



## **Cisco Webex Contact Center lisensforbruk og rapportering**

**Første gang publisert:** 2023-09-29

**Sist publisert:** 2024-05-07

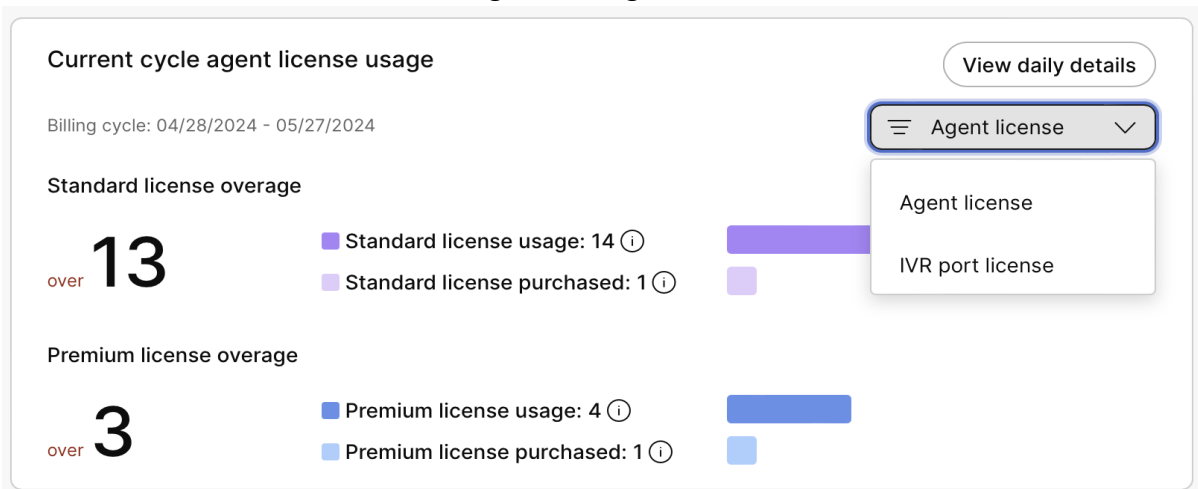
### **Amerikas hovedkvarter**

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

## Oversikt

Kortet for gjeldende bruk av lisenser er tilgjengelig på målsiden for kontaktsenteret i Control Hub. Dette kortet tillater administratorer og alle med tilgang til kontaktsenterets landingsside å se mengden av Premium- og Standard Agent lisenser som deres abonnement 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.

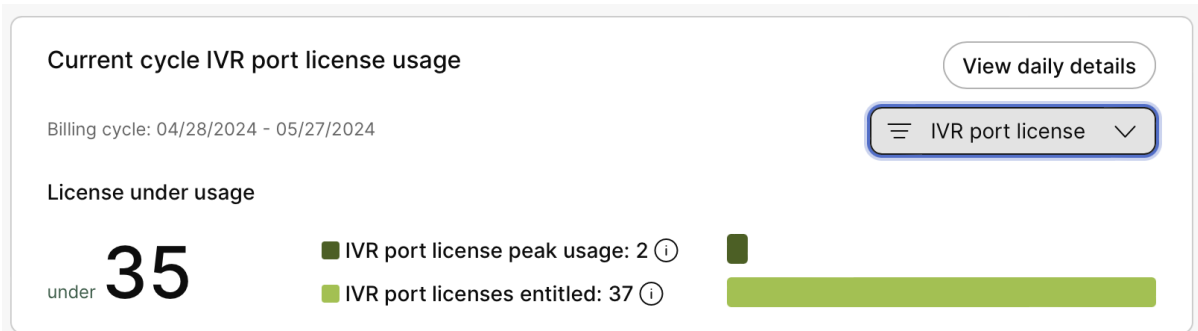
Merk: Denne funksjonen er for øyeblikket bare tilgjengelig i USA, Storbritannia og EU. men vil være i alle Webex kontaktsenterregioner i august 2024.



### 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 Flex gjør det mulig for kunder som bruker Ciscos skybaserte kontaktsenterplattformer å bruke kontakttjenester i en fleksibel modell. Flex abonnementer tilbyr tillegg SKU for dine sesong behov og gir muligheten til å vurdere det forpliktete beløpet for behov som ikke er planlagt, uten å øke ditt månedlige forbruk.

#### Detaljer for Webex Contact Center (Webex CC)

- 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.

Dette dokumentet gir informasjon om bruk og overskuddsfakturering for Webex Contact Center abonnementer.

#### [Hva oppgraderte vi?](#)

Vi forbedrer måten vi sporer og kontoutnyttelse av Webex kontaktsentertjenester på. Vi oppdaterer vår sky kontaktsenterløsning for bedre å rapportere fakturabruken utover den forpliktete bruken i abonnementet.

#### [Hva betyr dette for deg?](#)

Hvis du er en Webex kontaktsenterkunde og bruker flere lisenser enn du har kjøpt, kan det hende du har eller vil snart se gebyrer for overforbruk på fakturaen.

