



Cisco Webex Contact Center poraba licenc in poročanje

Prvič objavljeno: 2023-09-29

Nazadnje objavljeno: 2024-05-07

Sedež v Ameriki

Cisco Systems, Inc.

170 Zahodna Tasmanova vožnja

San Jose, CA 95134-1706 ZDA

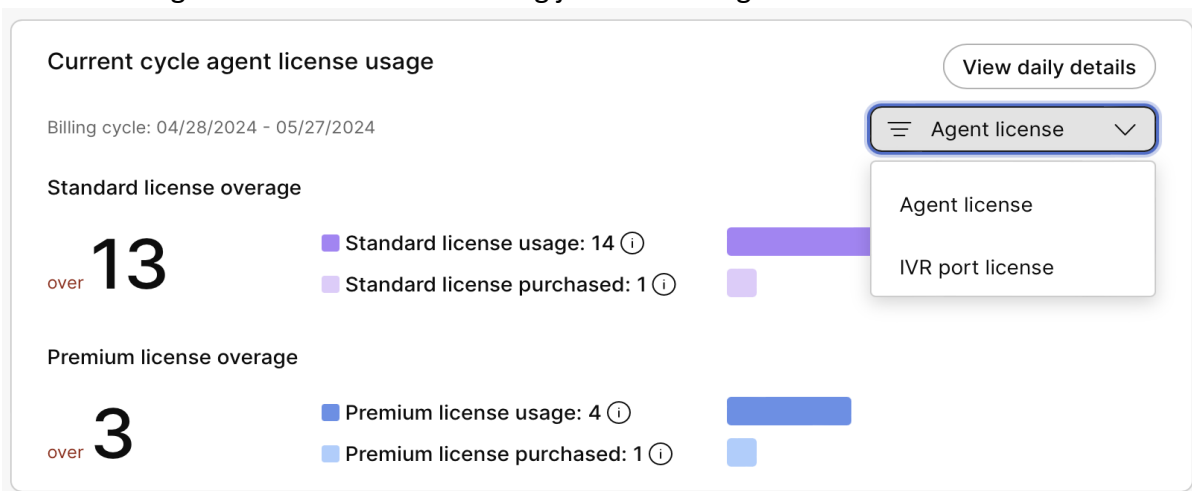
<http://www.cisco.com> Tel: 408 526-4000

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

Pregled

Kartica trenutne uporabe licence je na voljo na ciljni strani središča za stike nadzornega središča. Ta kartica skrbnikom in vsem, ki imajo dostop do ciljne strani središča za stike, omogoča, da si ogledajo količino licenc Premium in standardnih posrednikov, ki jih je njihova naročnina porabila v trenutnem obračunskem obdobju. Označuje, kakšno je obračunsko obdobje, koliko licenc je kupljenih in ali so prekoračene ali pod dovoljenim zneskom. Omogoča tudi izbiro uporabe IVR licenc. Uporaba agenta in IVR zagotavljata dnevne podrobnosti izbranega cikla.

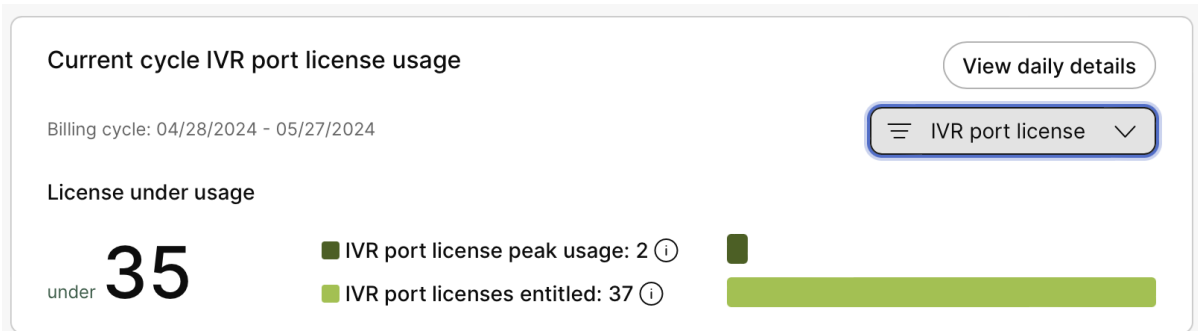
Opomba: ta funkcija je trenutno na voljo samo v regijah ZDA, Združenega kraljestva in EU; vendar bo avgusta 2024 v vseh Webex regijah kontaktnega centra.



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 Kontaktno središče Flex strankam, ki uporabljajo platforme Ciscovega središča za stike v oblaku, omogoča: uporabljati kontaktne storitve v prilagodljivem modelu. Naročnine na Flex ponujajo inventarne številke za vaše sezonske potrebe in omogočajo pregled dodeljenega zneska za nenačrtovane potrebe, ne da bi povečali mesečno predano uporabo.

