

# Cisco Webex Contact Center lisensforbruk og rapportering

**Først publisert:** 2023-09-29

**Sist oppdatert:** 2024-11-7

**Amerikas hovedkvarter**

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

SPESIFIKASJONENE OG INFORMASJONEN MED HENSYN TIL PRODUKTENE I DENNE HÅNDBOKEN KAN ENDRES UTEN VARSEL. ALLE ERKLÆRINGER, ANBEFALINGER OG ALL INFORMASJON SKAL VÆRE NØYAKTIG, MEN FREMLEGGES UTEN NOEN FORM FOR GARANTI, HVERKEN DIREKTE ELLER INDIREKTE. BRUKERNE MÅ TA DET FULLE ANSVARET FOR BRUK AV PRODUKTENE.

PROGRAMVARELISENSEN OG DEN BEGRENSEDE GARANTIE SOM FØLGER MED PRODUKTET, ER ANGITT I INFORMASJONSPAKKEN SOM LEVERES MED PRODUKTET, OG ER EN DEL AV DENNE REFERANSEN. HVIS DU IKKE FINNER PROGRAMVARELISENSEN ELLER DEN BEGRENSEDE GARANTIE, KAN DU KONTAKTE CISCO-REPRESENTANTEN FOR Å FÅ EN KOPI.

Ciscos implementering av TCP-hodekomprimering er en tilpasning av et program som University of California, Berkeley (UCB) har utviklet som en del av UCBS fritt tilgjengelige domeneversjon av operativsystemet UNIX. Med enerett. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

TIL TROSS FOR EVENTUELLE GARANTIER I DETTE DOKUMENTET, ER ALLE DOKUMENTFILER OG ALL PROGRAMVARE FRA DISSE LEVERANDØRENE LEVERT "SOM DE ER" MED EVENTUELLE FEIL. CISCO OG OVENNEVNTE LEVERANDØRER FRASKRIVER SEG ALLE GARANTIER, UTTRYKTE ELLER INDIREKTE, INKLUDERT, UTEN BEGRENSNINGER, GARANTIER OM SALGBARHET OG EGNETHET FOR SÆRSKILT FORMÅL.

IKKE I NOE TILFELLE SKAL CISCO ELLER RESPEKTIVE LEVERANDØRER VÆRE ANSVARLIGE FOR INDIREKTE SKADER, SPESIELLE SKADER, ELLER FØLGESKADER, INKLUDERT, UTEN BEGRENSNING, TAP AV FORTJENESTE ELLER TAP AV ELLER SKADE PÅ DATA SOM OPPSTÅR SOM FØLGE AV BRUK ELLER MANGEL PÅ BRUK AV DENNE HÅNDBOKEN, SELV OM CISCO ELLER RESPEKTIVE LEVERANDØRER ER BLITT GJORT OPPMERKSOM PÅ MULIGHETENE FOR SLIKE SKADER.

Eventuelle IP-adresser og telefonnumre som brukes i dette dokumentet, er ikke ment å skulle være faktiske adresser og telefonnumre. Eventuelle eksempler, kommandoutdata, diagrammer over nettverkstopologi og andre tall som er inkludert i dokumentet, er bare for illustrasjonsformål. Eventuell bruk av faktiske IP-adresser eller telefonnumre i illustrasjoner, er utilsikt og tilfeldig.

Alle trykte kopier og dupliserte myke kopier betraktes som ukontrollerte kopier, og den originale online-versjonen bør refereres til for nyeste versjon.

Cisco har mer enn 200 kontorer verden over. Adresser, telefonnumre og faksnumre er oppført på Ciscos nettsted på [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Cisco og Cisco-logoen er varemerker eller registrerte varemerker for Cisco og/eller tilknyttede selskaper i USA og andre land. Hvis du vil vise en liste over Cisco-varemerker, kan du gå til denne URL-adressen: [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Tredjeparts varemerker som nevnes her, tilhører sine respektive eiere. Bruken av ordet partner betyr ikke at det finnes et partnerskapsforhold mellom Cisco og noe annet selskap. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Med enerett.

## Innhold

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 .....	8
IVR Port usage .....	9
Voice Entitlement and Surge Protection related to Assigned not Used .....	10
Webex Contact Center Webex Connect Digital Channel usage .....	10
Frequently Asked Questions (FAQs) .....	10
1. How can we prevent agent overage charges? .....	10
2. Is there a way to avoid IVR port overage charges? .....	10
3. Can purchasing additional IVR ports stop overages? .....	11
4. Can't the surge protection feature prevent IVR port overage? .....	11
5. What does an invoice look like? .....	12
6. We saw the Usage Card Reconciliation data, and still want to know how to dispute an invoice. ....	13
Appendix .....	14
Related Documents .....	14



## Om denne veiledningen

Denne veiledningen beskriver hvordan du lisensierer bruksdata og rapportering for Cisco Webex Contact Center.

