



Wykorzystanie i raportowanie licencji Cisco Webex Contact Center

Data publikacji pierwszej wersji: 2023-09-29

Ostatnio opublikowany: 2024-05-07

Centrala dla krajów Ameryki Północnej i Południowej

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706 USA

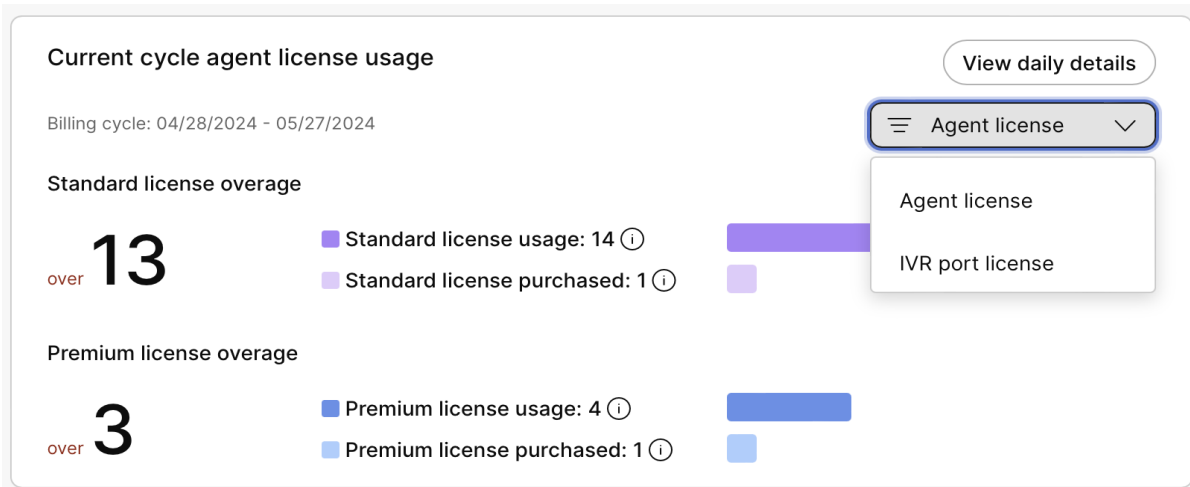
<http://www.cisco.com> Tel: 408 526-4000

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

Omówienie

Karta bieżącego użycia licencji jest dostępna na stronie docelowej centrum kontaktowego centrum sterowania. Ta karta umożliwia administratorom i wszystkim osobom mającym dostęp do strony docelowej centrum kontaktów zobaczenie liczby licencji agenta Premium i Standard wykorzystanych przez subskrypcję w bieżącym cyklu rozliczeniowym. Wskazuje, jaki jest cykl rozliczeniowy, ile licencji zostało zakupionych i czy są one powyżej lub poniżej dozwolonej liczby. Umożliwia również wybór IVR wykorzystania licencji. Zarówno użycie agenta, jak i IVR zapewniają dzienne szczegóły wybranego cyklu.

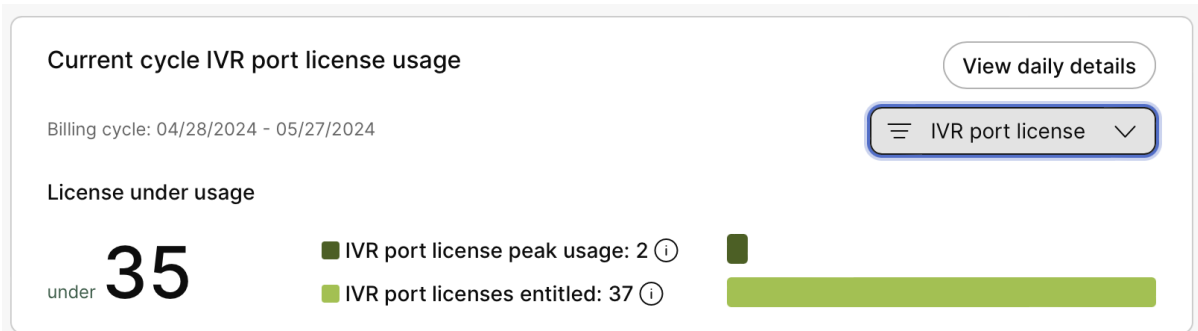
Uwaga: ta funkcja jest obecnie dostępna tylko w Stanach Zjednoczonych, Wielkiej Brytanii i regionach UE. ale będzie we wszystkich regionach Webex Contact Center w sierpniu 2024 r.



