



Cisco Webex Contact Center – korištenje licence i izvještavanje

Prvi put objavljeno: 29. 09. 2023.

Zadnje objavljivanje: 2024-05-07

Sjedište za Amerike

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706 USA

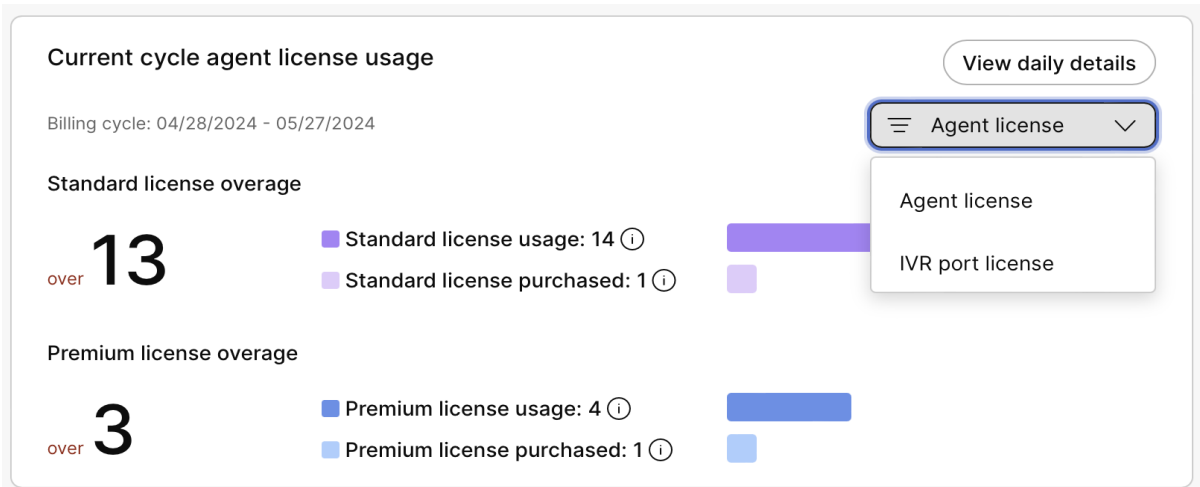
<http://www.cisco.com> Tel: 408 526-4000

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

Pregled

Kartica trenutne upotrebe licence dostupna je na određenoj stranici kontaktnog centra kontrolnog centra. Ova kartica omogućuje administratorima i svakome tko ima pristup određenoj stranici kontaktnog centra pregled iznosa licenci Premium i Standard agenta koje je njihova pretplata koristila tijekom trenutnog ciklusa naplate. Označava što je ciklus naplate, koliko je licenci kupljeno i ako su preko ili ispod dopuštenog iznosa. Također omogućuje odabir IVR korištenja licence. Upotreba agenta i IVR pruža dnevne detalje odabranog ciklusa.

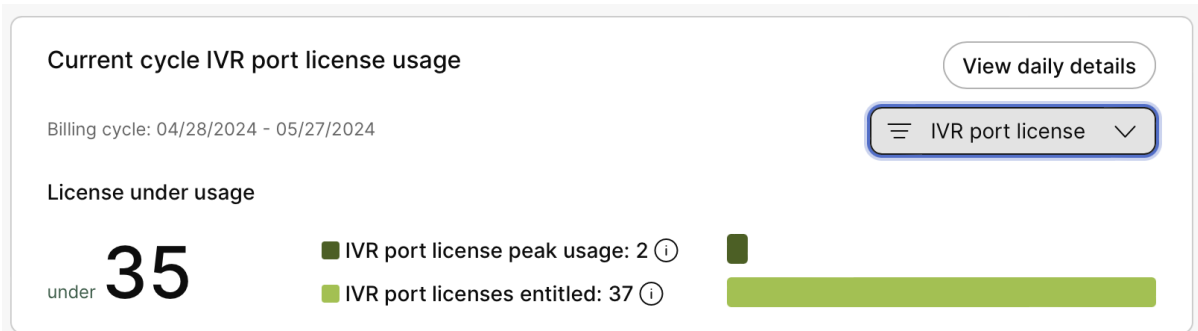
Napomena: ova je značajka trenutno dostupna samo u regijama SAD-a, Ujedinjenog Kraljevstva i EU-a; ali će biti u svim Webex regijama Kontaktnog centra u kolovozu 2024.



