



## Cisco Webex Contact Center のライセンスの消費と レポートニング

初版：2023 年 09 月 29 日

最終公開日：2024-05-07

### 米国本社

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706 USA

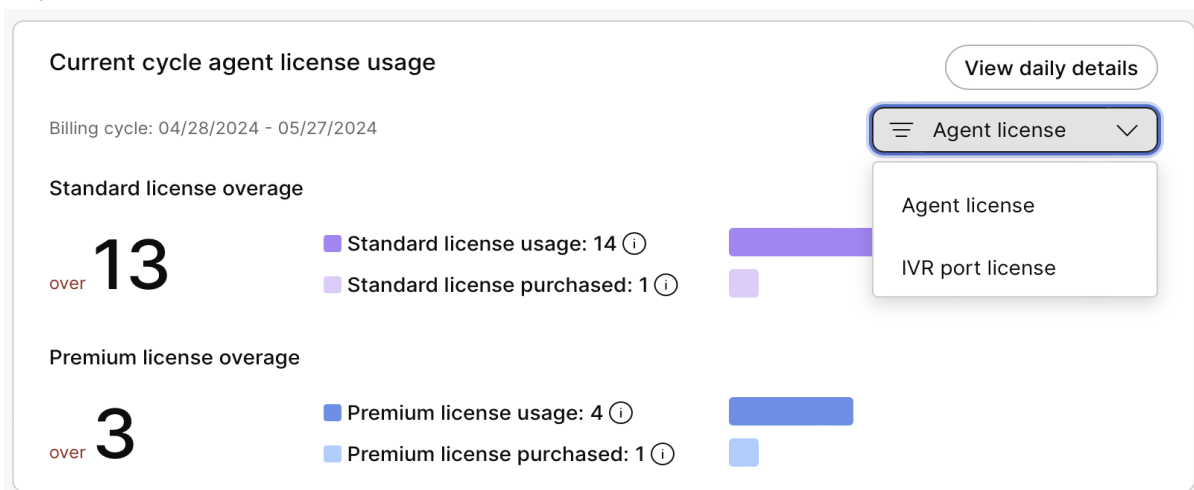
<http://www.cisco.com> Tel: 408 526-4000

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

## 概要

ライセンスの現在の使用カードは、Control Hub のコンタクト センター ランディング ページで入手できます。 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ーは、現在の請求サイクル中にサブスクリプションでを使用したプレミアムおよび標準エージェントライセンスの数を確認することができます。 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 使用状況の両方が、選択したサイクルの日単位の詳細を提供します。

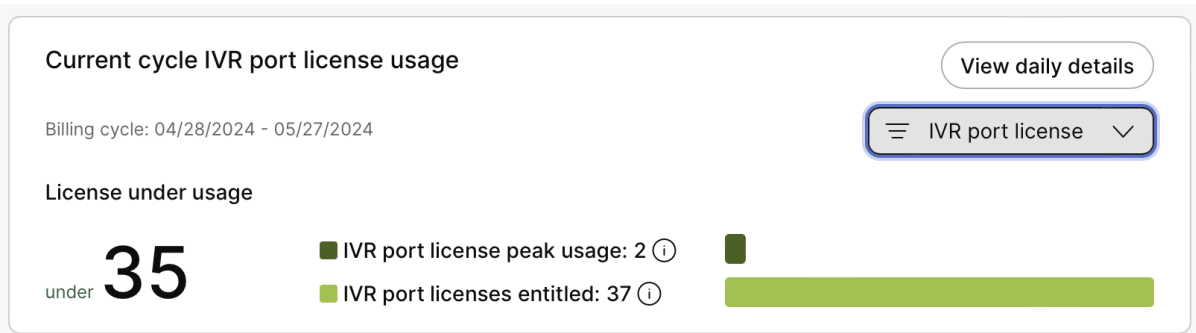
メモ: この機能は現在、米国、英国、および EU 地域でのみ利用できます。ただし、2024 年 8 月には、Webex コンタクトセンターのすべての地域で展開されます。



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 により、Cisco クラウド コンタクト センター プラットフォームを使用する顧客は、柔軟なモデルの連絡先サービスを使用する。フレックス サブスクリプションは、季節ごとのニーズに合わせた超過 SKU を提供し、月間の確約使用量を増やすことなく、予定外のニーズに合わせて確約量を確認する機能を提供します。

Webex コンタクトセンター (Webex CC) 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。

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。

### 何をアップグレードしたか

Webex コンタクト センター サービスのアカウント使用率を追跡する方法を改善しています。クラウド コンタクト センター ソリューションを更新しており、サブスクリプションの確約使用量を超えるインボイス使用量をより適切にレポートできるようにしています。

ユーザーにとってどのような意味があるか

お客様が Webex Contact Center のお客様で、購入済みのライセンス数を超えるライセンスを使用している場合、請求書に超過料金が記載される可能性があります。