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 umożliwia klientom korzystającym z chmurowych platform contact center Cisco

Korzystaj z usług kontaktowych w elastycznym modelu. Subskrypcje Flex oferują dodatkowe SKU na potrzeby sezonowe i zapewniają możliwość przeglądu zadeklarowanej kwoty w przypadku nieplanowanych potrzeb, bez zwiększania miesięcznego zadeklarowanego zużycia.

Szczegółowe informacje: Webex Contact Center (Webex CC)

- Nadwyżki SKU są automatycznie dodawane do każdego zamówienia.
- SKU z nadwyżką mają ceny i rabaty, które są oddzielne od zatwierdzonych SKU.
- Nadmiarowe SKU są brane pod uwagę w przypadku użycia przekraczającego zatwierdzone wartości dla agentów, portów i Webex WFO.
- Opłata za przekroczenie limitu jest naliczana z dołu.
- Dodatkowe użycie nie zwiększa zobowiązań dla SKU.

Ten dokument zawiera informacje o opłatach za użycie i użycie nadwyżkowe dla subskrypcji Webex Contact Center.

Co zaktualizowaliśmy?

Ulepszamy sposób śledzenia i korzystania z kont Webex usług Contact Center. Aktualizujemy nasze rozwiązanie centrum kontaktowego w chmurze, aby lepiej raportować użycie faktury powyżej zatwierdzonego użycia w subskrypcji.

Co to oznacza dla Ciebie?

Jeśli jesteś klientem Webex Contact Center i używasz większej liczby licencji niż zakupiono, na fakturze mogą pojawić się lub wkrótce pojawią się opłaty za użycie nadwyżkowe.

W przypadku klientów ze Stanów Zjednoczonych, którzy kupują agentów logujących się w tym samym czasie, zaczęliśmy śledzić liczbę agentów i fakturować za nadwyżki przekraczające kwoty zadeklarowane w grudniu 2022 r. Od lutego 2024 r. klienci w Stanach Zjednoczonych z IVR nadwyżkami i / Nadwyżkami nazwanymi agentów zaczęli widzieć wykorzystanie nadwyżki na swoich fakturach. Wielka Brytania zaczęła wystawiać faktury za nadwyżki dla równoczesnych i nazwanych agentów, a także IVR również na fakturach z lutego 2024 r. Region UE rozpocznie wystawianie faktur za nadwyżki w maju 2024 r. Australia, Nowa Zelandia, Japonia i Kanada będą rozliczać nadwyżki we wrześniu 2024 r.

Jest to część większego procesu mającego na celu zapewnienie przejrzystości i konsolidacji danych użycia w Control Hub, gdzie klienci mogą zobaczyć korzystanie z różnych usług, takich jak magazyn nagrań, WFO, PSTN, usługi AI i inne.

Gdzie jest to dostępne?

Chociaż początkowo wdrożyliśmy raportowanie i rozliczanie nadwyżki dla klientów w Stanach Zjednoczonych, globalne wdrożenie trwa w roku podatkowym 2024 Cisco. Klienci korzystający ze starszych wersji programu Webex Contact Center nie mogą zobaczyć danych użycia, dopóki nie zostaną przeniesieni do najnowszej wersji programu Webex Contact Center.

Kiedy i gdzie mogę zobaczyć moje dane dotyczące użycia?

Widok Uzgodnienie jest dostępny za pomocą przycisku "Szczegóły dzienne" na karcie Bieżące użycie na stronie docelowej Contact Center. Pracujemy również nad wdrożeniem możliwości wyświetlania danych o użytkowaniu w Partner Hub.

W jaki sposób określa się użytkowanie?