Denne håndboken er primært beregnet på Webex CC-partnere og tjenesteleverandører som skal bruke kontaktsenterlisenser. Dette dokumentets målgruppe bør være kjent med Ciscos kontaktsenterprogrammer og generelle teknikker for oppgradering av teknisk oppdatering.

## Introduksjon

### Oversikt over lisensbruksdata og rapportering for Webex Contact Center

Som kunde av Webex kontaktsenter er du kjernen i vår forpliktelse til å tilby en tjeneste som er både omfattende og fleksibel for å dekke de unike kravene til driften din. Vi tilbyr et spekter av tjenester designet rundt ulike faktureringsstrukturer, fra abonnementsplaner inkludert et bestemt antall serviceenheter til betal-per-bruk-modeller som gir deg tilpasningsevnen virksomheten din kan kreve.

Vårt engasjement strekker seg til å sikre at du alltid er godt informert om din tjenestebruk. Med kontinuerlige forbedringer av systemene våre vil måten du får tilgang til og samhandler med bruksdataene dine på, bli bedre. Dette betyr mer detaljerte data, dypere innsikt og forbedrede kontroller som er avgjørende for effektiv faktureringsadministrasjon.

Vi tar skritt for å forbedre måten vi overvåker og tar hensyn til bruken av Webex kontaktsentertjenester. Spesielt fokuserer vi på å forbedre vår skybaserte kontaktsenterløsning for å gi mer presis rapportering av fakturabruk som går utover den forpliktete bruken i abonnementet ditt.

Dette dokumentet gir informasjon om bruk og overskuddsfakturering for Webex Contact Center abonnemeter. Den fungerer også som en veiledning for hvordan du kan finne og tolke tjenesteforbruket for abonnemeterne dine.

Etter hvert som rapporteringsfunksjonene våre utvikler seg, vil vi oppdatere dette dokumentet for å holde deg informert om den siste utviklingen, slik at du har den mest oppdaterte og handlingsbare informasjonen lett tilgjengelig.

## Webex Contact Center (Webex CC) Abonnementsdetaljer

- Overskudd SKU-er legges automatisk til hver bestilling.
- Overskudd SKU-er har priser og rabatter som er separate fra forpliktete SKU-er.
- Overskudd SKU-er vurderes for all bruk over forpliktete verdier for agenter, porter og Webex WFO.
- Overskudd faktureres på etterskudd.
- Ekstra bruk øker ikke forpliktelser for SKU.

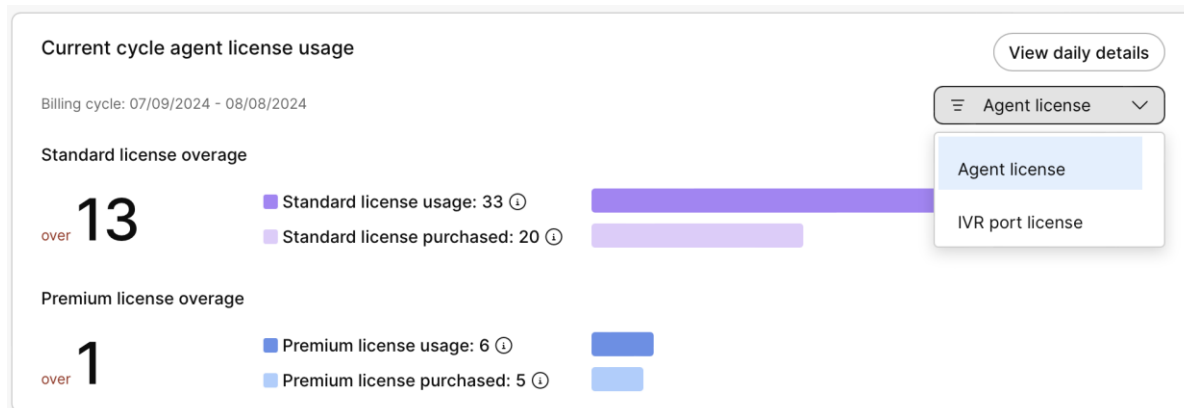
## Vis bruksenheter mot rettigheter

De beskrevne funksjonene er tilgjengelige globalt for Webex Contact Center-abonnementer.