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 omogućuje korisnicima koji koriste platforme Cisco cloud kontaktnog centra da koriste usluge za kontakt u fleksibilnom modelu. Fleksibilne pretplate nude prekoračenje SKU-ova za vaše sezonske potrebe i pružaju mogućnost za pregled određenog iznosa za neplanirane potrebe, bez povećanja vaše mjesečno određene upotrebe.

Pojedinosti za Webex kontakt centar (Webex CC)

- Prekoračeni SKU-ovi dodaju se svakoj narudžbi automatski.
- Prekoračeni SKU-ovi imaju cijene i popuste odvojene od obaveznih SKU-ova.
- Prekoračeni SKU-ovi su svi oni iznad obvezujućih vrijednosti za agente, ulaze u Webex WFO.
- Prekoračenja se naplaćuju naknadno.
- Dodatna uporaba ne povećava obvezu za SKU-ove.

Ovaj dokument pruža informacije o korištenju i naplati prekoračenja za pretplate na Webex Contact Center.

Što smo nadogradili?

Poboljšavamo način na koji pratimo i koristimo račune Webex usluga kontaktnog centra. Ažuriramo naše rješenje kontaktnog centra u oblaku kako bismo bolje prijavili upotrebu fakture iznad predane upotrebe u pretplati.

Što to znači za vas?

Ako ste korisnik Webex kontakt centra i koristite više licenci nego što ste ih kupili, možda ćete imati ili ćete uskoro vidjeti troškove prekoračenja na fakturi.

Za klijente iz Sjedinjenih Američkih Država koji su kupili opciju istodobnih agenata počelo je praćenje i fakturiranje broja njihovih agenata u prekoračenju iznad obaveznih iznosa u fakturama za prosinac 2022. Od veljače 2024. kupci u Sjedinjenim Državama s IVR prekoračenjem i/ prekoračenjem imenovanih agenata počeli su primjećivati prekomjernu upotrebu na svojim računima. Velika Britanija počela je fakturirati za prekoračenje za istodobne i imenovane agente, kao i IVR i na računima u veljači 2024. Regija EU-a počeo će izdavati račune za prekoračenje u svibnju 2024.

Australija, Novi Zeland, Japan i Kanada naplatit će prekoračenje računa u rujnu 2024.

Ovo je dio većeg napora da se uvede jasnoća i konsolidacija podataka o korištenju u Kontrolnom centru gdje svi klijenti mogu vidjeti potrošnju različitih usluga kao što je pohrana snimki, WFO, PSTN, AI usluge i ostalih.

Gdje je ovo dostupno?

Iako smo u početku provodili izvješćivanje o prekoračenju i naplatu za kupce u Sjedinjenim Državama, globalna implementacija je u tijeku tijekom Ciscove fiskalne godine 2024. Korisnici koji koriste starije verzije Webex centra za kontakt ne mogu vidjeti podatke o korištenju dok ne migriraju na najnoviju verziju centra za kontakte Webex.

Kada i gdje mogu vidjeti svoje podatke o korištenju?

Prikaz usklađivanja dostupan je na gumbu "Dnevni detalji" na kartici Trenutna upotreba na odredišnoj stranici kontaktnog centra. Također radimo na implementaciji mogućnosti da podaci o upotrebi budu vidljivi u Partner Hubu.

Kako se određuje uporaba?

