre la protection contre les surtensions, considérez l'exemple suivant à l'aide des valeurs suivantes :

Licences d'agent standard : 10

licences d'agent Premium : 4

ports de IVR supplémentaires : 2

Pourcentage de surtension : 30 % (que nous utiliserons comme valeur décimale .3 dans notre calcul)

Ajoutez le nombre de licences d'agent standard et Premium : $10 + 4 = 14$

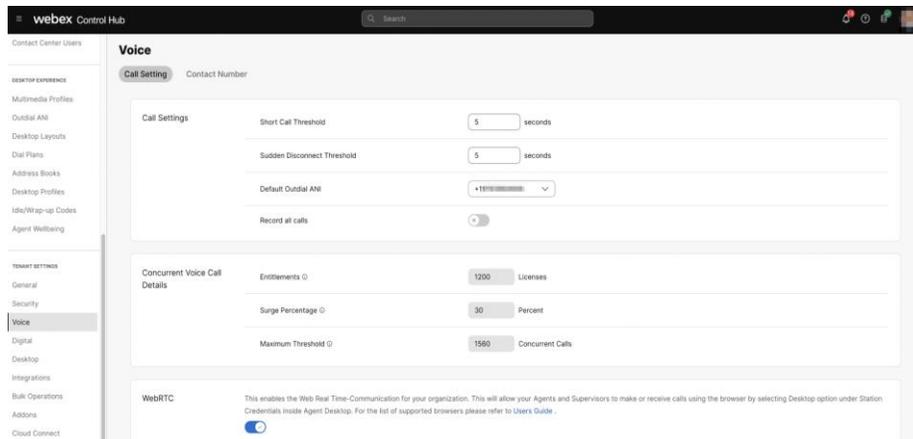
*Multipliez le nombre total de licences d'agent par 3 ; pour le nombre de chemins vocaux : $14 * 3 = 42$*

Ajoutez les ports IVR supplémentaires achetés : $42 + 2 = 44$

*Multipliez par 1 plus le pourcentage de surtension sous forme de décimale pour obtenir le nombre total de contacts vocaux de pointe possibles : $1,3 * 44 = 57,2$*

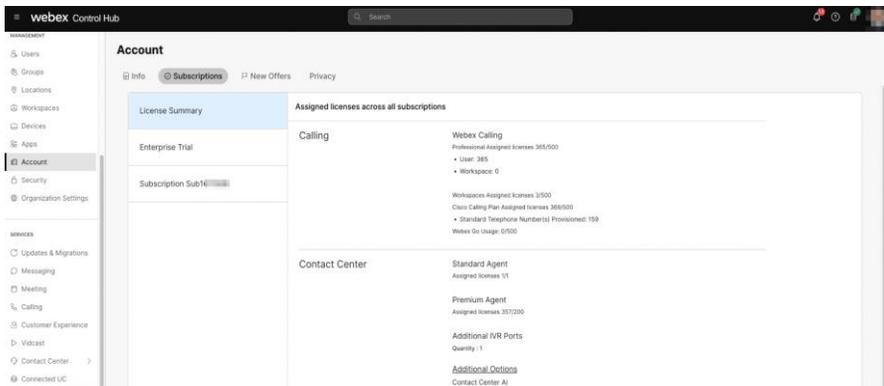
57 est le nombre total d'appels que prendrait cet exemple d'abonnement avant que les appels de contact vocal ne soient rejetés.

Vous pouvez afficher votre pourcentage de protection contre les surtensions dans Control Hub. Vous pouvez contacter un CSM ou ouvrir un cas au Centre d'assistance technique pour le faire régler.



Les licences d'agent standard attribuées, les licences d'agent Premium et les ports supplémentaires achetés sont également disponibles dans Control Hub.

Remarque : ces valeurs sont utilisées pour le calcul de Surge ; mais en raison d'une limitation que nous abordons, cet écran affichera 1 droit aux IVR Premium, Standard et/ou Supplémentaires, même si votre Abonnement a 0 validé de ceux-ci. La surutilisation entraînera un excès d'âge.



5. À quoi ressemble une facture ?

Vous trouverez ci-dessous un exemple expurgé de ce à quoi pourrait ressembler une facture Contact Center avec les canaux numériques Connect. Il affiche 3 agents de dépassement et une partie de l'utilisation de la connexion.

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]	✕
		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]	✕
	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]	✕
	5	A-INTL-NUM-PROV International number provisioning fee Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		8	Each		[redacted]	[redacted]	✕
	6	A-VOICE-U-INTL Voice Channel- International Messaging Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		70	Each		[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]	✕

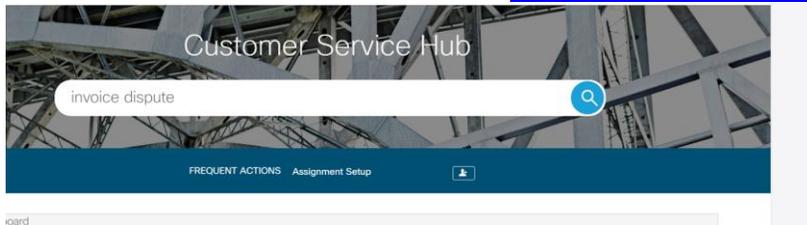
[Additional Information](#)

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. Nous avons vu les données de rapprochement des cartes d'utilisation et nous voulons toujours savoir comment contester une facture.

Réponse : Veuillez communiquer avec votre CSM pour obtenir de l'aide afin de clarifier votre utilisation. Les litiges relatifs aux factures se font dans le Centre de service clientèle : <https://customerservice.cloudapps.cisco.com>



Annexe

Documents connexes

Reportez-vous aux documents suivants pour plus de détails sur les sujets abordés dans ce guide.

Document	Lien
Usage appel	https://help.webex.com/en-us/landing/ld-nzid8xi-WebexCalling/Webex-Calling
Connecter les canaux numériques	https://salesconnect.cisco.com/sc/s/simple-media?vtui_mediald=a1m8c0000niy9iAAA
Guide de commande	https://www.cisco.com/c/en/us/partners/tools/collaboration-ordering-guides.html .