



## **Cisco Webex Contact Center-licentieverbruik en - rapportage**

**Voor het eerst gepubliceerd:** 29-09-2023

**Laatst gepubliceerd:** 2024-05-07

### **Hoofdkantoor Amerika**

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706 V.S.

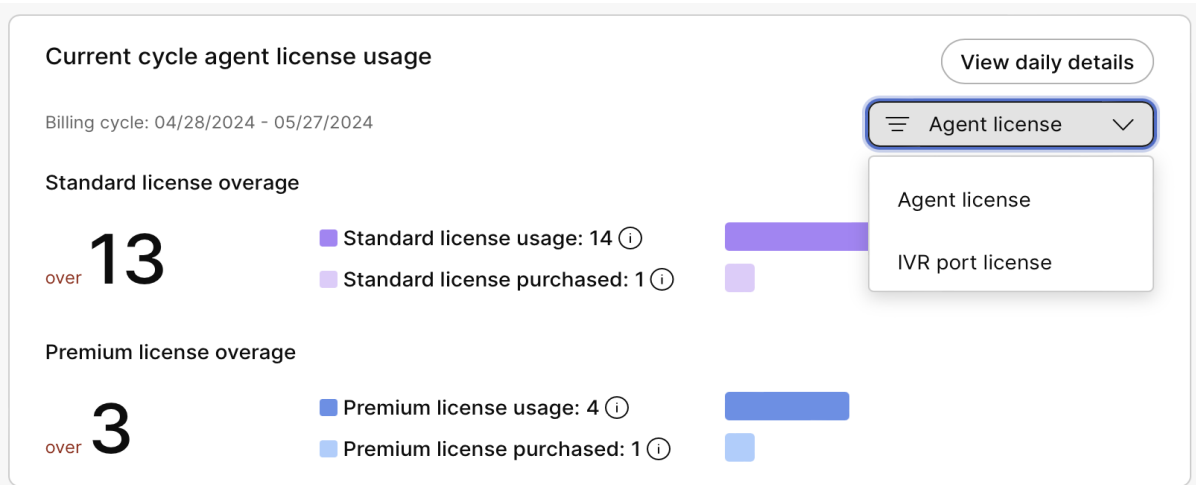
<http://www.cisco.com> Tel: 408 526-4000

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

## Overzicht

De licentiekaart voor huidig gebruik is beschikbaar op de bestemmingspagina van Contact Center van Control Hub. Met deze kaart kunnen beheerders en iedereen die toegang heeft tot de landingspagina van Contact Center zien hoeveel Premium- en Standaard-agentlicenties door hun abonnement zijn verbruikt tijdens de huidige factureringscyclus. Er wordt aangegeven wat de factureringscyclus is, hoeveel licenties er zijn aangeschaft en of ze boven of onder het toegestane aantal zijn. Bovendien kan hiermee het gebruik van een IVR-licentie worden geselecteerd. Zowel het gebruik van agent als ivr biedt dagelijkse details van een geselecteerde cyclus.

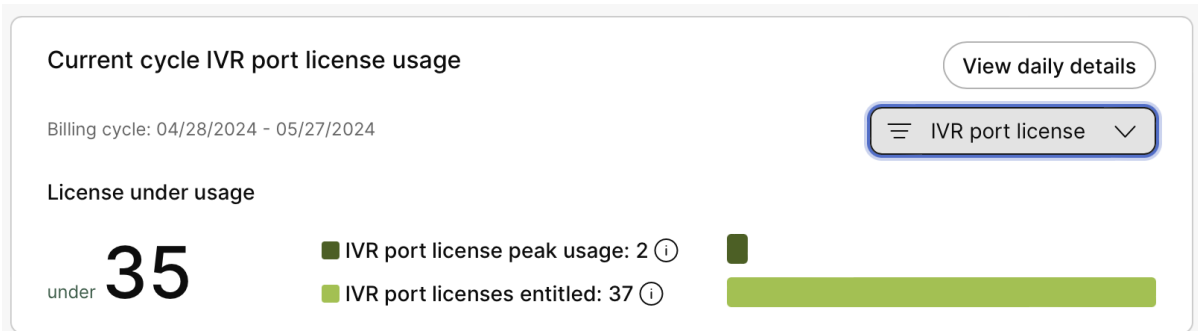
Opmerking: deze functie is momenteel alleen beschikbaar in de regio's VS, het VK en de EU. maar bevindt zich in alle WebEx Contact Center-regio's in augustus 2024.