Razdoblje korištenja

Razdoblje korištenja i određivanje prekoračenja mjesečno se temelji na datumu naplate pretplate; za naplatu se vrijeme izračunava kao UTC. Na primjer, ako je datum naplate pretplate na 8. u mjesecu, razdoblje korištenja je od 8. ovog mjeseca do 7. sljedećeg mjeseca.

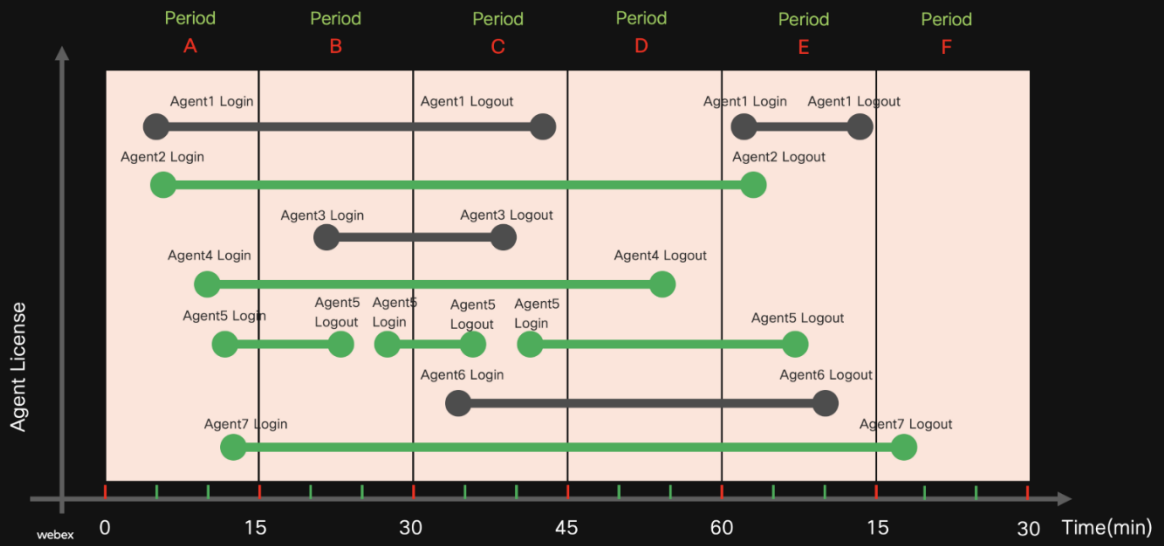
Istodobni agenti

Model istodobnog agenta omogućuje kontaktnom centru dodjelu bilo kojeg broja agenata na temelju zahtjeva. Upotreba se broji kao najviši broj istodobno prijavljenih agenata. Za prilagodbu promjena u smjenama, obračun agenta prema korištenju ukazuje na to da su agenti prijavljeni za najmanje jednu minutu tijekom svakog od četiri 15-minutna uzastopna razdoblja uzorkovanja.

Ilustracija pokazuje da su tijekom četvrtog uzorka vremena (razdoblje D: minute 45 do 60) agent 2, agent 4, agent 5 i agent 7 svi prebrojani; ukupno četiri istodobna agenta.

