

# Consumo e relatórios de licença do Cisco Webex Contact Center

**Primeira publicação:** 2023-09-29

**Última atualização:** 2024-11-7

**Sede nas Américas**

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706 EUA

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

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

AS ESPECIFICAÇÕES E INFORMAÇÕES COM RELAÇÃO AOS PRODUTOS DESTES MANUAIS ESTÃO SUJEITAS A ALTERAÇÕES SEM PRÉVIO AVISO. TODAS AS DECLARAÇÕES, INFORMAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DESTES MANUAIS SÃO PRECISAS, MAS SÃO APRESENTADAS SEM NENHUM TIPO DE GARANTIA EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA. OS USUÁRIOS DEVEM ASSUMIR A RESPONSABILIDADE TOTAL DA APLICAÇÃO DE QUALQUER PRODUTO.

A LICENÇA DE SOFTWARE E A GARANTIA LIMITADA PARA O PRODUTO QUE ACOMPANHA ESTE MANUAL SÃO DEFINIDAS NO PACOTE DE INFORMAÇÕES ENVIADO COM O PRODUTO E SÃO AQUI INCORPORADAS POR ESTA REFERÊNCIA. SE VOCÊ NÃO CONSEGUIR LOCALIZAR A LICENÇA DE SOFTWARE OU A GARANTIA LIMITADA, ENTRE EM CONTATO COM O REPRESENTANTE DA CISCO PARA SOLICITAR UMA CÓPIA.

A implementação da compactação de cabeçalho TCP pela Cisco é uma adaptação de um programa desenvolvido pela Universidade da Califórnia, Berkeley (UCB), como parte de uma versão de domínio público da UCB do sistema operacional UNIX. Todos os direitos reservados. Copyright © 1981, Membros da Universidade da Califórnia.

INDEPENDENTEMENTE DE QUALQUER OUTRA GARANTIA AQUI INCORPORADA, TODOS OS ARQUIVOS DE DOCUMENTOS E SOFTWARES DESTES FORNECEDORES SÃO FORNECIDOS "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", COM TODAS AS FALHAS. A CISCO E OS FORNECEDORES ACIMA MENCIONADOS ISENTAM TODAS AS GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, ENTRE OUTRAS, AQUELAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A FINALIDADES ESPECÍFICAS E NÃO VIOLAÇÃO, OU ORIGINADAS DE NEGOCIAÇÕES, USO OU PRÁTICAS COMERCIAIS.

SOB NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A CISCO OU SEUS FORNECEDORES SERÃO RESPONSÁVEIS POR DANOS INDIRETOS, ESPECIAIS, CONSEQUENCIAIS OU INCIDENTAIS, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, PERDA DE LUCROS OU DANOS A DADOS RESULTANTES DO USO OU INCAPACIDADE DE USO DESTES MANUAIS, MESMO QUE A CISCO OU SEUS FORNECEDORES TENHAM ADVERTIDO SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS.

Quaisquer números de telefone e endereços IP (Internet Protocol – Protocolo de Internet) usados neste documento não se destinam a ser endereços e números de telefone reais. Todos os exemplos, saída de exibição de comando, diagramas de topologia de rede e outras figuras incluídas no documento são mostrados apenas para fins ilustrativos. O uso de endereços IP ou números de telefone reais no conteúdo ilustrativo não é intencional e deve ser considerado uma coincidência.

Todas as cópias impressas e cópias programadas duplicadas são consideradas cópias não controladas e a versão online original deve ser referida para a versão mais recente.

A Cisco possui mais de 200 escritórios em todo o mundo. Os endereços, números de telefone e de fax encontram-se indicados no site da Cisco em [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Cisco e o logotipo da Cisco são marcas comerciais ou registradas da Cisco e/ou de suas afiliadas nos Estados Unidos e em outros países. Para ver uma lista das marcas comerciais da Cisco, acesse o URL: [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Todas as marcas de terceiros citadas pertencem a seus respectivos detentores. O uso da palavra parceiro não implica uma relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

## Sumário

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



## Sobre este manual

Este guia descreve como licenciar dados de uso e relatórios para Cisco Webex Contact Center.

