



Cisco Webex Contact Center 라이선스 사용 및 보고

첫 발행: 2023-09-29

마지막 게시일: 2024-05-07

미주 지역 본사

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706 USA

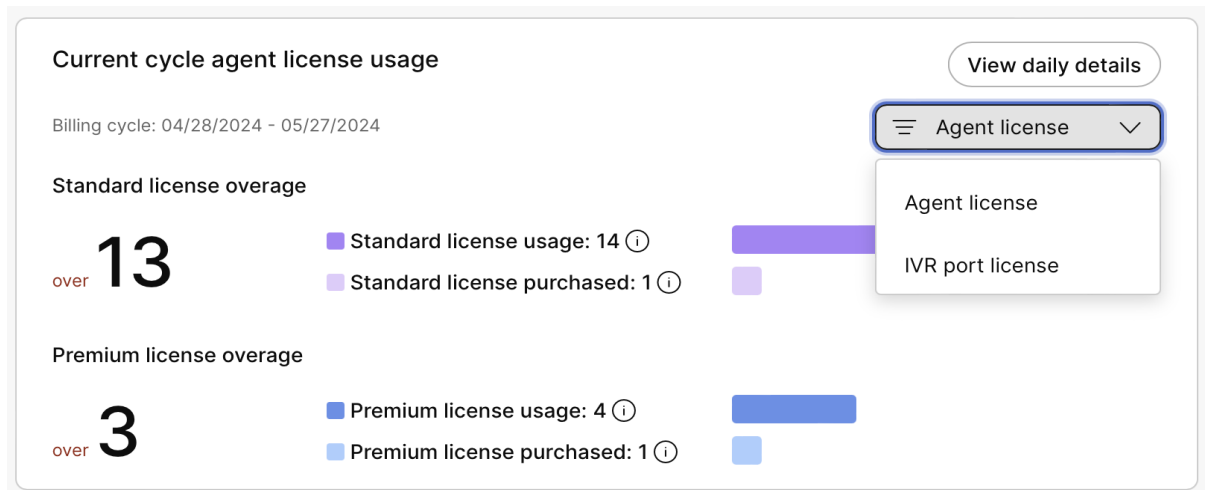
<http://www.cisco.com> 전화: 408 526-4000

800 553-NETS (6387) 팩스: 408 527-0883

개요

라이선스 현재 사용 카드는 Control Hub의 컨택 센터 시작 페이지에서 확인할 수 있습니다. 이 카드를 사용하면 관리자와 컨택 센터 시작 페이지에 액세스할 수 있는 모든 사용자가 현재 청구 주기 동안 해당 구독에서 사용한 프리미엄 및 표준 상담사 라이선스의 양을 볼 수 있습니다. 청구 주기, 구매한 라이선스 수, 허용된 금액 초과 또는 미달 여부가 표시됩니다. 또한 IVR 라이선스 사용을 선택할 수 있습니다. 상담원 및 IVR 사용 모두 선택한 주기의 일별 세부 정보를 제공합니다.

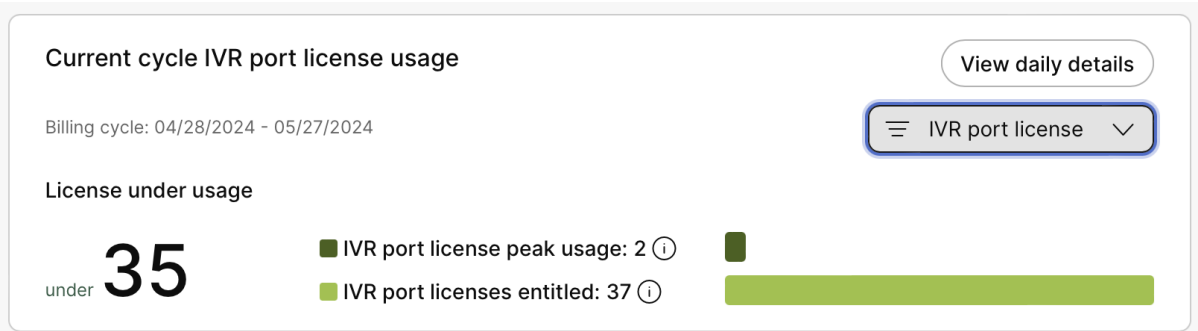
참고: 이 기능은 현재 미국, 영국 및 EU 지역에서만 사용할 수 있습니다. 그러나 2024년 8월에 모든 Webex Contact Center 지역에 있을 예정입니다.