Amerikanske kunder som kjøper Concurrent Agents begynte å få agenttellingen sporet og fakturert for overskudd utover de forpliktete beløpene i desember 2022 fakturaene. Fra februar 2024 begynte kunder i USA med IVR overforbruk og/eller overforbruk av navngitte agenter å se overforbruk i fakturaene sine. Storbritannia begynte å fakturere for overforbruk for samtidige og navngitte agenter, samt IVR også i fakturaene for februar 2024. EU-regionen vil begynne å fakturere for overforbruk i mai 2024. Australia, New Zealand, Japan og Canada vil alle fakturere overforbruk i september 2024.

Dette er en del av en større innsats for å oppnå klarhet og konsolidering for bruksdata i Control Hub hvor kunder kan se forbruk av forskjellige tjenester som opptak lagring, WFO, PSTN, AI-tjenester og andre.

Hvor er dette tilgjengelig?

Mens vi i utgangspunktet implementerte rapportering og fakturering av overforbruk for kunder i USA, pågår global distribusjon i løpet av Ciscos regnskapsår 2024. Kunder som bruker eldre versjoner av kontaktsenteret Webex, kan ikke se bruksdata før de overfører til den nyeste versjonen av kontaktsenteret Webex.

Når og hvor kan jeg se bruksdataene mine?

Avstemmingsvisningen er tilgjengelig fra knappen Daglige detaljer på kortet Gjeldende bruk på målsiden for kontaktsenteret. Vi jobber også med å implementere muligheten for at bruksdata skal være synlige i Partner Hub.

Hvordan bestemmes bruken?

Bruksperiode

Bruksperioden og overskuddsbestemmelsen er månedlig basert på faktureringsdatoen for abonnementet ditt; for fakturering beregnes klokkeslett som UTC. For eksempel, hvis abonnementets faktureringsdato er den 8 i måneden, er bruksperioden fra den 8 i denne måneden til den 7 i neste måned.

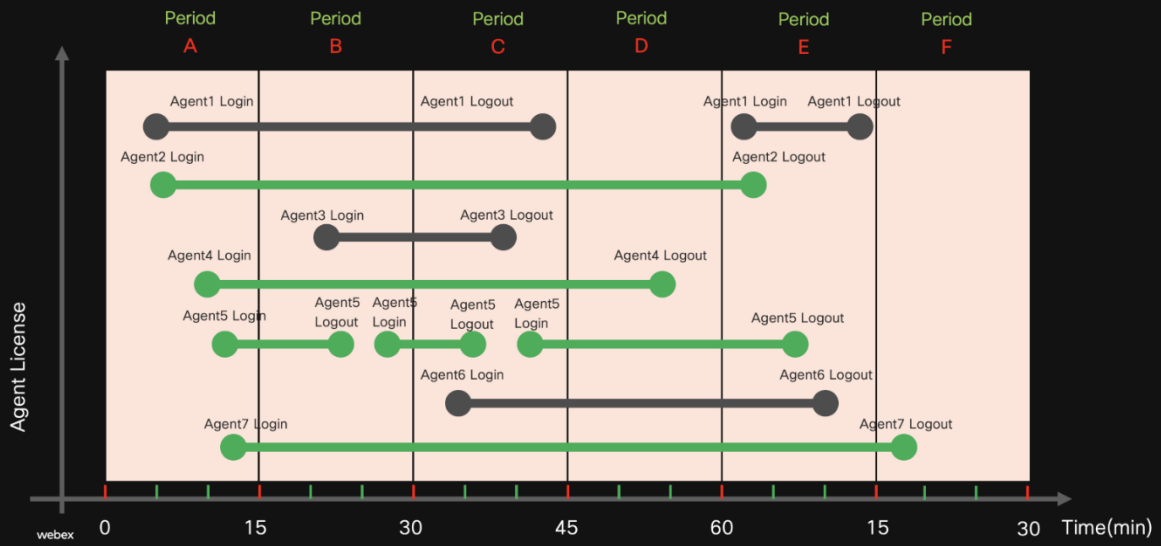
Samkjørte agenter

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 alle er talt; totalt fire samkjørte agenter.

