



## **Cisco Webex Contact Center – licencfelhasználás és -jelentés**

**Első kiadás dátuma:** 2023. 09. 29.

**Utolsó közzététel:** 2024-05-07

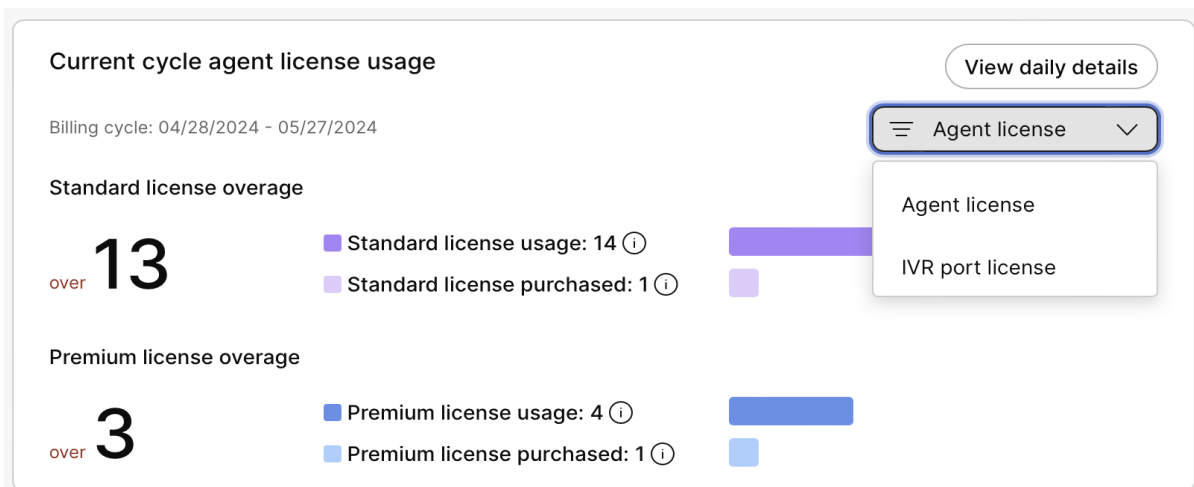
### **Amerikai központ**

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) Fax: 408 527-0883

## Áttekintés

A licenc jelenlegi használati kártyája elérhető a Control Hub Contact Center céloldalán. Ez a kártya lehetőséget ad a rendszergazdáknak és mindenkinek, aki hozzáféréssel rendelkezik a Contact Center céloldalhoz, hogy megnézze, előfizetése mennyi prémium és standard ügynöklincenct használ az aktuális számlázási ciklusban. Feltünteti a számlázási ciklust, a vásárolt licencek számát és azt, hogy azok mennyisége meghaladja-e vagy nem éri-e el a megengedett mennyiséget. Lehetővé teszi a IVR licenchasználat kiválasztását is. Mind az ügynök, mind a IVR használata napi részleteket biztosít a kiválasztott ciklusról.

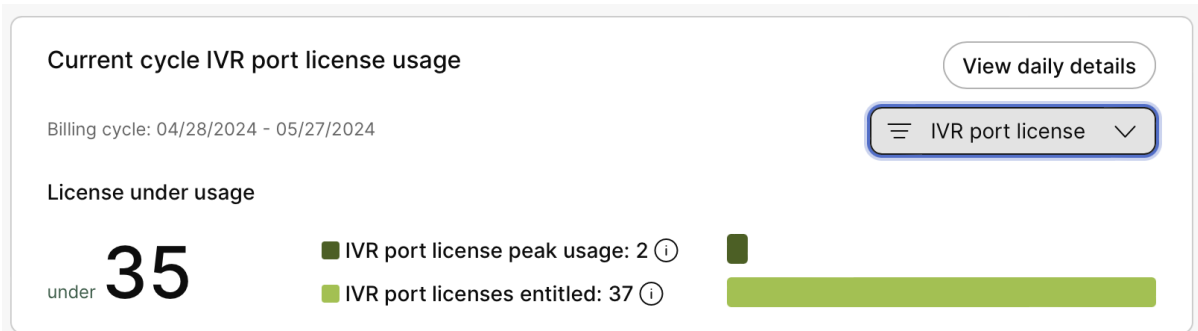
Megjegyzés: Ez a funkció jelenleg csak az Egyesült Államok, az Egyesült Királyság és az EU régiókban érhető el; de 2024 augusztusában minden Webex Contact Center régióban jelen lesz.



