



Cisco Webex Contact Center spotrebe licencií a vykazovaní

Prvýkrát publikované: 2023-09-29

Naposledy publikované: 2024-05-07

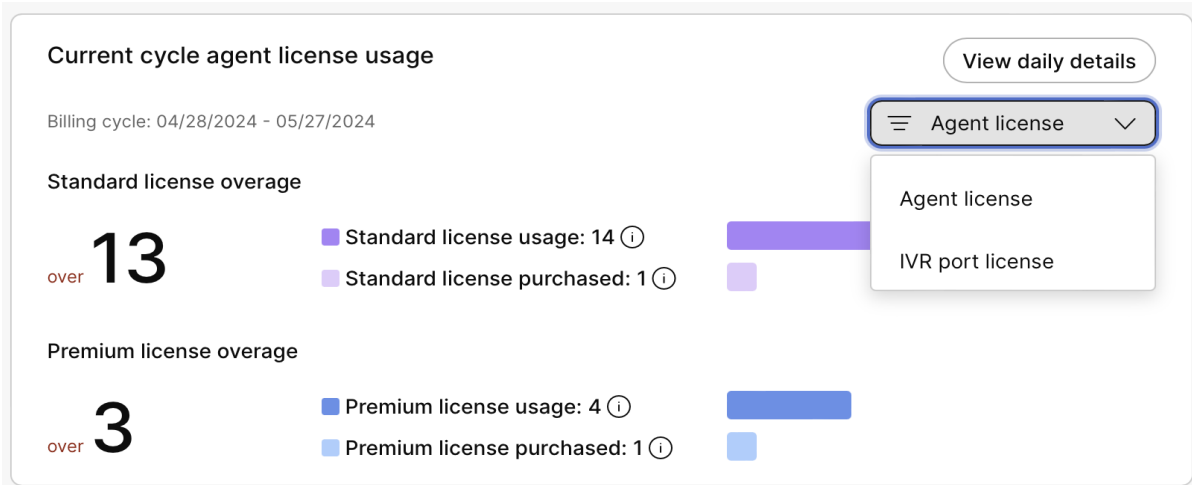
Centrála pre Ameriku

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

Prehľad

Karta aktuálneho používania licencie je k dispozícii na vstupnej stránke kontaktného centra Control Hub. Táto karta umožňuje správcovi a komukoľvek s prístupom na vstupnú stránku kontaktného centra zobraziť množstvo prémiových licencií a licencií štandardných agentov, ktoré ich predplatné použilo počas aktuálneho fakturačného cyklu. Označuje, aký je fakturačný cyklus, koľko licencií je zakúpených a či sú nad alebo pod povolenou sumou. Umožňuje tiež výber použitia IVR licencie. Použitie agenta aj IVR poskytuje denné podrobnosti o vybranom cykle.

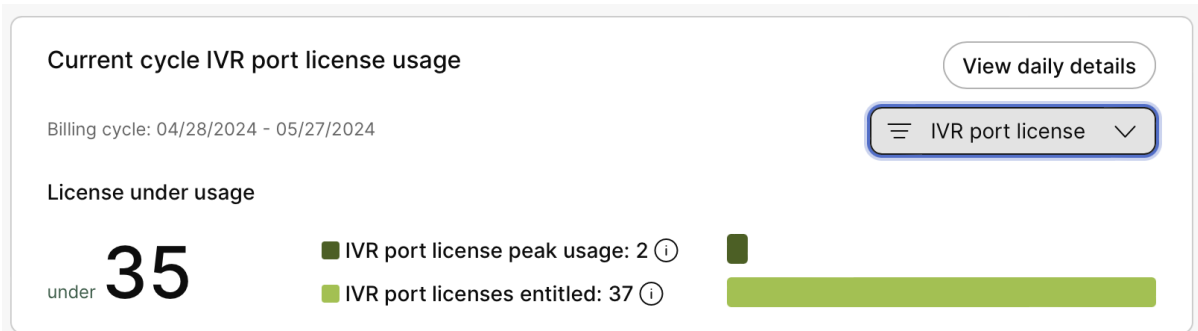
Poznámka: Táto funkcia je momentálne k dispozícii iba v regiónoch USA, Spojeného kráľovstva a EÚ. ale bude vo všetkých regiónoch Webex kontaktného centra v auguste 2024.