Este guia destina-se principalmente a Webex parceiros CC e provedores de serviços que usarão licenças da central de contatos. O público-alvo deste documento deve estar familiarizado com os aplicativos da central de contatos da Cisco e com as técnicas gerais de atualização da tecnologia.

## Introdução

### Visão geral dos dados de uso da licença e dos relatórios da central de contatos Webex

Como um cliente Webex contact center, você está no centro de nosso compromisso de oferecer um serviço abrangente e flexível para atender às demandas únicas de suas operações. Fornecemos um espectro de serviços projetados em várias estruturas de faturamento, desde planos de assinatura que incluem um conjunto de unidades de serviços até modelos de pagamento por uso que lhe proporcionam adaptabilidade que seu negócio pode exigir.

Nossa dedicação estende-se a assegurar que você esteja sempre bem informado sobre o seu uso de serviço. Com aprimoramentos contínuos em nossos sistemas, a forma como você acessa e compromete com seus dados de uso está configurada para melhorar. Isso significa dados mais detalhados, insights mais profundos e controles avançados que são essenciais para um gerenciamento eficaz de faturamento.

Estamos indo a passos largos para refinar a forma como monitoramos e consideramos a utilização de Webex Contact Center Services. Em especial, estamos focalizando em aprimorar nossa solução de central de contatos em nuvem para fornecer relatórios mais precisos de uso de notas fiscais que vão além do uso comprometido na sua assinatura.

Este documento fornece informações sobre uso e faturamento excessivo para assinaturas do Webex Contact Center. Ela serve também como guia para saber como você encontra e interpreta o consumo do seu serviço para as assinaturas.

À medida que nossas capacidades de relatórios avançam, atualizaremos este documento para mantê-lo informado dos desenvolvimentos mais recentes, garantindo que você tenha as informações mais atuais e acionáveis nas pontas dos dedos.

## Detalhes da Assinatura do Webex Contact Center (Webex CC)

- Os SKUs extras são automaticamente adicionados a cada ordem.
- Os SKUs extras têm preços e descontos que são separados dos SKUs comprometidos.
- Os SKUs extras são considerados para qualquer uso acima dos valores comprometidos para agentes, portas e Webex WFO.
- O excedente é faturado em atraso.
- O uso adicional não aumenta o comprometimento de SKUs.

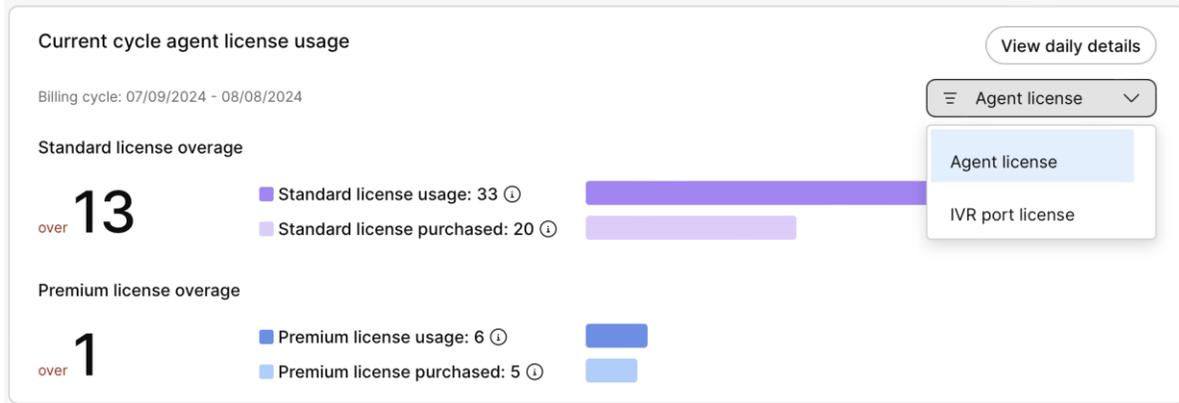
## Exibir Unidades de Uso contra Direito

Os recursos descritos estão disponíveis globalmente para assinaturas Webex do Contact Center.