# Four 15-min Consecutive Sampling Periods

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



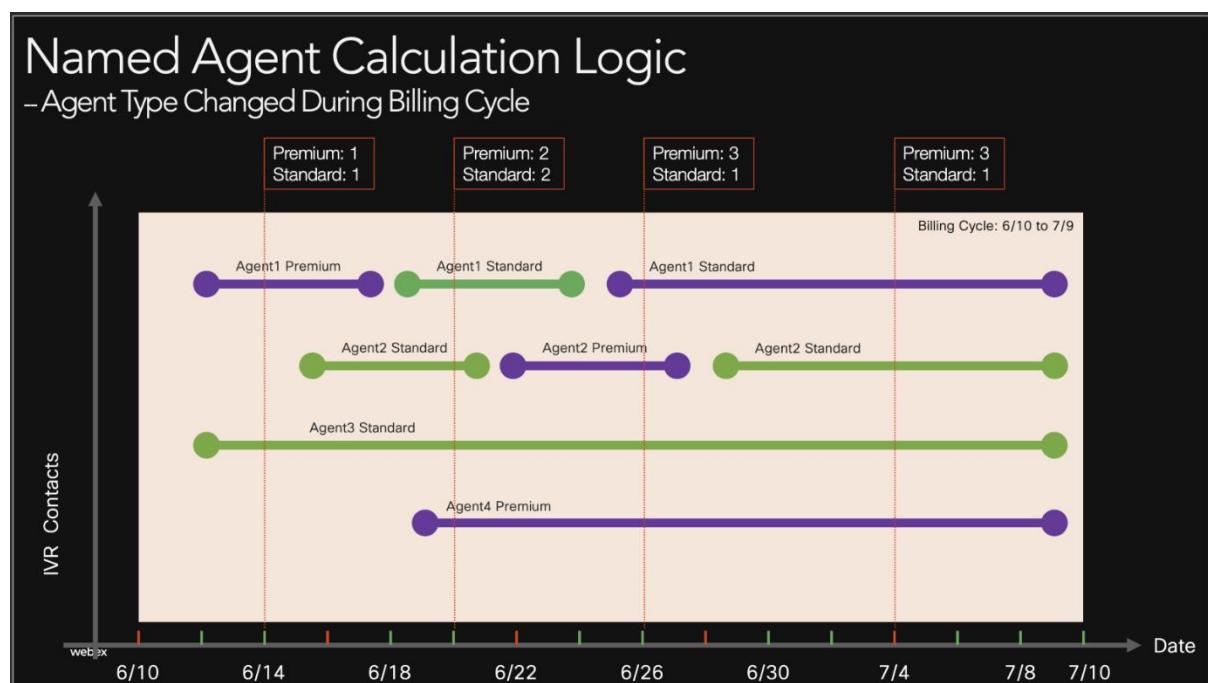
## Navngitte agenter

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



## Premium for Standard agenterstatning

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. For 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.

## IVR-portbruk

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.

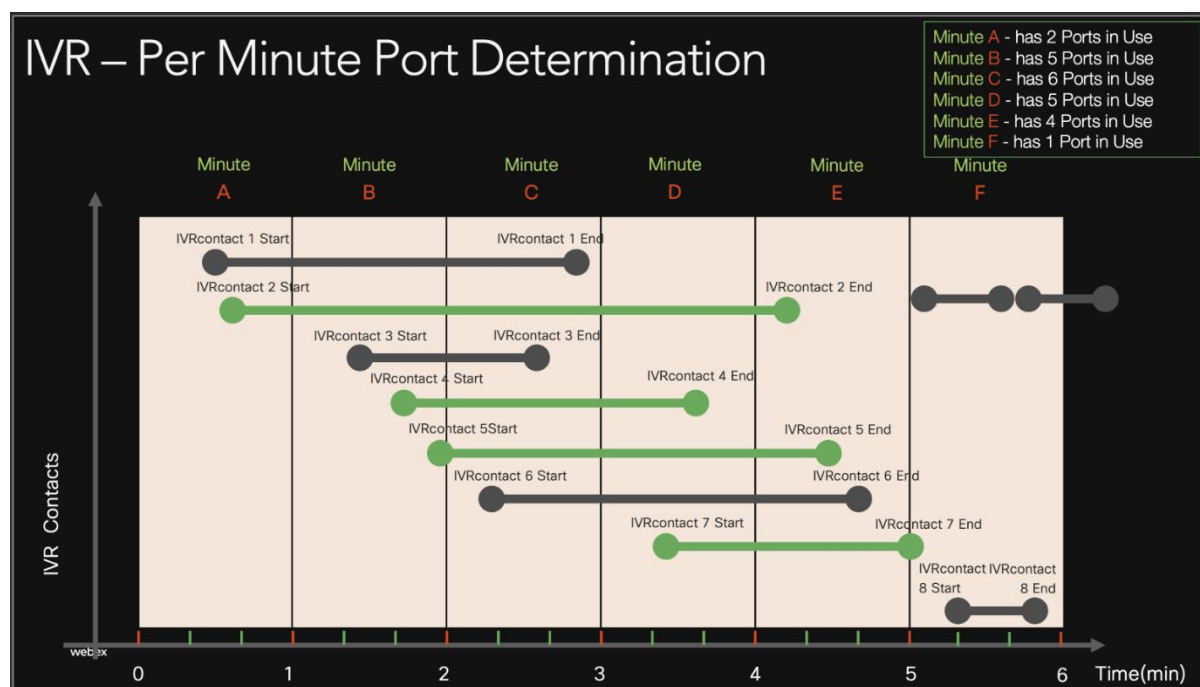
Kontakter som bare venter i kø, opptar ikke en IVR port.

Merk: Flex tilbyr for øyeblikket 2 IVR-porter for hver agentlisens uavhengig av om det er en standard- eller premiumlisens og om det er forpliktet eller påløpt som overskudd.

IVR porter er ikke det samme som talerettigheter.

IVR Overforbruk kan forekomme til et begrenset nivå selv om overspenningsvernet for taleberettigelse var satt til 0.

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.



For mer informasjon om bestilling, se

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