



Cisco Webex Contact Center のライセンスの消費とレポーティング

最初の公開: 2023-09-29

最終更新日時: 2024-11-7

米国本社

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

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

Cisco が採用している TCP ヘッダー圧縮機能は、UNIX オペレーティング システムの UCB (University of California, Berkeley) のパブリック ドメインバージョンとして、UCB が開発したプログラムを採用したものです。All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。CISCO および上記のサプライヤーは、明示的か暗黙的かを問わず、商品性、特定目的への適合性、および取引の費用対効果の高い非侵害性を含むがこれらに限定されない一切の保証を行わないものとします。

いかなる場合においても、シスコシステムズおよびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性がシスコシステムズまたはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

★定型★このマニュアルで使用している IP

アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号を示すものではありません。

★定型★マニュアル内の例、コマンド出力、ネットワーク

トポロジ図、およびその他の図は、説明のみを目的として使用されています。

説明の中に実際のアドレスおよび電話番号が使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

すべての印刷されたコピーおよび複製されたソフトコピーは管理外のコピーと見なされ、元のオンラインバージョンを参照して最新版を確認する必要があります。

シスコは世界各国 200 箇所にオフィスを開設しています。アドレス、電話番号、FAX 番号は、Cisco のウェブサイト www.cisco.com/go/offices に一覧表示されています。

Cisco および Cisco ロゴは、米国およびその他の国の Cisco および/または関連会社の商標または登録商標です。Cisco の商標の一覧を表示するには、次の URL に移動します: www.cisco.com/go/trademarks 記載されているサードパーティの商標は、それぞれの所有者に帰属します。パートナーという用語の使用は、Cisco および他の会社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Contents

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	9
IVR Port usage	9
Voice Entitlement and Surge Protection related to Assigned not Used	10
Webex Contact Center Webex Connect Digital Channel usage	11
Frequently Asked Questions (FAQs)	11
1. How can we prevent agent overage charges?	11
2. Is there a way to avoid IVR port overage charges?	11
3. Can purchasing additional IVR ports stop overages?	12
4. Can’t the surge protection feature prevent IVR port overage?	12
5. What does an invoice look like?	13
6. We saw the Usage Card Reconciliation data, and still want to know how to dispute an invoice.	14
Appendix	15
Related Documents	15

このマニュアルについて

このガイドでは、Cisco Webex Contact Center の使用状況データとレポートのライセンスを取得する方法について説明します。

このガイドは主に、コンタクトセンターライセンスを使用する Webex CC パートナーおよびサービスプロバイダーを対象にしています。このドキュメントの対象読者は、Cisco コンタクトセンターアプリケーション、および一般的な技術更新アップグレードのテクニックに精通している必要があります。

はじめに

ライセンス使用状況データと Webex コンタクトセンターのレポートの概要

Webex コンタクト

センターのお客様は、お客様のオペレーションに特有のニーズに合わせて包括的かつ柔軟にサービスを提供するための当社の中心的な役割を担っています。設定された数のサービスユニットが含まれるサブスクリプションプランから、ビジネスに必要な適応性を提供する従量課金制モデルまで、さまざまな課金体系に基づいて設計された幅広いサービスを提供します。

当社は、お客様がご自身のサービスの利用状況について、常に十分な情報を得ることができるように、細心の注意を払っています。当社のシステムの継続的な強化により、使用状況データへのアクセス方法や利用方法が改善されます。これは、効果的な請求管理に不可欠な、より詳細なデータ、より深い洞察、強化されたコントロールを意味します。

Google では Webex コンタクトセンター サービスの使用状況を監視し、記録する方法を改善するために努力しています。特に、サブスクリプションの確約された使用量を超える請求書使用量のより正確なレポートを提供するために、クラウドコンタクトセンターソリューションの改善に焦点を合わせています。