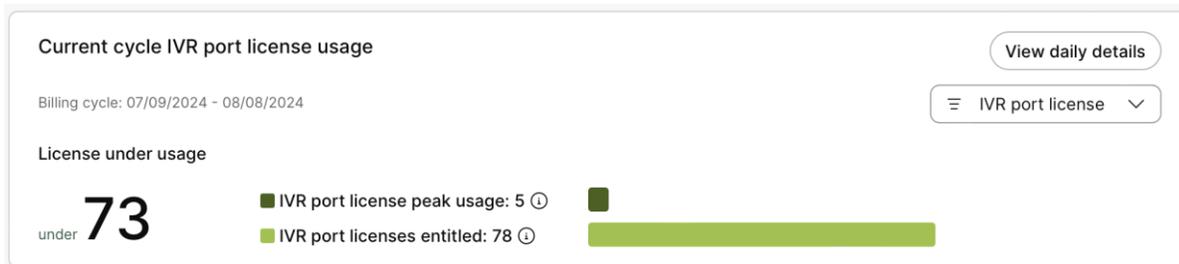
## Cartão de uso atual na página de pouso da central de contatos do Centro de controle

Esse cartão permite que os administradores e qualquer pessoa com acesso à página de pouso da Central de Contatos vejam a quantidade de licenças de agente Premium e Padrão que sua assinatura usou durante o ciclo de faturamento atual. Ele indica qual é o ciclo de faturamento, quantas licenças foram adquiridas e se estão acima ou abaixo do valor permitido. Ele também permite a seleção de IVR uso da licença. O uso de agente e IVR fornecem detalhes diários de um ciclo selecionado.

### Cartão de uso da licença do agente



### cartão de uso da licença da porta IVR



### A exibição de Reconciliação 'Detalhes Diários'

O **botão Detalhes** diários na placa de uso atual da página de pouso do Contact Center permite acesso a detalhes de nível diário relacionados às suas assinaturas e seus ciclos de faturamento. Também estamos trabalhando na implementação da capacidade de que os dados de uso fiquem visíveis no Hub Parceiro.

Agent license usage daily detail reconciliation view

Org: [redacted] Subscription: [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	

## Várias Assinaturas

Se a sua organização tiver mais de um "Ativo" Webex Assinatura do Contact Center: você verá todo o seu uso de assinatura e direitos agregados no Uso Atual e nas exibições de Reconciliação. Depois que todos os direitos de Assinatura forem utilizados, qualquer sobreposição será faturada para a sua assinatura "Principal", que é a assinatura mais antiga com Webex Contact Center.

O menu suspenso Assinatura permite acessar os detalhes diários das assinaturas que estão dentro do período de disponibilidade dos registros. Inclui algumas assinaturas que não estão mais ativas.