Podrobnosti o Webex kontaktnem centru (Webex CC)

- Inventarne številke Overage se samodejno dodajo vsakemu naročilu.
- Inventarne številke prekomernih števil imajo cene in popuste, ki so ločeni od potrjenih inventarnih števil.
- Inventarne številke prekoračitve se upoštevajo za vsako uporabo nad dodeljenimi vrednostmi za posrednike, vrata in Webex WFO.
- Prekoračitev se zaračuna v zamudi.
- Dodatna uporaba ne poveča veljavnosti inventarnih števil.

V tem dokumentu so informacije o uporabi in predolgem obračunavanju za naročnine Webex središča za stike.

Kaj smo nadgradili?

Izboljšujemo način sledenja in uporabe računa za storitve Webex kontaktnega centra. Posodabljammo rešitev središča za stike v oblaku, da bi boljše poročali o uporabi računa, ki presega predvideno uporabo naročnine.

Kaj to pomeni za vas?

Če ste stranka Webex središča za stike in uporabljate več licenc, kot ste jih kupili, boste morda imeli ali boste kmalu videli previsoke stroške na računu.

Stranke v ZDA, ki kupijo sočasne agente, so na računih decembra 2022 začele spremljati število svojih agentov in jih zaračunavati za prekoračitev nad dodeljenimi zneski. Od februarja 2024 so stranke v Združenih državah z IVR prekomernimi vrednostmi in / prekomernimi imenovanimi agenti začele opažati prekomerno uporabo na svojih računih. Združeno kraljestvo je začelo izdajati račune za presežke za sočasne in imenovane agente ter IVR tudi na računih februarja 2024. Regija EU bo izdajanje računov za presežke začela maja 2024.

Avstralija, Nova Zelandija, Japonska in Kanada bodo septembra 2024 vse zaračunale presežke.

To je del večjih prizadevanj za zagotavljanje jasnosti in konsolidacije podatkov o uporabi v Control Hub, kjer lahko stranke vidijo uporabo različnih storitev, kot so snemanje pomnilnika, WFO, PSTN, AI storitve in druge.

[Kje je to na voljo?](#)

Medtem ko smo sprva uvedli poročanje o prekomernih zneskih in obračunavanje za stranke v Združenih državah, globalno uvajanje poteka v poslovnem letu 2024. Stranke Webex ki uporabljajo starejše različice središča za stike, si ne morejo ogledati podatkov o uporabi, dokler ne izvedejo selitve v najnovejšo različico središča za stike Webex.

[Kdaj in kje si lahko ogledam podatke o uporabi?](#)

Pogled usklajevanja je na voljo v gumbu »Dnevne podrobnosti« na kartici Trenutna uporaba na ciljni strani središča za stike. Prizadevamo si tudi za uvedbo možnosti, da so podatki o uporabi vidni v središču Partner.

[Kako je določena uporaba?](#)

[Obdobje uporabe](#)

Obdobje uporabe in določanje prekoračitev je mesečno glede na datum obračuna vaše naročnine; za obračunavanje se čas izračuna kot UTC. Če je na primer datum obračunavanja naročnine 8. v mesecu, je obdobje uporabe od 8. v tem mesecu do 7. v naslednjem mesecu.

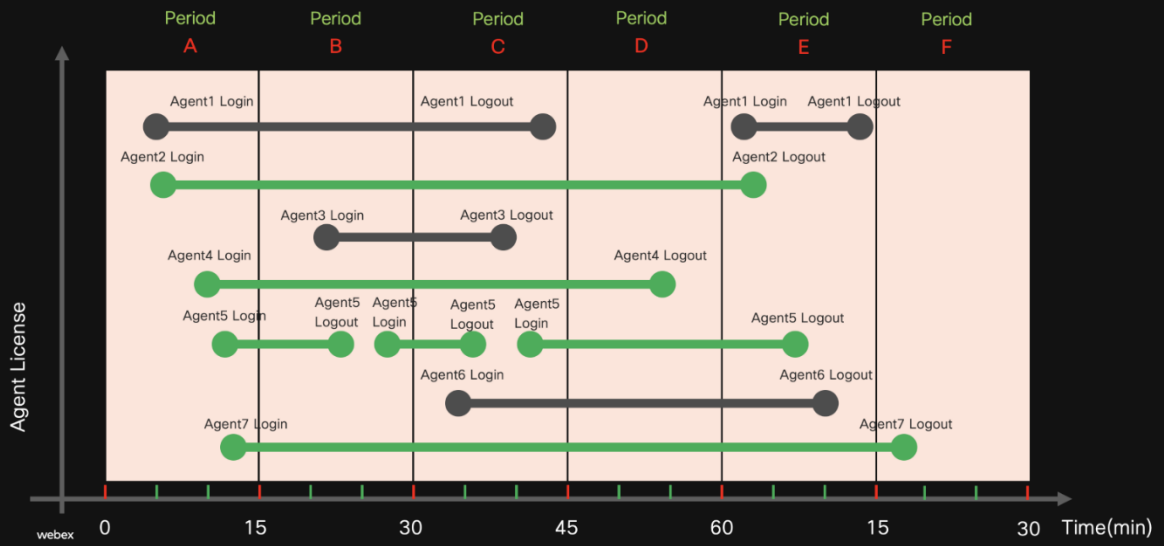
[Sočasni agenti](#)

