



Utilizzo delle licenze e segnalazione in Cisco Webex Contact Center

Prima pubblicazione: 29/09/2023

Ultima pubblicazione: 2024-05-07

Sede centrale Americhe

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706 USA

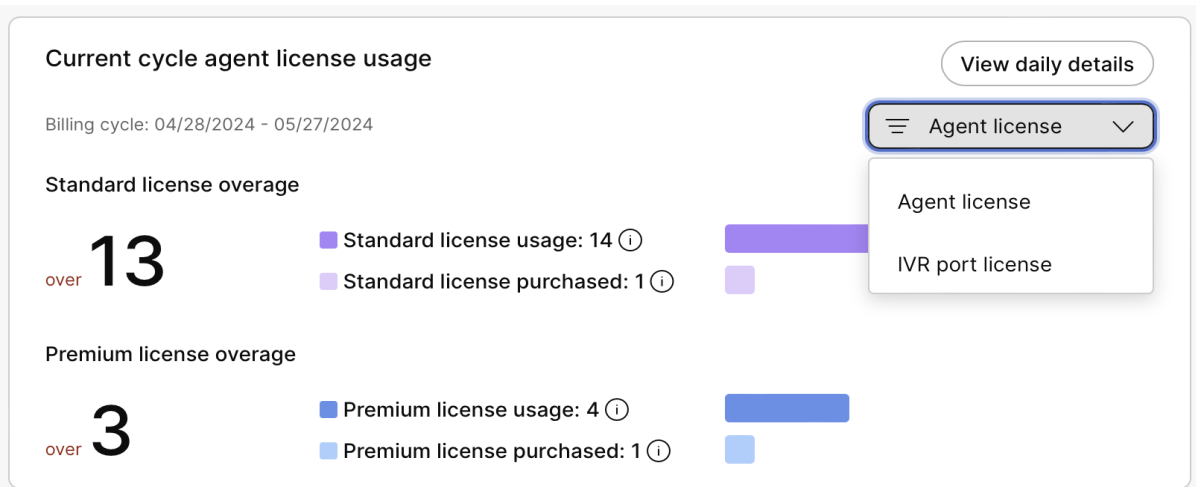
<http://www.cisco.com> Tel: 408 526-4000

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

Panoramica

La scheda di utilizzo corrente della licenza è disponibile nella pagina di destinazione del contact center di Control Hub. Questa scheda consente agli amministratori e a chiunque disponga dell'accesso alla pagina di destinazione del contact center di visualizzare la quantità di licenze agente Premium e Standard utilizzate dagli abbonati durante il ciclo di fatturazione corrente. Indica qual è il ciclo di fatturazione, quante licenze sono state acquistate e se superano o meno l'importo consentito. Consente inoltre di selezionare IVR utilizzo della licenza. Sia l'utilizzo dell'agente che IVR forniscono dettagli giornalieri di un ciclo selezionato.

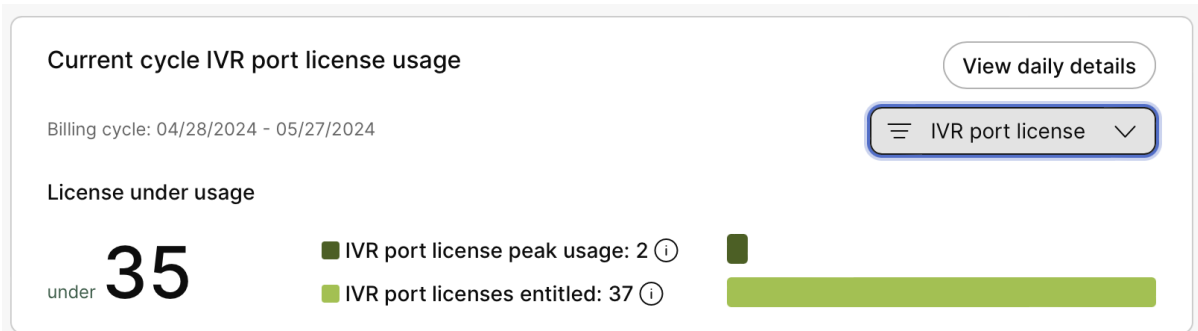
Nota: questa funzione è attualmente disponibile solo nelle regioni Stati Uniti, Regno Unito e UE; ma sarà in tutte le regioni Webex Contact Center nell'agosto del 2024.



