

Utilizzo delle licenze e segnalazione in Cisco Webex Contact Center

Prima pubblicazione: 2023-09-29

Ultimo aggiornamento: 2024-11-7

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

LE SPECIFICHE E LE INFORMAZIONI SUI PRODOTTI RIPORTATE DEL PRESENTE MANUALE SONO SOGGETTE A MODIFICHE SENZA PREAVVISO. TUTTE LE DICHIARAZIONI, INFORMAZIONI E RACCOMANDAZIONI CONTENUTE NEL PRESENTE MANUALE SONO DA CONSIDERARSI ACCURATE MA VENGONO FORNITE SENZA ALCUN TIPO DI GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA. GLI UTENTI DEVONO ASSUMERSI LA PIENA RESPONSABILITÀ PER L'UTILIZZO DI QUALSIASI PRODOTTO.

LA LICENZA SOFTWARE E LA GARANZIA LIMITATA PER IL PRODOTTO VENGONO DEFINITE NEL PACCHETTO INFORMATIVO FORNITO CON IL PRODOTTO E SONO IVI INCLUSE TRAMITE QUESTO RIFERIMENTO. IN CASO DI DIFFICOLTÀ A INDIVIDUARE LA LICENZA O LA GARANZIA LIMITATA DEL SOFTWARE, RICHIEDERNE UNA COPIA AL RAPPRESENTANTE CISCO DI RIFERIMENTO.

L'implementazione Cisco della compressione delle intestazioni TCP è un adattamento di un programma sviluppato dalla University of California (UCB) di Berkeley nell'ambito della sua versione disponibile al pubblico del sistema operativo UNIX. Tutti i diritti riservati. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NONOSTANTE EVENTUALI ALTRE GARANZIE FORNITE IN QUESTA SEDE, TUTTI I FILE DI DOCUMENTI E IL SOFTWARE DI TALI FORNITORI VENGONO FORNITI "COME SONO" CON TUTTI GLI ERRORI. CISCO E I FORNITORI SOPRA MENZIONATI NON RICONOSCONO ALCUNA GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, INCLUSE, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, QUELLE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ PER UNO SCOPO PARTICOLARE E NON VIOLAZIONE O DERIVANTI DA UN CORSO DI NEGOZIAZIONE, USO O PRATICA COMMERCIALE.

IN NESSUN CASO CISCO O I SUOI FORNITORI SARANNO RESPONSABILI DI EVENTUALI DANNI INDIRETTI, SPECIALI, CONSEGUENZIALI O INCIDENTALI, INCLUSE, SENZA LIMITAZIONI, LA PERDITA DI PROFITTI O LA PERDITA O IL DANNEGGIAMENTO DI DATI DERIVANTI DALL'UTILIZZO O DALL'IMPOSSIBILITÀ DI UTILIZZARE QUESTO MANUALE, ANCHE QUALORA CISCO O I SUOI FORNITORI SIANO STATI INFORMATI DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI.

Tutti gli indirizzi Internet Protocol (IP) e i numeri di telefono utilizzati in questo documento non sono indirizzi e numeri di telefono reali. Tutti gli esempi, i risultati di visualizzazione dei comandi, i diagrammi di topologia di rete e le immagini inclusi nel documento vengono mostrati solo a titolo illustrativo. L'utilizzo di indirizzi IP o numeri di telefono reali nei contenuti delle illustrazioni non è voluto ed è del tutto casuale.

Tutte le copie stampate e le copie software duplicate sono considerate copie non controllate e la versione originale online deve essere consultata per l'ultima versione.

Le filiali Cisco nel mondo sono oltre 200. Indirizzi, numeri di telefono e numeri di fax sono elencati sul sito Web Cisco all'indirizzo www.cisco.com/go/offices.

