



## **Cisco Webex Contact Center** של צריכת רישיונות ודיווח

פורסם לראשונה: 2023-09-29

פורסם לאחרונה: 2024-05-07

### **Americas Headquarters**

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

ארה"ב San Jose, CA 95134-1706

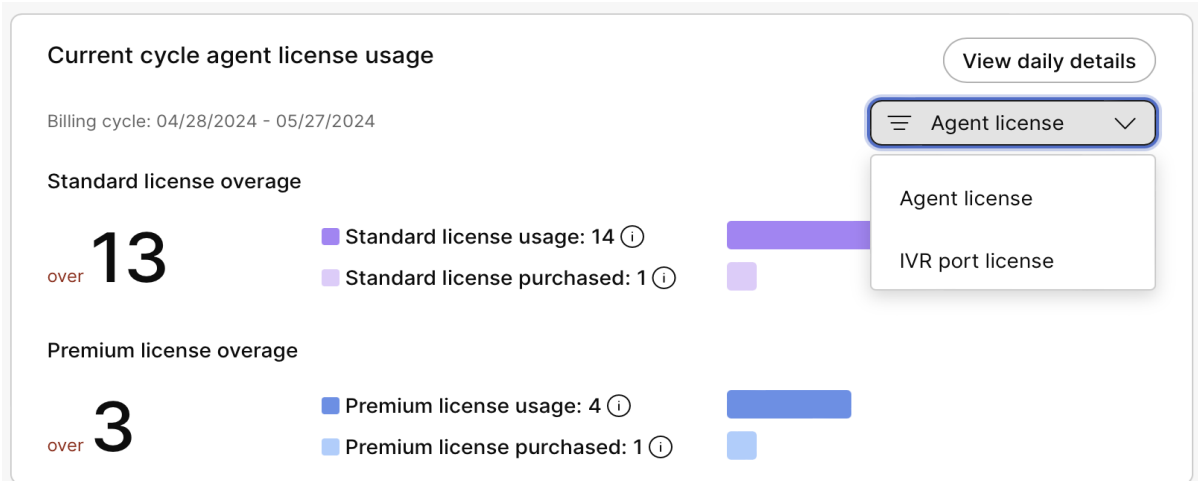
טל: 408 526-4000 <http://www.cisco.com>

פקס: 408 527-0883 800 553-NETS (6387)

## סקירה כללית

כרטיס השימוש הנוכחי של הרישיון זמין בדף הנחיתה של מרכז הקשר של מרכז הבקרה. כרטיס זה מאפשר למנהלי מערכת ולכל מי שיש לו גישה לדף הנחיתה של מרכז יצירת הקשר לראות את כמות רישיונות הפרימיום והסטנדרטיים שבהם השתמש המנוי שלהם במהלך מחזור החיוב הנוכחי. הוא מציין מהו מחזור החיובים, כמה רישיונות נרכשים, ואם הם מעל או מתחת לסכום המותר. זה גם מאפשר בחירה של השימוש ברישיון IVR. הן הסוכן והן השימוש IVR מספקים פירוט יומי של מחזור נבחר.

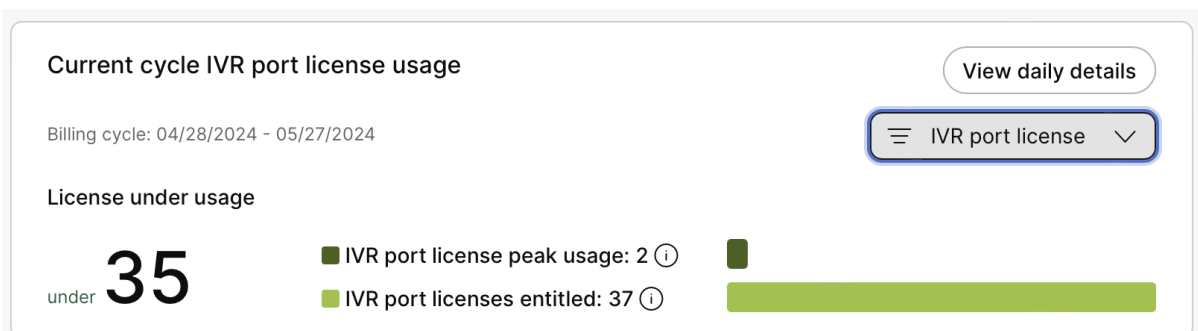
הערה: תכונה זו זמינה כעת רק באזורים של ארה"ב, בריטניה והאיחוד האירופי; אך יהיה בכל אזורי מרכז הקשר Webex באוגוסט 2024.



