



Cisco Webex Contact Center 라이선스 사용 및 보고

첫 발행: 2023-09-29

업데이트: 2024-12-16

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

소개

이 설명서의 제품 관련 사양 및 정보는 예고 없이 변경될 수 있습니다. 이 설명서의 모든 설명, 정보 및 권장 사항이 정확하다고 판단되더라도 어떠한 명시적이거나 묵시적인 보증도 하지 않습니다. 제품의 활용 분야나 용도에 대한 책임은 온전히 사용자 본인에게 있습니다.

동봉한 제품에 대한 소프트웨어 라이선스 및 제한된 보증은 제품과 함께 제공된 정보 패킷의 내용을 따르며 여기에 인용된 내용은 참조입니다. 소프트웨어 라이선스 또는 제한된 보증을 찾을 수 없는 경우 CISCO 담당자에게 문의하여 복사본을 요청하십시오.

Cisco의 TCP 헤더 압축은 UNIX 운영 체제의 UCB 공개 도메인 버전의 일부로서 University of California, Berkeley(UCB)에서 개발된 프로그램을 적용하여 구현합니다. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

여기에 언급된 기타 모든 보증에도 불구하고 이러한 공급자의 모든 문서 및 소프트웨어는 모든 결함이 포함된 "있는 그대로" 제공됩니다. CISCO 및 위에서 언급한 공급자는 상품성, 특정 목적에의 적합성 및 비침해에 대한 보증을 포함하지 이에 제한되지 않으며 거래 과정, 사용 또는 거래 관행으로부터 발생하는 모든 명시적이거나 묵시적인 보증을 부인합니다.

CISCO 또는 그 공급자는 이 설명서의 사용 또는 사용할 수 없음으로 인한 모든 파생적, 부수적, 직접, 간접, 특별, 징벌적 또는 기타 모든 손해(영업 이익 손실, 영업 중단, 영업 정보 손실 또는 그 밖의 금전적 손실로 인한 손해를 포함하되 이에 제한되지 않음)에 대하여 어떠한 경우에도 책임을 지지 않으며, 이는 CISCO 또는 그 공급자가 그와 같은 손해의 가능성을 사전에 알고 있던 경우에도 마찬가지입니다.

이 문서에서 사용된 모든 인터넷 프로토콜(IP) 주소와 전화 번호는 실제 주소와 전화 번호가 아닙니다. 이 문서에 포함된 예, 명령 디스플레이 출력, 네트워크 토폴로지 다이어그램 및 기타 그림은 설명을 위한 목적으로만 표시됩니다. 실제 IP 주소나 전화 번호가 사용되었다면 이는 의도하지 않은 우연의 일치입니다.

모든 인쇄본과 복제된 소프트 카피는 통제되지 않은 사본으로 간주되며 원본 온라인 버전은 최신 버전으로 참조해야 합니다.

Cisco는 전 세계에 200개가 넘는 지사를 운영하고 있습니다. 주소, 전화 번호 및 팩스 번호는 Cisco 웹 사이트(www.cisco.com/go/offices)를 참조하십시오.

Cisco 및 Cisco 로고는 미국 및 기타 국가에서 Cisco 및/또는 해당 계열사의 상표 또는 등록 상표입니다. Cisco 등록 상표를 목록을 보려면 다음 URL로 이동하십시오. www.cisco.com/go/trademarks. 언급된 타사 상표는 해당 소유권자의 재산입니다. 파트너라는 용어의 사용이 Cisco와 다른 업체 사이의 제휴 관계를 의미하는 것은 아닙니다. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

목차

가이드 정보	5
소개	5
Webex 고객지원센터(Webex CC) 구독 세부 정보.....	5
권리 유형에 대한 사용 단위 보기	5
Control Hub의 컨택 센터 랜딩 페이지에 있는 현재 사용 카드.....	6
에이전트 라이선스 사용 카드.....	6
IVR 포트 라이선스 사용 카드	6
Reconciliation 'Daily Detail' 보기.....	6
여러 구독	7
사용량은 어떻게 결정되나요?.....	7
이용기간	7
동시 상담원	7
지명된 상담원	8
표준 에이전트 대체에 대한 프리미엄	9
IVR 포트 사용	9