Cisco e il logo Cisco sono marchi o marchi registrati di Cisco e/o delle sue affiliate negli Stati Uniti e in altri paesi. Per visualizzare un elenco dei marchi Cisco, andare a questo URL: www.cisco.com/go/trademarks. I marchi commerciali di terze parti citati sono proprietà dei rispettivi titolari. L'uso della parola partner non implica un rapporto di partnership tra Cisco e qualsiasi altra azienda. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

Sommario

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.....	8
IVR Port usage.....	9
Voice Entitlement and Surge Protection related to Assigned not Used.....	10
Webex Contact Center Webex Connect Digital Channel usage	10
Frequently Asked Questions (FAQs)	10
1. How can we prevent agent overage charges?	10
2. Is there a way to avoid IVR port overage charges?	10
3. Can purchasing additional IVR ports stop overages?	11
4. Can’t the surge protection feature prevent IVR port overage?	11
5. What does an invoice look like?	12
6. We saw the Usage Card Reconciliation data, and still want to know how to dispute an invoice.	13
Appendix	14
Related Documents	14

Informazioni su questa guida

In questa guida viene descritto come ottenere la licenza per i dati di utilizzo e la creazione di report per Cisco Webex Contact Center.

Questa guida è destinata principalmente ai partner CC Webex e ai provider di servizi che utilizzeranno licenze per contact center. I destinatari di questo documento devono avere familiarità con le applicazioni per contact center Cisco e le tecniche generali di aggiornamento tecnico.

Introduzione

Panoramica dei dati sull'utilizzo delle licenze e dei report per Webex Contact Center

In qualità di cliente Webex Contact Center, sei al centro del nostro impegno per offrire un servizio completo e flessibile per soddisfare le esigenze specifiche delle tue operazioni. Forniamo una gamma di servizi progettati attorno a varie strutture di fatturazione, dai piani di abbonamento che includono un determinato numero di unità di servizio ai modelli pay-per-use che ti offrono l'adattabilità che la tua azienda potrebbe richiedere.

Il nostro impegno si estende a garantire che tu sia sempre ben informato sull'utilizzo del tuo servizio. Con i continui miglioramenti dei nostri sistemi, il modo in cui accedi e interagisci con i tuoi dati di utilizzo è destinato a migliorare. Ciò significa dati più dettagliati, informazioni più approfondite e controlli avanzati che sono essenziali per una gestione efficace della fatturazione.

Stiamo compiendo passi avanti per perfezionare il modo in cui monitoriamo e teniamo conto dell'utilizzo dei Webex Contact Center Services. In particolare, ci stiamo concentrando sul miglioramento della nostra soluzione di contact center cloud per fornire report più precisi sull'utilizzo delle fatture che vada oltre l'utilizzo impegnato nell'abbonamento.

In questo documento vengono fornite informazioni sull'utilizzo e sulla fatturazione dell'eccedenza per gli abbonamenti a Webex Contact Center. Funge anche da guida su come trovare e interpretare il consumo del servizio per gli abbonamenti.

Man mano che le nostre capacità di reporting avanzano, aggiorneremo questo documento per tenerti informato sugli ultimi sviluppi, assicurandoti di avere le informazioni più aggiornate e utilizzabili a portata di mano.

Dettagli dell'abbonamento 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.

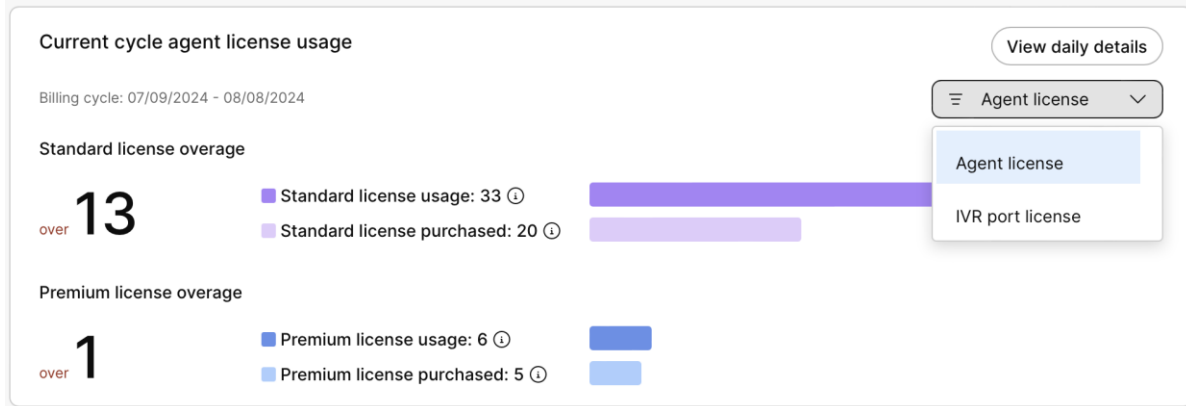
Visualizzazione delle unità di utilizzo rispetto ai diritti

Le funzionalità descritte sono disponibili a livello globale per gli abbonamenti Webex Contact Center.