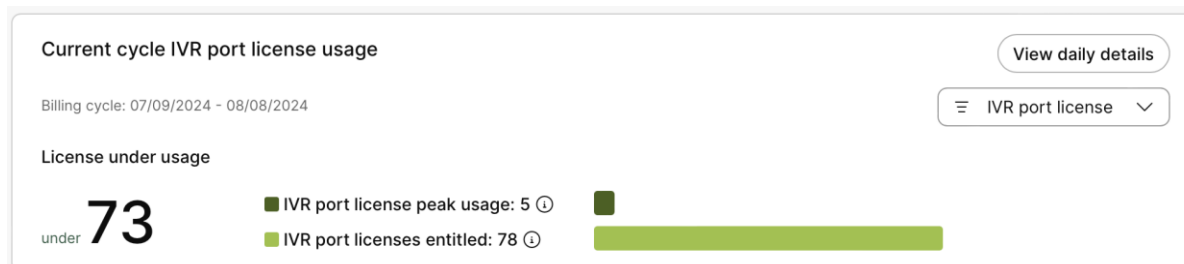
## Gjeldende brukskort på kontrollhubens målside for kontaktsenter

Med dette kortet kan administratorer og alle som har tilgang til målsiden for kontaktsenteret, se hvor mange Premium- og Standard-agentlisenser abonnementet har brukt i løpet av den gjeldende faktureringscyklusen. Den indikerer hva faktureringscyklusen er, hvor mange lisenser som er kjøpt, og om de er over eller under det tillatte beløpet. Det tillater også valg av IVR lisensbruk. Både agent- og IVR-bruk gir daglige detaljer for en valgt syklus.

### Bruk av agentlisens



### IVR porters lisensbrukskort



### Visningen Daglige detaljer for avstemming

Knappen **Daglige detaljer** på kortet Gjeldende bruk på målsiden for kontaktsenteret gir tilgang til detaljer på daglig nivå relatert til abonnementene dine og faktureringscyklusene deres. Vi jobber også med å implementere muligheten for at bruksdata skal være synlige i Partner Hub.

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	

## Flere abonnementer

Hvis organisasjonen har mer enn ett "Aktivt" Webex Contact Center-abonnement: Du vil se all abonnementsbruk og rettigheter samlet i visningene Gjeldende bruk og Avstemming. Når alle abonnementsrettigheter er tatt i bruk, faktureres eventuelt overskudd til Primær-abonnementet, som er det eldste abonnementet i Webex Contact Center.

Rullegardinmenyen Abonnement gir deg tilgang til de daglige detaljene for abonnementer som er innenfor posttilgjengelighetsperioden. Dette inkluderer noen abonnementer som ikke lenger er aktive.

## Hvordan bestemmes bruken?

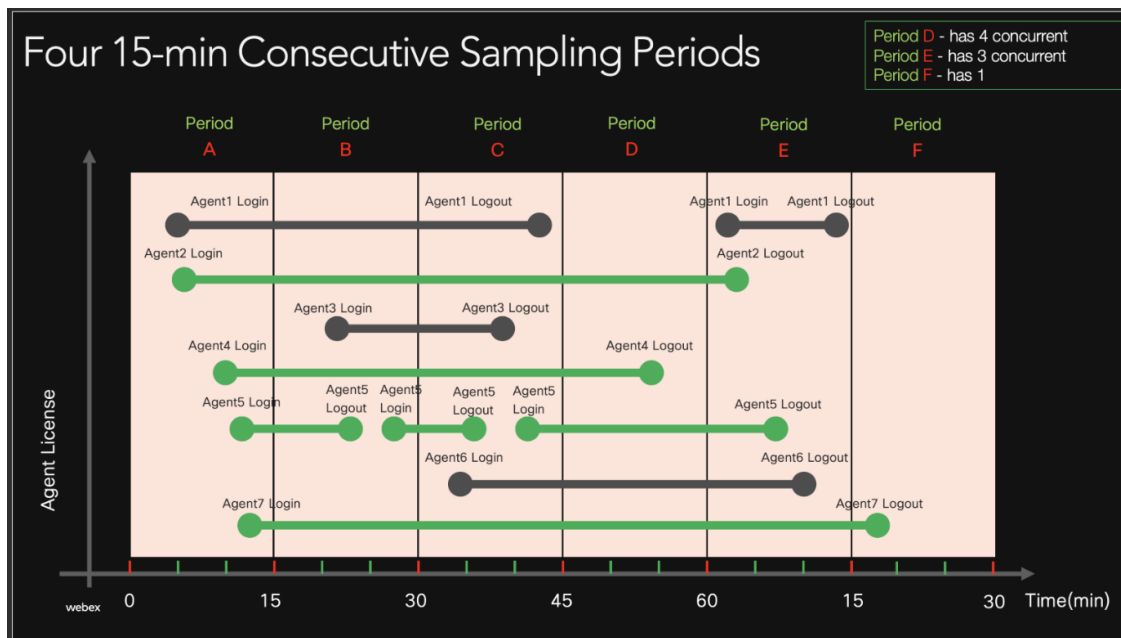
### Bruksperiode

Bruksperioden og fastsettelsen av overforbruk er månedlig basert på faktureringsdatoen for abonnementet ditt. For fakturering beregnes tiden som UTC (Universal Time Coordinated). Hvis abonnementets faktureringsdato for eksempel er den 8. i måneden, er bruksperioden fra 8. i denne måneden til den 7. i neste måned.