소개

- 할당되지 않음 사용 관련 음성 권한 및 서지 보호 11
- Webex 고객지원센터 Webex Connect 디지털 채널 사용 11
- 자주 묻는 질문(FAQ) 11
 - 1. 상담원 초과 요금을 방지하려면 어떻게 해야 합니까? 11
 - 2. IVR 포트 초과 요금을 피할 수 있는 방법이 있습니까? 12
 - 3. IVR 포트를 추가로 구매하면 초과 사용을 막을 수 있습니까? 12
 - 4. 서지 보호 기능이 IVR 포트 초과를 방지할 수 있습니까? 12
 - 5. 인보이스는 어떻게 생겼나요? 13
 - 6. 사용 카드 조정 데이터를 보았지만 청구서에 대해 이의를 제기하는 방법을 알고 싶습니다 14
- 부록 15
- 관련 문서 15

가이드 정보

이 가이드에서는 Cisco Webex Contact Center에 대한 사용 데이터 및 보고 라이선스를 부여하는 방법에 대해 설명합니다.

이 설명서는 주로 컨택 센터 라이선스를 사용하게 될 Webex CC 파트너 및 서비스 공급자를 대상으로 합니다. 이 문서의 독자는 Cisco Contact Center 애플리케이션 및 일반적인 Tech Refresh Upgrade 기술에 익숙할 것입니다.

소개

Webex Contact Center에 대한 라이선스 사용 데이터 및 보고 개요

Webex Contact Center 고객은 운영의 고유한 요구 사항에 맞게 포괄적이고 유연한 서비스를 제공하겠다는 당사의 약속의 중심에 있습니다. 우리는 정해진 수의 서비스 단위를 포함하는 구독 계획에서 비즈니스에 필요할 수 있는 적응성을 제공하는 종량제 모델에 이르기까지 다양한 청구 구조를 중심으로 설계된 다양한 서비스를 제공합니다.

우리의 헌신은 귀하가 항상 귀하의 서비스 사용에 대해 잘 알 수 있도록 하는 것입니다. 시스템을 지속적으로 개선하면 사용 데이터에 액세스하고 참여하는 방식이 개선될 것입니다. 이는 효과적인 청구 관리에 필수적인 더 자세한 데이터, 더 심층적인 통찰력 및 향상된 제어를 의미합니다.

Microsoft는 Webex 컨택 센터 서비스의 사용률을 모니터링하고 설명하는 방법을 개선하기 위해 노력하고 있습니다. 특히 클라우드 컨택 센터 솔루션을 개선하여 구독에서 약정된 사용량을 초과하는 송장 사용량에 대한 보다 정확한 보고를 제공하는 데 주력하고 있습니다.

이 문서에서는 Webex Contact Center 구독의 사용량 및 초과분 청구에 대한 정보를 제공합니다. 또한 구독에 대한 서비스 소비를 찾고 해석하는 방법에 대한 가이드 역할도 합니다.

보고 기능이 발전함에 따라 이 문서를 업데이트하여 최신 개발 상황을 계속 알려드리고 가장 최신의 실행 가능한 정보를 손쉽게 얻을 수 있도록 할 것입니다.

Webex 고객센터(Webex CC) 구독 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.

권리 유형에 대한 사용 단위 보기

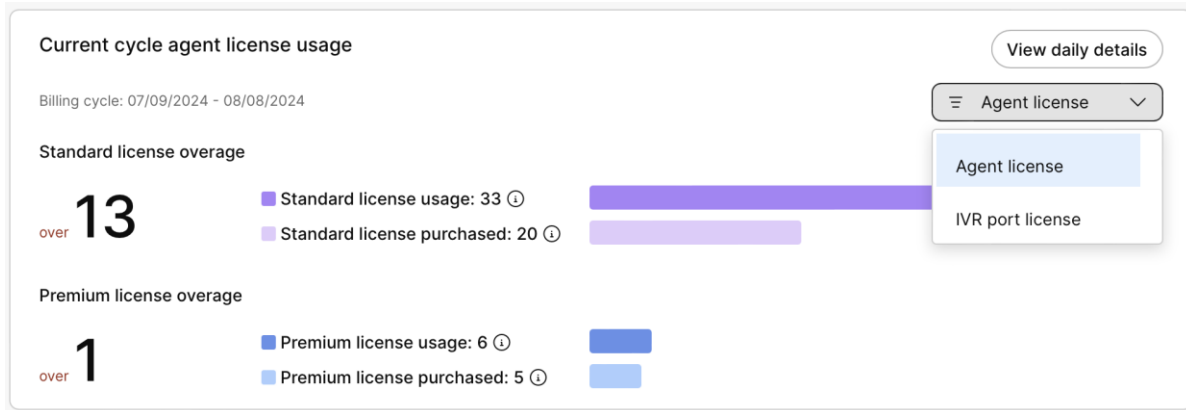
설명된 기능은 Webex Contact Center 가입에 대해 전역적으로 사용할 수 있습니다.