このドキュメントでは、Webex Contact Center

サブスクリプションの使用状況と超過料金の請求に関する情報が記載されています。

また、サブスクリプションのサービス使用量を見つけて解釈する方法に関するガイドとしても機能します。

レポート機能が向上するにつれて、このドキュメントを更新して最新の開発について通知し、お客様がすぐに実行できる最新の情報を入手できるようにします。

Webex コンタクトセンター (Webex CC) サブスクリプションの詳細

- 超過 SKU が各注文に自動的に追加されています。
- 超過 SKU には、確約済みの SKU とは別の価格と割引があります。
- 超過 SKU は、エージェント、ポート、Webex WFO でコミットされた値を超える使用について考慮されます。
- 超過分は後払いで請求されます。
- 使用量を増やしても SKU の契約数は増えません。

エンタイトルメントに対する使用ユニットを表示する

上記の機能は、Webex コンタクトセンターのサブスクリプションでグローバルに利用できます。

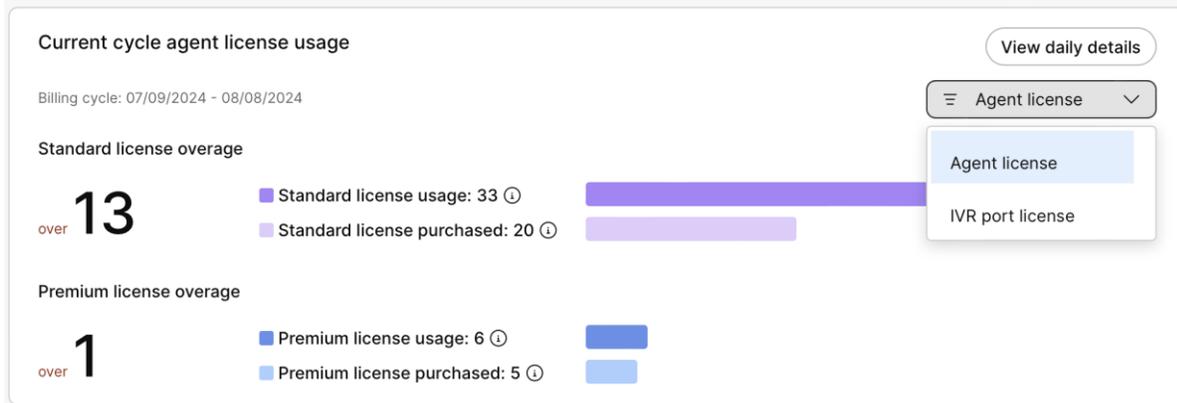
Control Hub のコンタクトセンターのランディング ページの現在の使用カード

このカードにより、管理者および Contact Center ランディング

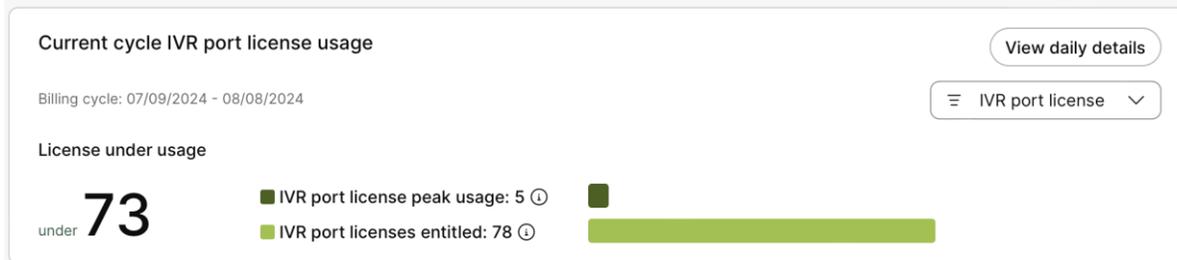
ページへのアクセス権を持つユーザは、現在の請求サイクル中にサブスクリプションが使用した Premium および Standard エージェントライセンスの数を確認できます。

請求サイクル、購入したライセンス数、ライセンス数が許容量を超過しているかどうかを示します。また、IVRライセンスの使用状況を選択することもできます。エージェント使用状況と IVR 使用状況はどちらも、選択したサイクルの日単位の詳細を提供します。