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 stelt klanten die Cisco cloud contact center platformen gebruiken in staat om contactservices gebruiken in een flexibel model. Flex-abonnementen bieden overlopende SKU's voor uw seizoensgebonden behoeften en bieden de mogelijkheid om de vastgelegde hoeveelheid voor ongeplande behoeften weer te geven, zonder het maandelijkse verbruik te verhogen.

#### Details voor Webex Contact Center (Webex CC)

- Surplus-SKU's worden automatisch aan elke order toegevoegd.
- Surplus-SKU's hebben prijzen en kortingen die los staan van vastgelegde SKU's.
- Boven de vastgelegde waarden voor agenten, poorten en Webex WFO worden surplus-SKU's gebruikt.
- Surplus wordt achteraf gefactureerd.
- Bij extra verbruik neemt het vastgelegde verbruik voor SKU's niet toe.

Dit document bevat informatie over het verbruik en de facturering van surplus voor Webex Contact Center-abonnementen.

#### Wat is er gewijzigd?

We verbeteren de manier waarop we het gebruik van Webex Contact Center Services volgen en account verbeteren. We werken onze cloud contact center oplossing aan om het factuurgebruik boven het vaste gebruik in het abonnement beter te kunnen rapporteren.

#### Wat betekent dat voor u?

Als u een Webex Contact Center-klant bent en u gebruikt meer licenties dan u hebt gekocht, kunt u overbelasting hebben of binnenkort zien op uw factuur.

Amerikaanse klanten die Gelijktijdige agenten kopen, laten hun agentaantallen bijhouden en factureren voor surplus boven hun vaste bedragen op de facturen van december 2022. Vanaf februari 2024 begonnen klanten in de Verenigde Staten met IVR-overschrijdingen, en/of dat aantal benoemde agents overschotgebruik op hun facturen te zien. Het VK is begonnen met het factureren van overschrijdingen voor Concurrent and Named Agents en IVR op de facturen van februari 2024. De EU-regio zal beginnen met facturatie voor overschrijdingen in mei 2024.

Australië, Nieuw-Zeeland, Japan en Canada betalen allemaal meer in september 2024.

Dit maakt deel uit van een grotere inspanning om duidelijkheid te bewerkstelligen en verbruiksgegevens te consolideren in Control Hub waar klanten het verbruik van verschillende services kunnen zien, zoals opnameopslag, WFO, PSTN, AI-services en meer.

Waar is dit beschikbaar?

Hoewel we aanvankelijk overmaat rapportage en facturering voor klanten in de Verenigde Staten implementeerden, wordt er wereldwijd gebruikgemaakt gedurende het fiscale jaar 2024 van Cisco. Klanten die een oudere versie van Webex Contact Center gebruiken, kunnen geen verbruiksgegevens zien totdat ze migreren naar de nieuwste versie van Webex Contact Center.

Wanneer en waar kan ik mijn verbruiksgegevens zien?

De verzoeningsweergave is beschikbaar op de knop 'Dagelijkse details' op de kaart Huidig gebruik op de bestemmingspagina van het contactcentrum. We werken ook aan het implementeren van de mogelijkheid om verbruiksgegevens zichtbaar te maken in De Partner Hub.

Hoe wordt het verbruik bepaald?

Verbruiksperiode

De verbruiksperiode en het surplus worden maandelijks vastgesteld op basis van de factureringsdatum van uw abonnement. Voor de facturering wordt UTC als tijd gebruikt. Als de factureringsdatum van uw abonnement bijvoorbeeld op de 8e van de maand valt, is uw verbruiksperiode van de 8e van de maand tot en met de 7e van de volgende maand.