Agent license usage daily detail reconciliation view

Org: DEMO [redacted] Subscription: [redacted] 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 consente ai clienti che utilizzano le piattaforme di contact center cloud Cisco di

Utilizzare i servizi di contatto in un modello flessibile. Gli abbonamenti Flex offrono SKU in eccesso per le esigenze stagionali e consentono di rivedere l'importo garantito per esigenze non pianificate, senza aumentare l'utilizzo mensile garantito.

Dettagli per Webex Contact Center (Webex CC)

- Le SKU di eccedenza vengono aggiunte automaticamente a ogni ordine.
- Le SKU di eccedenza prevedono prezzi e sconti separati da quelli delle SKU garantite.
- Le SKU di eccedenza vengono considerate per qualsiasi utilizzo superiore ai valori garantiti per agenti, porte e Webex WFO.
- L'eccedenza viene fatturata in arretrato.
- L'utilizzo aggiuntivo non aumenta la garanzia per le SKU.

In questo documento vengono fornite informazioni sull'utilizzo e sulla fatturazione dell'eccedenza per gli abbonamenti a Webex Contact Center.

[Cosa abbiamo aggiornato?](#)

Stiamo migliorando il modo in cui monitoriamo e contabilizziamo l'utilizzo dei Webex servizi di contact center. Stiamo aggiornando la nostra soluzione di contact center cloud per segnalare meglio l'utilizzo della fattura rispetto all'utilizzo garantito nell'abbonamento.

[Cosa significa per i clienti?](#)

Se sei un cliente Webex Contact Center e stai utilizzando più licenze di quelle che hai acquistato, potresti avere o presto vedrai addebiti in eccesso sulla fattura.

Per i clienti statunitensi che acquistano agenti concorrenti, l'eccedenza nel numero di agenti superiore agli importi garantiti è stata monitorata e fatturata nelle fatture di dicembre 2022. A partire da febbraio 2024, i clienti negli Stati Uniti con eccedenza di IVR e/o eccedenza di agenti nominativi hanno iniziato a vedere l'utilizzo di eccedenze nelle loro fatture. Il Regno Unito ha iniziato a fatturare per l'eccedenza per gli agenti concorrenti e nominativi, nonché IVR anche nelle fatture di febbraio 2024. La regione dell'UE inizierà a fatturare le eccedenze nel maggio 2024.

Australia, Nuova Zelanda, Giappone e Canada fattureranno tutti in eccesso a settembre 2024.

Questo fa parte di uno sforzo più ampio per ottenere chiarezza e consolidamento dei dati di utilizzo in Control Hub, dove i clienti possono vedere il consumo di diversi servizi come archiviazione delle registrazioni, WFO, PSTN, servizi AI e altro.

[Dove sono disponibili questi dati?](#)

Mentre inizialmente abbiamo implementato la reportistica e la fatturazione delle eccedenze per i clienti negli Stati Uniti, l'implementazione globale è in corso durante l'anno fiscale 2024 di Cisco. I clienti che utilizzano versioni precedenti di Webex Contact Center non possono visualizzare i dati di utilizzo finché non eseguono la migrazione alla versione più recente di Webex Contact Center.

[Quando e dove è possibile vedere i dati di utilizzo?](#)

La vista Riconciliazione è disponibile dal pulsante "Dettagli giornalieri" nella scheda Utilizzo corrente nella pagina di destinazione Contact Center. Stiamo anche lavorando per implementare la possibilità di rendere visibili i dati di utilizzo in Partner Hub.

