



Consum de licențe și raportări Cisco Webex Contact Center

Prima publicare: 2023-09-29

Ultima publicare: 2024-05-07

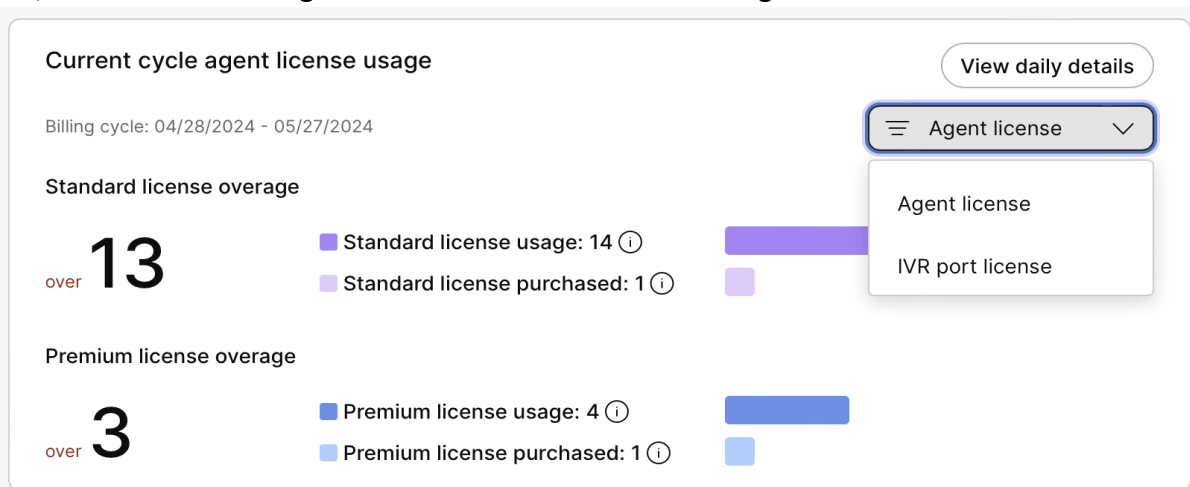
Sediu Americi

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 SUA
<http://www.cisco.com> Tel.: 408 526-4000
800 553-NETS (6387) Fax: 408 527-0883

Prezentare generală

Cardul de utilizare curentă a licenței este disponibil pe pagina de destinație a centrului de contact din Control Hub. Această fișă le permite administratorilor și tuturor utilizatorilor cu drepturi de acces la pagina de destinație a centrului de contact să vizualizeze numărul total de Licențe de agent Premium și Standard utilizate pe abonamentul lor în cadrul ciclului de facturare curent. Indică ciclul de facturare relevant, numărul de licențe achiziționate și dacă acestea depășesc sau nu totalul permis. De asemenea, permite selectarea utilizării licenței IVR. Atât utilizarea Agentului, cât și utilizarea IVR furnizează detalii zilnice ale unui ciclu selectat.

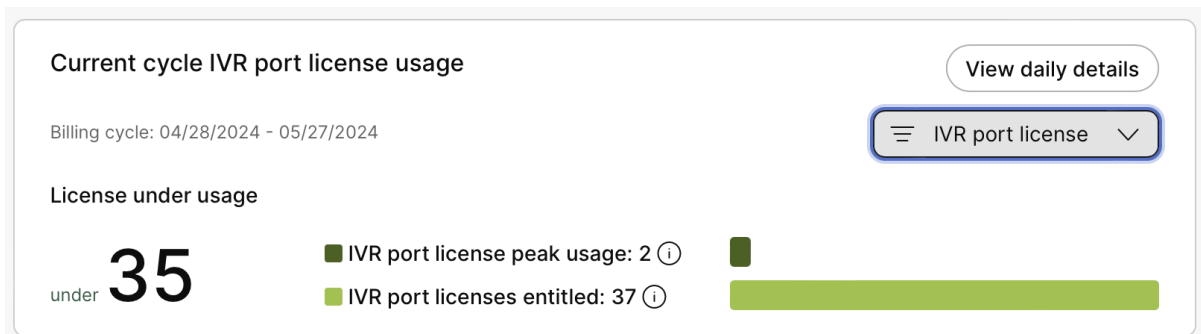
Notă: această funcție este disponibilă momentan numai în regiunile S.U.A., Regatul Unit și UE; dar va fi în toate regiunile Webex Contact Center în august 2024.



