



## **Использование лицензий и информирование о потреблении в Cisco Webex Contact Center**

**Впервые опубликовано:** 2023-09-29

**Последняя публикация:** 2024-05-07

### **Штаб-квартира корпорации для Северной и Южной Америки**

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706 USA (США)

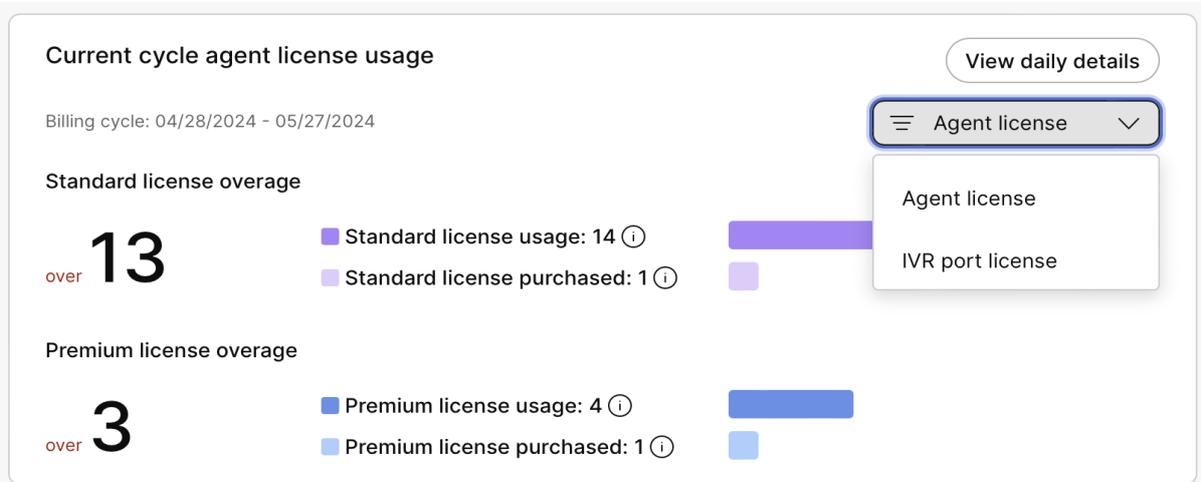
<http://www.cisco.com>, номер телефона: 408 526-4000

800 553-NETS (6387), номер факса: 408 527-0883

## Обзор

Карта текущего использования лицензий доступна на лендинговой странице Contact Center Центра Управления Узлом. С ее помощью администраторы и пользователи с доступом к главной странице Contact Center могут видеть, сколько лицензий Standard Agent и Premium Agent использовалось в подписке в течение текущего расчетного цикла. На карточке доступны сведения о расчетном цикле, количестве приобретенных лицензий и превышении их допустимого числа. Она также позволяет выбирать использование IVR лицензии. И оператор, и IVR использования предоставляются ежедневные сведения о выбранном цикле.

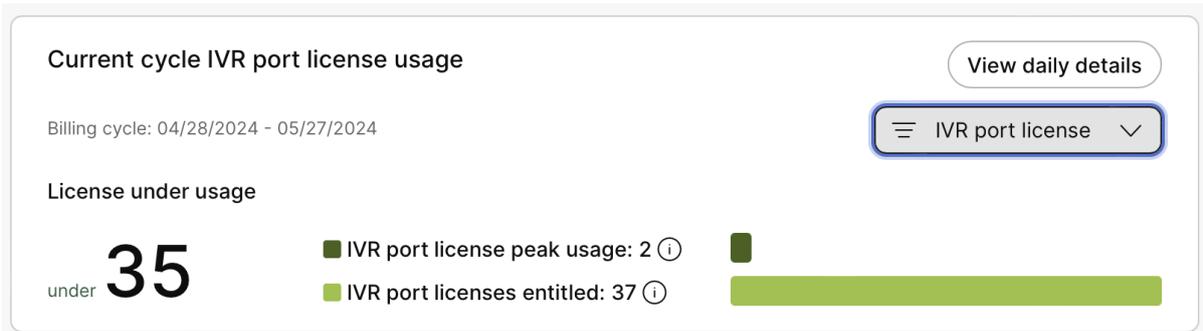
Примечание. В настоящее время эта функция доступна только в США, Великобритании и странах ЕС; но будет во всех Webex регионах контакт-центра в августе 2024 года.



Agent license usage daily detail reconciliation view

Org: DEMO [redacted] Subscription: [redacted] 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 позволяет заказчикам использовать платформы облачных контакт-центров Cisco так, чтобы использовать услуги контакта в гибкой модели. Подписки Flex предлагают SKU для сезонного чрезмерного использования ресурсов и позволяют пересматривать минимальные обязательства с учетом незапланированных потребностей, не увеличивая ежемесячное обязательство на потребление.