소개

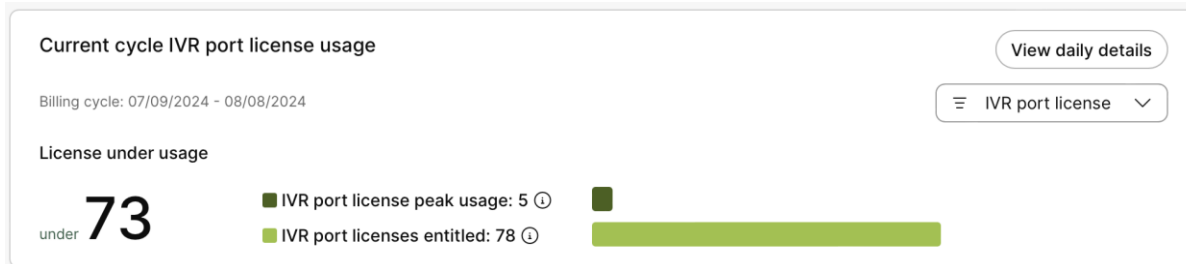
Control Hub의 컨택 센터 랜딩 페이지에 있는 현재 사용 카드

이 카드를 사용하면 관리자와 컨택 센터 랜딩 페이지에 액세스할 수 있는 모든 사용자가 현재 청구 주기 동안 구독에서 사용한 프리미엄 및 표준 상담원 라이선스 양을 볼 수 있습니다. 청구 주기, 구매한 라이선스 수, 허용된 금액 초과 또는 미달 여부가 표시됩니다. 또한 IVR 라이선스 용도를 선택할 수 있습니다. 상담원 및 IVR 사용량 모두 선택한 주기에 대한 일별 세부 정보를 제공합니다.

에이전트 라이선스 사용 카드



IVR 포트 라이선스 사용 카드



Reconciliation 'Daily Detail' 보기

컨택 센터 시작 페이지의 현재 사용량 카드에 있는 일일 세부 정보 단추를 사용하면 구독 및 청구 주기와 관련된 일별 수준 세부 정보에 액세스할 수 있습니다. 또한 Partner Hub에서 사용량 데이터를 볼 수 있는 기능을 구현하기 위해 노력하고 있습니다.

소개

Usage Date	Usage Type	Units Used	Units Commitment	Units Substitution	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	

여러 구독

조직에 둘 이상의 "활성" Webex 컨택 센터 구독이 있는 경우: 현재 사용량 및 조정 보기에 집계된 모든 구독 사용량 및 사용 권한이 표시됩니다. 모든 정기가입 자격이 모두 사용되면 초과분은 Webex Contact Center에서 가장 오래된 정기가입인 "기본" 정기가입으로 청구됩니다.

구독 드롭다운을 사용하면 레코드 가용성 기간 내에 있는 구독의 일별 세부 정보에 액세스할 수 있습니다. 여기에는 더 이상 활성 상태가 아닌 일부 구독이 포함됩니다.

사용량은 어떻게 결정되나요?