エージェント ライセンスの使用カード



IVR ポート ライセンスの使用カード



調整の [日単位の詳細] ビュー

日単位の詳細

ボタンをコンタクトセンターランディングページの現在の使用量に使用すると、サブスクリプションとその請求サイクルに関する日単位の詳細情報にアクセスできます。また、Partner Hub で使用状況データを表示する機能の実装にも取り組んでいます。

はじめに

Agent license usage daily detail reconciliation view

Org: [redacted] Subscription: [Sub [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	

複数のサブスクリプション

組織に複数の「アクティブな」Webex コンタクトセンターサブスクリプションがある場合: [現在の使用状況] および [調整] ビューに、すべてのサブスクリプションの使用状況と資格が集計されて表示されます。すべての Subscription 資格が使用されると、超過分は「プライマリ」サブスクリプションに対して請求されます。これは最も古いサブスクリプションで、Webex コンタクトセンターが付けられます。

[サブスクリプション]

ドロップダウンでは、録画利用可能期間内のサブスクリプションの日単位の詳細情報にアクセスすることができます。これには、すでにアクティブではない一部のサブスクリプションが含まれます。

使用量はどのように決定されますか？

利用期間

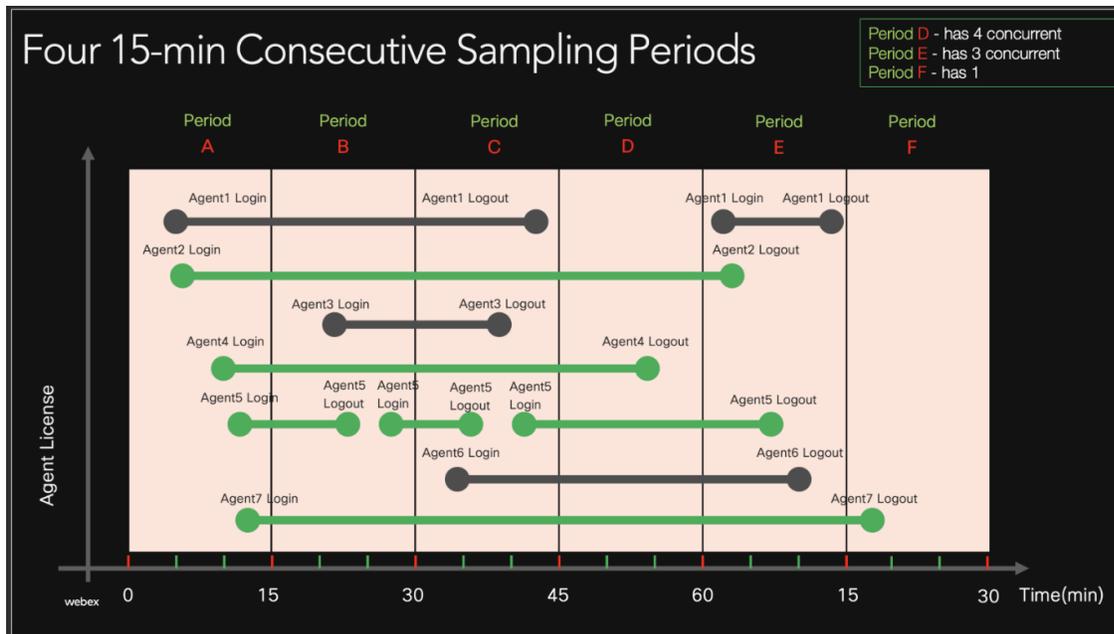
使用期間と超過分の決定は、サブスクリプションの請求日に基づいて月単位で行われます。請求については、時間は UTC (協定世界時) として計算されます。たとえば、サブスクリプションの請求日が月の 8 日の場合、使用期間は今月の 8 日から翌月の 7 日までとなります。