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 umožňuje zákazníkom, ktorí používajú platformy cloudového kontaktného centra spoločnosti Cisco:

Používajte kontaktné služby vo flexibilnom modeli. Predplatné Flex ponúka nadmerné jednotky SKU pre vaše sezónne potreby a poskytuje možnosť skontrolovať viazanú sumu pre neplánované potreby bez zvýšenia mesačného viazaného používania.

Podrobnosti o kontaktnom centre Webex (Webex CC)

- Nadmerné jednotky SKU sa pridávajú ku každej objednávke automaticky.
- Nadmerné jednotky SKU majú ceny a zľavy, ktoré sú oddelené od záväzných skladových jednotiek.
- Nadmerné jednotky SKU sa berú do úvahy pre akékoľvek použitie vyššie potvrdené hodnoty pre agentov, porty a Webex WFO.
- Prekročenie sa účtuje pozadu.
- Ďalšie použitie nezvyšuje commit pre SKU.

Tento dokument poskytuje informácie o používaní a fakturácii prekročenia Webex predplatných služby Contact Center.

[Čo sme inovovali?](#)

Zlepšujeme spôsob, akým sledujeme a využívame účet služieb Webex kontaktného centra. Aktualizujeme naše riešenie cloudového kontaktného centra, aby sme lepšie nahlasovali využitie faktúry nad rámec viazaného používania v rámci predplatného.

[Čo to pre vás znamená?](#)

Ak ste zákazníkom Webex kontaktného centra a využívate viac licencií, než ste si zakúpili, na faktúre môžete mať alebo čoskoro uvidíte poplatky za prekročenie limitu.

Americkí zákazníci, ktorí si zakúpia súběžných agentov, začali sledovať a fakturovať počet svojich agentov nad rámec svojich viazaných súm vo faktúrach z decembra 2022. Od februára 2024 začali zákazníci v Spojených štátoch s nadmerným IVR a/ prekročením menovaných agentov vo svojich faktúrach zaznamenávať nadmerné využitie. Spojené kráľovstvo začalo fakturovať prekročenie pre súběžných a menovaných agentov, ako aj IVR vo faktúrach z februára 2024. Región EÚ začne fakturovať prekročenie v máji 2024. Austrália, Nový Zéland, Japonsko a Kanada budú v septembri 2024 účtovať prekročenie.

Ide o súčasť väčšieho úsilia o prehľadnosť a konsolidáciu údajov o používaní do Control Hubu, kde zákazníci môžu vidieť spotrebu rôznych služieb, ako je ukladanie záznamov, WFO, PSTN, služby AI a ďalšie.

Kde je to k dispozícii?

Zatiaľ čo sme pôvodne implementovali vykazovanie a fakturáciu nadmerného množstva pre zákazníkov v Spojených štátoch, globálne nasadenie prebieha počas fiškálneho roka 2024 spoločnosti Cisco. Zákazníci, ktorí používajú staršie verzie služby Webex Contact Center, neuvidia údaje o používaní, kým nemigrujú na najnovšiu verziu Webex kontaktného centra.

Kedy a kde si môžem pozrieť svoje údaje o používaní?

Zobrazenie Vyrovnanie je k dispozícii pomocou tlačidla Podrobnosti o dennom dni na karte Aktuálne využitie na vstupnej stránke kontaktného centra. Pracujeme tiež na implementácii možnosti zobrazovania údajov o používaní v Centre partnerov.

Ako sa určuje používanie?