이용기간

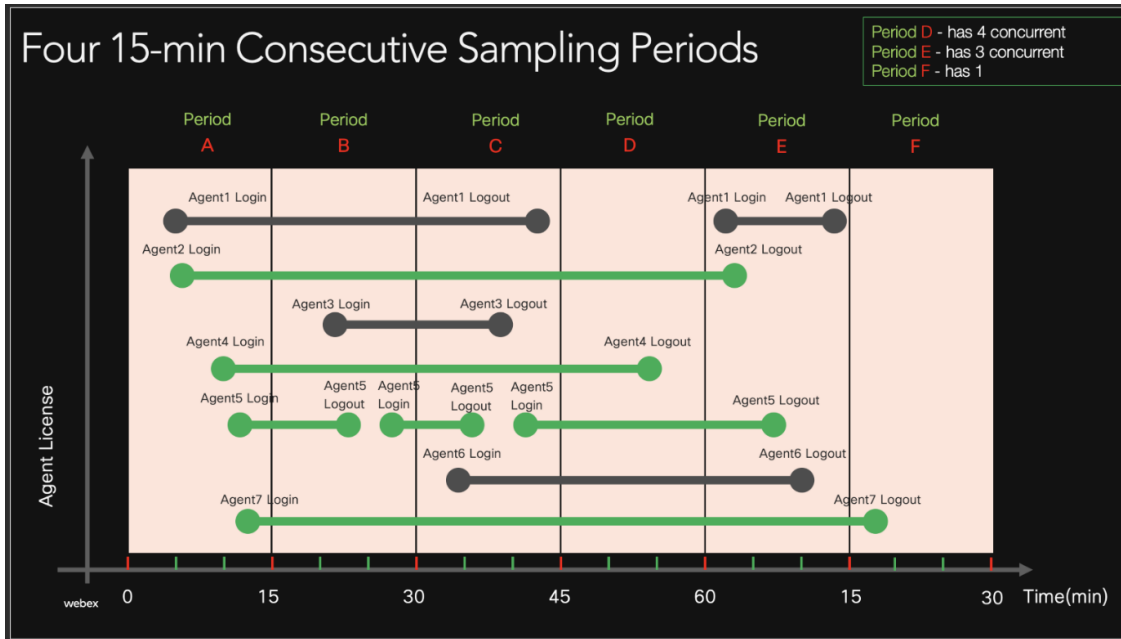
사용 기간 및 초과분 결정은 구독의 청구 날짜를 기준으로 매월 결정됩니다. 청구의 경우 시간은 UTC(협정 세계시)로 계산됩니다. 예를 들어 구독의 청구 날짜가 매월 8일인 경우 사용 기간은 이달 8일부터 다음 달 7일까지입니다.

동시 상담원

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.

소개



지명된 상담원

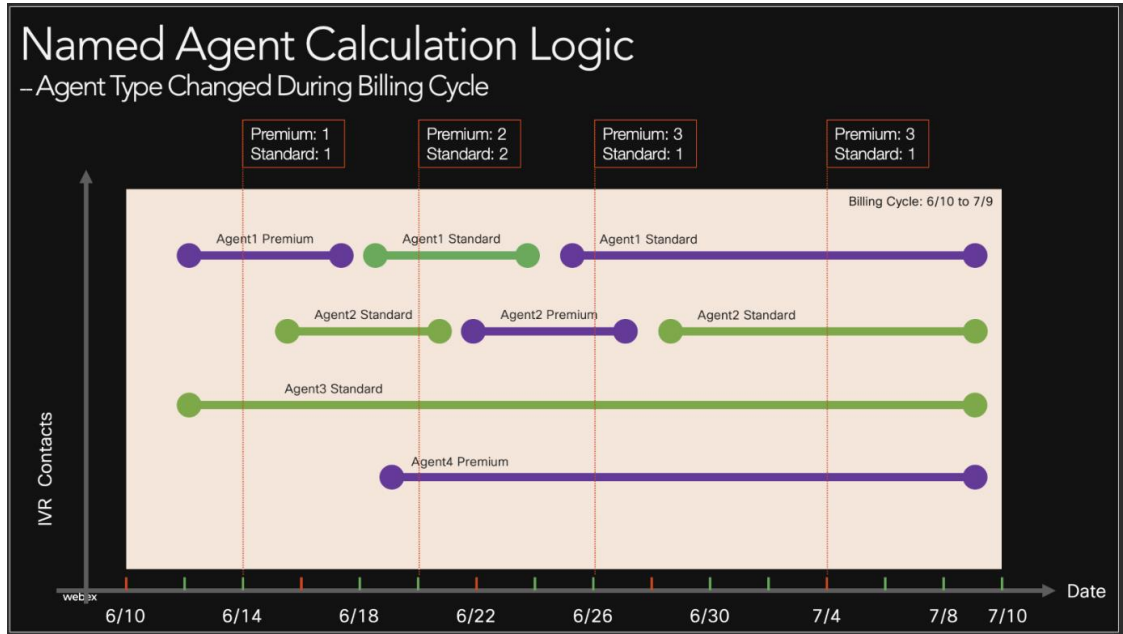
명명된 상담사 모델에서는 구독 청구 날짜로부터 결정되는 월 동안 Webex Contact Center에 로그인한 모든 상담사에 대해 라이선스가 계산됩니다.