#### Сведения о Webex Contact Center (Webex CC)

- SKU для чрезмерного использования ресурсов добавляются к каждому заказу автоматически.
- Цены и скидки на SKU для чрезмерного использования ресурсов рассчитываются отдельно от цен и скидок на SKU по обязательству.
- SKU для чрезмерного использования ресурсов применяются при превышении количества операторов, портов и квот Webex WFO по обязательству.
- Для дополнительных ресурсов действует постоплата.
- Дополнительное использование не увеличивает обязательства по SKU.

В этом документе приводится информация об использовании и оплате дополнительных ресурсов для подписок Webex Contact Center.

#### Что мы изменили?

Мы улучшаем отслеживание и учет использования услуг Webex контакт-центра. Мы обновляем наше облачное решение контакт-центра, чтобы лучше сообщать об использовании на основании инвойсов выше, чем в подписке.

#### Что это значит для вас?

Если вы являетесь клиентом Webex контакт-центра и используете больше лицензий, чем приобрели, то вы можете иметь или скоро будете видеть перевыполнения на ваш инвойс.

В декабре 2022 года мы начали отслеживать количество операторов и выставять счета за его превышение для клиентов в США, покупающих лицензии Concurrent Agent. Начиная с февраля 2024 года, клиенты в Соединенных Штатах с IVR переадресации и/или Overage of Named Agent начали видеть использование перенашивание корма в их инвойсах. Великобритания начала выставление счетов за сверхвысокий корм для одновременных и названных операторов, а также IVR в феврале 2024 года также. Регион ЕС начнет выставление счетов за сверхвысокий корм в мае 2024 года.

Австралия, Новая Зеландия, Япония и Канада будут выставлять законопроект о перебое в сентябре 2024 года.

Эти изменения обеспечивают большую ясность и позволяют объединить данные о потреблении в Control Hub, где клиенты могут видеть информацию об использовании различных служб, таких как хранилище записей, WFO, ТСОП, службы ИИ и не только.

Где применяются эти изменения?

Если мы изначально ввели отчетность и биллинг для заказчиков в США, глобальное развертывание идет в течение 2024 финансового года компании Cisco. Пользователи старых версий Webex Contact Center не могут видеть данные об использовании до перехода на последнюю версию Webex Contact Center.

Где и когда можно просмотреть данные об использовании?

Представление «Сверка» доступно с помощью кнопки «Сведения о днях» на карточке «Текущее использование» на целевой странице Контакт-центра. Мы также работаем над внедрением возможности просмотра данных об использовании в центре партнеров.

Как определяется использование?

Период использования

Период использования и чрезмерное потребление определяются ежемесячно на основе даты выставления счета за подписку. Для выставления счетов используется время UTC. Например, если дата выставления счета за подписку приходится на 8-е число, период использования будет учитываться с 8-го числа этого месяца до 7-го числа следующего месяца.

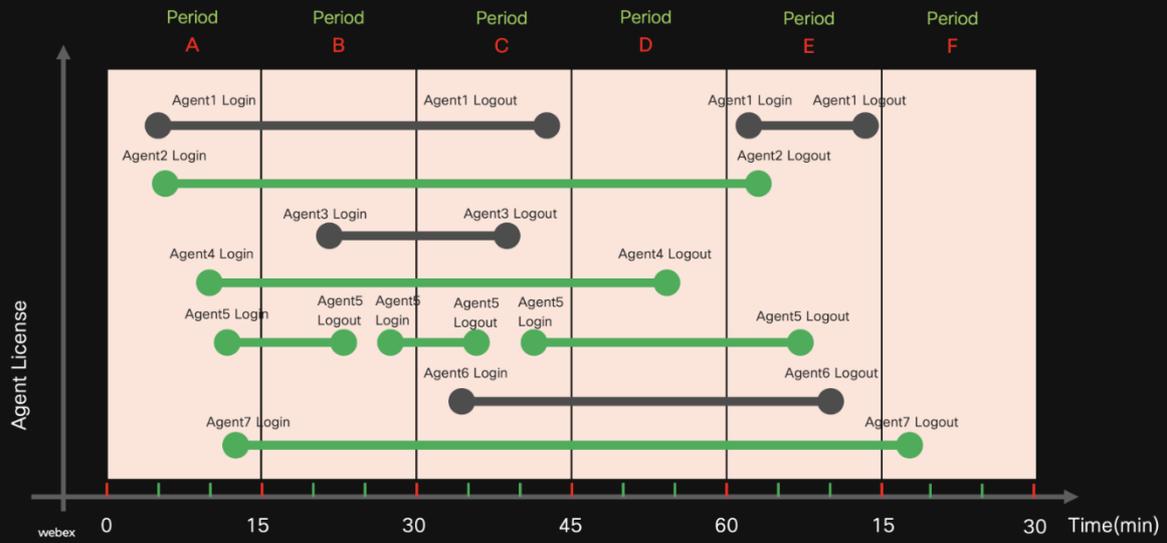
Лицензии Concurrent Agent

По модели Concurrent Agent контакт-центр может назначать любое необходимое количество операторов в соответствии с потребностями. Использование рассчитывается исходя из наибольшего количества операторов, вошедших в систему одновременно. Чтобы учесть ротации смен, использование регистрируется, когда оператор находится в системе по крайней мере одну минуту в течение каждого из четырех 15-минутных последовательных периодов выборки.