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



Webex Contact Center Flex를 사용하면 Cisco 클라우드 고객지원센터 플랫폼을 사용하는 고객이 다음을 수행할 수 있습니다.

유연한 모델에서 연락처 서비스를 사용합니다. Flex 구독은 계절적 요구 사항에 대한 초과 SKU를 제공하며, 월간 약정 사용량을 늘리지 않고도 계획되지 않은 요구 사항에 대해 약정된 양을 검토할 수 있는 기능을 제공합니다.

Webex Contact Center(Webex CC)에 대한 세부 정보

- 초과 SKU는 모든 주문에 자동으로 추가됩니다.
- 초과 SKU에는 약정 SKU와 별개의 가격 및 할인이 있습니다.
- 초과 SKU는 상담사, 포트 및 Webex WFO에 대해 약정된 값을 초과하는 사용량에 대해 고려됩니다.
- 초과분은 후불로 청구됩니다.
- 추가 사용량은 SKU에 대한 약정을 증가시키지 않습니다.

이 문서에서는 Webex Contact Center 구독의 사용량 및 초과분 청구에 대한 정보를 제공합니다.

무엇을 업그레이드했습니까?

Webex Contact Center 서비스의 사용률을 추적하고 계정 사용률을 개선하는 방법을 개선하고 있습니다. 구독에서 약정된 사용량보다 청구서 사용량을 더 잘 보고하기 위해 클라우드 컨택 센터 솔루션을 업데이트 하고 있습니다.

이것이 여러분에게 어떤 의미일까요?

Webex Contact Center 고객이며 구매한 것보다 더 많은 라이선스를 사용하고 있는 경우, 청구서에 초과분 요금이 있거나 곧 표시될 수 있습니다.

동시 상담사를 구매하는 미국 고객은 2022년 12월 송장에서 약정된 양을 초과하는 초과분에 대해 상담사 수를 추적하고 송장을 발행하기 시작했습니다. 2024년 2월부터 IVR 초과 및/지명 상담원 초과가 있는 미국 고객의 송장에서

초과분 사용량이 표시되기 시작했습니다. 영국은 2024년 2월 인보이스에서도 IVR뿐만 아니라 Concurrent 및 Named Agent에 대한 초과분에 대한 인보이스를 발행하기 시작했습니다. EU 지역은 2024년 5월부터 초과분에 대한 송장 발행을 시작할 예정입니다.

호주, 뉴질랜드, 일본, 캐나다는 모두 2024년 9월에 초과분을 청구할 예정입니다.

이는 고객이 녹음 스토리지, WFO, PSTN, AI 서비스 등과 같은 다양한 서비스의 소비를 확인할 수 있는 Control Hub에 사용 데이터에 대한 명확성 및 통합을 적용하기 위한 더 큰 노력의 일환입니다.

어디에서 사용할 수 있나요?

처음에는 미국 고객을 대상으로 초과분 보고 및 청구를 구현했지만 Cisco의 2024 회계 연도에 글로벌 배포가 진행 중입니다. 이전 버전의 Webex Contact Center를 사용하는 고객은 최신 버전의 Webex Contact Center로 마이그레이션할 때까지 사용량 현황 데이터를 볼 수 없습니다.

사용량 데이터는 언제, 어디서 볼 수 있나요?

조정 보기는 컨택 센터 시작 페이지의 현재 사용량 카드에 있는 "일별 세부 정보" 단추에서 사용할 수 있습니다. 또한 Partner Hub에서 사용량 데이터를 볼 수 있는 기능을 구현하기 위해 노력하고 있습니다.

사용량은 어떻게 결정되나요?