[Come viene determinato l'utilizzo?](#)

[Periodo di utilizzo](#)

Il periodo di utilizzo e la determinazione dell'eccedenza avvengono mensilmente in base alla data di fatturazione dell'abbonamento; per la fatturazione viene considerato l'orario UTC. Ad esempio, se la data di fatturazione dell'abbonamento è l'8 del mese, il periodo di utilizzo inizia l'8 del mese corrente e termina il 7 del mese successivo.

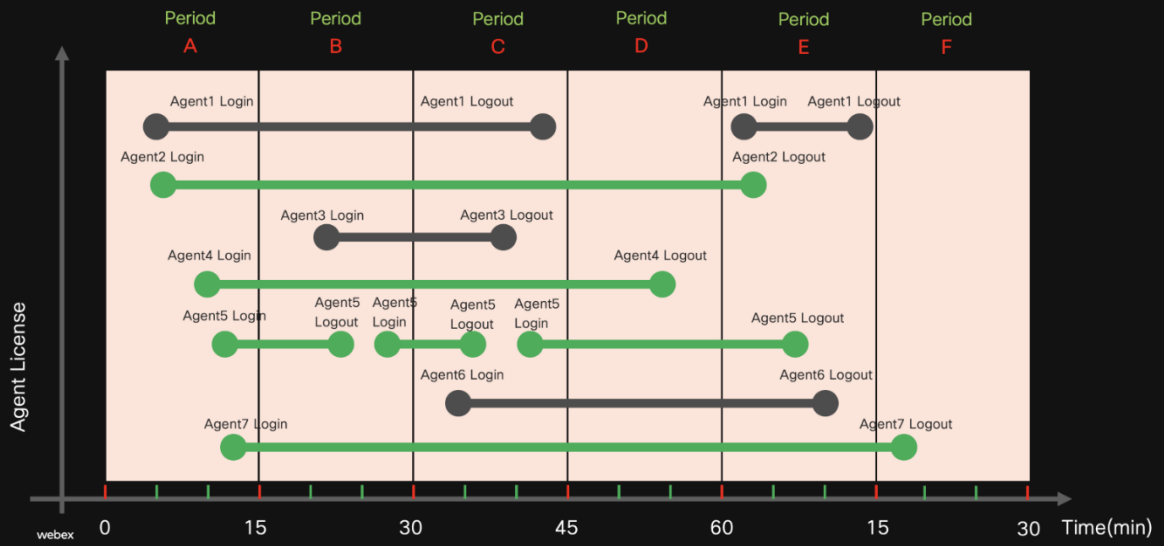
[Agenti concorrenti](#)

Il modello di agente concorrente consente al contact center di assegnare un numero qualsiasi di agenti, in base ai requisiti. L'utilizzo viene conteggiato come il numero massimo di agenti connessi contemporaneamente. Per tenere conto dei cambi di turno, il conteggio di un agente come utilizzo indica che gli agenti sono rimasti connessi per almeno un minuto durante ciascuno dei quattro periodi di esempio consecutivi di 15 minuti.

La figura mostra che durante il quarto campione temporale (Periodo D: minuti da 45 a 60) vengono conteggiati l'Agente 2, l'Agente 4, l'Agente 5 e l'Agente 7 per un totale di quattro agenti concorrenti.