На рисунке видно, что в течение 4-го периода выборки (период D: с 45-й по 60-ю минуты) засчитаны четыре оператора, вошедших одновременно: Agent 2, Agent 4, Agent 5 и Agent 7.

# Four 15-min Consecutive Sampling Periods

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



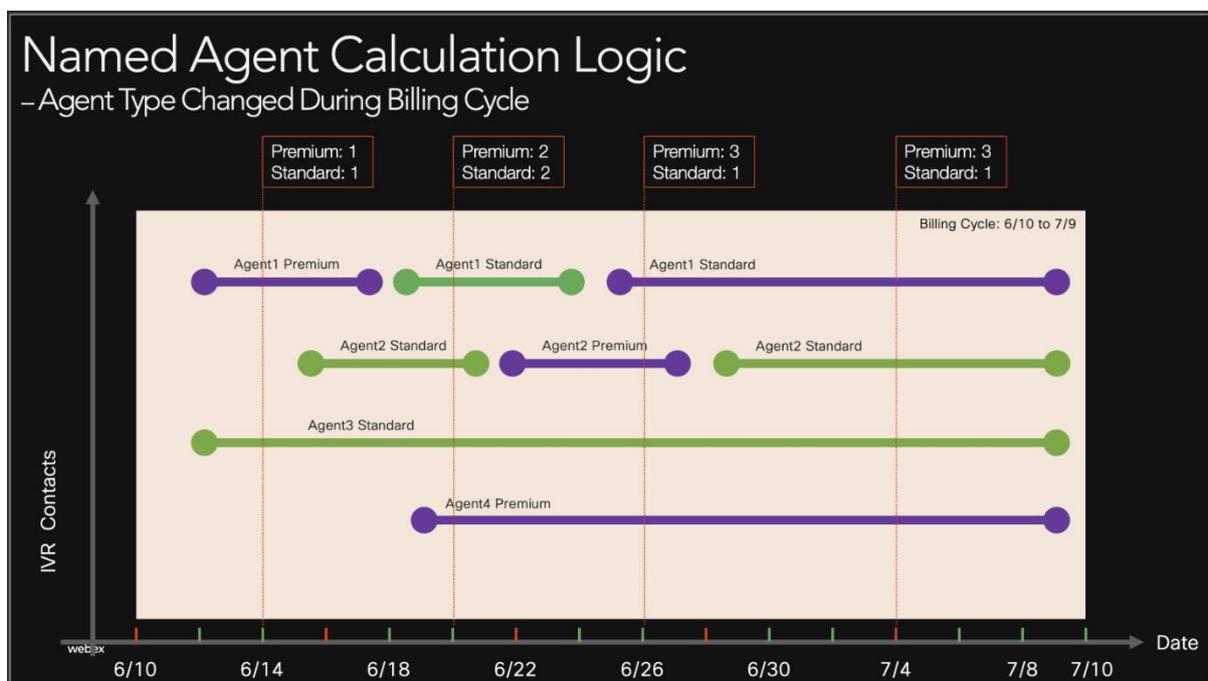
## Лицензии Named Agent

По модели Named Agent лицензия засчитывается для каждого оператора, входящего в Webex Contact Center в течение месяца (определяется с даты выставления счета за подписку).

- Если в течение месяца в систему входят 10 операторов (одного и того же типа — Standard или Premium), регистрируется использование 10 лицензий Named Agent.
- Если в течение месяца в систему входят только 6 из 10 операторов, регистрируется использование 6 лицензий Named Agent.
- Если в систему входят все 10 операторов, один из 10 операторов удаляется и создается другой оператор, который входит в систему в течение того же месяца, регистрируется использование 11 лицензий Named Agent.

Чрезмерным использованием считается ситуация, когда количество назначенных операторов типа Premium или Standard, входящих в систему, превышает количество лицензий клиента по обязательству.

Оператор будет учитываться как одна лицензия в течение расчетного цикла: если во время периода использовалась лицензия Premium, будет учитываться именно она.