同時エージェント

同時エージェントモデルでは、コンタクトセンターは要件に基づいて任意の数のエージェントを指定できます。使用量は、同時にログインしたエージェントの最大数としてカウントされます。シフトの変更に対応するために、エージェントを使用数としてカウントするのは、15 分の 4 つの連続するサンプリング期間中に、エージェントが少なくとも 1 分間ログインしたことを示します。

この図は、4 回目のサンプル (期間 D : 45~60 分) 中にエージェント 2、エージェント 4、エージェント 5、およびエージェント 7 がすべてカウントされていることを示しており、4 つの同時エージェントの合計です。

はじめに



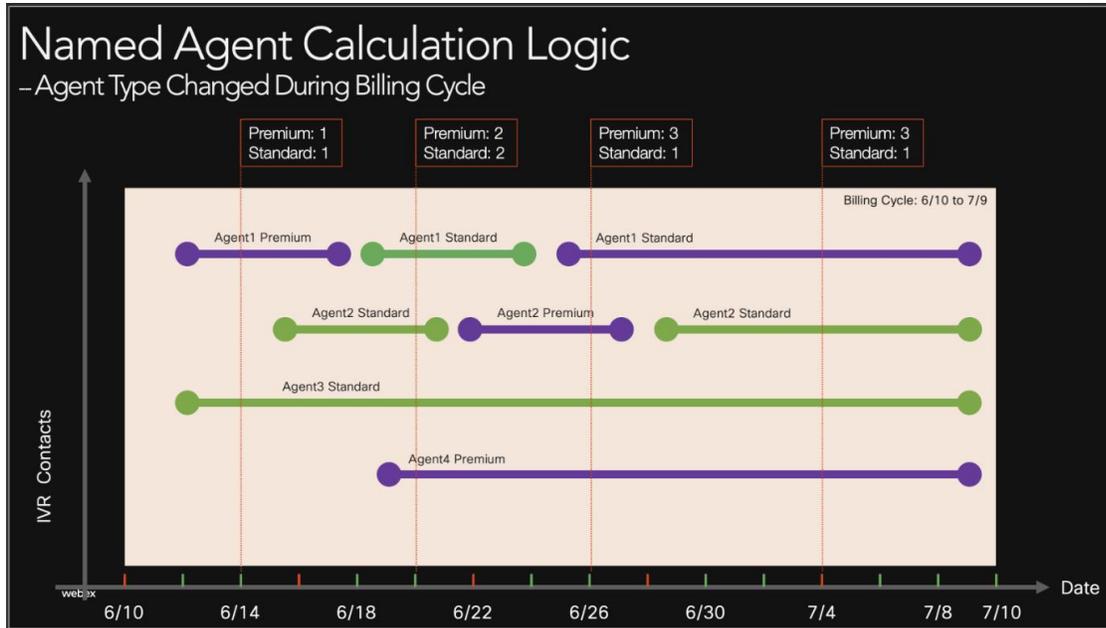
指名エージェント

名前付きエージェントモデルでは、その月（サブスクリプションの請求日から決定）に Webex Contact Center にサインインするエージェントごとにライセンスがカウントされます。

- 10人のエージェント（同じタイプ - 標準またはプレミアム）がその月にサインインした場合、10名の名前付きエージェントが使用されています。
- その月に10人のエージェントのうち6人だけがサインインした場合、6つの名前付きエージェントが使用されます。
- 10人のエージェントすべてがログインし、10人のエージェントの1つが削除されると、同じ月にサインインする別のエージェントが作成されます。11の名前付きエージェントが使用されています。

プレミアムまたは標準のいずれかのエージェントが割り当てられ、ログインするエージェントの数が、顧客に割り当てられたライセンス数を超えると、超過が発生します。

エージェントは、請求期間中は1個のライセンスとしてのみカウントされます。期間中に一度、プレミアムとしてカウントされます。



標準エージェント代理のプレミアム

代理ポリシーにより、プレミアム エージェントライセンスが標準エージェントライセンスを代理して、標準ライセンスの超過を減らしたり排除したりすることができます。これは、顧客のプレミアム エージェントライセンスの未使用状況によって異なります。この代理決定は毎日行われます。次に例を示します。