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 permite clienților care utilizează platforme de centru de contact în cloud Cisco să:

Utilizați serviciile de contact într-un model flexibil. Abonamente Flex oferă unități de stoc (SKU) suplimentare pentru acoperirea nevoilor dvs. sezoniere, precum și posibilitatea de verificare a totalului contractat pentru nevoi neplanificate, fără a crește utilizarea lunară contractată.

Detalii despre Webex Contact Center (Webex CC)

- Unitățile de stoc (SKU) suplimentare sunt adăugate automat la fiecare comandă.
- Unitățile de stoc (SKU) suplimentare au prețuri și reduceri separate de unitățile de stoc (SKU) contractate.
- Unitățile de stoc (SKU) suplimentare reprezintă orice utilizare peste valorile contractate pentru agenți, porturi și Webex WFO.
- Surplusul este facturat retroactiv.
- Utilizarea suplimentară nu crește angajamentul pentru unitățile de stoc (SKU).

Acest document furnizează informații despre utilizarea și facturarea surplusului pentru abonamentele Webex Contact Center.

[Ce upgrade-uri am făcut?](#)

Îmbunătățim modul în care urmărim și utilizăm contul serviciilor Webex Contact Center. Actualizăm soluția noastră de centru de contact în cloud pentru a raporta mai bine utilizarea facturii peste utilizarea comisă din abonament.

[Ce înseamnă toate acestea pentru dvs.?](#)

Dacă sunteți client Webex Contact Center și utilizați mai multe licențe decât ați achiziționat, este posibil să aveți sau veți vedea în curând taxe de depășire pe factură.

Pentru clienții din SUA care achiziționează agenți concomitenți procedura de monitorizare a numărului de agenți și facturarea surplusurilor față de valorile contractate a început în decembrie 2022. Începând cu februarie 2024, clienții din Statele Unite cu depășire IVR și/sau depășire agenți numiți au început să vadă utilizarea surplusului în facturile lor. Marea Britanie a început facturarea pentru depășirea agenților concurenți și numiți, precum și IVR și în facturile din februarie 2024. Regiunea UE va începe facturarea pentru depășiri în mai 2024.

Australia, Noua Zeelandă, Japonia și Canada vor factura depășirile în septembrie 2024.

Acest lucru este parte a efortului nostru mai amplu de transparență și consolidare a datelor de utilizare în Control Hub, unde clienții pot vedea consumul asociat diferitelor servicii, cum ar fi stocarea înregistrărilor, WFO, PSTN, servicii AI și altele.

Unde sunt disponibile aceste informații?

Deși inițial am implementat raportarea și facturarea exceselor pentru clienții din Statele Unite, implementarea globală este în curs de desfășurare în anul fiscal 2024 al Cisco. Clienții care utilizează versiuni mai vechi de Webex Contact Center nu pot vedea datele de utilizare până când nu migrează la cea mai recentă versiune de Webex Contact Center.

Când și unde pot vedea datele mele de utilizare?

Vizualizarea Reconciliere este disponibilă din butonul "Detalii zilnice" de pe cardul Utilizare curentă de pe pagina de destinație a Centrului de contact. De asemenea, lucrăm la implementarea capacității ca datele de utilizare să fie vizibile în Partner Hub.

Cum se determină utilizarea?

Perioada de utilizare

Perioada de utilizare și surplusul se determină lunar, în funcție de data de factura a abonamentului; pentru facturare, timpul se calculează în format UTC. De exemplu, dacă data de facturare este în a 8-a zi a lunii, perioada de facturare este cuprinsă între data de 8 a lunii respective și data de 7^a lunii următoare.