### Samtidige agenter

Den samkjørte agentmodellen tillater kontaktsenteret å tilordne et hvilket som helst antall agenter, basert på kravene. Bruk regnes etter det høyeste antallet agenter som er pålogget samtidig. For å imøtekomme endringer av skift, å telle en agents bruk indikerer at agentene var pålogget i minst ett minutt i løpet av hver av fire 15 minutters påfølgende prøvetakingsperioder.

Illustrasjonen viser at i løpet av den fjerde klokkeslettprøven (Periode D: minutter 45 til 60) Agent 2, Agent 4, Agent 5 og Agent 7 der aller er talt; totalt fire samkjørte agenter.



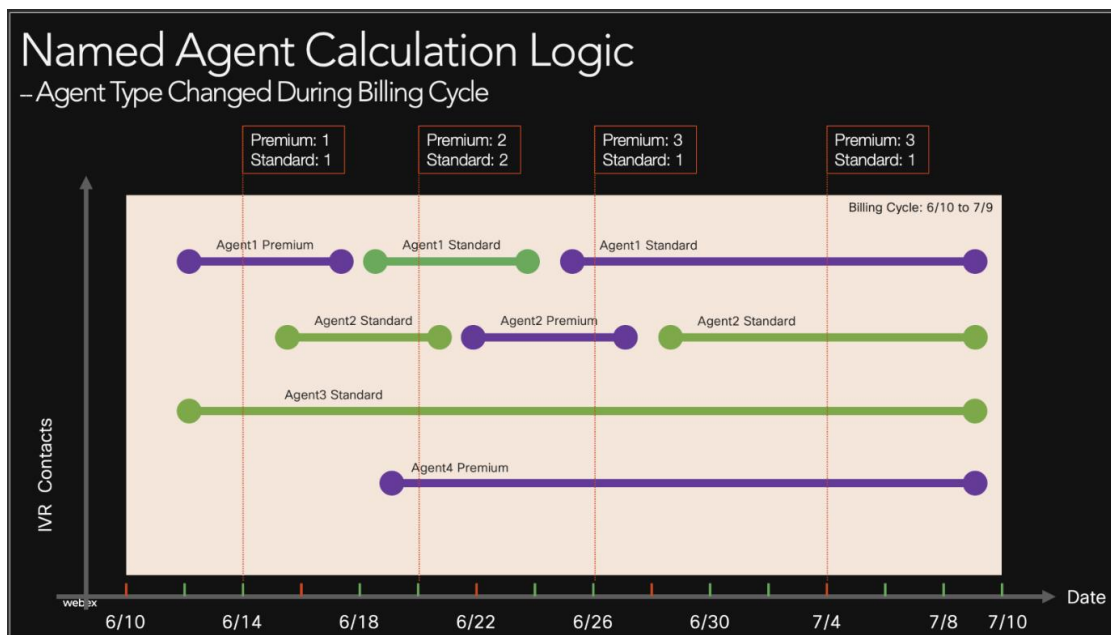
## Navngitte agenter

I den navngitte agentmodellen telles en lisens for hver agent som logger på Webex Contact Center i løpet av måneden (bestemt fra abonnements faktureringsdato).

- Hvis 10 agenter (av samme type - Standard eller Premium) logger på i løpet av måneden; det er 10 navngitte agenter brukt.
- Hvis bare 6 av de 10 agentene logger på i løpet av måneden, er det 6 navngitte agenter som brukes.
- Hvis alle 10 agenter logger på, og en av de 10 agentene slettes, og det opprettes en annen agent som også logger på i løpet av samme måned; det er brukt 11 navngitte agenter.

Overdrift oppstår når flere agenter av enten Premium eller Standard blir tilordnet og logger på enn antallet lisenser som er forpliktet til kunden.

En agent vil kun bli regnet som en lisens i løpet av faktureringscyklusen: en gang Premium i løpet av perioden; regnes som Premium.