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



A Webex Contact Center Flex lehetővé teszi a Cisco felhőalapú contact center platformjait használó ügyfelek számára, hogy: Használja a Contact Services-t rugalmas modellben. A Flex-előfizetések kerettúllépési termékváltozatokat kínálnak a szezonális igényekhez, és lehetővé teszik, hogy nem tervezett igények esetén anélkül tekintsek át a lekötött mennyiséget, hogy növelni kellene a havi vállalt használatot.

A Webex Contact Center (Webex CC) részletei

- Minden rendelés automatikusan kiegészül kerettúllépési termékváltozatokkal.
- A kerettúllépési termékváltozatok a lekötött keretű termékváltozatoktól különböző árakkal és kedvezményekkel rendelkeznek.
- Az ügynökök, portok és a Webex WFO vonatkozásában lekötött értékeket meghaladó minden használat esetében a kerettúllépési termékváltozatok kerülnek figyelembevételre.
- A kerettúllépés számlázása utólag történik.
- A további használat nem növeli a termékváltozatok keretét.

Ez a dokumentum a Webex Contact Center-előfizetések használatáról és a kerettúllépés számlázásáról nyújt tájékoztatást.

[Mit frissítettünk?](#)

Javítjuk a Webex Contact Center szolgáltatások nyomon követésének és használatának módját. Frissítjük felhőalapú ügyfélszolgálati megoldásunkat, hogy jobban jelentsük az előfizetésben lekötött használatot meghaladó számlahasználatot.

[Mit jelent ez az Ön számára?](#)

Ha Ön a Webex Contact Center ügyfele, és több licencet használ, mint amennyit megvásárolt, előfordulhat, hogy túlhasználati díjak jelennek meg vagy fognak hamarosan megjelenni a számláján.

Azok az egyesült államokbeli ügyfelek, akik egyidejű ügynököket vásároltak, a 2022. decemberi számláikon láthatták először azt, hogy ügynökeik esetében a lekötött mennyiséget meghaladó használat kerettúllépésként megjelent a számlán. 2024 februárjától az Egyesült Államokban a IVR túlhasználattal és/vagy a megnevezett ügynökök kerettúllépésével rendelkező ügyfelek túlhasználatot kezdtek látni a számláikon. Az Egyesült Királyság megkezdte a túlhasználat számlázását az egyidejű és a megnevezett ügynökök, valamint a IVR esetében a 2024. februári számlákon is. Az uniós régió 2024 májusában kezdi

meg a többlétszámlázást.

Ausztrália, Új-Zéland, Japán és Kanada 2024 szeptemberében számlázza ki a túlterhelést.

Ez része annak a nagyobb erőfeszítésnek, amelynek célja a használati adatok egyértelművé tétele és összevonása a Control Hubban, ahol az ügyfelek láthatják a különböző szolgáltatások, például a felvételtárolás, a WFO, a PSTN, az AI-szolgáltatások stb, felhasználását.

Hol érhető el?

Míg kezdetben bevezettük a kerettúllépés jelentését és számlázását az Egyesült Államokban élő ügyfelek számára, a globális bevezetés folyamatban van a Cisco 2024-es pénzügyi évében. A Webex Contact Center régebbi verzióit használó ügyfelek nem láthatják a használati adatokat, amíg át nem térnek Webex Contact Center legújabb verziójára.

Mikor és hol tekinthetem meg a használati adataimat?

Az Egyeztetés nézet a Kapcsolatközpont céloldalán található Aktuális használat kártya "Napi részletek" gombjával érhető el. Dolgozunk azon is, hogy megvalósítsuk a használati adatok megjelenítésének képességét a Partner Hubban.

Hogyan állapítják meg a használatot?