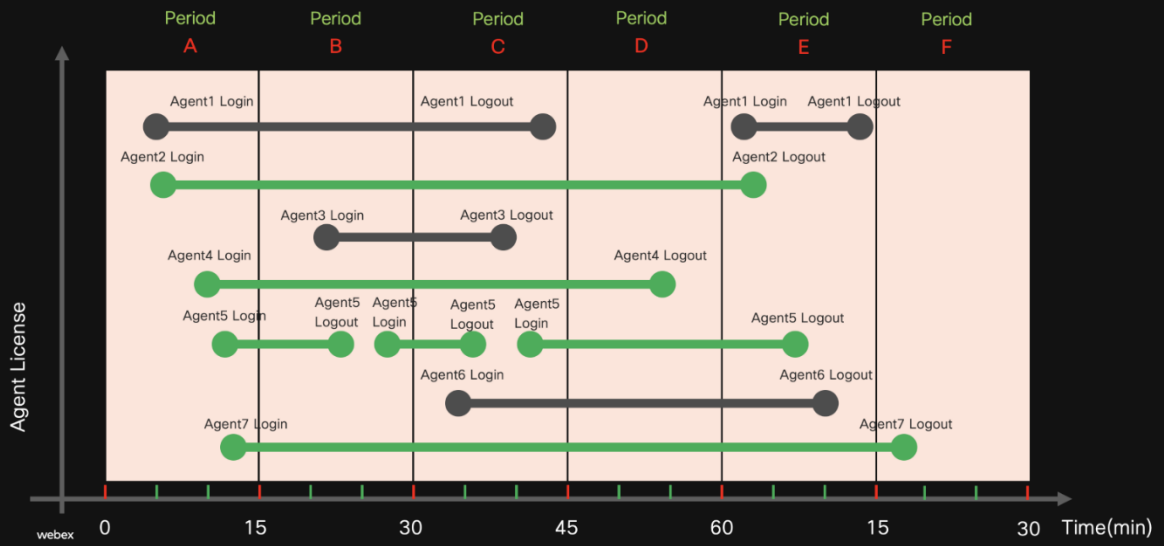
Agenți concomitenți

Modelul agenților concomitenți permite centrului de contact să aloce un număr de agenți, în funcție de cerințe. Utilizarea este contorizată drept cel mai mare număr de agenți autentificați simultan. Pentru a ține cont de lucrul în schimburi, utilizarea de către un agent este contorizată dacă acesta este autentificat timp de cel puțin un minut în fiecare dintre cele patru perioade consecutive de eșantionare de 15 minute.

Ilustrația prezintă o situație în care, în al 4-lea eșantion de timp (perioada D: minutele 45 până la 60), Agentul 2, Agentul 4, Agentul 5 și Agentul 7 sunt toți contorizați, rezultând un total de patru agenți concomitenți.