Four 15-min Consecutive Sampling Periods

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



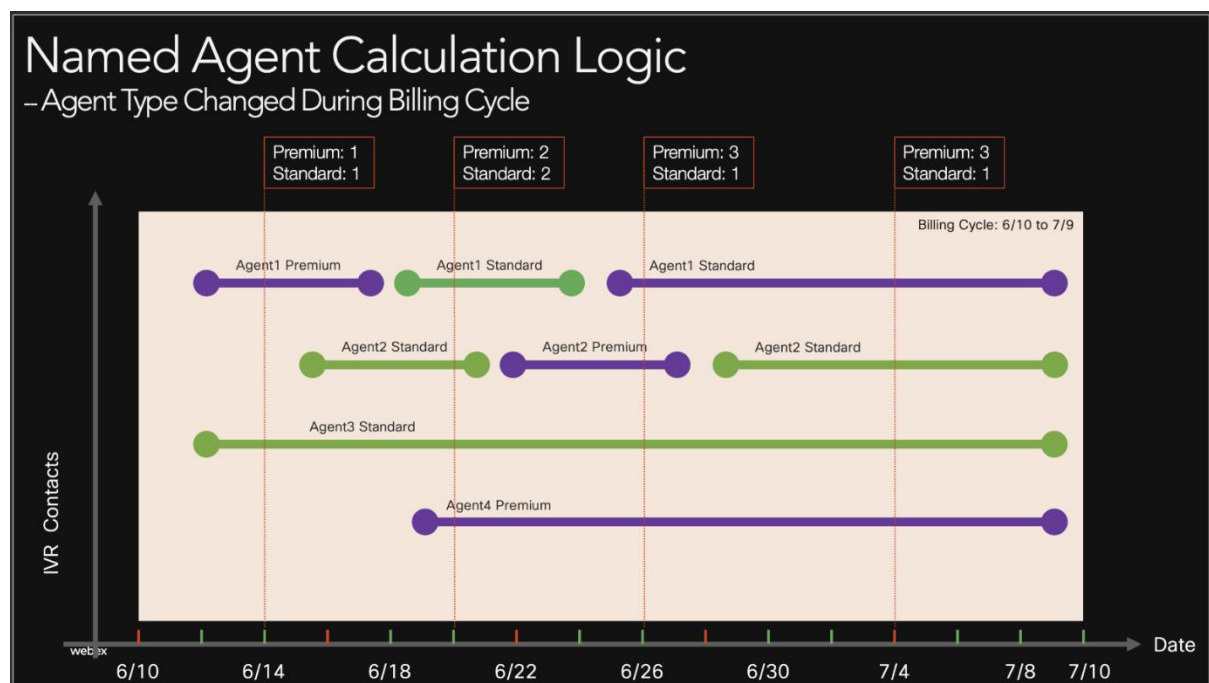
Agenti non anonimi

Nel modello di agente non anonimo, viene considerata una licenza per ogni agente che accede a Webex Contact Center nel corso del mese (determinato dalla data di fatturazione dell'abbonamento).

- Se 10 agenti (dello stesso tipo Standard o Premium) accedono nel corso del mese, vengono utilizzati 10 agenti non anonimi.
- Se solo 6 dei 10 agenti accedono nel corso del mese, vengono utilizzati 6 agenti non anonimi.
- Se tutti e 10 gli agenti accedono e uno dei 10 agenti viene eliminato e viene creato un altro agente che accede anch'esso nel corso dello stesso mese, vengono utilizzati 11 agenti non anonimi.

L'eccedenza si verifica quando vengono assegnati e accedono più agenti Premium o Standard rispetto al numero di licenze garantite per il cliente.

Un agente verrà conteggiato come una sola licenza durante il ciclo di fatturazione: una volta Premium durante il periodo; conteggiato come Premium.



Sostituzione di agente Standard con Premium

I criteri di sostituzione consentono alle licenze agente Premium di sostituire le licenze agente Standard per ridurre e/o eliminare l'eccedenza di licenze Standard. Ciò dipende dal fatto che il cliente commetta licenze agente Premium non utilizzate. Questa determinazione di sostituzione viene effettuata quotidianamente. Per esempio:

- Il giorno 1, se si dispone di 10 licenze Premium e 10 licenze Standard, è possibile utilizzare 10 licenze Standard e 10 Premium. Non sussistono eccedenze.
- Il giorno 2, se su utilizzano 15 licenze Standard e nessuna Premium, è possibile utilizzare 5 delle postazioni Premium come utilizzo Standard. Non si riceveranno eccedenze.
- Il giorno 3, se si utilizzano 15 licenze Standard e 10 Premium, è possibile utilizzare un'eccedenza di cinque postazioni Standard.

- Il giorno 4, se si utilizzano 1 licenza Standard e 12 Premium, è possibile utilizzare l'eccedenza di due licenze Premium. Ciò non annulla la sostituzione avvenuta il giorno 2, ma le postazioni Standard non possono sostituire quelle Premium.