## Como o uso é determinado?

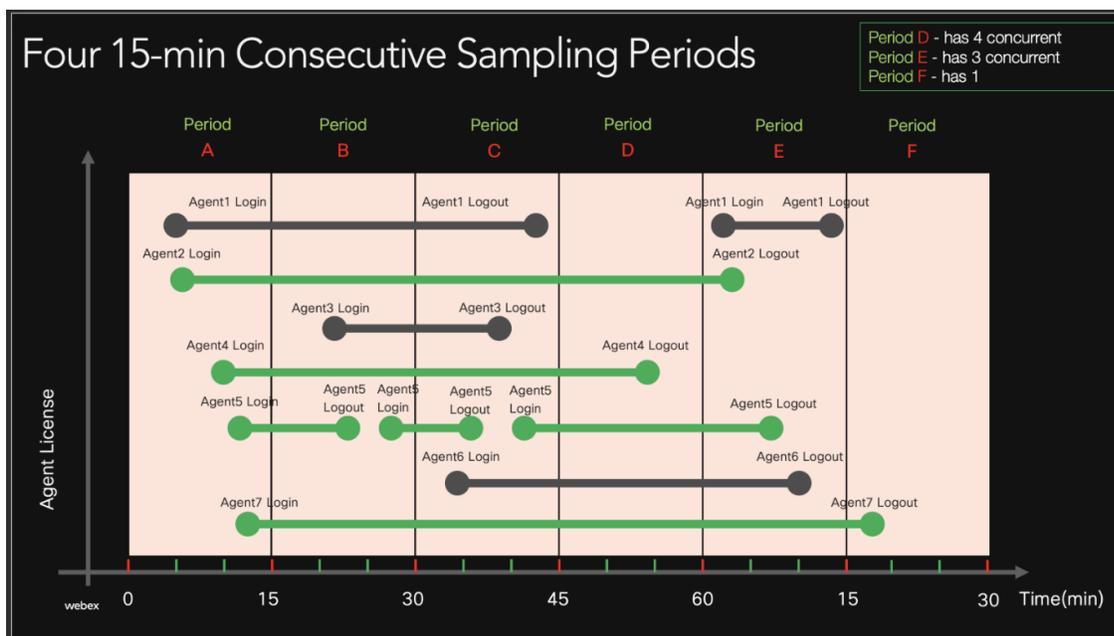
### Período de uso

O período de uso e determinação da sobrecarga é mensalmente baseado na data de faturamento da sua assinatura; para faturamento, o tempo é calculado como UTC (Tempo Universal Coordenado). Por exemplo, se a data de faturamento da sua assinatura for no dia 8 do mês, seu período de uso será entre os dias 8 e 7 deste mês.

### Agentes simultâneos;

O modelo de agente simultâneo permite que a central de contatos atribua qualquer número de agentes, com base nos requisitos. O uso é contado como o maior número de agentes conectados simultaneamente. Para acomodar alterações de turno, contar um agente como uso indica que os agentes permaneceram conectados por pelo menos um minuto durante cada um dos quatro períodos de amostragem consecutivos de 15 minutos.

A ilustração mostra que, durante a 4ª amostra de tempo (Período D: minutos de 45 a 60), o agente 2, o agente 4, o agente 5 e o agente 7 são contados; um total de quatro agentes simultâneos.



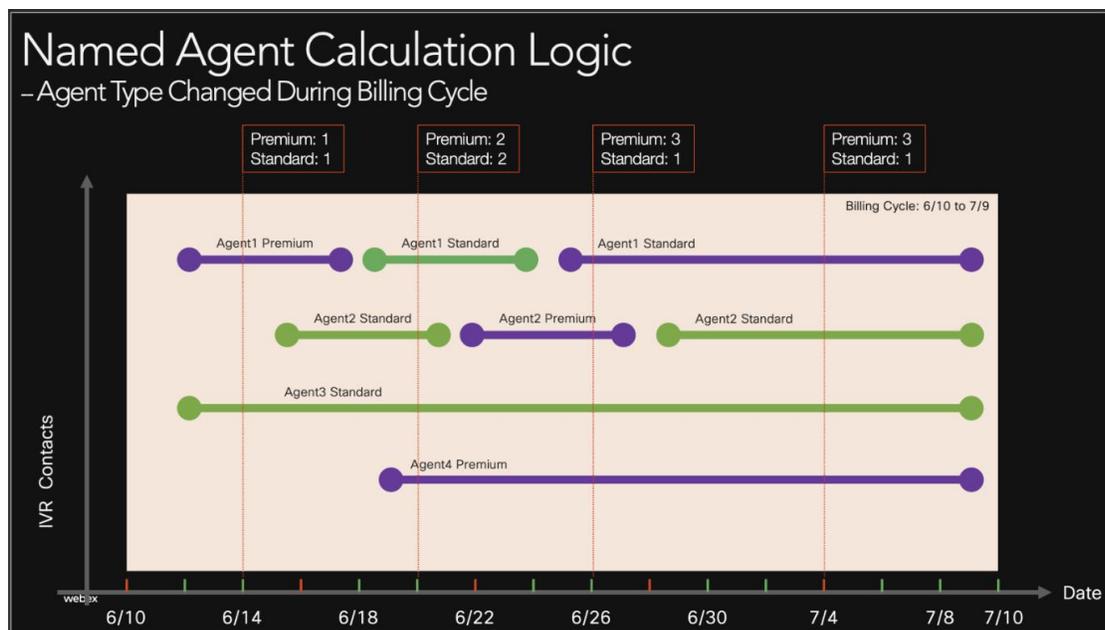
## Agentes nomeados

No modelo de agente nomeado, uma licença é contada para cada agente que se conecta ao Webex Contact Center durante o mês (determinado a partir da data de faturamento da assinatura).