Használati időszak

A használati időszak és a kerettúllépés meghatározása havonta történik, az előfizetés számlázási dátuma alapján; a számlázáshoz az idő UTC-ként kerül kiszámításra. Ha például az előfizetés számlázási dátuma a hónap 8. napja, akkor a használati időszak e hónap 8. napjától a következő hónap 7. napjáig tart.

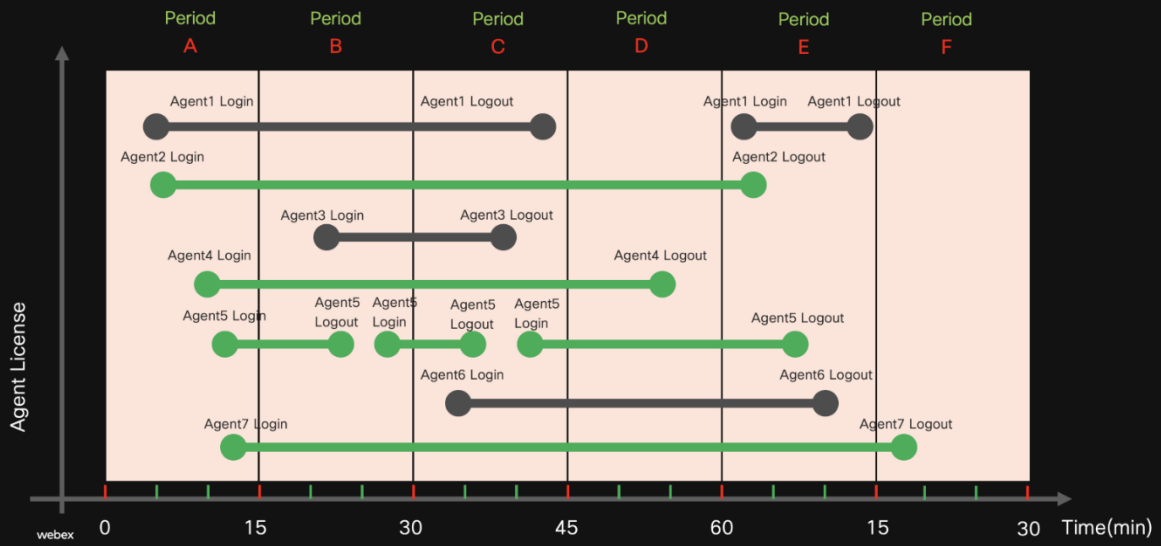
Egyidejű ügynökök

Az egyidejű ügynök modell megengedi, hogy az ügyfélkapcsolati központ az igények alapján tetszőleges számú ügynököt rendeljen hozzá a feladathoz. Használatnak az egyidejűleg bejelentkezett ügynökök legnagyobb száma számít. A műszakváltások tekintetbevétele érdekében egy ügynök használatként való figyelembevétele azt jelzi, hogy az ügynökök legalább egy percig be voltak jelentkezve mind a négy egymást követő, 15 perces mintavételi időszak során.

Az ábra azt mutatja, hogy a 4. mintavételi időszak során (D periódus: 45–60. perc) a 2. ügynököt, a 4. ügynököt, az 5. ügynököt és a 7. ügynököt mind számításba vesszük; ez összesen négy egyidejű ügynököt jelent.