### 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 מאפשר ללקוחות המשתמשים בפלטפורמות מרכז שירות בענן של Cisco: השתמש בשירותי יצירת קשר במודל גמיש. מנויי Flex מציעים SKUs יתר על המידה לצרכים העונתיים שלך ומספקים את היכולת לבדוק את הסכום המתחייב לצרכים לא מתוכננים, מבלי להגדיל את השימוש החודשי שלך.

פרטים עבור מרכז הקשר (Webex CC) Webex

- מספרי מק"ט יתר מתווספים לכל הזמנה באופן אוטומטי.
- למספרי מק"ט יתר על המידה יש מחירים והנחות נפרדים ממק"טים מחויבים.
- מק"ט יתר נחשבים עבור כל שימוש מעל ערכים מחויבים עבור נציגים, יציאות ו- Webex WFO.
- עודף מחויב באחריות.
- שימוש נוסף אינו מגדיל את המחויבות עבור SKUs.

מסמך זה מספק מידע על שימוש וחייב יתר עבור מנויי Webex Contact Center.

מה שדרגנו?

אנו משפרים את האופן שבו אנו עוקבים אחר שירותי מוקד שירות Webex ומשתמשים בחשבון. אנו מעדכנים את פתרון מרכז השירות בענן שלנו כדי לדווח טוב יותר על השימוש בחשבונות מעל השימוש המחויב במנוי.

מה זה אומר לך?

אם אתה לקוח של Webex Contact Center ואתה משתמש ביותר רשיונות ממה שרכשת, ייתכן שיש לך או שתראה בקרוב חיובי חריגה בחשבונות שלך.

לקוחות ארה"ב שרוכשים נציגים במקביל החלו לעקוב אחר ספירת הנציגים שלהם ולחייב אותם בחשבונות של דצמבר 2022 על עודף מעבר לסכומים שהתחייבו. החל מפברואר, 2024 לקוחות בארה"ב עם IVR עודף, ו/או Overage of Named Agents החלו לראות שימוש חריג בחשבונות שלהם. בריטניה החלה להוציא חשבונות עבור חריגה עבור סוכנים מקבילים וסוכנים נקובים וכן IVR גם בחשבונות פברואר 2024. אזור האיחוד האירופי יתחיל להפיק חשבונות עבור חריגה במאי 2024. אוסטרליה, ניו זילנד, יפן וקנדה יחייבו כולן בחיוב עודף בספטמבר 2024.

זה חלק ממאמץ גדול יותר להשפיע על בהירות ואיחוד של נתוני שימוש לתוך Control Hub שבו לקוחות יכולים לראות את הצריכה של שירותים שונים כמו אחסון הקלטות, PSTN, WFO, שירותי AI ואחרים.

איפה זה זמין?

בעוד שבתחילה יישמנו דיווח וחייב יתר עבור לקוחות בארה"ב, הפריסה הגלובלית מתבצעת במהלך שנת הכספים 2024 של Cisco. לקוחות המשתמשים בגירסאות ישנות יותר של Webex Contact Center אינם יכולים לראות נתוני שימוש עד שהם עוברים לגרסה העדכנית ביותר של Webex Contact Center.

מתי ואיפה אוכל לראות את נתוני השימוש שלי?

תצוגת ההתאמה זמינה מהלחצן 'פירוט יומי' בכרטיס 'שימוש נוכחי' בדף הנחיתה של מרכז הקשר. אנחנו גם עובדים על הטמעת היכולת של נתוני שימוש להיות גלויים במרכז השותפים.

כיצד נקבע שימוש?