- Se 10 agentes (do mesmo tipo - Padrão ou Prêmio) fizerem login durante o mês, haverá 10 agentes nomeados usados.
- Se somente 6 dos 10 agentes fizerem login durante o mês, serão usados 6 agentes nomeados.
- Se os 10 agentes fizerem login, e um dos 10 agentes for excluído, e se outro agente for criado, que também faça login durante o mesmo mês, haverá 11 agentes nomeados usados.

O excedente ocorre quando mais agentes Premium ou Padrão são atribuídos e fazem login do que o número de licenças comprometidas para o cliente.

Um agente só será contado como uma licença durante o ciclo de faturamento: uma vez Premium durante o período; contado como Premium.



## Prêmio para substituição de agente Padrão

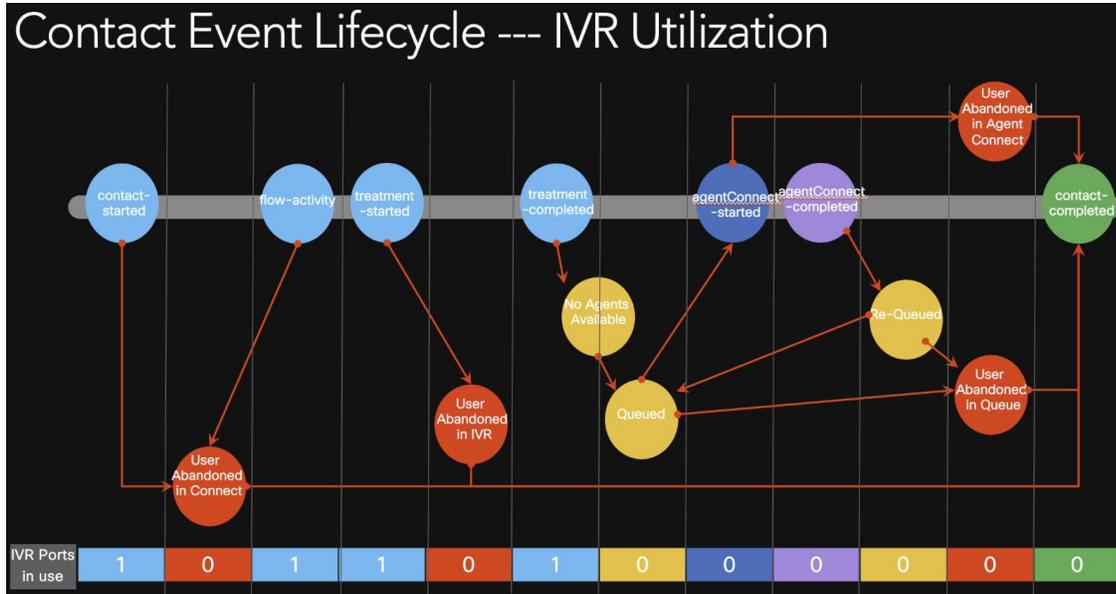
A política de substituição permite que as licenças de agente Premium substituam as licenças de agente Padrão para reduzir e ou eliminar o excedente de licenças Padrão. Isso depende do cliente confirmar licenças de agente Prêmio não usadas. Essa determinação de substituição é feita diariamente. Por exemplo:

- No 1º dia, se você tiver 10 licenças Premium e 10 Padrão, você pode usar 10 licenças padrão e 10 premium. Você não terá excedentes.
- No 2º dia, se você usar 15 licenças Padrão e nenhuma, Premium poderá usar 5 licenças premium como o seu uso padrão. Você não receberá excedente.
- No 3º dia, se você usar 15 licenças Padrão e 10 Premium, será possível utilizar um excedente de cinco licenças padrão.
- No 4º dia, se você usar 1 licença Padrão e 12 Premium, poderá usar o excedente de duas licenças premium. Isso não nega a substituição que ocorreu no 2º dia, mas as estações padrão não podem substituir o prêmio.