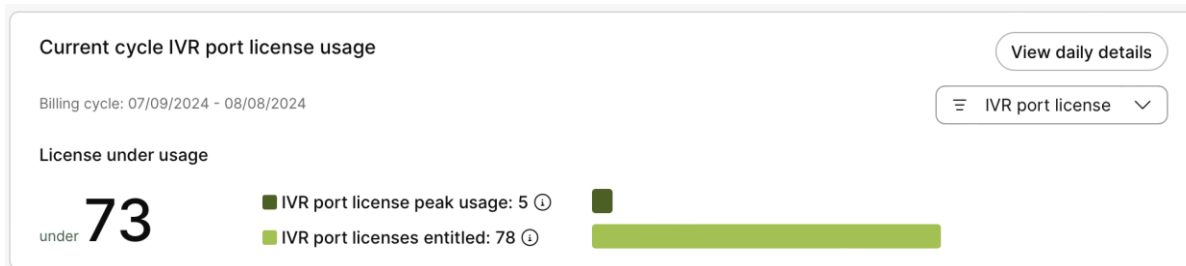
Scheda di utilizzo corrente nella pagina di destinazione del contact center di Control Hub

Questa scheda consente agli amministratori e a chiunque abbia accesso alla pagina di destinazione Contact Center di visualizzare la quantità di licenze agente Premium e Standard utilizzate dall'abbonamento 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.

Scheda di utilizzo della licenza agente



Porta IVR Scheda di utilizzo della licenza



La vista "Dettagli giornalieri" della riconciliazione

Il **pulsante Dettagli** giornalieri nella scheda Utilizzo corrente nella pagina di destinazione Contact Center consente di accedere ai dettagli a livello giornaliero relativi agli abbonamenti e ai relativi cicli di fatturazione. Stiamo anche lavorando per implementare la possibilità di rendere visibili i dati di utilizzo in Partner Hub.

Agent license usage daily detail reconciliation view

Org: [redacted] Subscription: [redacted] Billing cycle: 06/09/2024 - 07/08/2024 Export

Usage Date	Usage Type	Units Used	Units Commit...	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	

Abbonamenti multipli

Se la tua organizzazione ha più di una sottoscrizione "Attiva" Webex Contact Center: vedrai tutti gli utilizzi e i diritti dell'abbonamento aggregati nelle viste Utilizzo corrente e Riconciliazione. Una volta utilizzati tutti i diritti di abbonamento, eventuali eccedenze verranno fatturate all'abbonamento "principale", che è l'abbonamento più vecchio con Webex Contact Center.

L'elenco a discesa Abbonamento consente di accedere ai dettagli giornalieri degli abbonamenti che rientrano nel periodo di disponibilità record. Sono inclusi alcuni abbonamenti che non sono più attivi.

Come viene determinato l'utilizzo?