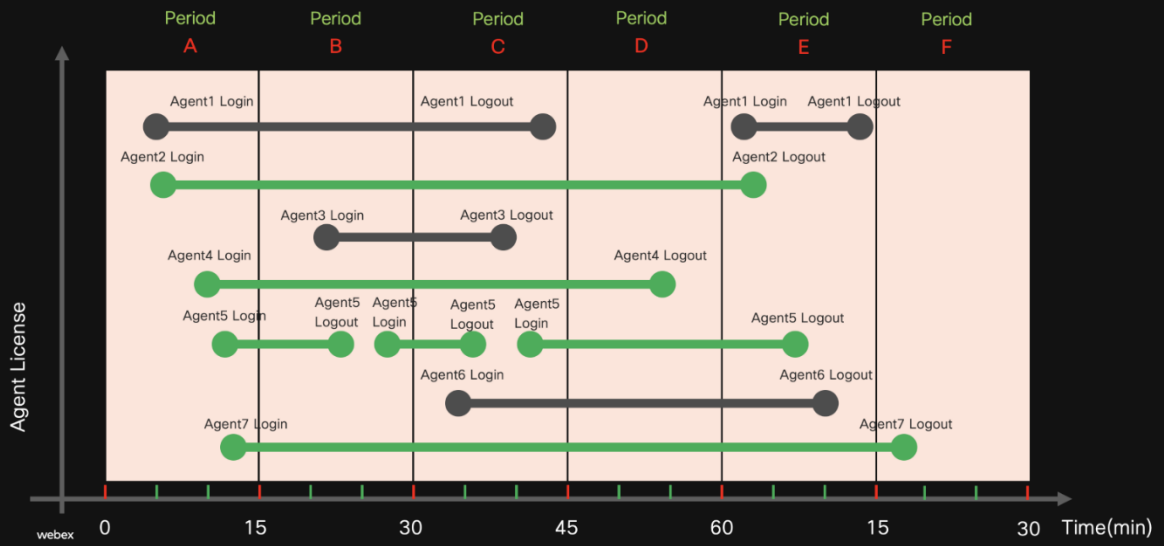
Gelijktijdige agenten

In het model met gelijktijdige agenten kan het contactcenter een willekeurig aantal agenten toewijzen, op basis van de vereisten. Verbruik wordt geteld als het hoogste aantal tegelijkertijd aangemelde agenten. Om rekening te houden met wisseling van diensten geeft het opnemen van een agent als verbruik aan dat de agenten gedurende ten minste één minuut zijn aangemeld gedurende elk van de vier opeenvolgende perioden van 15 minuten.

In de illustratie wordt weergegeven dat tijdens het 4e tijdvoorbeeld (Periode D: minuten 45 tot 60) Agent 2, Agent 4, Agent 5 en Agent 7 worden geteld; in totaal vier gelijktijdige agenten.