### uso da Porta de IVR

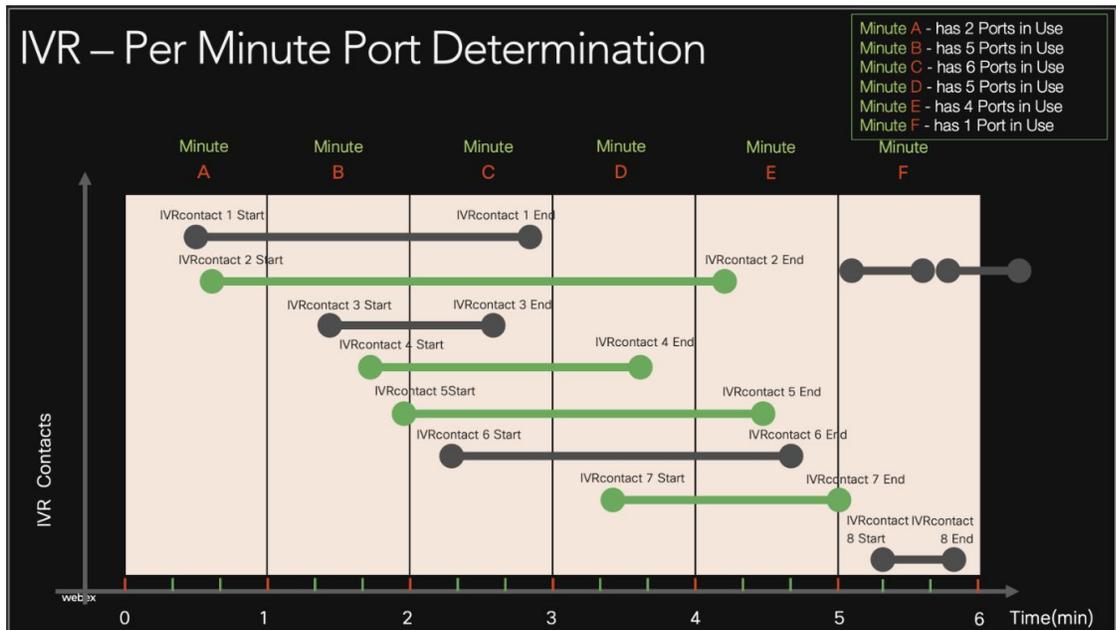
As portas IVR são usadas quando os contatos interagem com os menus e prompts do sistema; se fazem autoatendimento ou na navegação para serem roteados a um agente para assistência. Elas são contadas como conexões simultâneas em um minuto.

Os contatos que estão simplesmente aguardando na fila não ocupam uma porta IVR.



**Observação:** a oferta do Flex atualmente inclui 2 portas IVR para cada licença do agente, independentemente de ser uma licença Padrão ou Prêmio e se comprometeu ou incorreu como sobrecarga.

O uso de IVR é totalizado durante o período de uso e o número de portas IVR agrupadas são subtraídas desse total para determinar se há excesso de uso. Os clientes também podem comprar portas IVR adicionais independentes das licenças do agente.



## Direito de voz e proteção contra aumento relacionados a Atribuídos não usados

Os direitos de voz estão relacionados, mas independentes da autorização de uma assinatura para licenças de agente e IVR. Controla o número máximo de chamadas de voz simultâneas que sua assinatura pode ter. É essencialmente 3 vezes o número de licenças atribuídas em sua assinatura. Isso porque cada Licença do agente tem direito a um caminho de voz para o Agente licenciado; e caminhos de voz para os contatos usarem cada uma das 2 portas de IVR que vêm com as licenças do agente.

É diferente do número de licenças do agente simultâneas ou IVR portas, bem como o número de portas com direito a uma delas.

A proteção contra aumento permite que ocorra uma sobrecarga se você tiver um afluxo inesperado de contatos, além de limitar o aumento de sobrecarregar nosso serviço e o nível de sobreposição que você incorre do aumento.