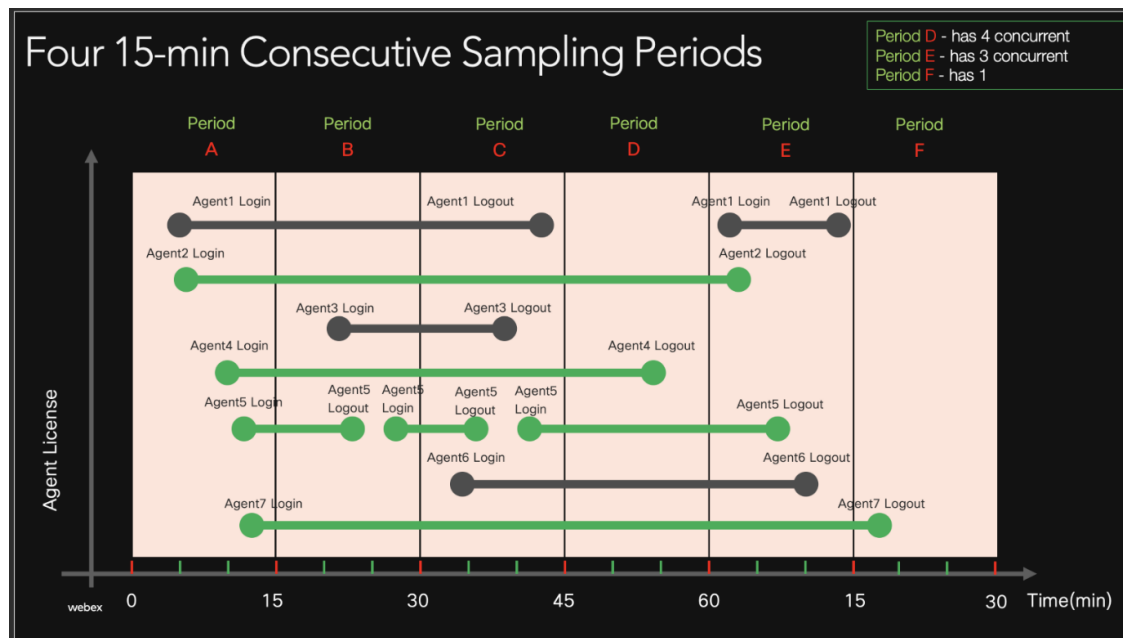
Periodo di utilizzo

Il periodo di utilizzo e la determinazione dell'eccedenza sono mensili in base alla data di fatturazione dell'abbonamento; per la fatturazione, l'ora viene calcolata come UTC (Universal Time Coordinated). Ad esempio, se la data di fatturazione dell'abbonamento è l'8 del mese, il periodo di utilizzo va dall'8 di questo mese al 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.



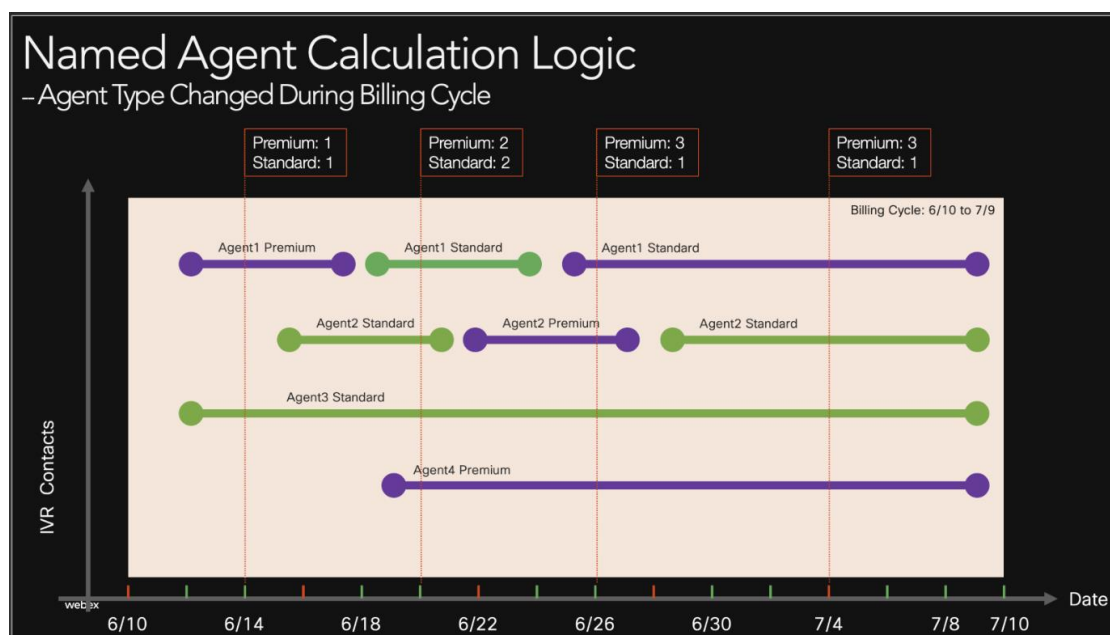
Agenti denominati

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.