Okres użytkowania

Okres użytkowania i określenie wartości nadwyżkowych są ustalane co miesiąc na podstawie daty rozliczenia subskrypcji; w przypadku rozliczeń czas jest obliczany w ramach UTC. Na przykład, jeśli data rozliczenia subskrypcji przypada na 8 dzień miesiąca, okres użytkowania przypada na od 8 dnia tego miesiąca do 7 dnia następnego miesiąca.

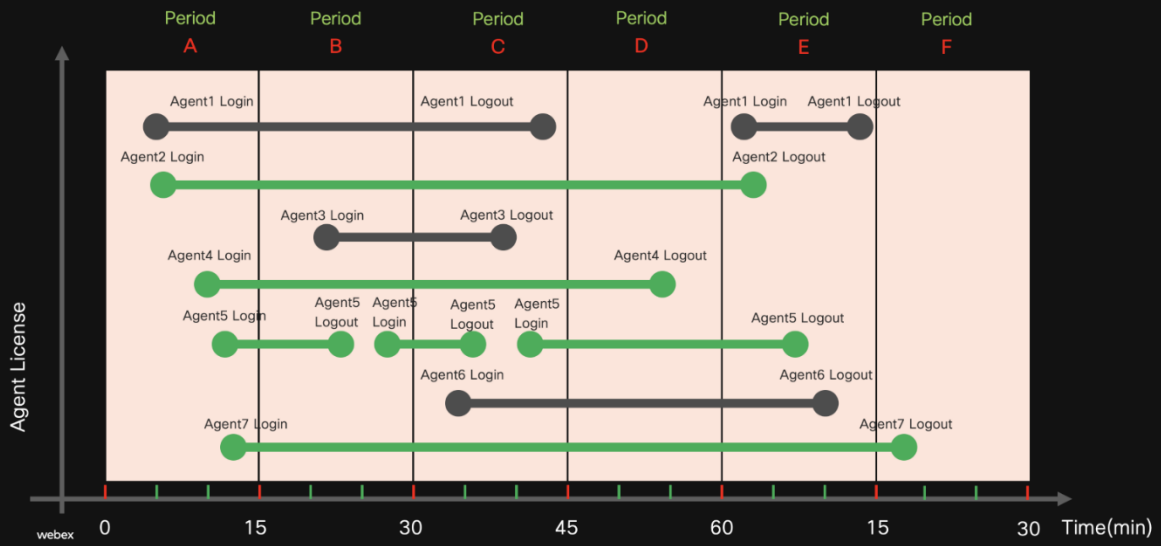
Agenci logujący się w tym samym czasie

Model agentów logujących się równocześnie umożliwia centrum kontaktów przypisanie dowolnej liczby agentów w zależności od wymagań. Użycie jest liczone jako najwyższa liczba jednocześnie zalogowanych agentów. Aby uwzględnić zmiany, zliczenie agenta w użyciu wskazuje, że agenci byli zalogowani przez co najmniej jedną minutę podczas każdego z czterech 15-minutowych kolejnych okresów próbkowania.

Ilustracja pokazuje, że podczas 4. próbki czasowej (okres D: minuty od 45 do 60) obecni byli są Agent 2, Agent 4, Agent 5 i Agent 7; w sumie czterech agentów zalogowanych w tym samym czasie.