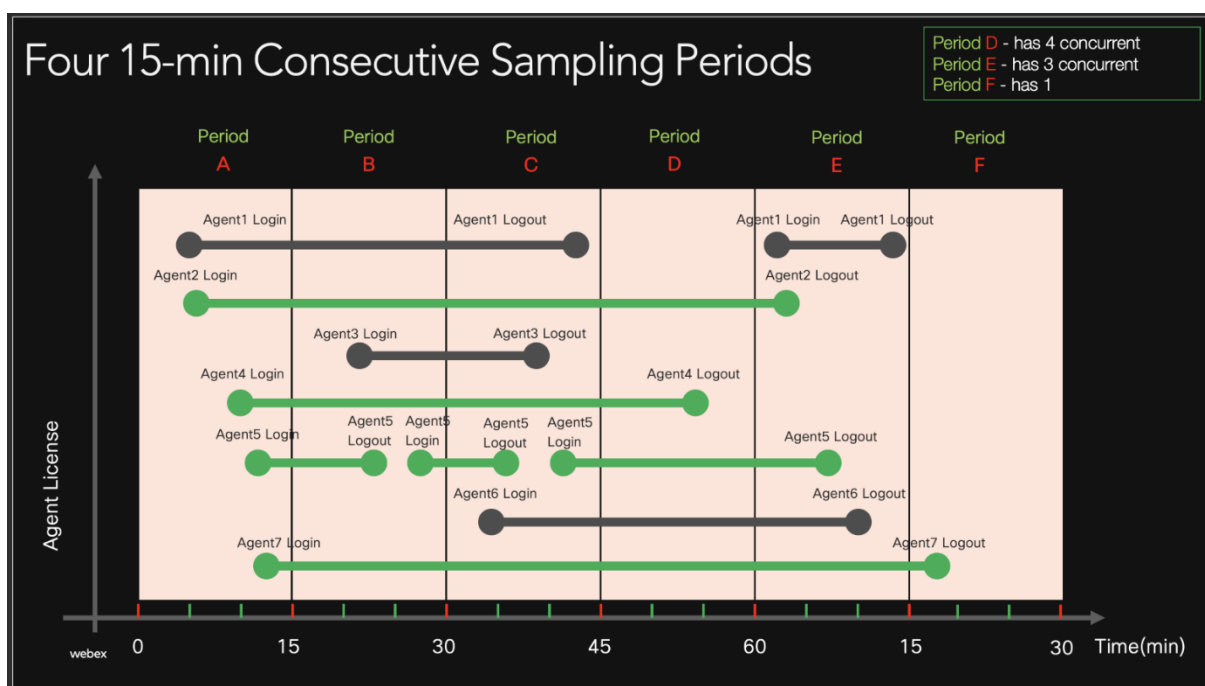
תקופת שימוש

תקופת השימוש וקביעת העודף מבוססת על תאריך החיוב של המנוי שלך; לחיוב הזמן מחושב כ-UTC. לדוגמה, אם תאריך החיוב של המנוי שלך הוא ב-8 לחודש, תקופת השימוש שלך היא מה-8 לחודש זה עד ה-7 בחודש הבא.

נציגים במקביל

מודל הנציג במקביל מאפשר למוקד אנשי הקשר להקצות כל מספר של נציגים, בהתבסס על הדרישות. השימוש נספר כמספר הגבוה ביותר של נציגים מחוברים בו זמנית. כדי להתאים לשינויים במשמרות, ספירת נציג בשימוש מצביעה על כך שהנציגים היו מחוברים למשך דקה אחת לפחות בכל אחת מארבע תקופות דגימה רצופות של 15 דקות.