Premium per sostituzione agente standard

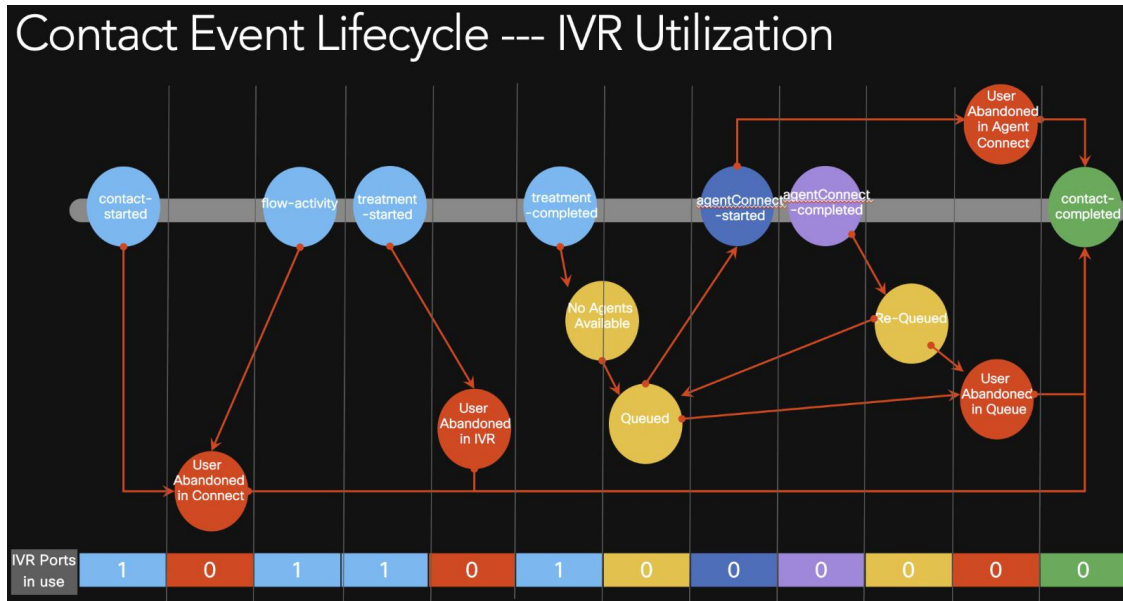
I criteri di sostituzione consentono alle licenze agente Premium di sostituire le licenze agente Standard per ridurre e/o eliminare l'eccedenza di licenze Standard. Ciò dipende dal fatto che il cliente commetta licenze agente Premium non utilizzate. Questa determinazione di sostituzione viene effettuata quotidianamente. Ad 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 si 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 i posti standard non possono sostituire il premio.