# Four 15-min Consecutive Sampling Periods

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



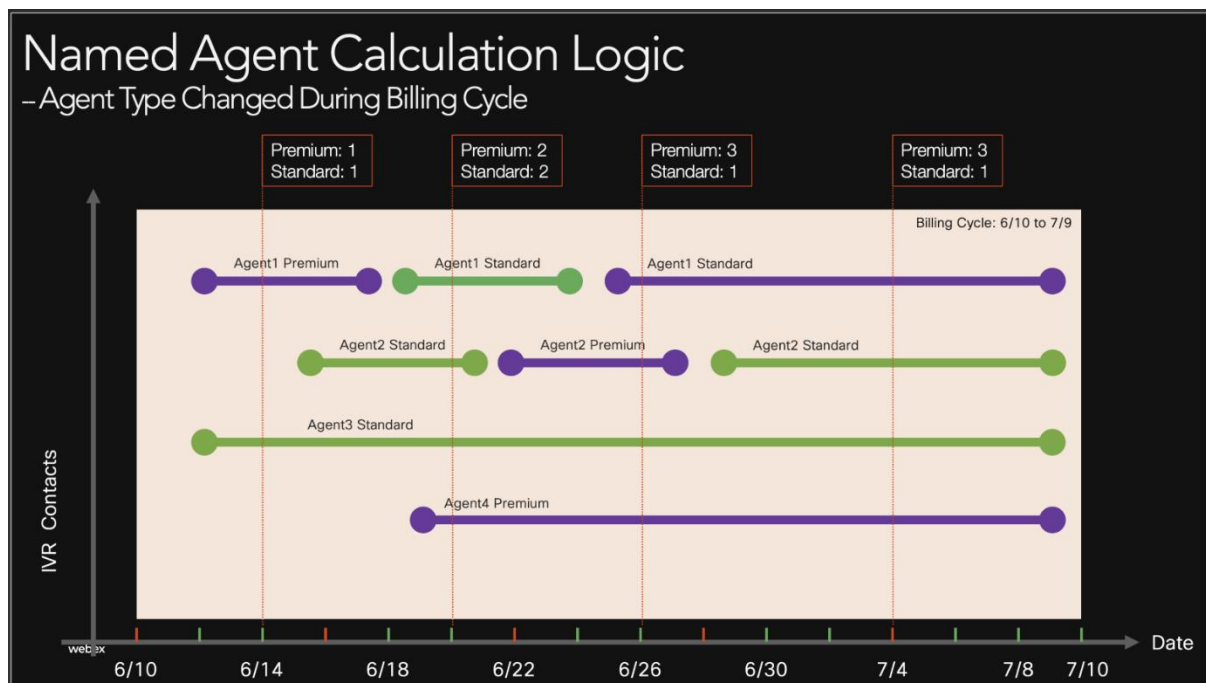
## Megnevezett ügynökök

A megnevezett ügynök modellben minden olyan ügynök esetében számításba vesszünk egy licencet, aki (az előfizetés számlázási dátumától számított) hónap során bejelentkezik a Webex Contact Centerbe.

- Ha 10 (azonos típusú – standard vagy prémium) ügynök jelentkezik be a hónap során, akkor 10 megnevezett ügynököt használnak.
- Ha a 10 ügynökből csak 6 jelentkezik be a hónap során, akkor 6 megnevezett ügynököt használnak.
- Ha mind a 10 ügynök bejelentkezik, és a 10 ügynök közül az egyiket kitörlik, és létrehoznak egy másik ügynököt, aki szintén bejelentkezik ugyanabban a hónapban, akkor 11 megnevezett ügynököt használnak.

Kerettállás akkor fordul elő, ha több prémium vagy standard ügynök van hozzárendelve és bejelentkezve, mint az ügyfél számára lekötött licencek száma.

Egy ügynök csak egy licencnek számít a számlázási ciklus során: ha az adott időszakban egyszer prémiumként jelentkezik be, akkor prémiumnak számít.



## Prémium ügynök standard ügynök helyett

A helyettesítési szabályok lehetővé teszik, hogy a prémium ügynöklisceket helyettesítsék a standard ügynöklisceket a standard licencek kerettállásának csökkentése és/vagy kiküszöbölése érdekében. Ez attól függ, hogy az ügyfél kötelezettséget vállal-e Prémium ügynöklisceket nem használatára. Ilyen helyettesítésre naponta kerülhet sor. Például:

- Ha az 1. napon 10 prémium és 10 standard licenccel rendelkeznek, akkor 10 standard és 10 prémium licenccel használhat. Nem lesz kerettállás.
- Ha a 2. napon, 15 standard licenccel használ, de nem használ prémium licenccel, akkor 5 prémiumot standardként használhat fel. Nem lesz kerettállás.
- Ha a 3. napon, 15 standard és 10 prémium licenccel használ, akkor öt standardot kerettállásként használ.