- 1 日目に、10 個のプレミアムライセンスと 10 個の標準ライセンスがある場合、10 個の標準ライセンスと 10 個のプレミアムライセンスを使用できます。超過料金はありません。
- 2 日目に、15 個の標準ライセンスを使用し、プレミアムを使用しない場合、5 個のプレミアムシートを標準使用として使用できます。超過分を受け取ることはありません。
- 3 日目に、15 個の標準ライセンスと 10 個のプレミアムライセンスを使用する場合、5 個の標準シートの超過分を使用できます。
- 4 日目に、1 個の標準ライセンスと 12 個のプレミアムライセンスを使用する場合、2 個のプレミアムライセンスの超過分を使用できます。これにより、2 日目に発生した変更が無効になるわけではありませんが、プレミアムシートの代わりに標準シートを使用することはできません。

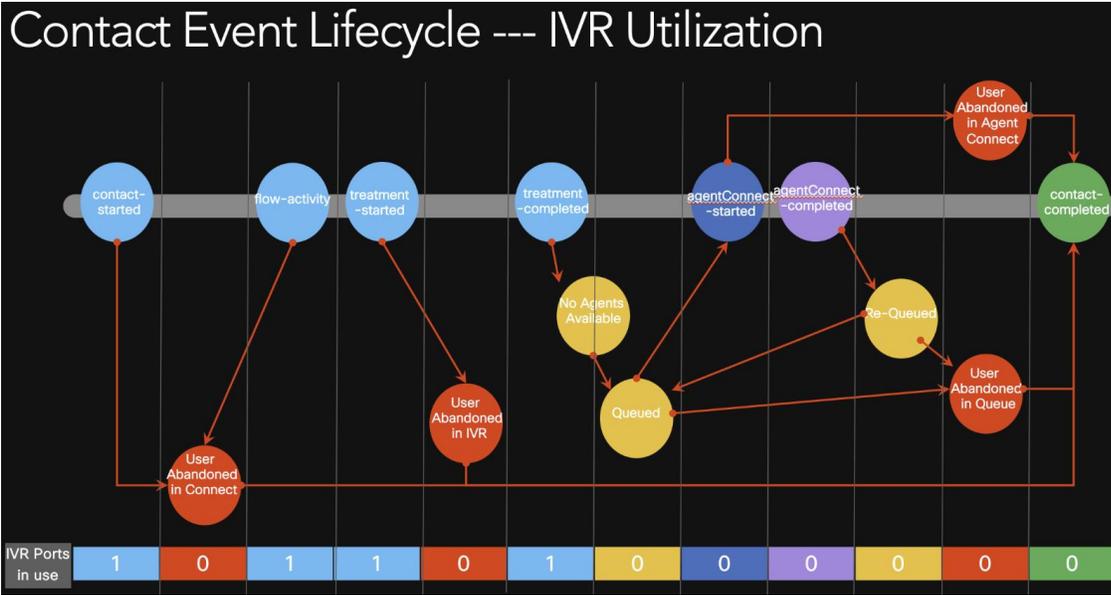
IVR ポートの使用

IVR

ポートは、連絡先がシステムのメニューやプロンプトと対話するときに使用されます。セルフサービスで行う場合も、サポートを求めてエージェントにルーティングするためのナビゲーションを行う場合も表示されます。1 分以内の同時接続としてカウントされます。