## Premie for erstatning av standardagent

Substitusjonspolicyen tillater Premium agentlisenser å erstatte Standard agentlisenser for å redusere og eller eliminere overskudd av Standard lisenser. Dette avhenger av at kunden forplikter Premium-agentlisenser som ikke brukes. Denne substitusjonsbestemmelsen gjøres daglig. Eksempel:

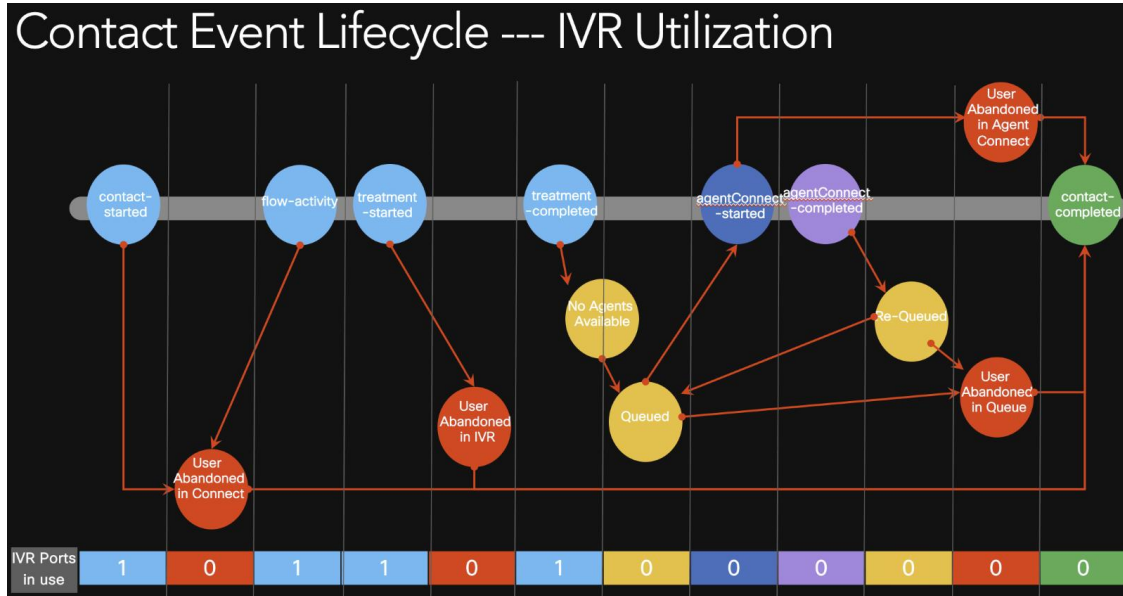
- På dag 1, hvis du har 10 Premium- og 10 Standard lisenser, kan du bruke 10 standard- og 10 Premium lisenser. Du vil ikke ha noe overskudd.
- På dag 2, hvis du bruker 15 standard- og ingen Premium lisenser, kan du bruke 5 av premiumsetene dine som standardbruk. Du vil ikke motta overskudd.
- På dag 3, hvis du bruker 15 Standard- og 10 Premium lisenser, kan du bruke et overskudd på fem standardseter.
- På dag 4, hvis du bruker 1 Standard- og 12 Premium lisenser, kan du bruke overskudd på to premiumlisenser. Dette opphever ikke erstatningen som skjedde på dag 2, men standardseter kan ikke erstatte premium.



## Bruk av IVR porter

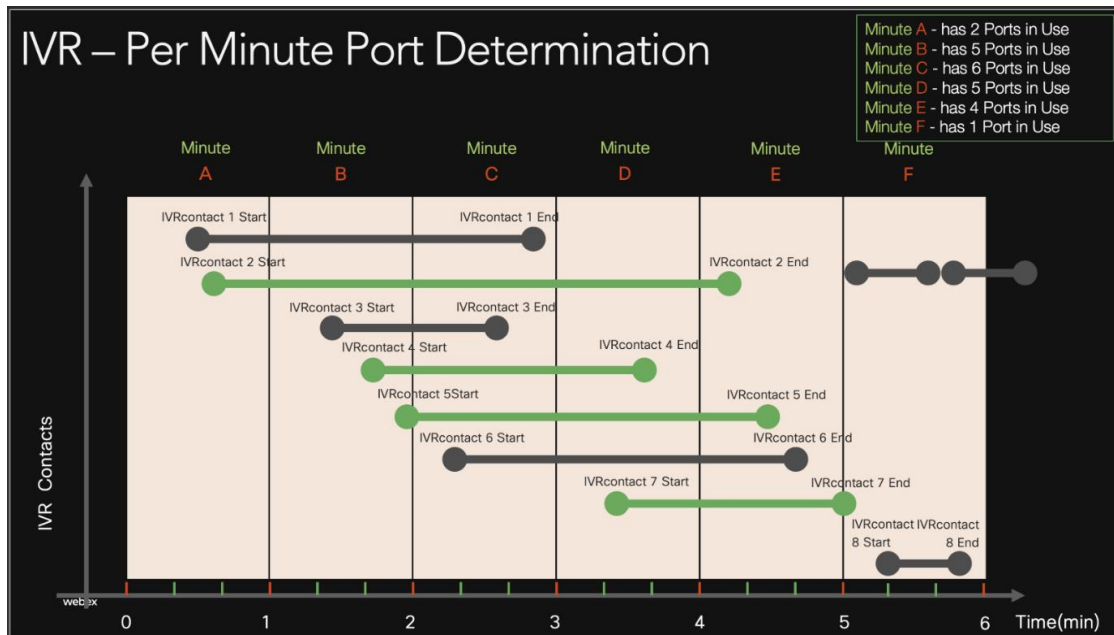
IVR-porter brukes når kontakter samhandler med systemets menyer og meldinger; enten du utfører en selvbetjening eller navigerer for å bli rutet til en agent for assistanse. De regnes som samtidige forbindelser innen ett minutt.