同時エージェントを購入する米国の顧客は、2022 年 12 月の請求書で、エージェント数の追跡と確約した金額を超えた超過分の請求を開始しました。2024 年 2 月以降、米国の顧客が IVR を超過している、および/ 指名エージェントの数が超過している場合、請求書に使用済みの超過料金が表示されるようになりました。英国では、2024 年 2 月の請求書で同時使用と指定エージェント、および IVR の超過分の請求が開始されました。EU 地域では、2024 年 5 月に超過分の請求が開始されます。

オーストラリア、ニュージーランド、日本、カナダでは、2024 年 9 月に超過分の請求が行われます。

これは、顧客が録画ストレージ、WFO、PSTN、AI サービスなどのさまざまなサービスの使用状況を確認できる Control Hub への使用状況データの明確さと統合を実現するためのより大きな取り組みの一部です。

### 利用できる場所

最初に米国の顧客に超過分のレポートと請求を実装しましたが、Cisco の 2024 会計年度中にグローバル展開が進行しています。古いバージョンの Webex コンタクトセンターを使用している顧客は、最新バージョンの Webex コンタクトセンターに移行するまで使用状況データを確認できません。

### 自分の使用状況データを確認できる時期と場所

[調整] ビューは、Contact Center ランディング ページの [現在の使用状況] カード上の [日単位の詳細] ボタンから利用できます。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。

## 使用量の決定方法

### 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 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 日目である場合、お客様の使用期間は今月の 8 番目の日から来月の 7 日目までです。