사용 기간

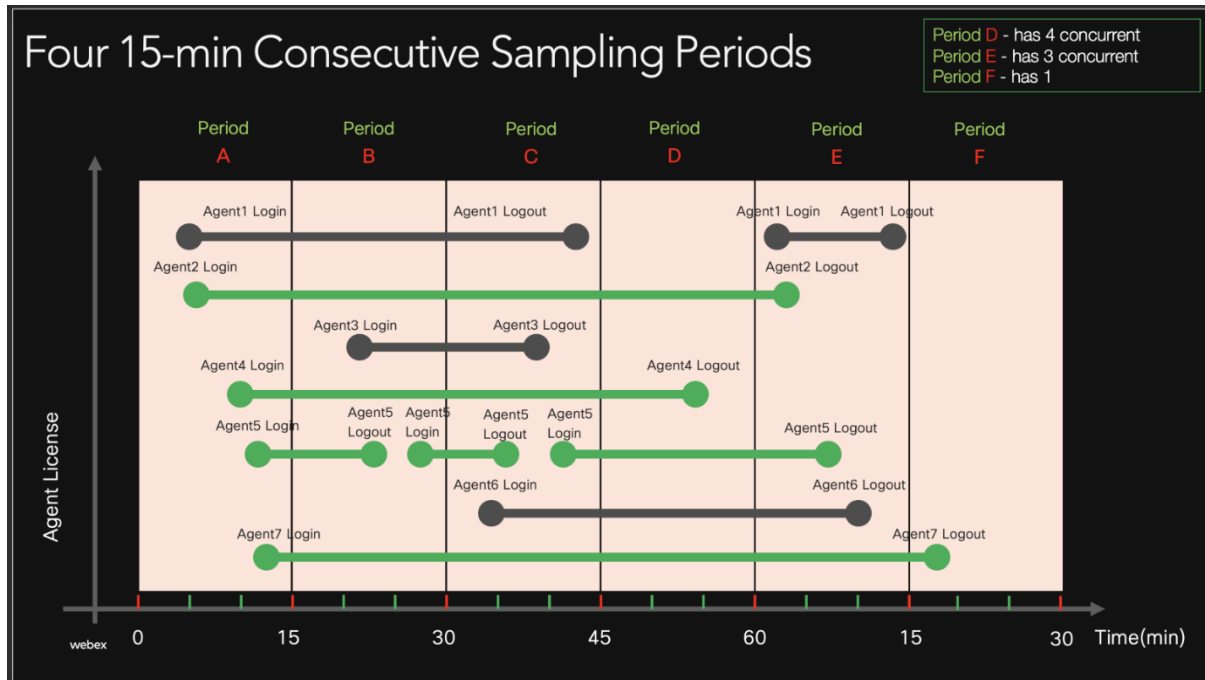
사용 기간 및 초과분 결정은 구독의 청구 날짜를 기준으로 매월 결정됩니다. 청구를 위해 시간은 UTC로 계산됩니다. 예를 들어 구독의 청구 날짜가 매월 8일인 경우 사용 기간은 이달 8일부터 다음 달 7일까지입니다.

동시 상담사

컨택 센터에서는 동시 상담사 모델을 사용하여 요구 사항에 따라 원하는 수의 상담사를 할당할 수 있습니다. 사용량은 동시에 로그인한 상담사의 최대 수로 계산됩니다. 교대 근무를 수용하기 위해 상담사의 사용량으로 계산하는 것은

상담사가 15분 연속 샘플링 기간 4회 동안 각각 1분 이상 로그인했음을 나타냅니다.

그림은 4번째 샘플(기간 D: 45~60분) 동안 상담사 2, 상담사 4, 상담사 5, 상담사 7이 모두 계산되어 총 4명의 동시 상담사가 있음을 보여줍니다.