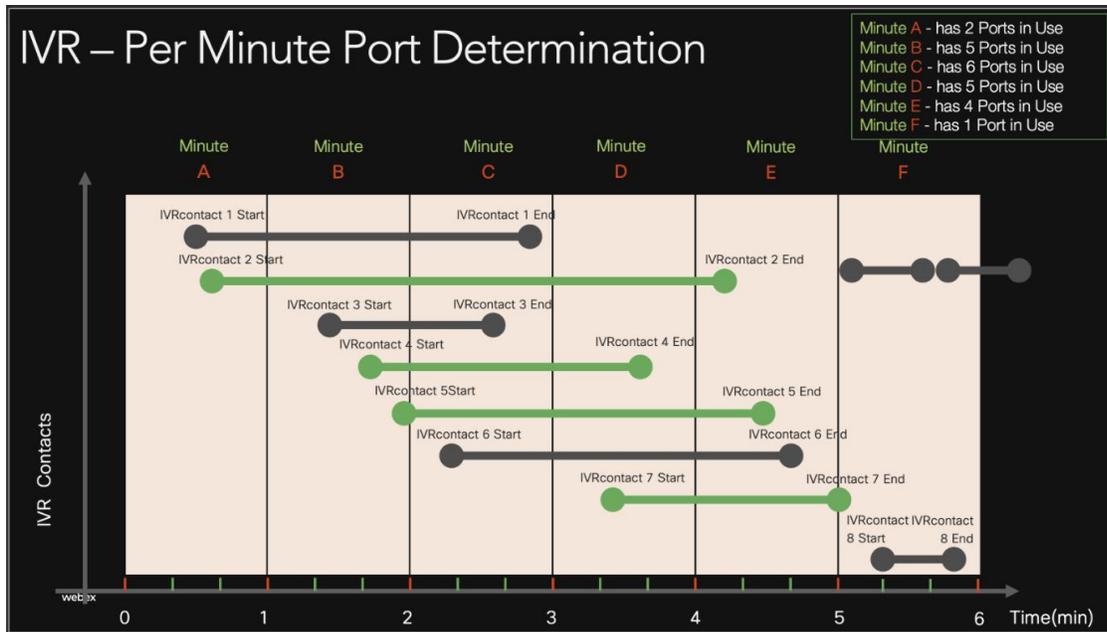
単にキューで待機している連絡先は、IVR ポートを占有しません。

はじめに



メモ注意: Flex プランでは現在、標準ライセンスかプレミアムライセンスかに関係なく、エージェントライセンスごとに2個の IVR ポートがバンドルされています。

IVR の使用量は使用期間中に合計され、超過した使用量があるかどうかを判断するために、バンドルされた IVR ポートの数とその合計から差し引かれます。顧客はエージェントライセンスとは別に、追加の IVR ポートを購入することもできます。



[割り当て済み] [未使用] に関連する音声エンタイトルメントとサージ保護

音声のエンタイトルメントは、サブスクリプションのエージェントライセンスおよび IVR のエンタイトルメントとは関連していますが、独立しています。お客様のサブスクリプションで同時音声通話の最大数を制御します。

はじめに

基本的には、サブスクリプションで割り当てられたライセンス数の3倍です。これは、各エージェントライセンスが、ライセンスを受けたエージェントの音声パスを付与するためです。連絡先がエージェントライセンスに付随する2つのIVRポートをそれぞれ使用するための音声パス。

これは、同時エージェントライセンスの数またはIVRポートの数、およびいずれかの資格を持つ数とは異なります。

サージ保護により、予期しない連絡先の流入があった場合に過剰に発生する可能性がある一方で、当社のサービスの過負荷によるサージと、サージによる過負荷のレベルを制限します。

Webex コンタクトセンター Webex デジタル チャネルの使用状況に接続

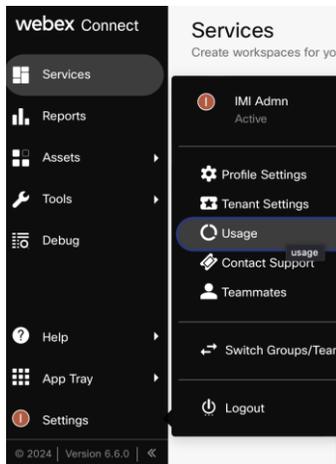
デジタルチャネル用 Webex Connect (SMS、WhatsApp など) を利用するすべての地域の顧客は、契約条件に従い、2024年5月のサブスクリプションに含まれる数を超えて、サービスの使用数に対して課金されるようになりました。