Kontakter som bare venter i kø, opptar ikke en IVR port.



**Merk:** Flex-tilbudet pakker for øyeblikket 2 IVR porter for hver agentlisens, uavhengig av om det er en Standard- eller Premium-lisens, og om det påløper eller påløper som overforbruk.

IVR bruk summeres over bruksperioden, og antall medfølgende IVR-porter trekkes fra totalen for å avgjøre om det er overforbruk. Kunder kan også kjøpe flere IVR-porter uavhengig av agentlisenser.



## Stemmeberettigelse og overspenningsvern relatert til Tilordnet, ikke brukt

Talerettigheter er relaterte, men uavhengige av et abonnements rett til agent- og IVR lisenser. Den kontrollerer maksimalt antall samtidige taleanrop abonnementet ditt kan ha. Det er vanligvis 3 ganger så mange tilordnede lisenser i abonnementet. Dette er fordi hver agentlisens gir en talebane for den lisensierte agenten, og talebaner for kontakter slik at de kan bruke hver av de 2 IVR portene som følger med agentlisensene.

Dette er forskjellig fra: antall samtidige agentlisenser eller IVR porter, og antall berettigede for begge.

Overspenningsvern gjør at overforbruk kan oppstå hvis du har en uventet tilstrømning av kontakter, samtidig som det begrenser bølgen fra å overvelde tjenesten vår og nivået av overforbruk du pådrar deg fra bølgen.

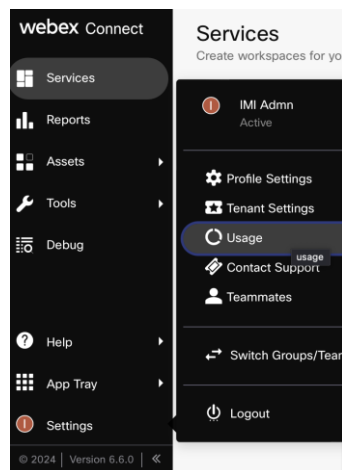
## Webex Contact Center Webex Connect Digital Channel-bruk

Kunder i alle regioner som bruker Webex Connect for digitale kanaler (som SMS og WhatsApp) begynte å bli fakturert for bruk av enhetstjenester utover det som var inkludert i abonnementene deres i mai 2024 i samsvar med vilkårene i avtalene deres.

Webex Contact Centers Bruk av digital kanal Koble til er ennå ikke tilgjengelig i Kontrollhub. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du får tilgang til bruksdetaljene, kan du gå til følgende kobling som forklarer hvordan Webex Connect-administratoren kan få tilgang til bruken:

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

Webex Connect Admin-bruk gjenspeiler eller angir ikke berettigede bruksenheter. Vær oppmerksom på at denne bruken vil omfatte all bruk; uten noen justering eller innvirkning av bruksenheter som er inkludert i dine spesifikke abonnementer berettigede tilbud.



## Ofte stilte spørsmål (FAQs)

### 1. Hvordan kan vi forhindre gebyrer for overforbruk av agenter?

Svar: For øyeblikket finnes det ingen direkte metode for å forhindre gebyrer for overforbruk av agenter. Vi planlegger å introdusere funksjoner for å løse dette i fremtiden.

### 2. Er det en måte å unngå IVR havneavgifter?

Svar: For øyeblikket er det ingen måte å fullstendig blokkere muligheten for IVR havneavgifter, men vi undersøker løsninger som en del av vårt produktveikart.

### 3. Kan kjøp av flere IVR porter stoppe overforbruk?

Svar: Kjøp av flere IVR porter øker antall tilgjengelige porter, noe som kan redusere sjansen for overforbruk, men eliminerer ikke risikoen helt.