Doba používania

Obdobie používania a určenie prekročenia je mesačné na základe dátumu fakturácie vášho predplatného. pre fakturáciu sa čas počíta ako UTC. Ak je napríklad dátum fakturácie predplatného 8 deň v mesiaci, obdobie používania je od 8 . dňa tohto mesiaca do 7 dňa nasledujúceho mesiaca.

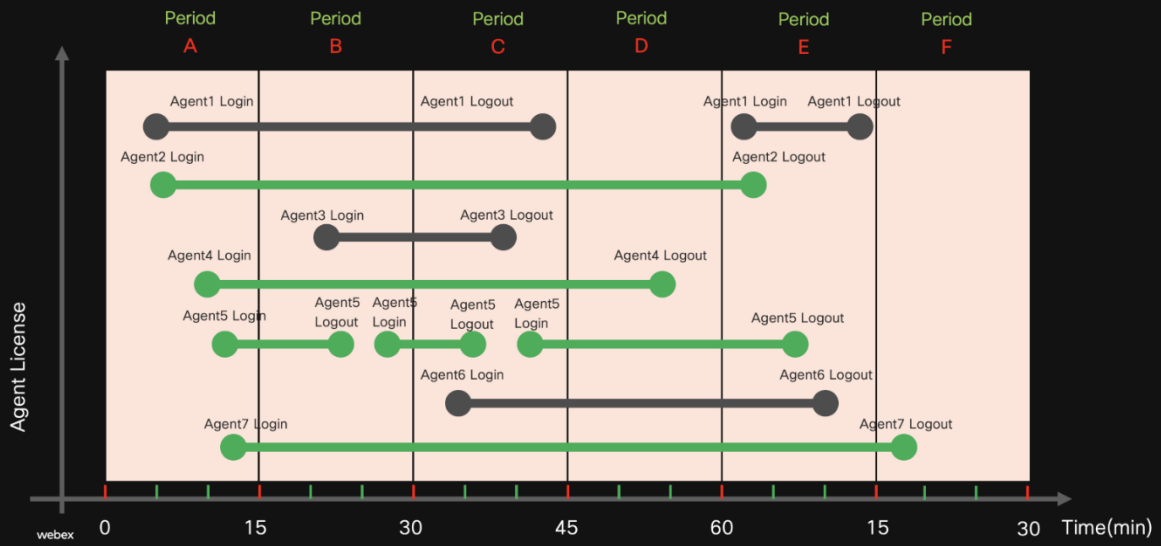
Súbežní agenti

Model súbežného agenta umožňuje kontaktnému centru priradiť ľubovoľný počet agentov na základe požiadaviek. Využitie sa počíta ako najvyšší počet súčasne prihlásených agentov. Aby sa prispôbili zmenám zmien, počítanie agenta ako používania znamená, že agenti boli prihlásení aspoň jednu minútu počas každej zo štyroch 15-minútových po sebe nasledujúcich periód vzorkovania.

Ilustrácia ukazuje, že počas 4. časovej vzorky (obdobie D: minúty 45 až 60) sa spočítavajú agenti 2, agent 4, agent 5 a agent 7; celkom štyri súbežné činitele.