Utilizzo della porta IVR

Le porte IVR vengono utilizzate quando i contatti interagiscono con i menu e i messaggi del sistema, che si tratti di interazioni self-service o di navigazione per essere indirizzati a un agente per assistenza. Queste connessioni vengono considerate simultanee nell'arco di un minuto.

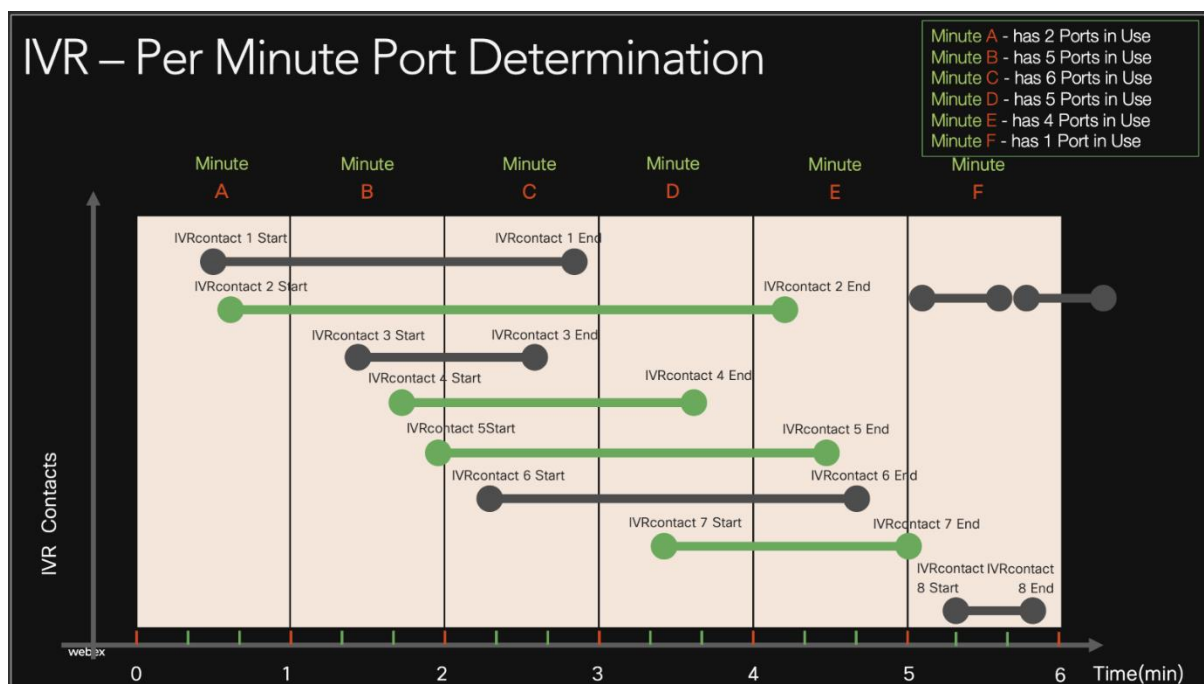
I contatti che sono semplicemente in attesa in coda non occupano una porta IVR.

Nota: l'offerta Flex attualmente raggruppa 2 porte IVR per ogni licenza agente, indipendentemente dal fatto che si tratti di una licenza Standard o Premium e che sia impegnata o sostenuta come eccedenza.

IVR Le porte non corrispondono alle autorizzazioni vocali.

IVR L'eccedenza può verificarsi a un livello limitato del livello anche se la protezione da sovratensioni di Voice Entitlement è stata impostata su 0.

L'utilizzo totale della porta IVR viene calcolato durante il periodo di utilizzo e il numero di porte IVR in bundle viene sottratto da tale totale per determinare se vi è un utilizzo in eccesso. I clienti possono anche acquistare porte IVR aggiuntive indipendentemente dalle licenze agente.



per ulteriori informazioni sull'ordinazione, visitare la pagina

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