- 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.

소개



표준 에이전트 대체에 대한 프리미엄

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. 예:

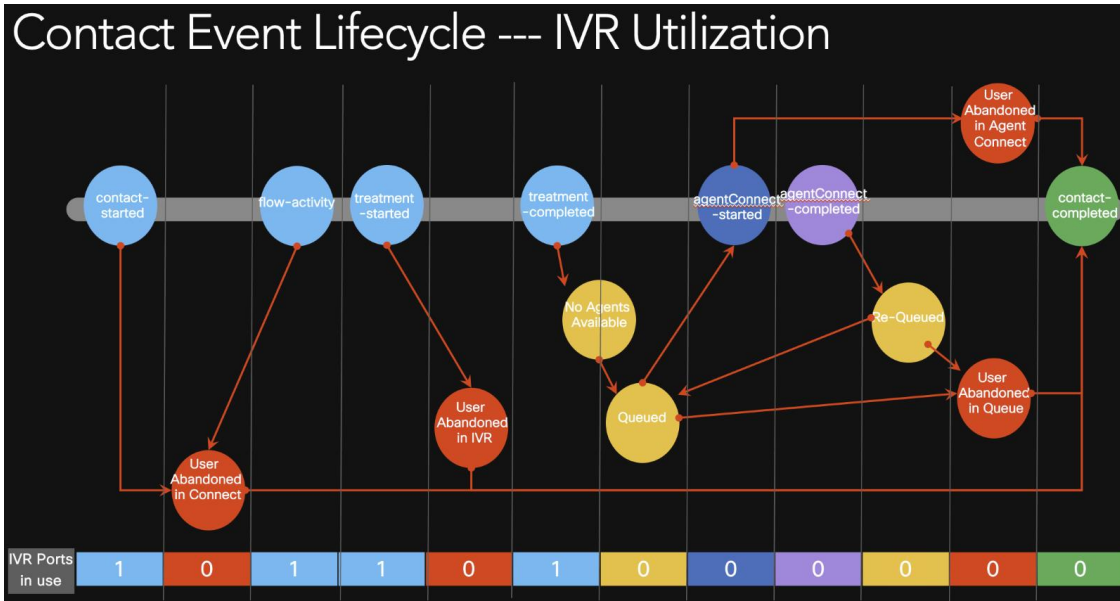
- 1일차에 프리미엄 라이선스 10개와 표준 라이선스 10개가 있는 경우 표준 라이선스 10개와 프리미엄 라이선스 10개를 사용할 수 있습니다. 초과분은 없습니다.
- 2일차에 15개의 표준 라이선스를 사용하고 프리미엄 라이선스는 사용하지 않는 경우 5개의 프리미엄 시트를 표준 사용량으로 사용할 수 있습니다. 초과분은 받지 않습니다.
- 3일차에 표준 라이선스 15개와 프리미엄 라이선스 10개를 사용하는 경우 표준 시트 5개를 초과하여 사용할 수 있습니다.
- 4일차에 표준 라이선스 1개와 프리미엄 라이선스 12개를 사용하는 경우 프리미엄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