Four 15-min Consecutive Sampling Periods

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



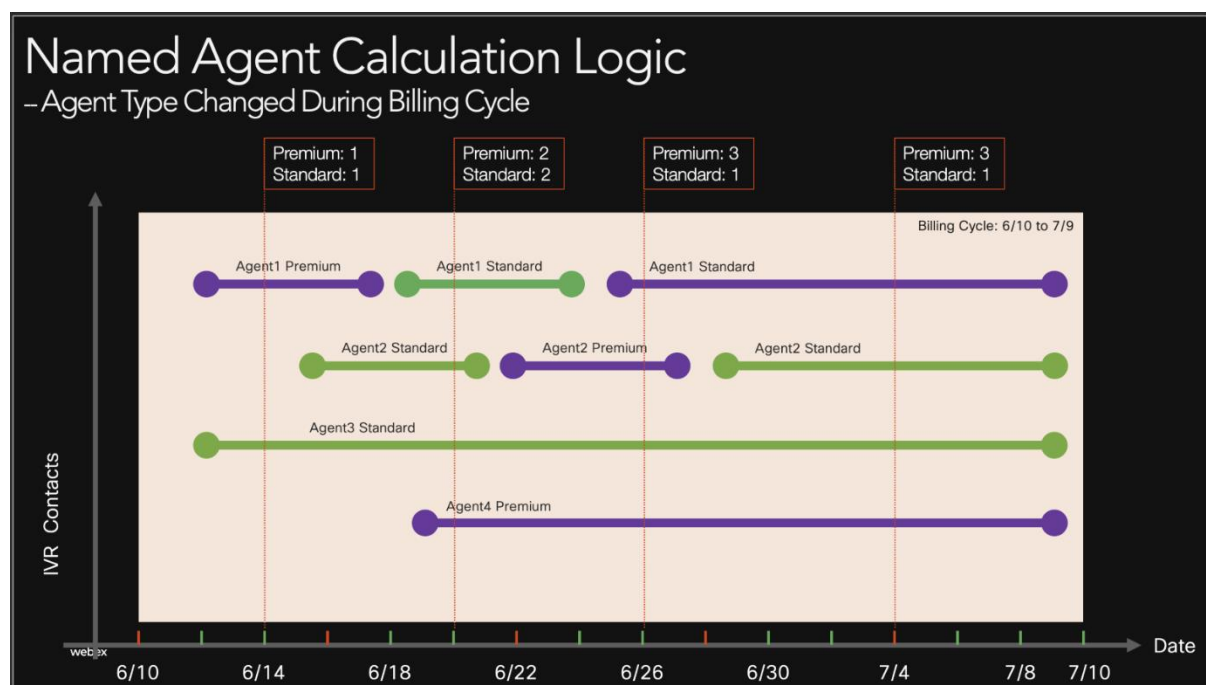
Imenovani agenti

U modelu imenovanog agenta, licenca se broji za svakog agenta koji se prijavi u Webex Contact Center tijekom mjeseca (utvrđeno od datuma naplate pretplate).

- Ako se 10 agenata (iste vrste – Standard ili Premium) prijavljuje tijekom mjeseca; koristi se 10 imenovanih agenata.
- Ako se samo 6 od 10 agenata prijavljuje u mjesecu, onda se koristi 6 imenovanih agenata.
- Ako se svih 10 agenata prijavi, a jedan od 10 agenata je izbrisan, a drugi agent je stvoren koji se također prijavljuje u istom mjesecu; koristi se 11 imenovanih agenata.

Prekoračenje se pojavljuje kada se dodjeljuje i prijavljuje više agenata za Premium ili Standard od broja licenci u obvezi klijenta.

Agent će se brojati samo kao jedna licenca tijekom ciklusa naplate: jedan Premium tijekom razdoblja; broji se kao Premium.



Premium za zamjenu agenta Standard

Pravilnik o zamjeni omogućuje licencama Premium agenta zamjenu za licence Standard agenta za smanjenje i/ili eliminiranje prekoračenja standardnih licenci. To ovisi o tome hoće li korisnik počiniti licence premium agenta koje se ne koriste. Ovo određivanje zamjene obavlja se svakodnevno. Na primjer:

- Na dan 1, ako imate 10 Premium i 10 Standard licenci, možete koristiti 10 Standard i 10 Premium licenci. Nećete imati prekoračenje.
- Na dan 2, ako koristite 15 Standard, a ne koristite Premium licence, možete koristiti 5 Premium mjesta kao standardnu upotrebu. Neće se zaračunati prekoračenje.
- Na dan 3, ako koristite 15 Standard i 10 Premium licenci, možete koristiti prekoračenje od pet Standard mjesta.