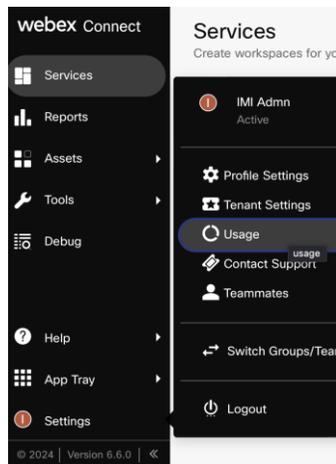
## uso do canal digital Webex central de contatos Webex conectar

Clientes de todas as regiões que utilizam Webex Connect for Digital Channels (como SMS, e WhatsApp) começaram a ser cobrados pelo uso do serviço de unidades além do que foi incluído em suas assinaturas, em maio de 2024, de acordo com os termos de seus acordos.

Webex Uso de Canal Digital de Conexão do Centro de Contatos ainda não está disponível no Hub de Controle. Para obter detalhes sobre como acessar seus detalhes de uso, visite o seguinte link que explica como seu Webex Connect Admin pode acessar o uso:

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

Webex O uso do administrador de conexão não reflete ou indica unidades de uso com direito. Observe que este uso incluirá todo o uso; sem nenhum ajuste ou impacto sobre as unidades de uso que estão incluídas em suas assinaturas específicas com direito a ofertas.



## Perguntas mais frequentes (FAQs)

### 1. Como podemos evitar acusações de sobrecarga de agentes?

Resposta: No momento, um método direto para evitar cobranças de sobrecarga de agentes não está disponível. Estamos planejando introduzir recursos para endereçar isso no futuro.

### 2. Existe uma maneira de evitar IVR cobranças de excesso de portas?

Resposta: No momento, não há como bloquear completamente a possibilidade de IVR cobranças de sobrecarga de portas, mas estamos investigando soluções como parte de nosso roteiro de produto.

### 3. A compra de portas adicionais IVR pode parar as sobreposição de portas?

Resposta: Compra de portas de IVR adicionais aumenta o número de portas disponíveis, o que pode diminuir a chance de uma sobreposição, mas não elimina o risco totalmente.

### 4. O recurso de proteção contra aumento não pode evitar IVR sobrecarga de portas?

Resposta: a proteção contra aumento foi projetada para evitar que picos inesperados no volume de chamadas a impactem a infra-estrutura da central de contatos e a mitigar excessos significativos de portas IVR. Isso não garante a ausência de overages, mas pode reduzir a taxa máxima de superação potencial. O Percentual de proteção para aumento definido como zero (ou 0%), reduziria, mas não eliminaria a possibilidade de incorrer em taxas de sobrecarga.

Para entender a proteção contra aumentos, considere o seguinte exemplo usando estes valores:

*Licenças padrão de agente: 10*

*licenças de agente premium: 4*

*Portas de IVR extra: 2*

*Percentual de aumento: 30% (que usaremos como valor decimais .3 no nosso cálculo)*

*Adicione o número de licenças de agente padrão e premium:  $10 + 4 = 14$*

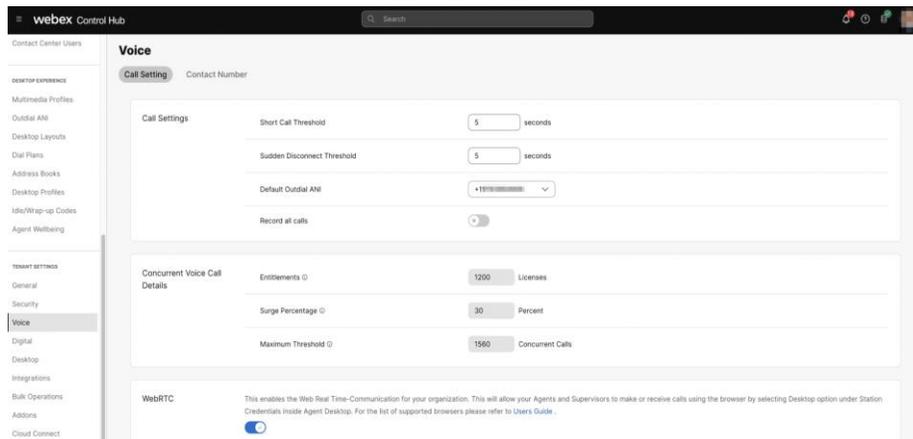
*Multiplique o total de licenças do agente vezes 3; para o número de caminhos de voz:  $14 * 3 = 42$*