Four 15-min Consecutive Sampling Periods

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



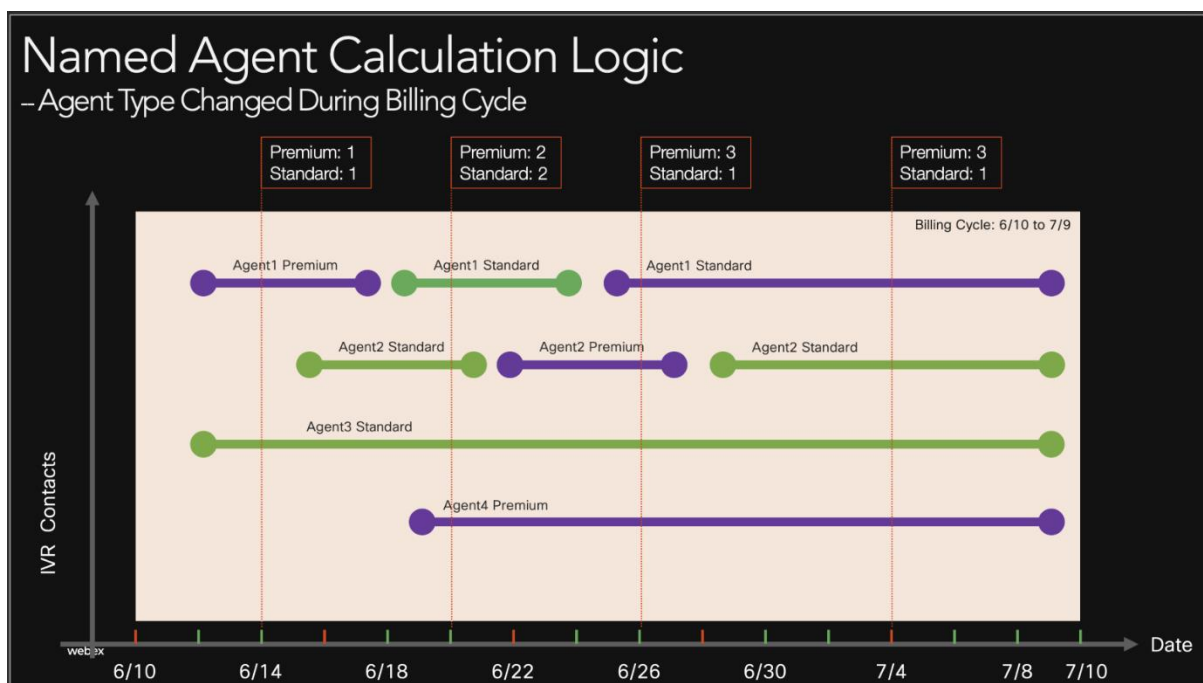
Agenți nominalizați

În modelul agenților nominalizați, pentru fiecare agent care se conectează la Webex Contact Center pe parcursul lunii (determinată începând de la data de facturare a abonamentului), este contorizată o licență.

- Dacă 10 agenți (de același tip - Standard sau Premium) se conectează în cursul lunii, se va calcula un total de 10 agenți nominalizați utilizați.
- Dacă numai 6 din 10 agenți se conectează pe parcursul lunii, se va calcula un total de 6 agenți nominalizați utilizați.
- Dacă toți cei 10 agenți se conectează, dar unul din cei 10 agenți este șters și este creat un alt agent care se conectează și el în aceeași lună, se va calcula un total de 11 agenți nominalizați utilizați.

Utilizarea suplimentară apare atunci când sunt alocați și se conectează mai mulți agenți Premium sau Standard decât numărul de licențe contractate pentru client.

Un agent va fi considerat ca o singură licență pe durata ciclului de facturare: o licență care este Premium pe parcursul perioadei, va fi contorizată ca atare.



Înlocuirea agenților Premium cu agenți Standard

Politica de substituție permite înlocuirea licențelor Premium cu licențe Standard de agent, pentru a reduce și a elimina surplusul de licențe Standard. Acest lucru depinde de angajamentul clientului ca licențele de agent Premium să nu fie utilizate. Această determinare de substituție se efectuează zilnic. De exemplu:

- În ziua 1, dacă aveți 10 licențe Premium și 10 licențe Standard, puteți utiliza 10 licențe Standard și 10 licențe Premium. Nu veți avea nicio utilizare suplimentară.
- În ziua 2, dacă utilizați 15 licențe Standard și nicio licență Premium, puteți folosi 5 dintre alocările Premium ca parte a utilizării standard. Nu se va contoriza nicio utilizare suplimentară.
- În ziua 3, dacă utilizați 15 licențe Standard și 10 licențe Premium, puteți utiliza o capacitate suplimentară de cinci alocări standard.

- În ziua 4, dacă utilizați 1 licență Standard și 12 licențe Premium, puteți folosi un număr suplimentar de două licențe premium. Acest lucru nu afectează substituirea din ziua 2, însă alocările standard nu le pot înlocui pe cele premium.