Four 15-min Consecutive Sampling Periods

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



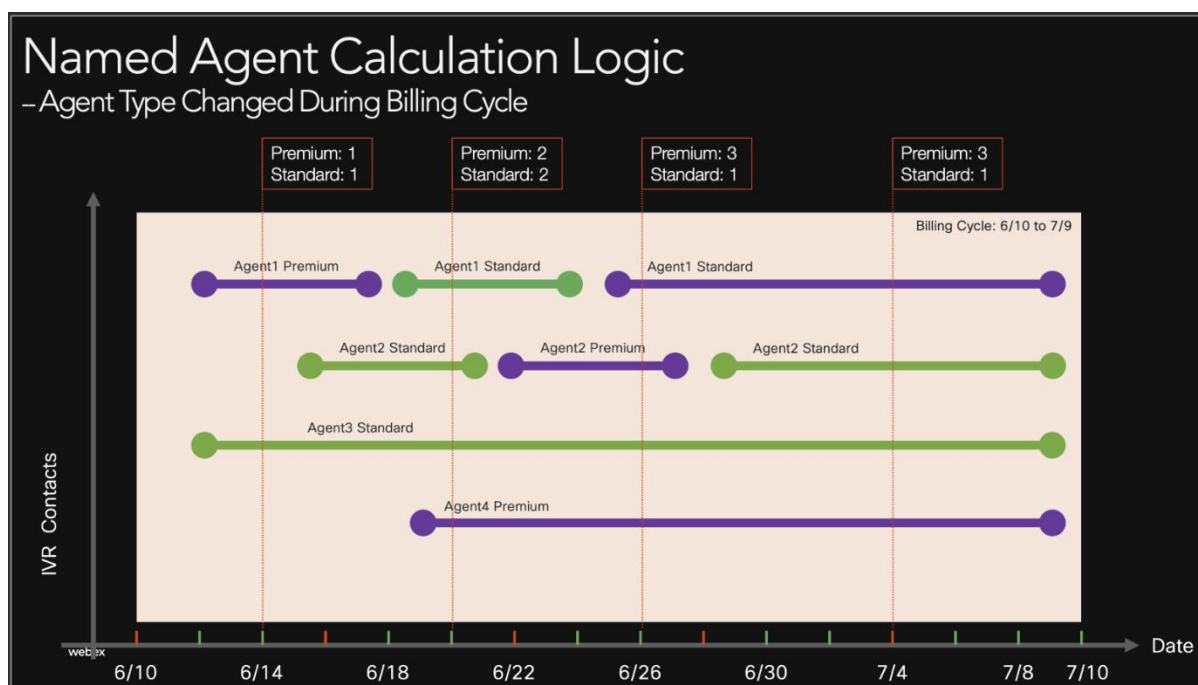
Menovaní agenti

V modeli pomenovaného agenta sa licencia počíta pre každého agenta, ktorý sa prihlási do Webex kontaktného centra počas mesiaca (určené od dátumu fakturácie predplatného).

- Ak sa počas mesiaca prihlási 10 agentov (rovnakého typu - Standard alebo Premium); Používa sa 10 menovaných agentov.
- Ak sa počas mesiaca prihlási iba 6 z 10 agentov, použije sa 6 menovaných agentov.
- Ak sa prihlási všetkých 10 agentov a jeden z 10 agentov bude vymazaný a vytvorí sa ďalší agent, ktorý sa tiež prihlási počas toho istého mesiaca; Používa sa 11 menovaných agentov.

Prekročenie nastáva, keď je priradených a prihlásených viac agentov Premium alebo Standard, ako je počet licencií viazaných pre zákazníka.

Agent sa bude počítať iba ako jedna licencia počas fakturačného cyklu: raz Premium počas Obdobia; počítané ako poistné.



Prémia za náhradu štandardného agenta

Politika nahrádzania umožňuje licenciám prémiových agentov nahradiť licencie štandardného agenta s cieľom znížiť alebo eliminovať nadmerný počet štandardných licencií. Závisí to od toho, či sa zákazník zaviazal, že licencie Premium agenta sa nepoužijú. Toto substitučné stanovenie sa vykonáva denne. Napríklad:

- V deň 1, ak máte 10 prémiových a 10 štandardných licencií, môžete použiť 10 štandardných a 10 prémiových licencií. Nebudete mať žiadne prekročenie.
- Ak v etape 2 použijete 15 štandardných a žiadne prémiové licencie, môžete použiť 5 prémiových licencií ako štandardné využitie. Nebudete dostávať prekročenie.
- Ak v deň 3 používate 15 licencií Standard a 10 Premium, môžete použiť viac ako päť štandardných licencií.

- Ak v deň 4 používate 1 licenciu Standard a 12 Premium, môžete použiť viac ako dve prémiové licencie. To nevyklučuje striedanie, ku ktorému došlo v deň 2, ale štandardné sedadlá nemôžu nahradiť prémium.