IVR Utilizzo delle porte

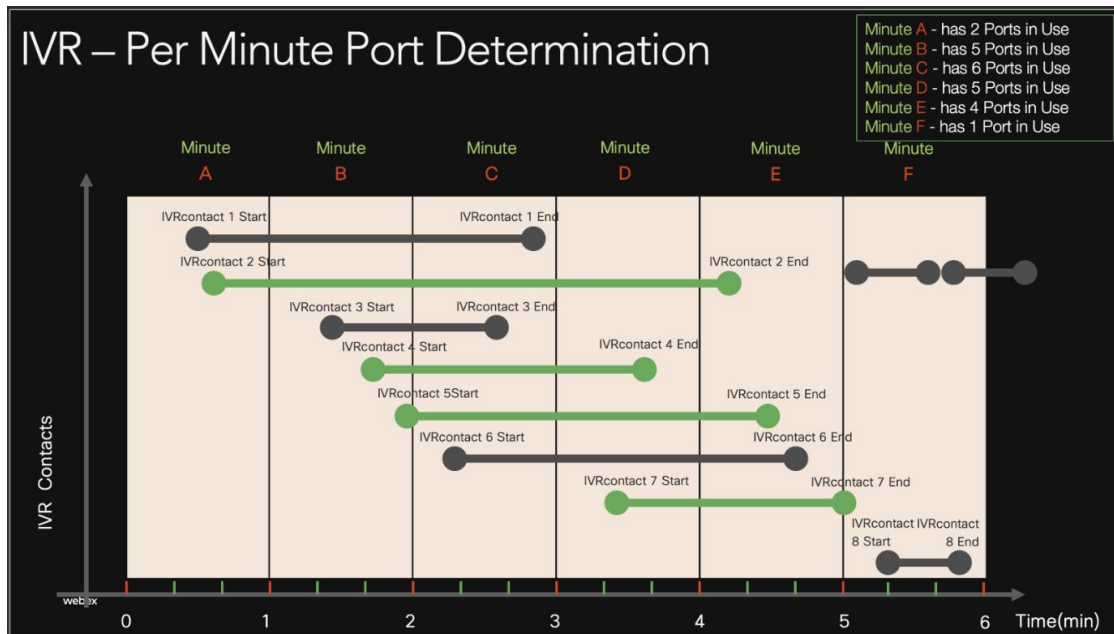
Le porte IVR vengono utilizzate quando i contatti interagiscono con i menu e i messaggi del sistema, che si tratti di interazioni self-service o di navigazione per essere indirizzati a un agente per assistenza. Queste connessioni vengono considerate simultanee nell'arco di un minuto.

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



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

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.



Diritti vocali e protezione da sovratensioni relativi a Assegnato non utilizzato

I diritti vocali sono correlati ma indipendenti dal diritto di un abbonamento alle licenze agente e IVR. Controlla il numero massimo di chiamate vocali simultanee che il tuo abbonamento può avere. È essenzialmente 3 volte il numero di licenze assegnate nel tuo abbonamento. Questo perché ogni licenza agente autorizza un percorso vocale per l'agente con licenza; e percorsi vocali per i contatti per l'utilizzo di ciascuna delle 2 porte IVR fornite con le licenze agente.

Questo è diverso da: il numero di licenze agente simultanee o IVR porte e il numero di diritti di entrambi.

La protezione da sovratensioni consente di verificarsi un'eccedenza se si verifica un afflusso inaspettato di contatti, limitando al contempo l'aumento che sovraccarica il nostro servizio e il livello di eccedenza in cui si incorre a causa dell'aumento.

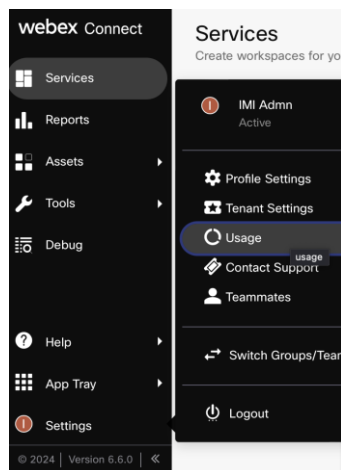
Utilizzo del canale digitale Webex Contact Center Webex Connect

I clienti di tutte le regioni che utilizzano Webex Connect per canali digitali (come SMS e WhatsApp) hanno iniziato a ricevere la fatturazione per l'utilizzo del servizio di unità oltre a quanto incluso nei loro abbonamenti a maggio 2024 in conformità con i termini dei loro accordi.

L'utilizzo del canale digitale Connect di Webex Contact Center non è ancora disponibile in Control Hub. Per informazioni dettagliate su come accedere ai dettagli di utilizzo, visitare il seguente collegamento che spiega in che modo l'amministratore Webex Connect può accedere all'utilizzo:

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

L'utilizzo dell'amministratore Webex Connect non riflette né indica le unità di utilizzo autorizzate. Si prega di notare che questo utilizzo includerà tutti gli usi; senza alcuna modifica o impatto delle unità di utilizzo incluse nelle offerte specifiche di sottoscrizione aventi diritto.



Domande frequenti (FAQ)

1. Come possiamo evitare addebiti per eccesso di agente?

Risposta: Al momento, non è disponibile un metodo diretto per prevenire le spese eccessive degli agenti. Stiamo pianificando di introdurre funzionalità per risolvere questo problema in futuro.