Utilizarea portului IVR

Porturile IVR sunt utilizate atunci când contactele interacționează cu meniurile și mesaje sistemului; indiferent dacă este vorba despre autoservire sau navigați pentru a fi dirijat către un agent pentru asistență. Acestea sunt contorizate drept conexiuni simultane în interval de un minut.

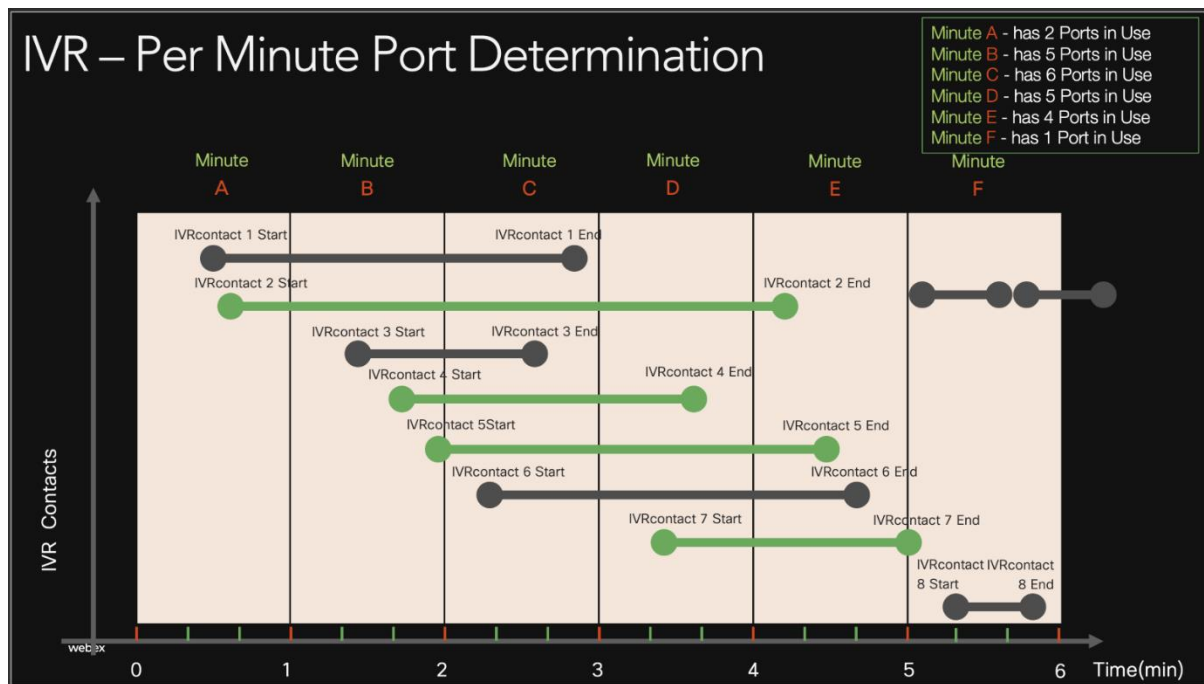
Contactele care așteaptă pur și simplu în coadă nu ocupă un port IVR.

Notă: oferta Flex include în prezent o licență cu un pachet de 2 porturi IVR pentru fiecare licență de agent, indiferent dacă este o licență Standard sau Premium și dacă este contractată sau înregistrată ca surplus.

Porturile IVR nu sunt aceleași cu drepturile de voce.

Depășirea IVR poate apărea la un nivel limitat, chiar dacă protecția la supratensiune a drepturilor vocale ar fi setată la 0.

Utilizarea IVR este calculată pentru întreaga perioadă de utilizare, iar numărul de porturi IVR asociate este scăzut din acel total, pentru a identifica orice excedent în utilizare. De asemenea, clienții pot achiziționa porturi IVR suplimentare, independente de licențele de agent.



Pentru mai multe informații despre comenzi, accesați

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