Webex コンタクトセンターの Connect デジタルチャネルの使用状況は、Control Hub ではまだ利用できません。使用状況の詳細にアクセスする方法の詳細については、Webex Connect 管理者が使用状況にアクセスする方法が説明されている次のリンクにアクセスしてください:

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

Webex Connect Admin の使用状況は、資格のある使用単位を反映または示しません。

この使用にはすべての使用が含まれることに注意してください。ライセンスが付与された特定のサービス内容に含まれる使用単位の調整や影響はありません。



よくある質問 (FAQ)

1. エージェントの超過課金を防ぐにはどうすればよいですか？

回答: 現在、エージェントの超過課金を防ぐ直接的な方法はありません。今後、この問題に対処する機能を導入する予定です。

2. IVR ポート超過料金を回避する方法はありますか？

回答: 現在、IVR ポートの超過料金が請求される可能性を完全にブロックする方法はありませんが、製品ロードマップの一部としてソリューションを調査しています。

3. IVR ポートを追加購入することで超過を防ぐことはできますか？

回答: 追加の IVR

ポートを購入すると、使用可能なポートの数が増え、超過になる可能性を減らすことができますが、リスクを完全に排除することはできません。

4. サージ保護機能で IVR ポートの超過を防ぐことはできませんか？

回答:

サージ保護は、コール量の予期せぬスパイクがコンタクトセンターのインフラストラクチャに影響を与えることを防ぎ、大幅な IVR ポートの超過を軽減するように設計されています。

超過がないことを保証するものではありませんが、潜在的な最大超過を減らすことができます。サージ保護率を 0 (または 0%) に設定すると、超過料金が発生する可能性が減りますが、排除はできません。

サージ保護を理解するには、これらの値を使用する次の例を考えてみましょう。

標準エージェント ライセンス: 10

プレミアム エージェント ライセンス: 4

追加 IVR ポート: 2

急増率: 30% (小数値として .3 を計算で使用します)