2. C'è un modo per evitare IVR oneri di eccedenza portuale?

Risposta: Attualmente, non c'è modo di bloccare completamente la possibilità di IVR oneri di eccedenza portuale, ma stiamo studiando soluzioni come parte della nostra roadmap di prodotto.

3. L'acquisto di ulteriori porte IVR può fermare le eccedenze?

Risposta: L'acquisto di porte IVR aggiuntive aumenta il numero di porte disponibili, il che può ridurre la possibilità di un eccesso, ma non elimina completamente il rischio.

4. La funzione di protezione da sovratensioni non può prevenire IVR sovraccarico delle porte?

Risposta: La protezione da sovratensioni è progettata per evitare picchi imprevisti nel volume delle chiamate che influiscano sull'infrastruttura del contact center e per mitigare significativi eccedenze di IVR porte. Non garantisce l'assenza di eccedenze, ma può ridurre il potenziale eccesso massimo. La percentuale di protezione contro le sovratensioni impostata a zero (o 0%), ridurrebbe, ma non eliminerebbe la possibilità di incorrere in commissioni di eccedenza.

Per comprendere la protezione da sovratensioni, considerare l'esempio seguente utilizzando questi valori:

Licenze agente standard: 10

Licenze agente Premium: 4

Porte IVR extra: 2

Percentuale di sovratensione: 30% (che useremo come valore decimale .3 nel nostro calcolo)

Aggiungere il numero di licenze agente Standard e Premium: $10 + 4 = 14$

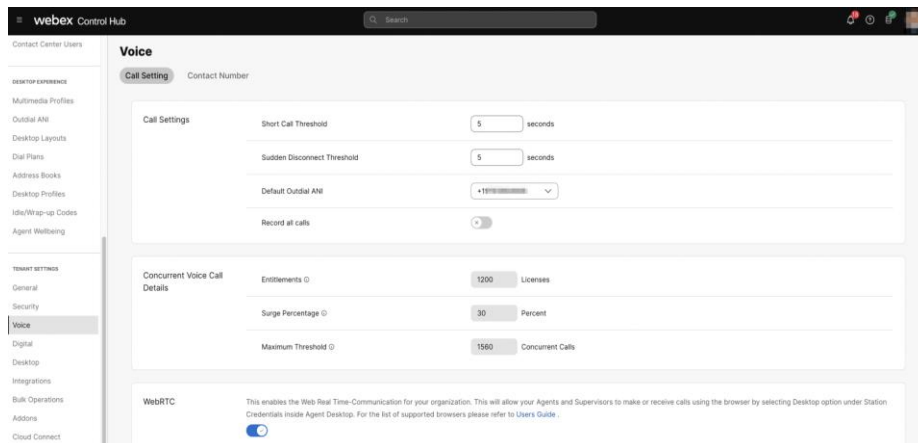
*Moltiplicare il totale delle licenze agente per 3; per il numero di percorsi **vocali:14** * 3 = 42*

Aggiungere il IVR extra Porte acquistate: $42 + 2 = 44$

*Moltiplicare per 1 più la percentuale di sovraccarico come decimale per ottenere il totale possibile Contatti voce Surge: $1.3 * 44 = 57.2$*

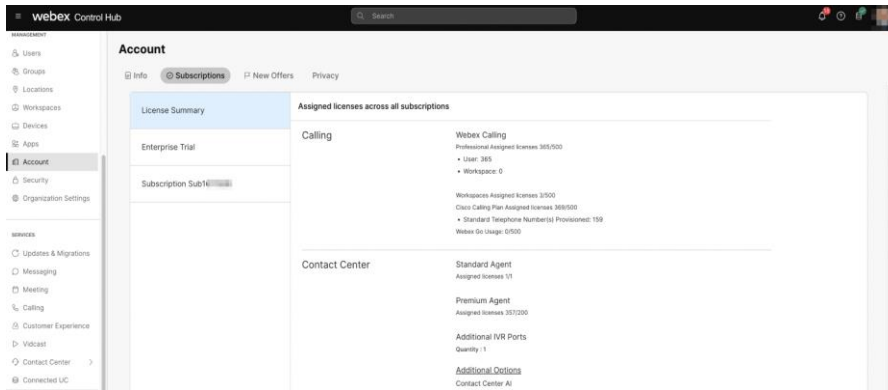
57 è il numero totale di chiamate che questa sottoscrizione di esempio richiede prima delle chiamate di contatto vocale respinto.