- Ha a 4. napon 1 standard és 12 prémium licencet használ, akkor két prémium licencet kerettúllépésként használ. Ez nem érvényteleníti a 2. napon történt helyettesítést, de standard licencek nem helyettesíthetnek prémiumokat.

#### IVR-port-használat

Az IVR-portok akkor használatosak, amikor a kapcsolatok interakcióba kerülnek a rendszer menüivel és üzeneteivel; akár önkiszolgáló módon, akár úgy, hogy ügynököt hívnak segítségül. Ezek egy percen belül egyidejű kapcsolatnak számítanak.

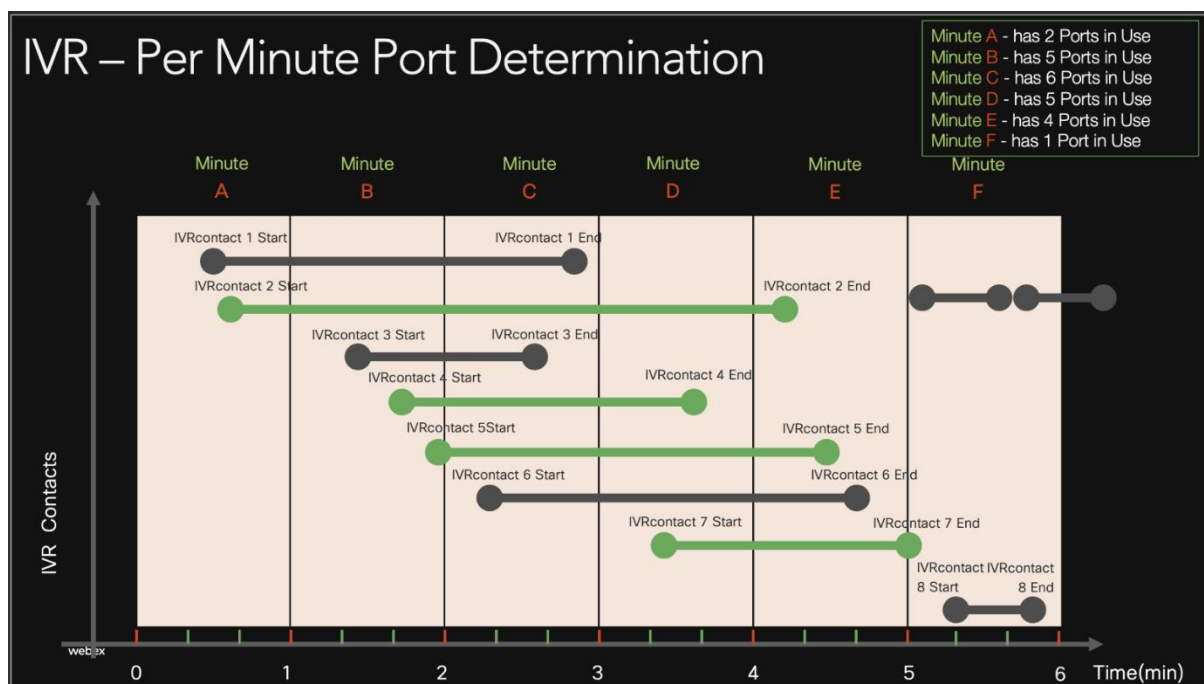
Azok a partnerek, akik csak sorban állnak, nem foglalnak IVR portot.

Megjegyzés: A Flex ajánlat jelenleg 2 IVR-portot tartalmaz minden ügynöklicenchez, függetlenül attól, hogy standard vagy prémium licencrel van-e szó, és hogy keretként vállalják vagy kerettúllépésként merül-e fel.

IVR A portok nem azonosak a hangjogosultságokkal.

IVR Kerettúllépés akkor is előfordulhat korlátozott szinten, ha a hangjogosultság túlfeszültség-védelme 0-ra van állítva.

Az IVR-használat összeadódik a használati időszak során, és a csomagba tartozó IVR-portok számát ebből az összegből levonva állapítjuk meg, hogy van-e kerettúllépés. Az ügyfelek további, az ügynöklcencektől független IVR-portokat is vásárolhatnak.



A rendeléssel kapcsolatban itt olvashatók további információk:

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