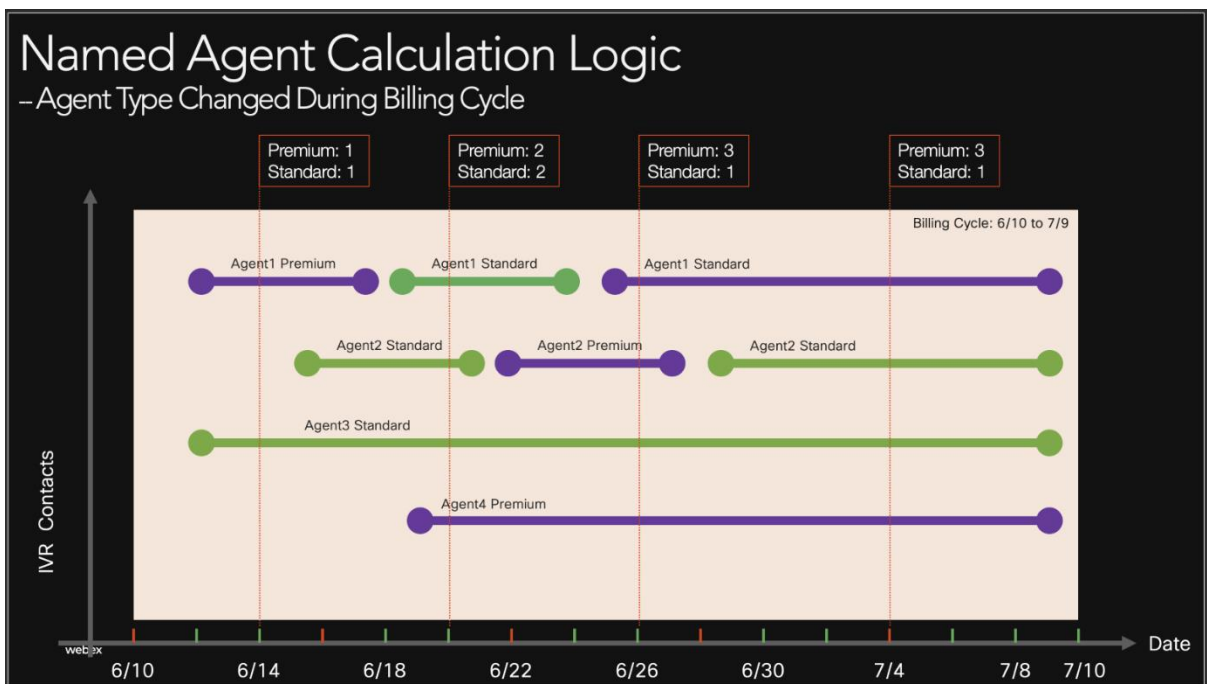
명명된 상담사

명명된 상담사 모델에서는 구독 청구 날짜로부터 결정되는 월 동안 Webex Contact Center에 로그인한 모든 상담사에 대해 라이선스가 계산됩니다.

- 한 달 동안 10명의 상담사(표준 또는 프리미엄과 동일한 유형)가 로그인한 경우 10명의 명명된 상담사가 사용됩니다.
- 한 달 동안 상담사 10명 중 6명만 로그인하면 6명의 명명된 상담사가 사용됩니다.
- 10명의 상담사가 모두 로그인하고 10명의 상담사 중 한 명이 삭제되고 같은 달에 로그인한 다른 상담사가 만들어진 경우 11명의 명명된 상담사가 사용되었습니다.

프리미엄이나 표준 중 한 명의 상담사가 할당되어 로그인하는 경우 고객이 약정한 라이선스 수보다 많은 경우 초과가 발생합니다.

상담사는 청구 주기 동안 하나의 라이선스로만 계산됩니다. 즉, 해당 기간 동안 프리미엄을 한 번만 프리미엄으로 계산합니다.



표준 에이전트에 대해 프리미엄 대체

대체 정책을 사용하면 프리미엄 상담사 라이선스가 표준 상담사 라이선스를 대체하여 표준 라이선스의 초과를 줄이거나 없앨 수 있습니다. 이는 사용되지 않는 프리미엄 에이전트 라이선스를 커밋하는 고객에 따라 달라집니다. 이 대체 결정은 매일 수행됩니다. 예를 들어:

- 1일차에 프리미엄 라이선스 10개와 표준 라이선스 10개가 있는 경우 표준 라이선스 10개와 프리미엄 라이선스 10개를 사용할 수 있습니다. 초과분은 없습니다.
- 2일차에 15개의 표준 라이선스를 사용하고 프리미엄 라이선스는 사용하지 않는 경우 5개의 프리미엄 시트를 표준 사용량으로 사용할 수 있습니다. 초과분은 받지 않습니다.
- 3일차에 표준 라이선스 15개와 프리미엄 라이선스 10개를 사용하는 경우 표준 시트 5개를 초과하여 사용할 수 있습니다.
- 4일차에 표준 라이선스 1개와 프리미엄 라이선스 12개를 사용하는 경우 프리미엄 라이선스 2개를 초과하여 사용할 수 있습니다. 그렇다고 해서 2일차에 발생한 대체가 무효화되는 것은 아니지만 표준 시트는 프리미엄을 대체할 수 없습니다.