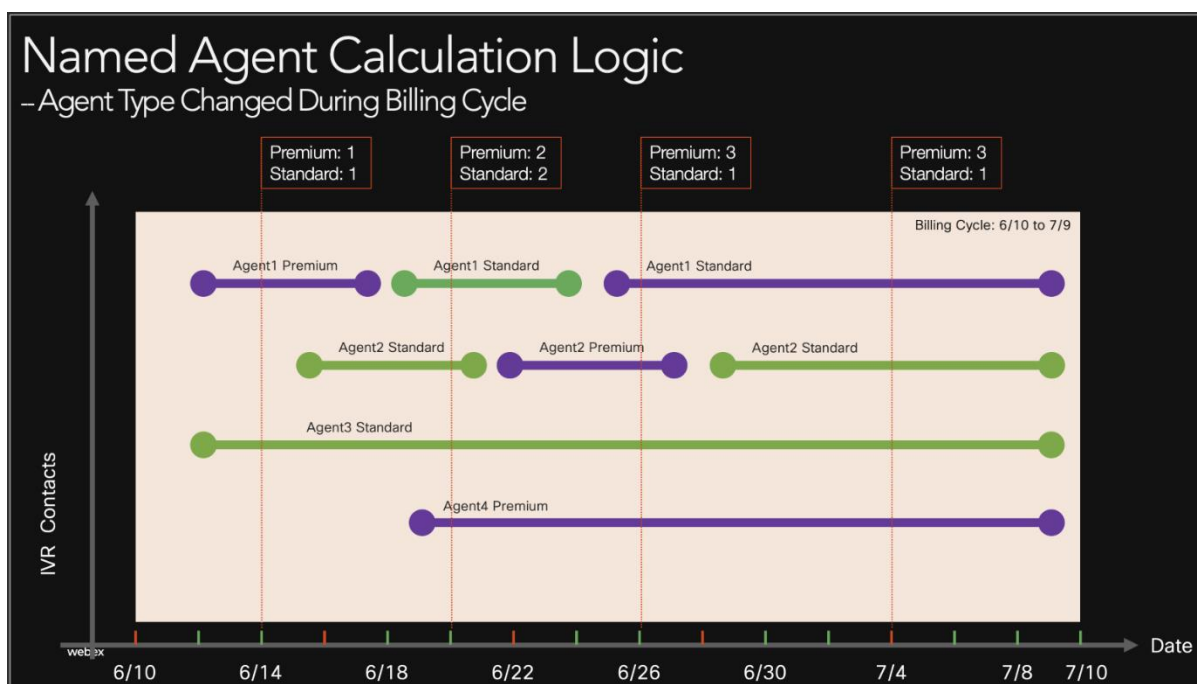
האיור מראה שבמהלך מדגם הזמן הרביעי (תקופה D: דקות 45 עד 60) נציג, 2 נציג, 4 נציג 5 ונציג 7 כולם נספרים; בסך הכל ארבעה נציגים במקביל.



## נציגים בשם

במודל הנציג בעל שם, רישיון נספר עבור כל נציג שנכנס ל-Webex Contact Center במהלך החודש (נקבע מתאריך החיוב של המנוי).

- אם 10 נציגים (מאותו סוג - סטנדרט או פרימיום) ייכנסו במהלך החודש; משתמשים ב-10 נציגים בעלי שם.
  - אם רק 6 מתוך 10 הנציגים נכנסים במהלך החודש, אז יש שימוש ב-6 נציגים בשם.
  - אם כל 10 הנציגים נכנסים, ואחד מ-10 הנציגים נמחק, ונוצר נציג נוסף שנכנס גם הוא במהלך אותו חודש; משתמשים ב-11 נציגים בעלי שם.
- עודף מתרחש כאשר יותר נציגים מסוג פרימיום או סטנדרט מוקצים ונכנסים למערכת מאשר מספר הרישיונות שהתחייב עבור הלקוח.
- נציג ייספר כרישיון אחד בלבד במהלך מחזור החיובים: פעם אחת פרימיום במהלך התקופה; נספר כפרימיום.



## החלפת נציגים פרימיום לסטנדרט

מדיניות ההחלפות מאפשרת לרשיונות נציג פרימיום להחליף רישיונות נציג סטנדרטיים כדי לצמצם או לבטל עודף ברישיונות הסטנדרטיים. הדבר תלוי בכך שהלקוח מבצע רישיונות סוכן Premium שלא נעשה בהם שימוש. קביעת החלפה זו נעשית מדי יום. לדוגמה:

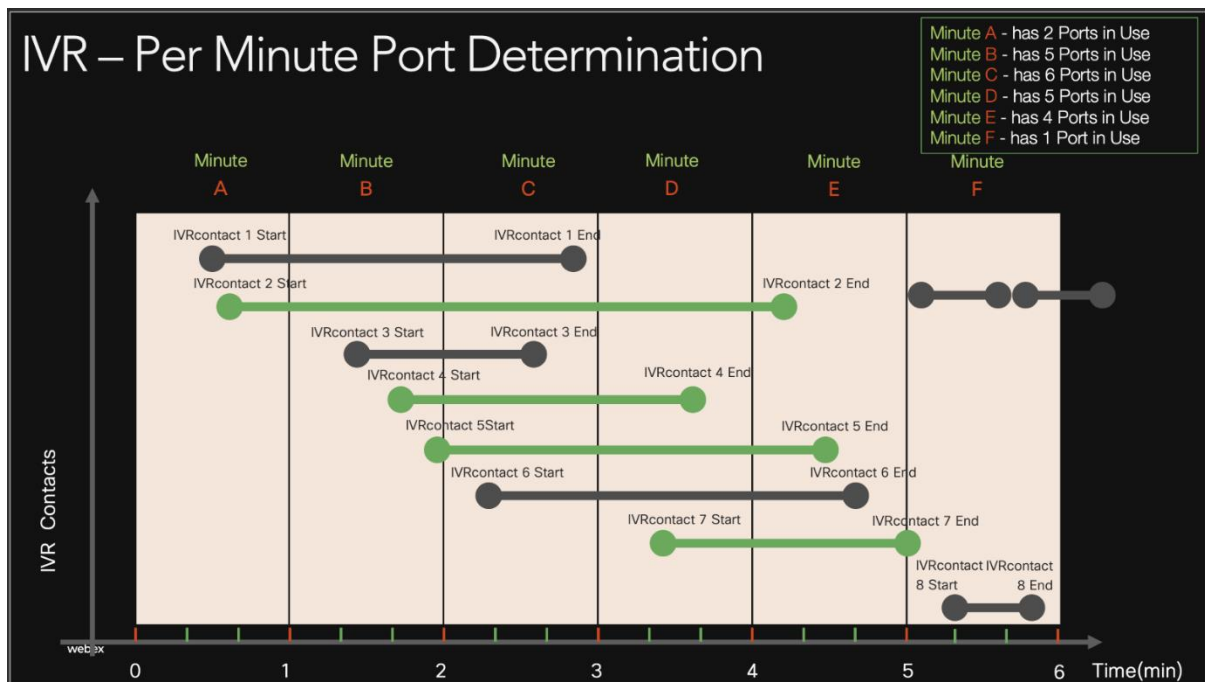
- ביום הראשון, אם יש לך 10 רישיונות פרימיום ו-10 רישיונות סטנדרטיים, תוכל להשתמש ב-10 רישיונות סטנדרטיים ו-10 פרימיום. לא יהיה לך עודף.
- ביום השני, אם אתה משתמש ב-15 רישיונות סטנדרטיים וללא פרימיום, תוכל להשתמש ב-5 ממושבי הפרימיום שלך כשימוש הסטנדרטי שלך. לא תקבל עודף.
- ביום 3, אם אתה משתמש ב-15 רישיונות סטנדרטיים ו-10 פרימיום, אתה יכול להשתמש בתוספת של חמישה מושבים סטנדרטיים.
- ביום הרביעי, אם אתה משתמש ברישיון סטנדרטי אחד ו-12 פרימיום, תוכל להשתמש בעוד שני רישיונות פרימיום. זה לא שולל את החלפה שהתרחשה ביום השני, אבל מושבים סטנדרטיים לא יכולים להחליף פרימיום.

שימוש ביציאת IVR

יציאות IVR משמשות כאשר אנשי קשר מקיימים אינטראקציה עם התפריטים וההנחיות של המערכת; אם עושים שירות עצמי או ניווט כדי להיות מנותב לנציג לסיוע. הם נספרים כחיבורים בו זמנית תוך דקה אחת. אנשי קשר שפשוט מחכים בתור אינם תופסים נמל IVR.

הערה: הצעת ה-Flex מאגדת כיום 2 יציאות IVR עבור כל רישיון נציג ללא קשר בין אם מדובר ברישיון סטנדרטי או פרימיום ובין אם מחויב או נגרם כתוצאה מעודף. יציאות IVR אינן זהות לזכאויות קול. IVR חריגה יכולה להתרחש ברמה מוגבלת, הרמה גם אם ההגנה מפני נחשולי מתח של זכאות קולית הוגדרה ל-0.

השימוש ב-IVR מצטבר על פני תקופת השימוש ומספר יציאות ה-IVR המצורפות מופחת מהסך הכל כדי לקבוע אם יש עודף שימוש. לקוחות יכולים גם לרכוש יציאות IVR נוספות ללא תלות ברישיונות נציג.



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