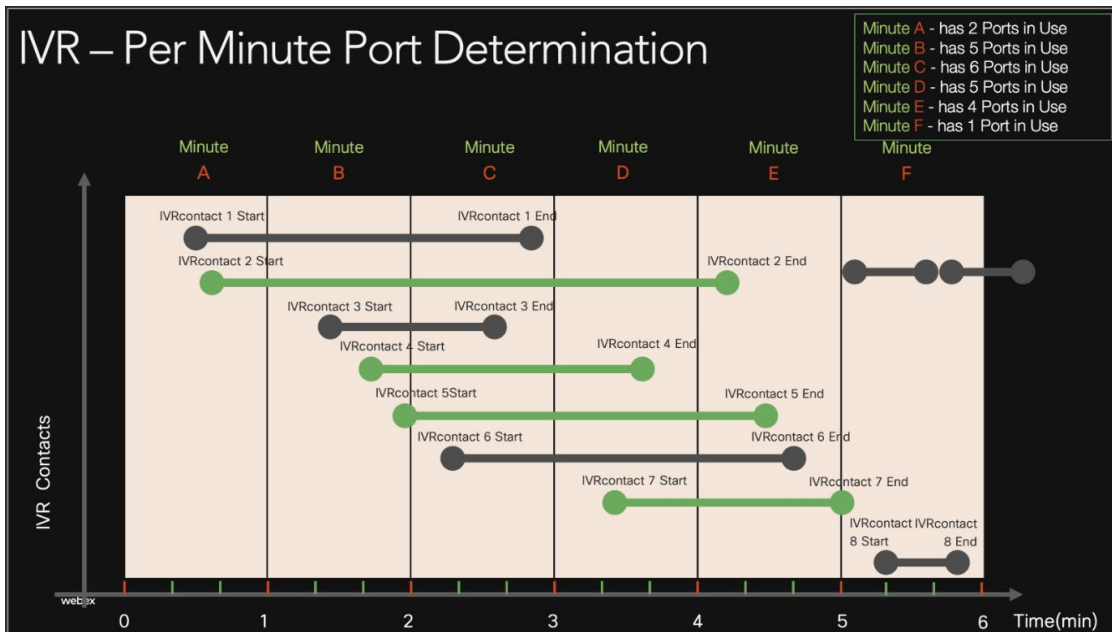
대기열에서 대기만 하는 연락처는 IVR 포트를 점유하지 않습니다.

소개



참고: Flex 오퍼는 현재 표준 또는 프리미엄 라이선스인지 여부, 커밋 또는 초과로 발생했는지 여부에 관계없이 각 에이전트 라이선스에 대해 2개의 IVR 포트의 번들로 제공됩니다.

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.



소개

할당되지 않음 사용 관련 음성 권한 및 서지 보호

음성 자격은 관련이 있지만 구독의 에이전트 및 IVR 라이선스 자격과는 별개입니다. 구독에서 가질 수 있는 최대 동시 음성 통화 수를 제어합니다. 기본적으로 구독에 할당된 라이선스 수의 3배입니다. 이는 각 에이전트 라이선스가 사용이 허가된 에이전트에 대한 음성 경로에 대한 권한을 부여하기 때문입니다. 및 연락처가 에이전트 라이선스와 함께 제공되는 2개의 IVR 포트 각각을 사용할 수 있는 음성 경로입니다.

이는 동시 에이전트 라이선스 또는 IVR 포트 수 및 둘 중 하나에 대한 사용 권한 수와는 다릅니다.

서지 보호는 예상치 못한 점접 유입이 있는 경우 초과 발생을 허용하는 동시에 당사 서비스를 압도하는 서지 및 서지로 인해 발생하는 초과 수준을 제한합니다.

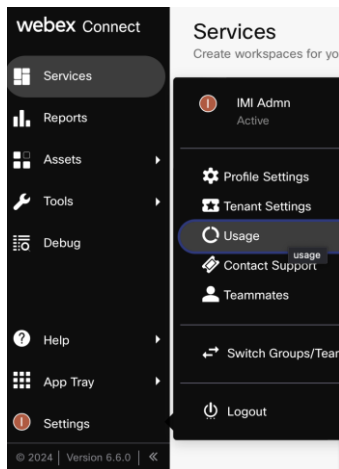
Webex 고객지원센터 Webex Connect 디지털 채널 사용

디지털 채널(예: SMS 및 WhatsApp)에 Webex Connect를 활용하는 모든 지역의 고객은 계약 조건에 따라 2024년 5월부터 구독에 포함된 것 이상의 단위 서비스 사용량에 대한 요금이 청구되기 시작했습니다.

Webex Contact Center의 Connect 디지털 채널 사용은 아직 Control Hub에서 사용할 수 없습니다. 사용량 세부 정보에 액세스하는 방법에 대한 자세한 내용은 Webex Connect 관리자가 사용량에 액세스할 수 있는 방법을 설명하는 다음 링크를 방문하십시오.

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

Webex Connect 관리 사용량은 권한 있는 사용 단위를 반영하거나 나타내지 않습니다. 이 사용법에는 모든 사용법이 포함됩니다. 자격이 부여된 특정 구독에 포함된 사용 단위를 조정하거나 영향을 미치지 않습니다.