標準およびプレミアムエージェントライセンスの数を追加します: $10 + 4 = 14$

エージェントライセンスの総数に 3 を掛けます。音声パス数: $14 * 3 = 42$

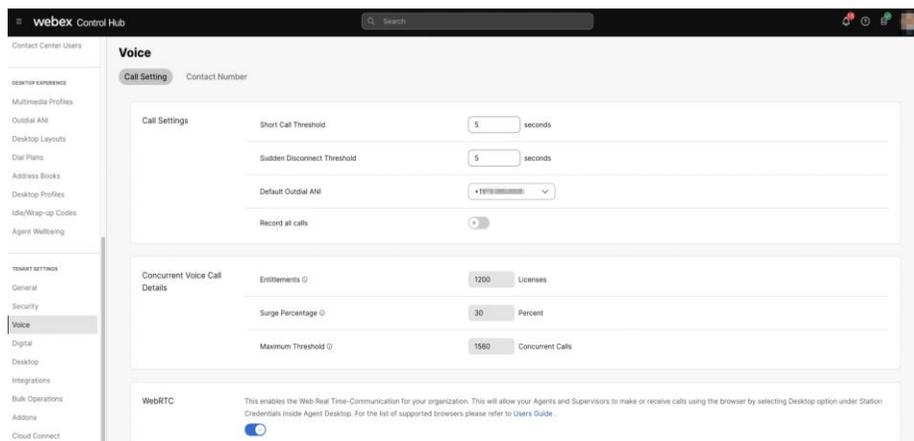
IVR 購入済みポート: $42 + 2 = 44$

1 に 1 をかけ、小数として急増率をかけます。これにより、可能な Surge 音声連絡先の合計が求められます。 $1.3 * 44 = 57.2$

57

は通話の合計数です。この例では、サブスクリプションの場合、音声コンタクトの通話が拒否されるまでに時間がかかります。

サージ保護の割合は Control Hub で確認できます。CSM に連絡するか、TAC ケースを開いて調整してください。



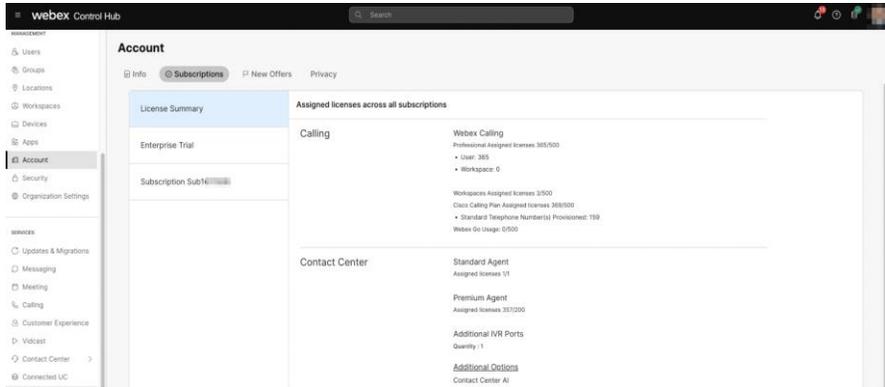
割り当てられた標準エージェントライセンス数、プレミアム エージェント ライセンス数、追加ポート購入数も Control Hub で確認できます。

メモ:

これらの値はサージの計算に使用されます。しかし、現在対処している制限により、この画面には、プレミアム、標準、および/または追加の IVR に対する 1

エンタイトルメントが表示されます。これは、ご利用のサブスクリプションで 0 コミットされている場合でも同様です。使用しすぎると Overage が発生します。

はじめに



5. 請求書の概要

以下は、Connect デジタル チャネルを含むコンタクトセンターの請求書を編集した例です。3つの Agents が超過し、一部の Connect 使用状況が表示されています。

はじめに

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

SALES INFO

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

SHIPMENT DETAILS

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

TRANSACTION DETAILS

Transaction Date 17 May 2023 Transaction Status OPEN

COLLECTOR INFO

Name [Redacted] Email [Redacted] Phone [Redacted]

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]							✕
	1	A-FLEX-WCC-S-C-O Webex Contact Center Standard Concurrent Agent Coverage Billing Period: 17-APR-2023 to 16-MAY-2023		3	Agent		[Redacted]	[Redacted]	✕
		A-WEBEX-CONNECT Webex Connect Subscription ID: [Redacted]							✕
	1	A-WXCN-PRM-CON-ENT Webex Connect Premium Uncommitted Edition entitlement Billing Period: 03-MAR-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]							✕
	3	A-CHAN-U-SMS-INTL SMS Channel- International MT Usage Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		25	Each	[Redacted]	[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		22	Each	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	✕
	5	A-INTL-NUM-PROV International number provisioning fee Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		8	Each	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	✕
	6	A-VOICE-U-INTL Voice Channel- International Messaging Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		70	Each	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	✕
	7	A-WXCN-PRM-AUTOIN Webex Connect Premium Uncommitted Interaction Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		2133	Each	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	✕

[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. 当社は、利用状況カードの調整データを確認しましたが、請求書に異議を申し立てる方法を知りたいと考えています。

回答: 使用状況を明確にするために、担当のCSMに連絡してください。

請求書に関する異議は次の顧客サービスハブで行われます: <https://customerservice.cloudapps.cisco.com>



board

付録

関連資料

このガイドで説明されている内容の詳細については、以下のドキュメントを参照してください。

マニュアル	リンク
通話の使用状況	https://help.webex.com/en-us/landing/ld-nzid8xi-WebexCalling/Webex-Calling
デジタル チャネルに接続	https://salesconnect.cisco.com/sc/s/simple-media?vtui_mediald=a1m8c0000niy9iAAA
注文ガイド	https://www.cisco.com/c/en/us/partners/tools/collaboration-ordering-guides.html