## Замена лицензии Standard на Premium

В соответствии с политикой замены лицензии Standard можно заменить лицензиями Premium, чтобы уменьшить или предотвратить чрезмерное использование лицензий Standard. Это зависит от того, будет ли пользователь использовать не использованные лицензии операторов Premium. Такая замена определяется каждый день. Например:

- Предположим, у вас есть 10 лицензий Premium и 10 лицензий Standard. В первый день вы можете использовать 10 лицензий Premium и 10 лицензий Standard. Избыточное использование не применяется.
- На второй день вы используете 15 лицензий Standard и 0 лицензий Premium: можно задействовать 5 мест Premium в счет использования лицензий Standard. Избыточное использование не применяется.

- На третий день вы используете 15 лицензий Standard и 10 лицензий Premium: можно задействовать пять мест Standard в счет чрезмерного использования.
- На четвертый день вы используете 1 лицензию Standard и 12 лицензий Premium: можно задействовать две лицензии Premium в счет чрезмерного использования. Это не отменяет замены, которая произошла на второй день, но места Standard не могут заменять места Premium.

### Использование портов IVR

Порты IVR используются, когда контакты взаимодействуют с меню и диалоговыми окнами системы, например при самообслуживании или обращении за помощью к оператору. Такие взаимодействия учитываются как одновременные соединения в течение одной минуты.

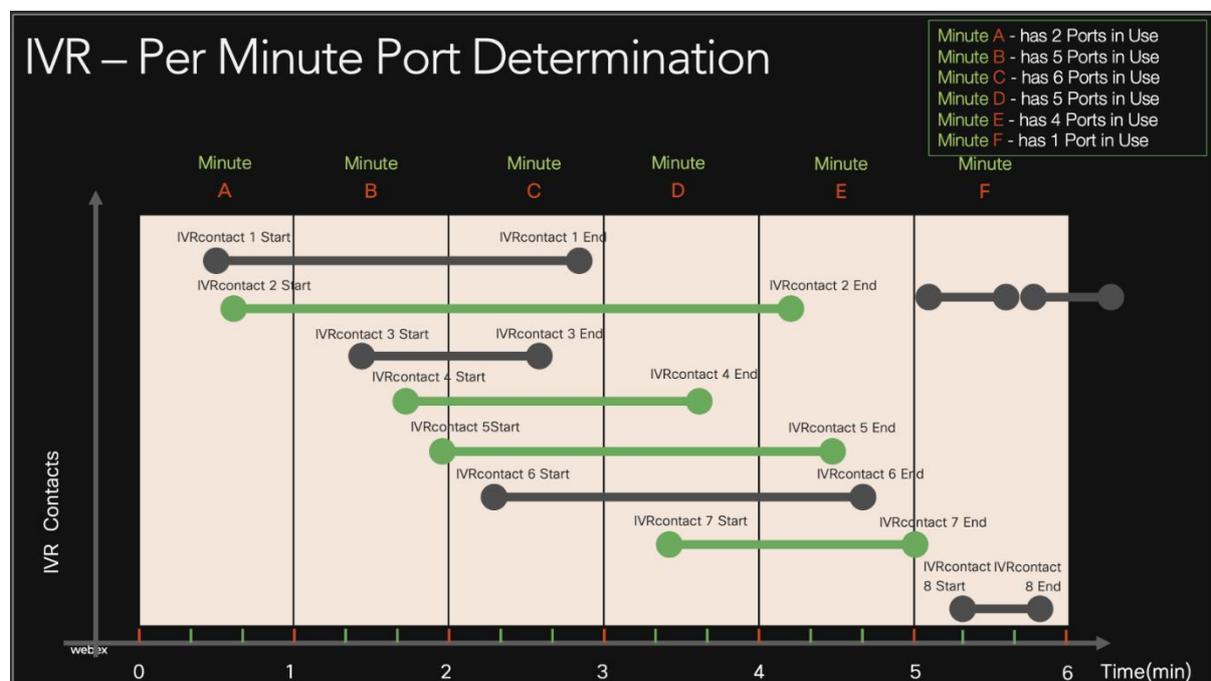
Контакты, которые просто находятся в очереди, не занимают IVR порт.

Примечание. В настоящее время предложение Flex предусматривает 2 порта IVR на каждую лицензию независимо от ее типа (Standard или Premium) и способа предоставления (по обязательству или как чрезмерное использование).

IVR порты не совпадают с правами на передачу голоса.

IVR излияние может иметь место до ограниченного уровня, даже если уровень защиты от перенапряжения голоса установлен на 0.

Использование IVR рассчитывается за весь период использования: количество выделенных портов IVR вычитается из общего количества, чтобы определить чрезмерное использование. Клиенты также могут приобрести дополнительные порты IVR независимо от лицензий операторов.



Дополнительные сведения об оформлении заказов см. на странице

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