- Na dan 4, ako koristite 1 Standard i 12 Premium licenci, možete koristiti prekoračenje od dvije Premium licence. To ne poništava zamjenu koja se dogodila na dan 2, ali Standard mjesta ne mogu se zamijeniti za Premium.

Korištenje IVR ulaza

IVR ulazi koriste se kada kontakti komuniciraju s izbornicima sustava i upitima; bilo da je riječ o samousluzi ili kretanju kako bi se preusmjerio agentu za pomoć. Računaju se kao simultane veze unutar jedne minute.

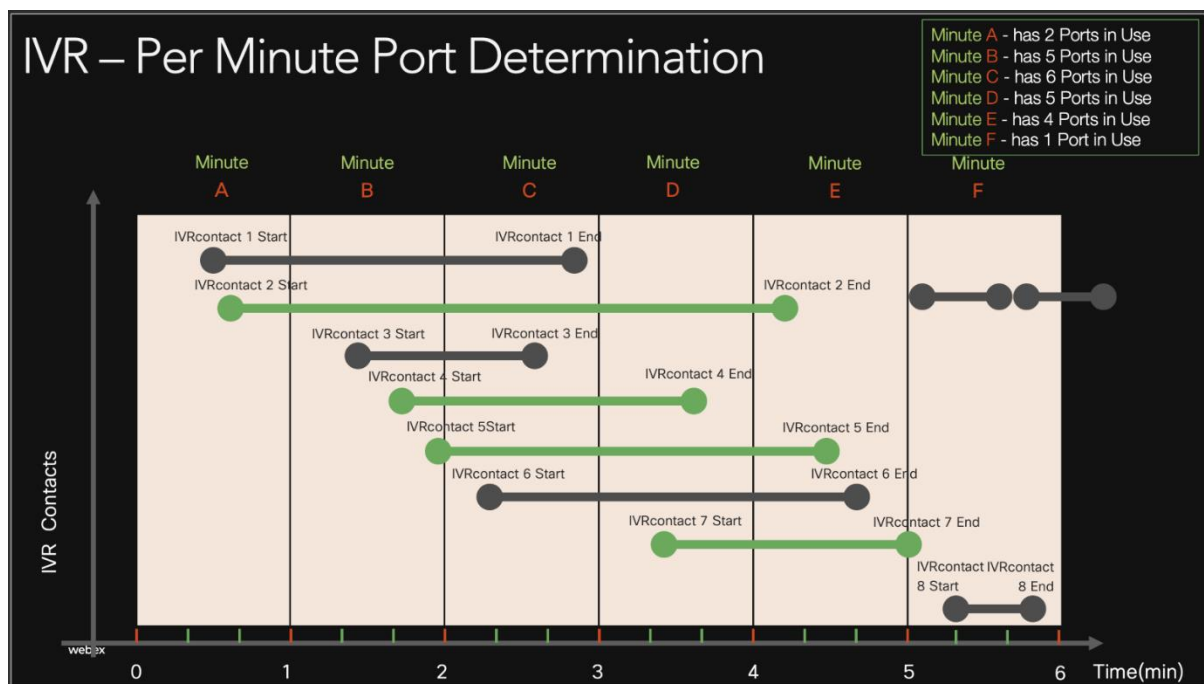
Kontakti koji jednostavno čekaju u redu ne zauzimaju IVR priključak.

Napomena: Flex ponuda trenutčno grupira 2 IVR ulaza za svaku licencu agenta bez obzira na to je li licenca Standard ili Premium i je li obvezna ili u prekoračenju.

IVR priključci nisu isto što i prava glasa.

IVR Do prekoračenja može doći na ograničenu razinu, čak i ako je zaštita od prenaponskog prava glasa postavljena na 0.

IVR korištenje se zbraja tijekom razdoblja korištenja i broj u paketu IVR ulaza oduzima se od tog zbroja kako bi se utvrdilo ima li viška u korištenju. Klijenti također mogu kupiti dodatne IVR ulaze neovisno o licencama agenata.



za više informacija o naručivanju, pogledajte

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