*Adicione o IVR extra Portas adquiridas:  $42 + 2 = 44$*

*Multiplique por 1 mais o Percentual de aumento como uma decimal para obter o total possível de contatos de voz Surge:  $1,3 * 44 = 57,2$*

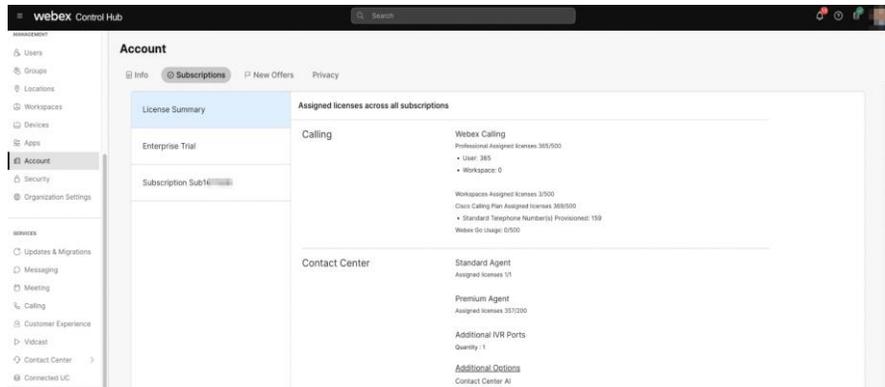
*57 é o número total de chamadas que esta assinatura de exemplo levaria antes das chamadas de contato de voz serem indeferido.*

Você pode visualizar seu percentual de proteção contra aumento no Hub de controle. Você pode entrar em contato com um CSM ou abrir um caso TAC para que ele seja ajustado.



Também podem ser encontradas no Hub de controle licenças de agente padrão, licenças de agente premium e portas adicionais adquiridas.

**Observação:** esses valores são usados para o cálculo de Pico; mas devido a uma limitação que estamos endereçando, esta tela mostrará 1 direito a prêmio, Padrão e/ou IVR adicional, mesmo que sua Assinatura tenha 0 comprometimento desses recursos. O uso excessivo incorrerá em Sobreposição.



## 5. Como é a nota fiscal?

A seguir está um exemplo redigido de como pode ser uma nota fiscal da Central de contatos com os canais digitais do Connect. Ele exibe 3 agentes de sobreposição e alguns conectam o uso.

Introdução

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>

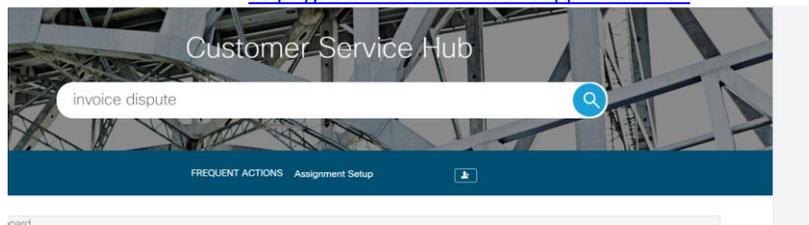
[Additional Information](#)

**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. Vimos os dados de Reconciliação do Cartão de Uso e ainda queremos saber como disputar uma nota fiscal.

Resposta: Entre em contato com o CSM para ajudar a esclarecer o uso. Controvérsias de notas fiscais são realizadas no Hub de Atendimento ao cliente: <https://customerservice.cloudapps.cisco.com>



## Apêndice

### Documentos relacionados

Consulte os documentos a seguir para obter mais detalhes sobre os assuntos discutidos neste guia.

Documento	Link
<b>Chamada em uso</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>Conectar canais digitais</b>	<a href="https://salesconnect.cisco.com/sc/s/simple-media?vtui_mediald=a1m8c0000niy9iAAA">https://salesconnect.cisco.com/sc/s/simple-media?vtui_mediald=a1m8c0000niy9iAAA</a>
<b>Guia de pedidos</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> .