자주 묻는 질문(FAQ)

1. 상담원 초과 요금을 방지하려면 어떻게 해야 하나요?

답변: 현재로서는 상담원 초과 요금을 방지하는 직접적인 방법을 사용할 수 없습니다. 향후 이 문제를 해결하기 위한 기능을 도입할 계획입니다.

소개

2. IVR 포트 초과 요금을 피할 수 있는 방법이 있습니까?

답변: 현재로서는 IVR 항만 초과 요금 가능성을 완전히 차단할 수 있는 방법은 없지만 제품 로드맵의 일환으로 솔루션을 조사하고 있습니다.

3. IVR 포트를 추가로 구매하면 초과 사용을 막을 수 있습니까?

답변: IVR 포트를 추가로 구입하면 사용 가능한 포트 수가 증가하여 초과 가능성을 줄일 수 있지만 위험을 완전히 제거하지는 않습니다.

4. 서지 보호 기능이 IVR 포트 초과를 방지할 수 있습니까?

답변: 서지 보호는 예기치 않게 급증하는 통화량이 컨택 센터 인프라에 영향을 미치지 않도록 방지하고 상당한 IVR 포트 초과를 완화하기 위해 설계되었습니다. 초과 사용의 부재를 보장하지는 않지만 잠재적인 최대 초과분을 줄일 수 있습니다. 서지 보호 백분율을 0 (또는 0%)으로 설정하면 초과 요금이 발생할 가능성이 줄어들지만 제거되지는 않습니다.

서지 보호를 이해하려면 다음 값을 사용하는 예를 고려하십시오.

표준 에이전트 라이선스: 10

프리미엄 에이전트 라이선스: 4

추가 IVR 포트: 2

서지 비율: 30% (계산에서 십진수 값 .3으로 사용)

표준 및 프리미엄 상담원 라이선스 수 추가: 10 + 4 = 14

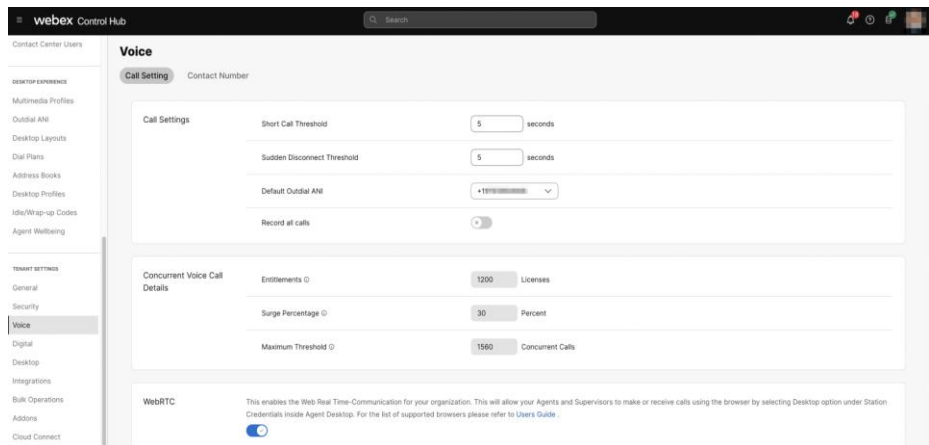
*총 상담원 라이선스 곱하기 3, 음성 경로 수: 14 * 3 = 42*

추가 IVR 추가 구매한 포트: 42 + 2 = 44

*1에 서지 백분율을 십진수로 곱하여 가능한 총 서지 음성 연결 수를 구합니다. 1.3 * 44 = 57.2*

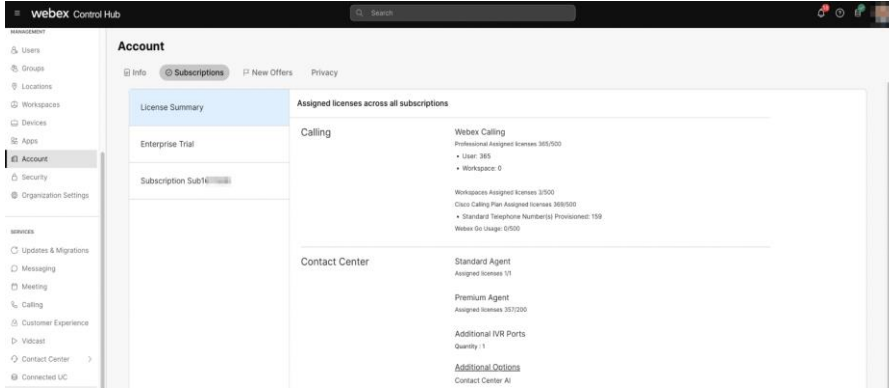
57은 음성 연결 통화가 되기 전에 이 예제 구독에 걸릴 총 통화 수입니다. 거부.