Puoi visualizzare la percentuale di protezione contro le sovratensioni in Control Hub. È possibile contattare un CSM o aprire un caso TAC per modificarlo.



Le licenze agente standard assegnate, le licenze agente Premium e le porte aggiuntive acquistate sono disponibili anche in Control Hub.

Nota: questi valori vengono utilizzati per il calcolo dell'impennata; ma a causa di una limitazione che stiamo affrontando, questa schermata mostrerà 1 diritto a IVR Premium, Standard e/o Aggiuntivi anche se il tuo Abbonamento ha 0 commit di questi. L'uso eccessivo comporterà un eccesso di età.



5. Che aspetto ha una fattura?

Di seguito è riportato un esempio redatto di come potrebbe apparire una fattura di Contact Center con i canali digitali Connect. Mostra 3 agenti di overage e alcuni Connect Usage.

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

SHIPMENT DETAILS

Ship Date [redacted] Tracking # [redacted] Document Sequence # [redacted]

COLLECTOR INFO

Name [redacted] Email [redacted] Phone [redacted]

SALES INFO

CARRIER / SERVICE LEVEL [redacted] Web Order ID [redacted]

TRANSACTION DETAILS

Transaction Date 17 May 2023 Transaction Status OPEN

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]		3	Agent		[redacted]	[redacted]	✕
	1	A-FLEX-WCC-S-C-O Webex Contact Center Standard Concurrent Agent Overage Billing Period: 17-APR-2023 to 16-MAY-2023							✕
PO Line #	Item #	SKU	Duration Month(s)	Qty	UOM	Tax	Unit Price	Extended Amount	Action
		A-WEBEX-CONNECT Webex Connect Subscription ID: [redacted]		1	Each		[redacted]	[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]		25	Each		[redacted]	[redacted]	✕
	3	A-CHAN-U-SMS-INTL SMS Channel- International MT Usage Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		22	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		8	Each		[redacted]	[redacted]	✕
	5	A-INTL-NUM-PROV International number provisioning fee Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		70	Each		[redacted]	[redacted]	✕
	6	A-VOICE-U-INTL Voice Channel- International Messaging Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		2133	Each		[redacted]	[redacted]	✕
	7	A-WXCN-PRM-AUTOINT Webex Connect Premium Uncommitted Interaction Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024							✕

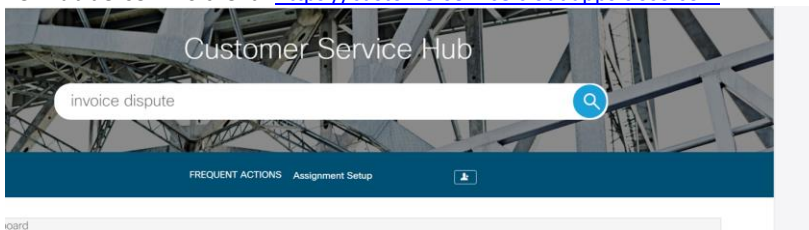
[Additional Information](#)

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. Abbiamo visto i dati di riconciliazione della carta utilizzo e vogliamo ancora sapere come contestare una fattura.

Risposta: Si prega di contattare il CSM per aiutare a chiarire l'utilizzo. Le controversie relative alle fatture vengono eseguite nell'hub del servizio clienti: <https://customerservice.cloudapps.cisco.com>



Appendice

Documenti correlati

Fare riferimento ai seguenti documenti per ulteriori dettagli sugli argomenti trattati in questa guida.

Documento	Collegamento
Utilizzo chiamata	https://help.webex.com/en-us/landing/ld-nzid8xi-WebexCalling/Webex-Calling
Connessione dei canali digitali	https://salesconnect.cisco.com/sc/s/simple-media?vtui_mediald=a1m8c0000niy9iAAA
Guida all'ordinazione	https://www.cisco.com/c/en/us/partners/tools/collaboration-ordering-guides.html .