IVR 포트 사용

IVR 포트는 연락처가 셀프 서비스를 수행하거나 도움을 받기 위해 상담사에게 연결되도록 탐색하는 등 시스템의 메뉴 및 프롬프트와 상호 작용할 때 사용됩니다. 이는 1분 이내에 동시 연결로 계산됩니다.

대기열에서 대기만 하는 연결은 IVR 포트를 점유하지 않습니다.

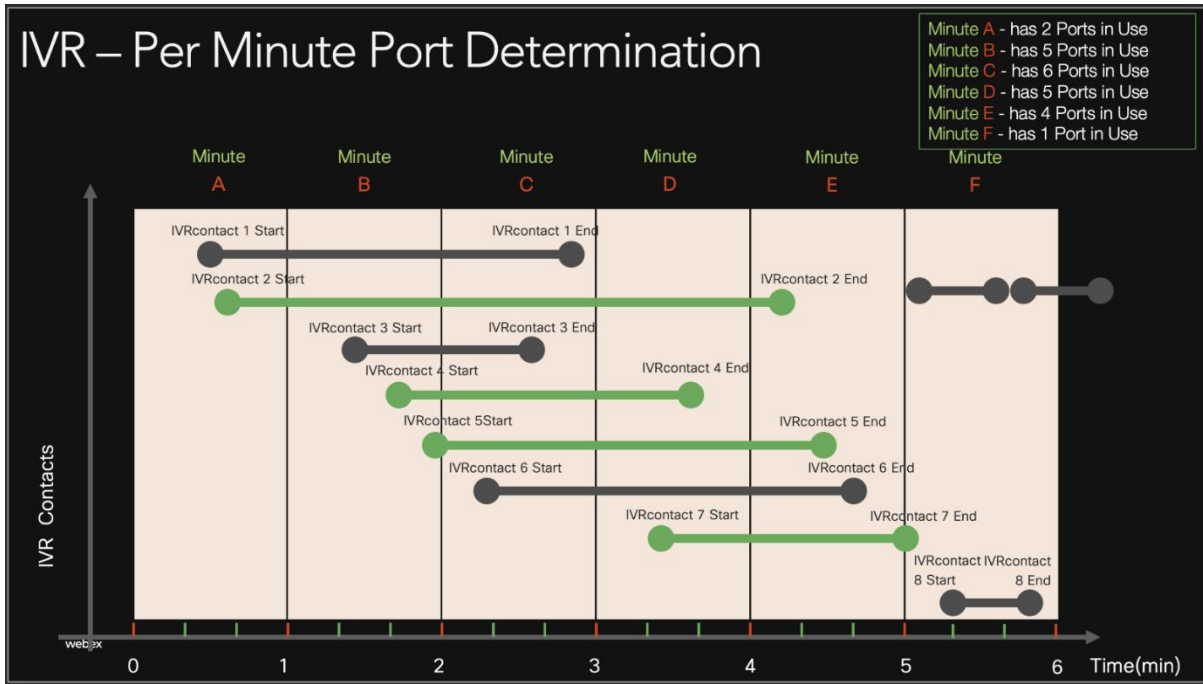
참고: Flex 오퍼는 현재 표준 또는 프리미엄 라이선스인지 여부, 약정분 또는 초과분으로 발생했는지 여부에 관계없이 각 상담사 라이선스에 대해 2개의 IVR 포트를 번들로 제공합니다.

IVR 포트는 음성 자격과 동일하지 않습니다.

IVR 초과는 음성 자격 서지 보호가 0으로 설정된 경우에도 제한된 수준까지 발생할 수 있습니다.

IVR 사용량은 사용 기간 동안 합산되며 이 총계에서 번들로 제공되는 IVR 포트 수를 차감하여 초과 사용량이 있는지 확인합니다. 고객은 상담사 라이선스와 관계없이 추가 IVR 포트를 구매할 수도 있습니다.

IVR – Per Minute Port Determination



주문에 대한 자세한 내용은

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