Four 15-min Consecutive Sampling Periods

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



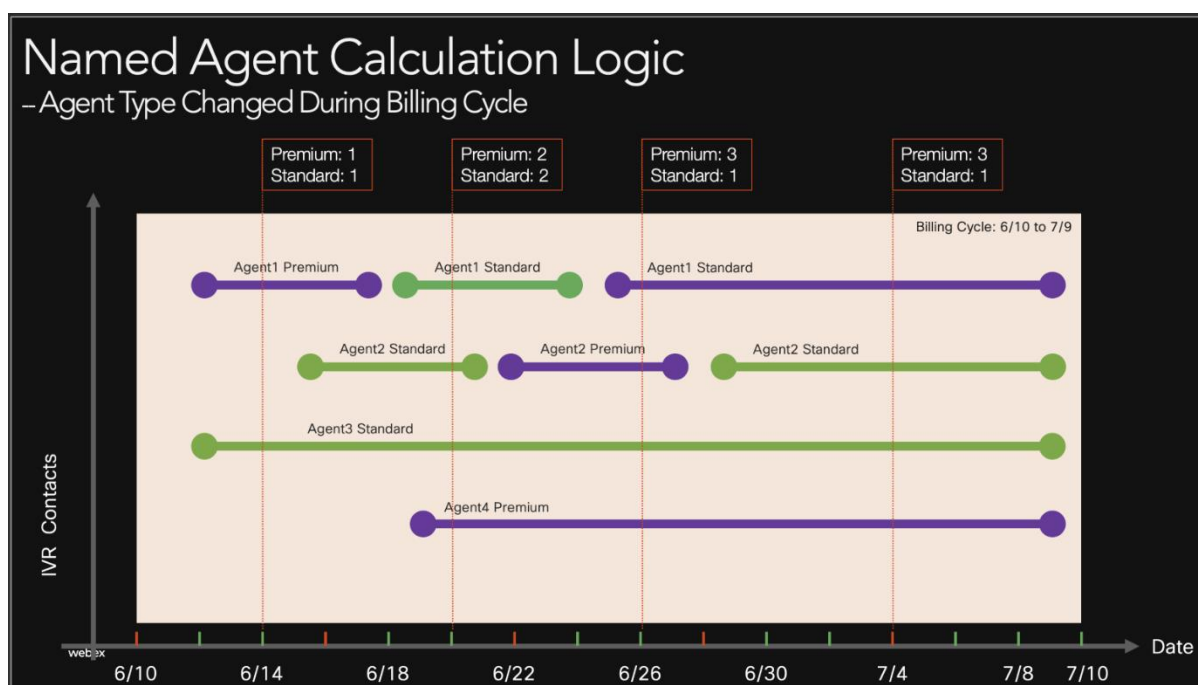
Nazwani agenci

W modelu nazwanego agenta licencja jest naliczana dla każdego agenta, który zaloguje się do Webex Contact Center w ciągu miesiąca (ustalone na podstawie daty rozliczenia subskrypcji).

- Jeśli 10 agentów (tego samego typu – Standard lub Premium) zaloguje się w ciągu miesiąca, użyto 10 nazwanych agentów.
- Jeśli tylko 6 z 10 agentów loguje się w ciągu miesiąca, używanych jest 6 nazwanych agentów.
- Jeśli zaloguje się wszystkich 10 agentów, a jeden z 10 agentów zostanie usunięty, zostanie utworzony inny agent, który również zaloguje się w tym samym miesiącu, to użyto 11 nazwanych agentów.

Użycie nadwyżkowe występuje, gdy więcej agentów Premium lub Standard jest przypisanych i zalogowanych niż liczba licencji zatwierdzonych dla klienta.

Agent będzie liczony tylko jako jedna licencja w trakcie cyklu rozliczeniowego: raz Premium w Okresie; liczone jako Premium.



Zastępowanie agentów Standard agentami Premium

Zasady zastępowania umożliwiają zastępowanie licencji agenta Standard licencjami agenta Premium w celu zmniejszenia lub wyeliminowania nadwyżki użycia licencji Standard. Zależy to od klienta, który zatwierdził licencje agenta Premium i nie są używane. To obliczanie substytucji odbywa się codziennie. Na przykład:

- W dniu 1, jeśli masz 10 licencji Premium i 10 Standard, możesz użyć 10 licencji Standard i 10 Premium. Nie będziesz mieć nadwyżki.
- W dniu 2, jeśli używasz 15 licencji Standard i nie używasz żadnych licencji Premium, możesz użyć 5 stanowisk Premium jako Standard. Nie wykorzystujesz nadwyżki.
- W dniu 3, jeśli używasz 15 licencji Standard i 10 Premium, możesz użyć nadwyżki pięciu stanowisk Standard.

- W dniu 4, jeśli używasz 1 licencji Standard i 12 Premium, możesz użyć nadwyżki dwóch licencji premium. Nie neguje to zamiany, która miała miejsce w dniu 2, ale licencje Standard nie mogą zastąpić tych Premium.