# Four 15-min Consecutive Sampling Periods

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

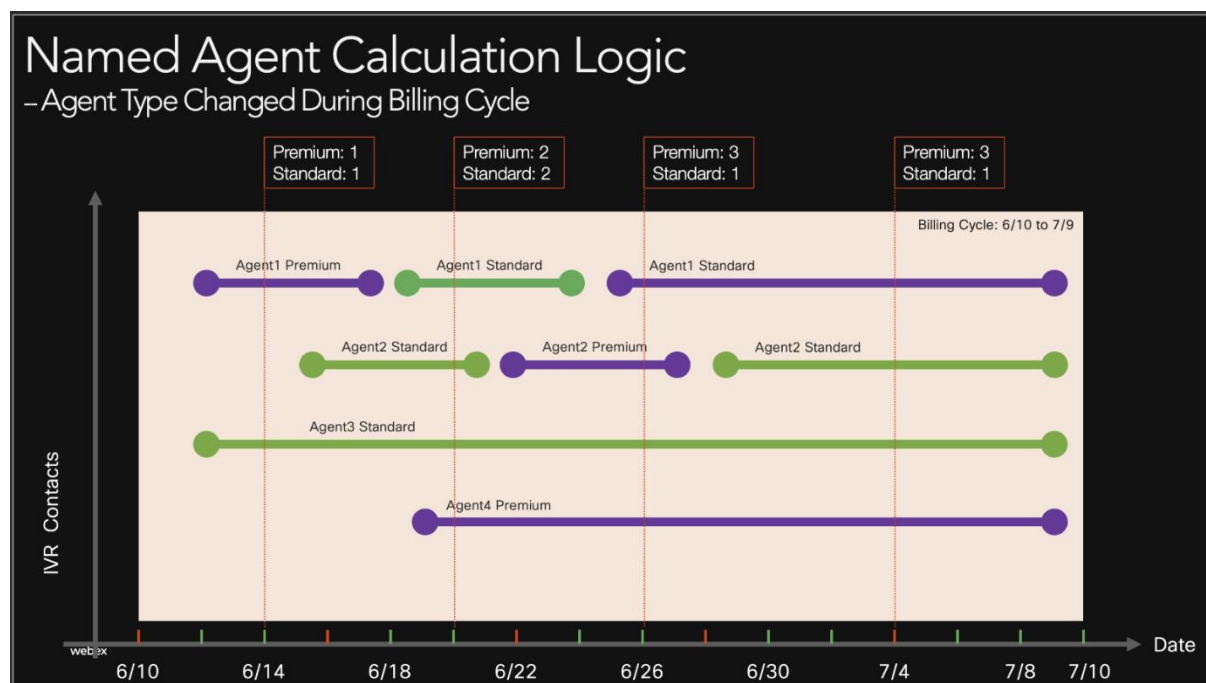


## Benoemde agenten

In het model met benoemde agenten wordt een licentie geteld voor elke agent die zich gedurende de maand aanmeldt bij Webex Contact Center (bepaald door de factureringsdatum van het abonnement).

- Als er gedurende de maand 10 agenten (van hetzelfde type - Standaard of Premium) zich aanmelden, worden er 10 benoemde agenten gebruikt.
- Als gedurende de maand slechts 6 van de 10 agenten zich aanmelden, worden er 6 benoemde agenten gebruikt.
- Als alle 10 agenten zich aanmelden en een van de 10 agenten wordt verwijderd, en er een andere agent wordt gemaakt die zich ook gedurende dezelfde maand aanmeldt, worden er 11 benoemde agenten gebruikt.

Er is sprake van surplus wanneer er meer agenten van het type Premium of Standaard zijn toegewezen en zich aanmelden dan het aantal licenties dat voor de klant is vastgelegd. Een agent wordt slechts als één licentie geteld tijdens de factureringscyclus: eenmaal Premium tijdens de periode; geteld als Premium.



## Premium voor vervanging Standaard-agent

Het vervangingsbeleid staat toe dat Standaard-agentlicenties worden vervangen door Premium-agentlicenties, om overschrijding van het aantal Standaard-licenties te verminderen of te elimineren. Dit is afhankelijk van de klant die Premium-agentlicenties gebruikt en die niet worden gebruikt. Deze vervanging wordt dagelijks vastgesteld.

Bijvoorbeeld:

- Als u op dag 1 over 10 Premium- en 10 Standaard-licenties beschikt, kunt u 10 Standaard- en 10 Premium-licenties gebruiken. U hebt geen surplus.
- Op dag 2 kunt u, als u 15 Standaard-licenties gebruikt en geen Premium-licentie, 5 van uw Premium-licenties gebruiken als uw standaardverbruik. U krijgt geen surplus.
- Als u op dag 3 werkt met 15 Standaard- en 10 Premium-licenties, kunt u een surplus gebruiken van vijf standaardlicenties.

- Als u op dag 4 werkt met de 1 Standaard- en 12 Premium-licenties, kunt u een surplus van twee Premium-licenties gebruiken. Hiermee wordt de vervanging die op dag 2 plaatsvond, niet genegeerd, maar Premium-licenties kunnen niet worden vervangen door Standaard-licenties.