Využitie portu IVR

IVR porty sa používajú pri interakcii kontaktov s ponukami a výzvami systému; či už ide o samoobslužné alebo navigačné služby, ktoré sú smerované k agentovi so žiadosťou o pomoc. Počítajú sa ako súčasné spojenia do jednej minúty.

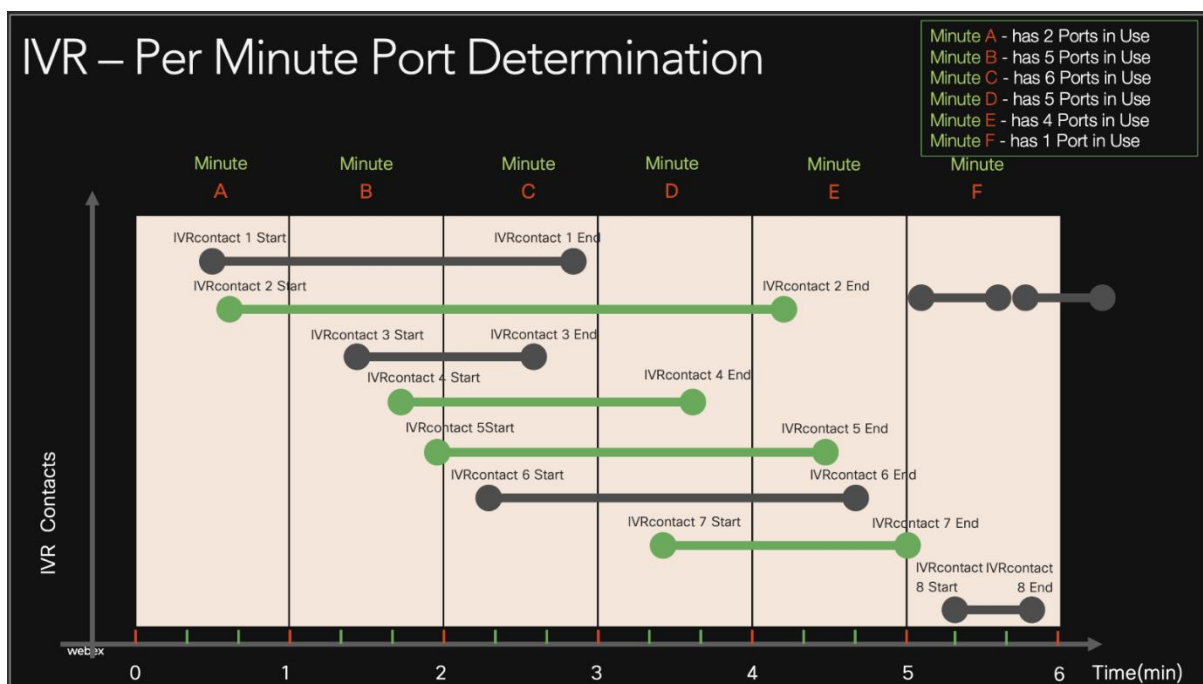
Kontakty, ktoré jednoducho čakajú vo fronte, nezaberajú IVR port.

Poznámka: Ponuka Flex v súčasnosti spája 2 porty IVR pre každú licenciu agenta bez ohľadu na to, či ide o štandardnú alebo prémiovú licenciu a či bola spáchaná alebo vznikla ako prekročenie.

Porty IVR nie sú rovnaké ako hlasové nároky.

IVR Prekročenie úrovne sa môže vyskytnúť na obmedzenej úrovni, aj keď bola ochrana pred prepätím hlasových nárokov nastavená na hodnotu 0.

IVR využitie sa sčítava za obdobie používania a od tohto celkového počtu sa odpočíta počet portov zoskupených IVR, aby sa zistilo, či nedošlo k nadmernému používaniu. Zákazníci si tiež môžu zakúpiť ďalšie porty IVR nezávisle od licencií agenta.



Falebo viac informácií o objednávaní nájdete v #

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