Wykorzystanie portu IVR

Porty IVR są używane, gdy kontakty wchodzi w interakcję z menu i monitami systemu; niezależnie od tego, czy wykonujesz samoobsługę, czy nawigujesz w celu przekierowania do agenta w celu uzyskania pomocy. Są one liczone jako jednoczesne połączenia w ciągu jednej minuty.

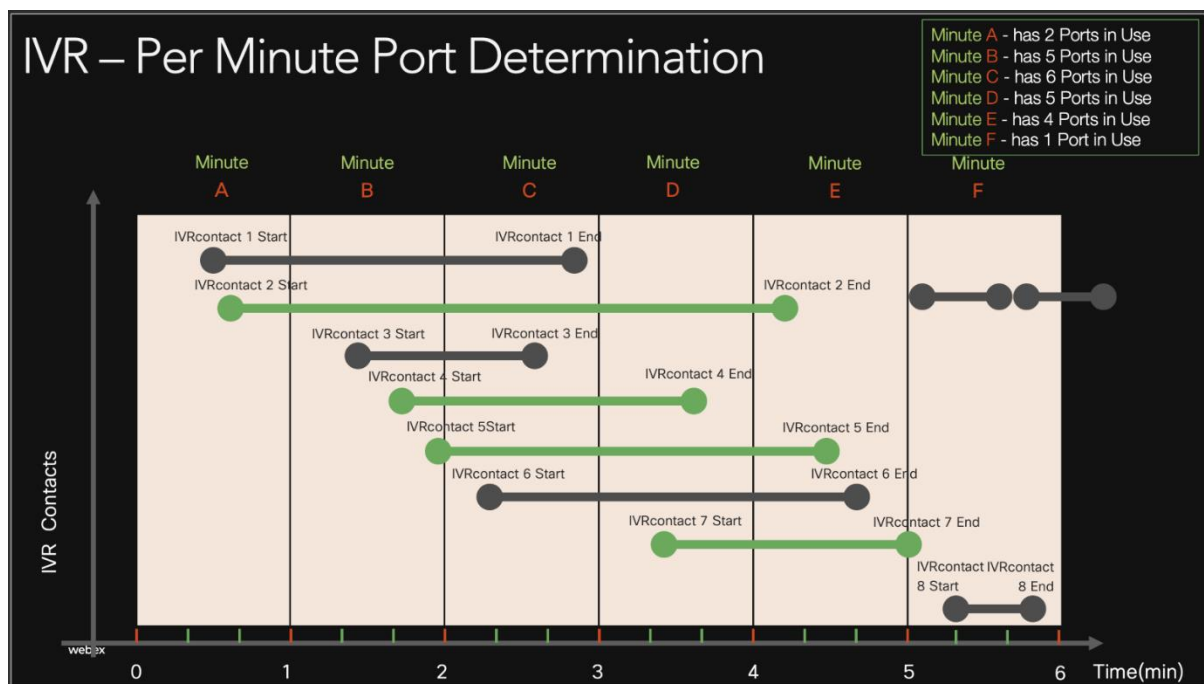
Kontakty, które po prostu czekają w kolejce, nie zajmują portu IVR.

Uwaga: Oferta Flex obejmuje obecnie 2 porty IVR dla każdej licencji agenta, niezależnie od tego, czy jest to licencja Standard czy Premium i czy jest zakupiona normalnie, czy jest nadwyżką.

Porty IVR to nie to samo, co uprawnienia głosowe.

IVR użycie nadwyżkowe może wystąpić do ograniczonego poziomu, nawet jeśli ochrona przed przepięciami uprawnień głosowych została ustawiona na 0.

Wykorzystanie IVR jest sumowane w okresie użytkowania, a liczba połączonych portów IVR jest odejmowana od tej sumy w celu ustalenia, czy występuje nadmierne wykorzystanie. Klienci mogą również zakupić dodatkowe porty IVR niezależnie od licencji agenta.



Więcej informacji na temat zamawiania można znaleźć na stronie

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