### 4. Kan ikke overspenningsvernfunksjonen forhindre overforbruk av IVR port?

Svar: Overspenningsvern er utformet for å forhindre at uventede toppe i anropsvolumet påvirker kontaktsenterinfrastrukturen og for å redusere betydelige IVR portoverforbruk. Det garanterer ikke fravær av overforbruk, men kan redusere potensiell maksimal overforbruk. Overspenningsvernprosent satt til null (eller 0 %), vil redusere, men ikke eliminere muligheten for å pådra seg overskuddsgebyrer.

For å forstå overspenningsvern kan du vurdere følgende eksempel ved å bruke disse verdiene:

*Standard agentlisenser: 10*

*Premium Agent-lisenser: 4*

*Ekstra IVR Porter: 2*

*Overspenningsprosent: 30 % (som vi vil bruke som desimalverdi .3 i beregningen)*

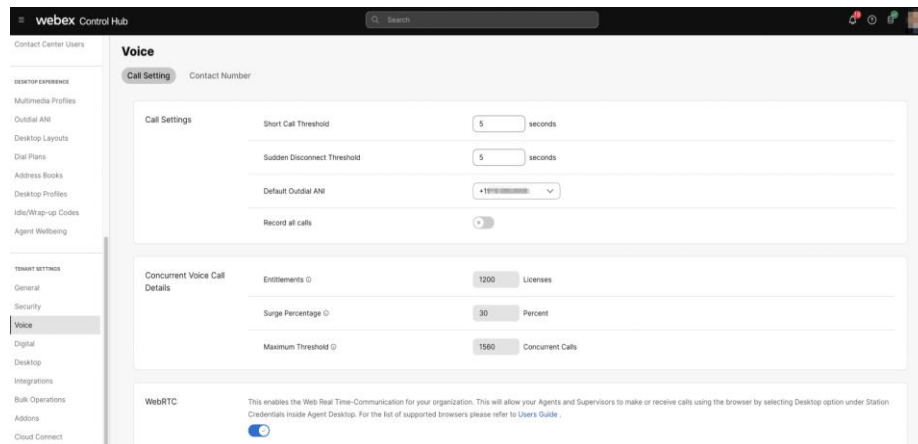
*Legg til antall Standard- og Premium Agent-lisenser:  $10 + 4 = 14$*

*Multipliser det totale antallet agentlisenser ganger 3; for antall talebaner:  $14 * 3 = 42$*

*Legg til ekstra IVR Porter som er kjøpt:  $42 + 2 = 44$*

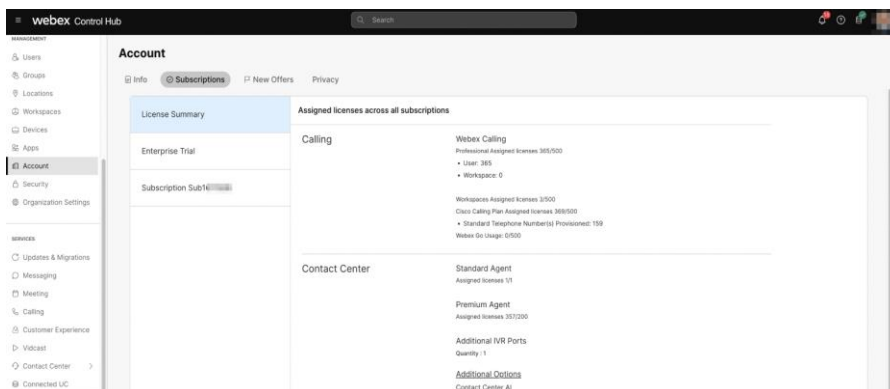
*Multipliser med 1 pluss overspenningsprosenten som et desimaltall for å få totalt mulig Bølge talekontakter:  $1,3 * 44 = 57,2$   
57 er det totale antallet anrop dette eksempelabonnementet ville ta før talekontakthanrop ville være avslått.*

Du kan se prosentandelen for overspenningsvern i Kontrollhub. Du kan kontakte en CSM eller åpne en TAC-sak for å få den justert.



Du finner også tilordnede Standard Agent-lisenser, Premium Agent-lisenser og Ekstra kjøpte porter i Kontrollhub.

**Merk:** Disse verdiene brukes til spenningsberegning, men på grunn av en begrensning vi adresserer, vil denne skjermen vise 1 rett til Premium, Standard og/eller Tilleggs IVR selv om abonnementet ditt har 0 igangsatte av disse. Overforbruk vil medføre overforbruk.