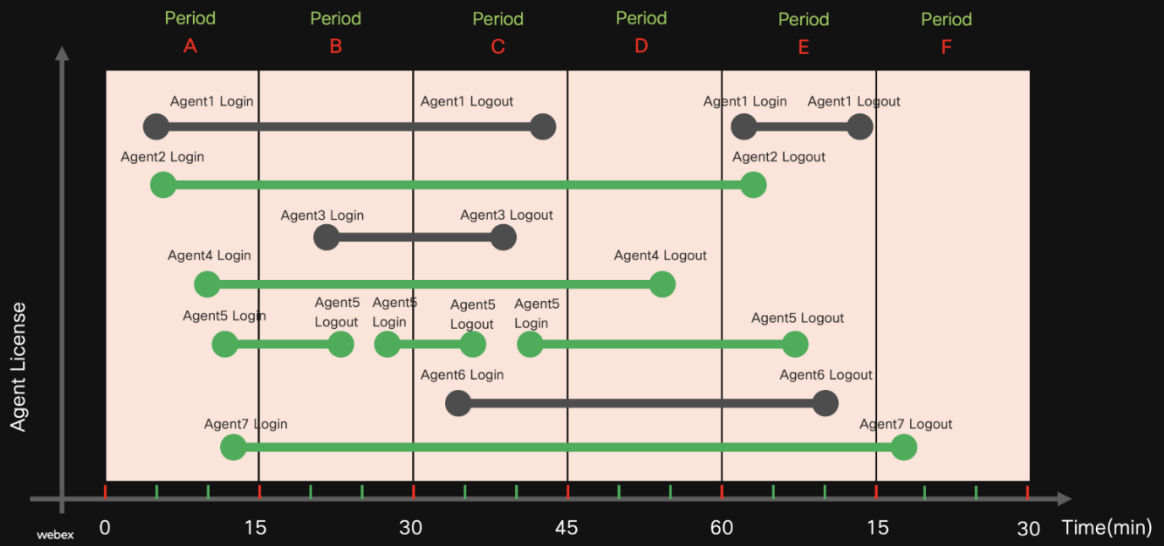
### 同時エージェント

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。

# Four 15-min Consecutive Sampling Periods

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



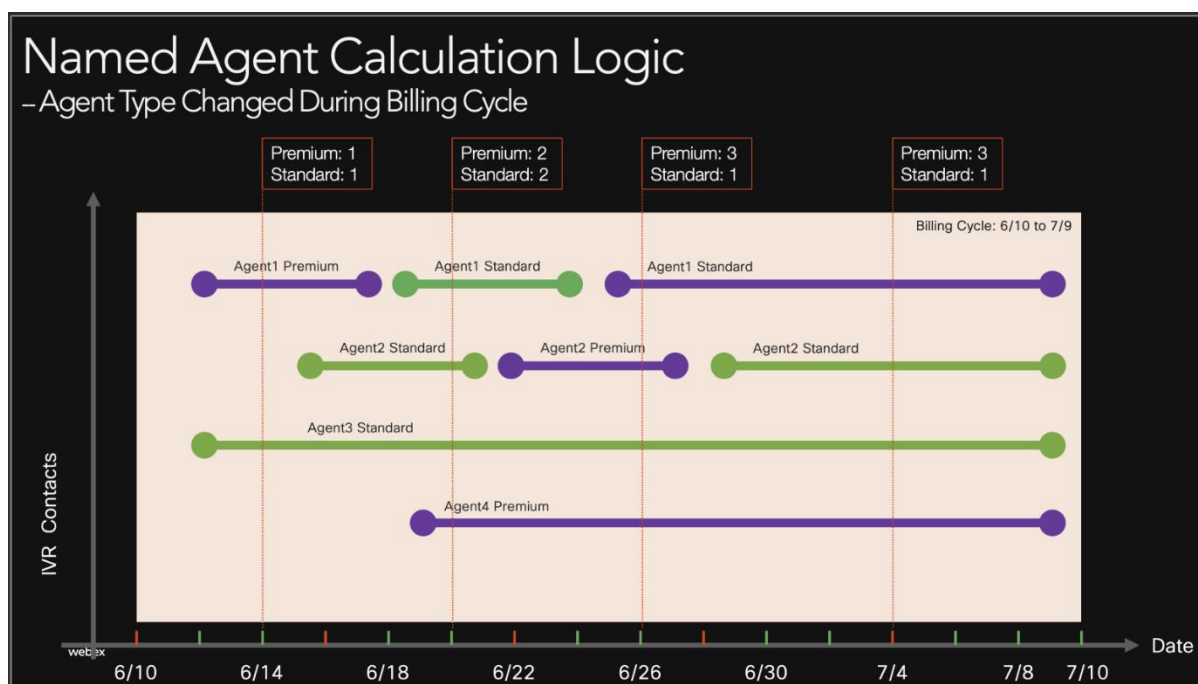
## 名前付きエージェント

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。



## 標準エージェントのプレミアムへの代替

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。例:

- 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。2 日目に発生した代替を無効にすることはできませんが、標準シートプレミアムの代わりにすることはできません。

### IVR ポート使用状況

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。

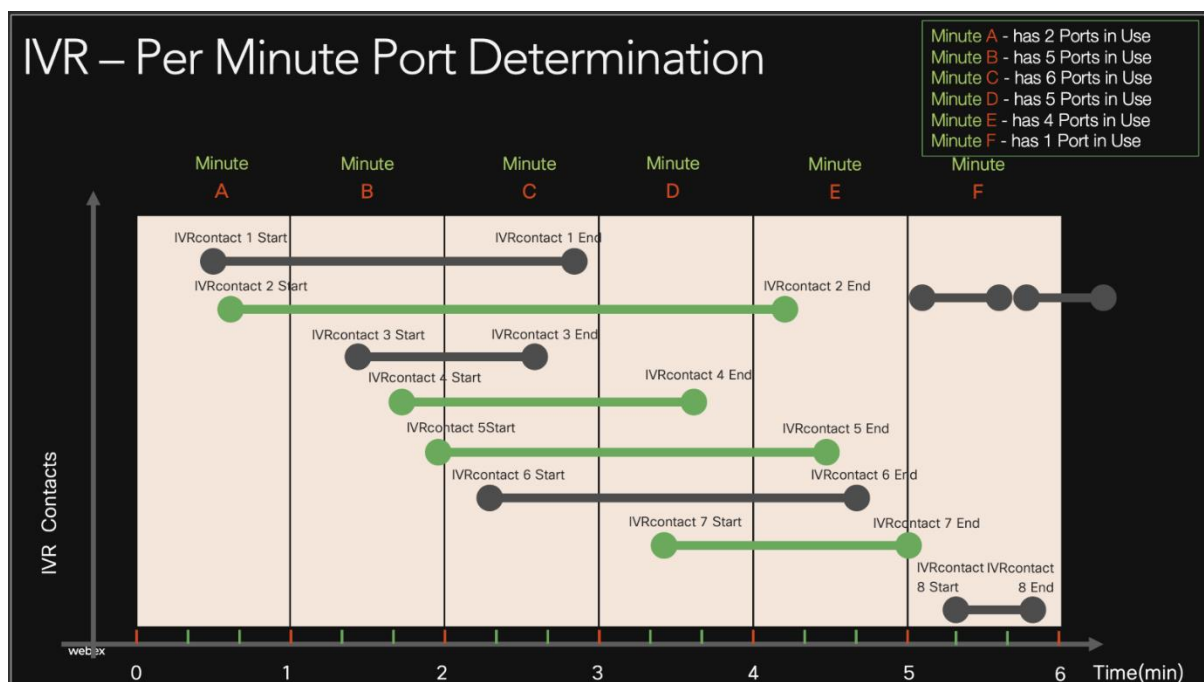
単にキューで待機している連絡先は、IVR ポートを占有しません。

注：フレックスでは現在、標準ライセンスかプレミアムライセンスかに関係なく、各エージェントライセンスに 2 個の IVR ポートがバンドルされています。

IVR ポートは、Voice のエンタイトルメントと同じではありません。

IVR 音声エンタイトルメントのサージ保護が 0 に設定されていた場合でも、制限付きレベルで超過が発生する可能性があります。

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。



注文の詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/partners/tools/collaboration-ordering-guides.html>を参照してください。