Control Hub에서 서지 보호 비율을 확인할 수 있습니다. CSM에 문의하거나 TAC 케이스를 열어 조정을 받을 수 있습니다.



소개

할당된 표준 에이전트 라이선스, 프리미엄 에이전트 라이선스 및 구매한 추가 포트도 Control Hub에서 찾을 수 있습니다. **참고:** 이러한 값은 서지 계산에 사용되지만, 현재 다루고 있는 제한 사항으로 인해 이 화면에는 프리미엄, 표준 및/또는 추가 IVR 대한 1개의 자격이 표시되며, 이는 정기가입에 0개의 권한이 커밋된 경우에도 마찬가지입니다. 초과 사용은 초과가 발생합니다.



5. 인보이스는 어떻게 생겼나요?

다음은 Connect 디지털 채널이 포함된 컨택 센터 송장의 수정된 예입니다. 초과 에이전트 3개와 일부 연결 사용량이 표시됩니다.

소개

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]

SALES INFO
CARRIER / SERVICE LEVEL: [Redacted] Web Order ID: [Redacted]

TRANSACTION DETAILS
Transaction Date: 17 May 2023 Transaction Status: OPEN

SHIPMENT DETAILS
Ship Date: - Tracking #: - Document Sequence #: -

COLLECTOR INFO
Name: [Redacted] Email: [Redacted] Phone: [Redacted]

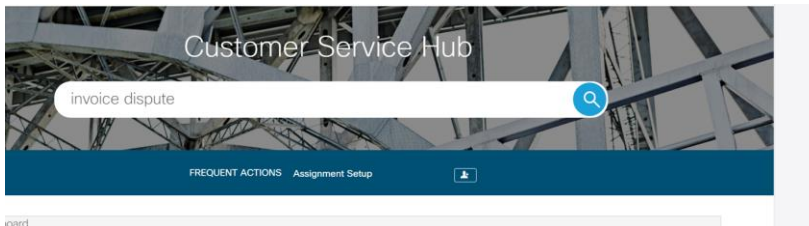
PO Line #	Item #	SKU	Duration Month(s)	Qty	UOM	Tax	Unit Price	Extended Amount	Action
		A-FLEX-3-CC Flex 3.0 for Contact Center Subscription ID: [Redacted]							
	1	A-FLEX-WCC-S-C-O Webex Contact Center Standard Concurrent Agent Overage Billing Period: 17-APR-2023 to 16-MAY-2023		3	Agent		[Redacted]	[Redacted]	
		A-WEBEX-CONNECT Webex Connect Subscription ID: [Redacted]							
	1	A-WXCN-PRM-CON-ENT Webex Connect Premium Uncommitted Edition entitle ment 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]							
	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-AUTOINT Webex Connect Premium Uncommitted Interaction Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		2133	Each	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	

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. 사용 카드 조정 데이터를 보았지만 청구서에 대해 이의를 제기하는 방법을 알고 싶습니다.

답변: 사용 방법을 명확히 하는 데 도움이 되도록 CSM에 문의하십시오. 송장 분쟁은 고객 서비스 허브에서 이루어집니다.# <https://customerservice.cloudapps.cisco.com>



소개

부록

관련 문서

이 설명서에서 설명하는 주제에 대한 자세한 내용은 다음 설명서를 참조하십시오.

문서	링크
통화 사용	https://help.webex.com/en-us/landing/ld-nzid8xi-WebexCalling/Webex-Calling
디지털 채널 연결	https://salesconnect.cisco.com/sc/s/simple-media?vtui_mediald=a1m8c0000niy9iAAA
주문 가이드	https://www.cisco.com/c/en/us/partners/tools/collaboration-ordering-guides.html .
Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center 데이터 시트	https://www.cisco.com/c/en/us/products/collateral/customer-collaboration/collab-flex-3-contact-center-ds.html