## 5. Hvordan ser en faktura ut?

Nedenfor er et redigert eksempel på hvordan en kontaktsenterfaktura med Connect-digitale kanaler kan se ut. Det viser 3 agenter for overforbruk, og noen koble bruk.

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

**SHIPMENT DETAILS**

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

**COLLECTOR INFO**

Name [redacted] Email [redacted] Phone [redacted]

**SALES INFO**

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

**TRANSACTION DETAILS**

Transaction Date 17 May 2023 Transaction Status OPEN

**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]		3	Agent		[redacted]	[redacted]	<a href="#">✕</a>
	1	A-FLEX-WCC-S-C-O Webex Contact Center Standard Concurrent Agent Overage Billing Period: 17-APR-2023 to 16-MAY-2023							<a href="#">✕</a>
PO Line #	Item #	SKU	Duration Month(s)	Qty	UOM	Tax	Unit Price	Extended Amount	Action
		A-WEBEX-CONNECT Webex Connect Subscription ID: [redacted]		1	Each		[redacted]	[redacted]	<a href="#">✕</a>
	1	A-WXCN-PRM-CON-ENT Webex Connect Premium Uncommitted Edition entitlement Billing Period: 03-MAY-2024 to 02-JUN-2024	1	1	Each		[redacted]	[redacted]	<a href="#">✕</a>
	2	SVS-WX-SUPT-BAS Basic Support for Collaboration Billing Period: 03-MAY-2024 to 02-JUN-2024	1	1	Each		[redacted]	[redacted]	<a href="#">✕</a>
		A-WEBEX-CONNECT Webex Connect Subscription ID: [redacted]		25	Each		[redacted]	[redacted]	<a href="#">✕</a>
	3	A-CHAN-U-SMS-INTL SMS Channel- International MT Usage Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		22	Each		[redacted]	[redacted]	<a href="#">✕</a>
	4	A-CHAN-U-SMS-SC-UK SMS Channel- UK Short Code MT Usage Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		8	Each		[redacted]	[redacted]	<a href="#">✕</a>
	5	A-INTL-NUM-PROV International number provisioning fee Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		70	Each		[redacted]	[redacted]	<a href="#">✕</a>
	6	A-VOICE-U-INTL Voice Channel- International Messaging Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		2133	Each		[redacted]	[redacted]	<a href="#">✕</a>
	7	A-WXCN-PRM-AUTOINT Webex Connect Premium Uncommitted Interaction Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024							<a href="#">✕</a>

[Additional Information](#)

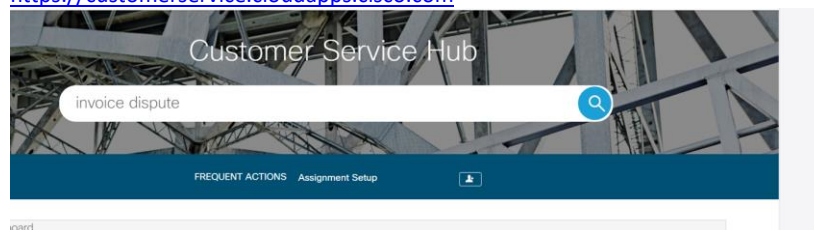
**SUMMARY OF CHARGES**

Recurring Charges	0.00
Usage/Overage Charges	[redacted]
Other Charges	0.00
Subtotal (Excl. Tax)	[redacted]
Taxes ( % )	0.00
<b>Total Amount (Incl. Tax)</b>	<b>[redacted]</b>
Currency	USD

6. Vi så dataene for avstemming av brukskort, og vil fortsatt vite hvordan vi kan bestride en faktura.

Svar: Ta kontakt med din CSM for å bistå med å avklare bruken din. Fakturatvister gjøres i kundeservicehuben:

<https://customerservice.cloudapps.cisco.com>



## Vedlegg

### Relaterte dokumenter

Se følgende dokumenter for mer informasjon om emnene som drøftes i denne håndboken.

Dokument	Kobling
<b>Bruk av anrop</b>	<a href="https://help.webex.com/en-us/landing/ld-nzid8xi-WebexCalling/Webex-Calling">https://help.webex.com/en-us/landing/ld-nzid8xi-WebexCalling/Webex-Calling</a>
<b>Koble til digitale kanaler</b>	<a href="https://salesconnect.cisco.com/sc/s/simple-media?vtui_mediaId=a1m8c0000niy9iAAA">https://salesconnect.cisco.com/sc/s/simple-media?vtui_mediaId=a1m8c0000niy9iAAA</a>
<b>Bestillingsveiledning</b>	<a href="https://www.cisco.com/c/en/us/partners/tools/collaboration-ordering-guides.html">https://www.cisco.com/c/en/us/partners/tools/collaboration-ordering-guides.html</a> .