### Gebruik IVR-poort

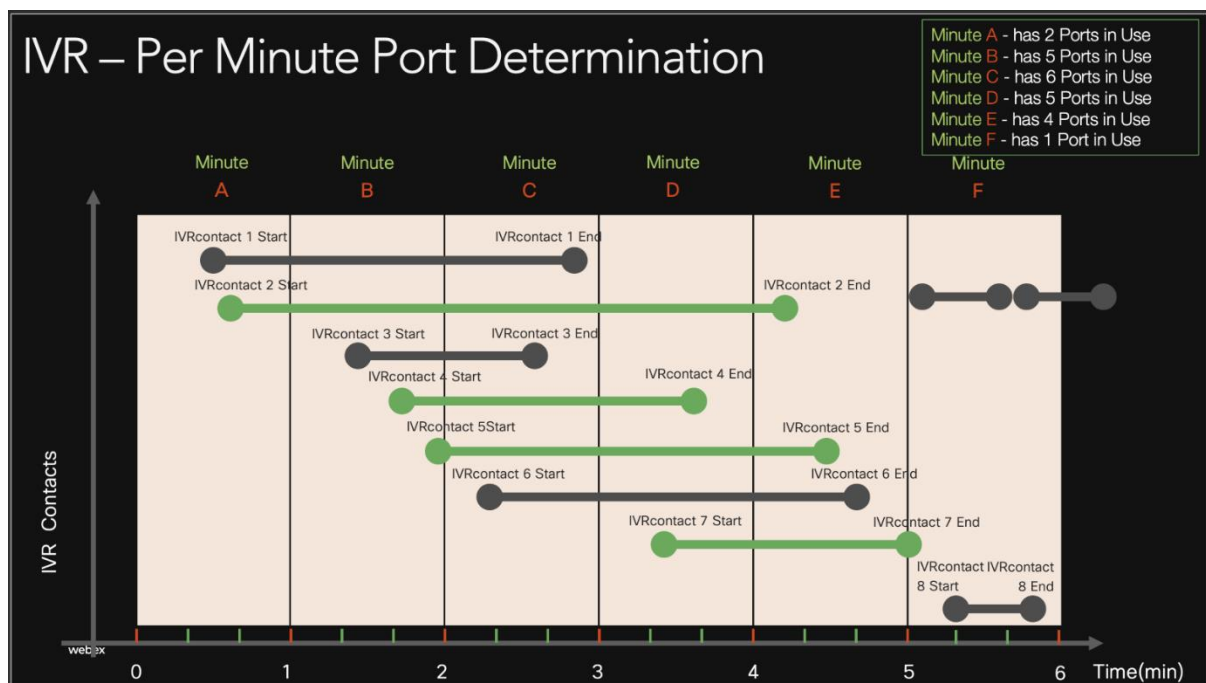
IVR-poorten worden gebruikt wanneer contacten communiceren met de menu's en prompts van het systeem; of ze nu selfservice uitvoeren of navigeren om te worden gerouteerd naar een agent voor hulp. Deze worden als gelijktijdige verbindingen binnen één minuut geteld.

Contacten die alleen wachten in de wachtrij, hebben geen IVR-poort.

Opmerking: het Flex-aanbod bundelt momenteel 2 IVR-poorten voor elke agentlicentie, ongeacht of het een Standaard- of Premium-licentie is en of het nu gaat om vast of surplus. IVR-poorten zijn niet gelijk aan spraakrechten.

IVR-overmaat kan optreden bij een beperkt niveau van het niveau, zelfs als de overloopbeveiliging voor spraakrechten is ingesteld op 0.

IVR-gebruik is totale waarde gedurende de verbruiksperiode en het aantal gebundelde IVR-poorten dat wordt afgetrokken van dat totaal om te bepalen of er sprake is van een surplus. Klanten kunnen ook extra IVR-poorten aanschaffen die onafhankelijk zijn van agentlicenties.



Ga voor meer informatie over bestellen naar

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