Model sočasnega agenta omogoča kontaktnemu centru, da dodeli poljubno število agentov glede na zahteve. Uporaba se šteje kot največje število hkrati prijavljenih agentov. Da bi se prilagodili spremembam izmen, štetje agenta kot uporabe pomeni, da so bili agenti prijavljeni vsaj eno minuto v vsakem od štirih 15-minutnih zaporednih obdobj vzorčenja.

Na sliki je prikazano, da se med 4. časovnim vzorcem (obdobje D: minute 45 do 60) štejejo agent 2, agent 4, agent 5 in agent 7; skupno štiri sočasne agente.

Four 15-min Consecutive Sampling Periods

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



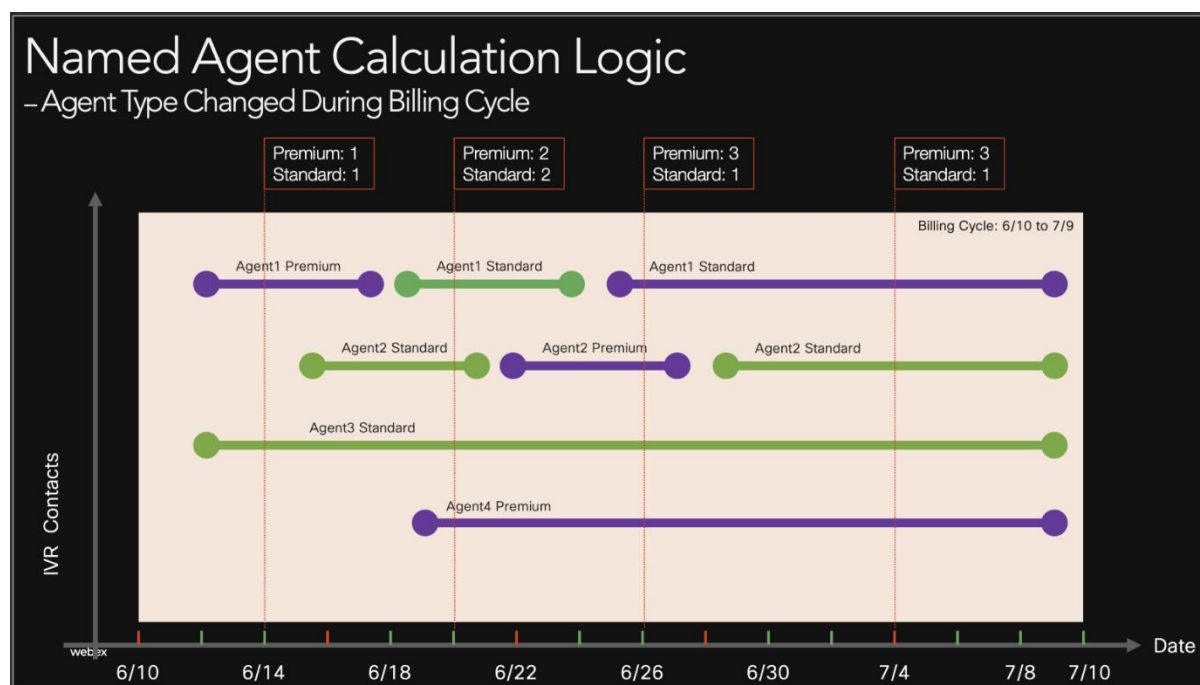
Imenovani agenti

V modelu imenovanega posrednika se licenca šteje za vsakega posrednika, ki se v mesecu vpiše v središče za stike Webex (določi se na podlagi datuma obračunavanja naročnine).

- Če se v mesecu prijavi 10 agentov (iste vrste - Standard ali Premium); Uporabljenih je 10 imenovanih agentov.
- Če se v mesecu prijavi le 6 od 10 agentov, se uporablja 6 imenovanih agentov.
- Če se prijavi vseh 10 posrednikov in je izbrisan eden od 10 posrednikov in se ustvari drug posrednik, ki se prav tako vpiše v istem mesecu; Uporabljenih je 11 imenovanih agentov.

Do prekoračitve pride, ko je dodeljenih in prijavljenih več agentov Premium ali Standard, kot je število licenc, dodeljenih stranki.

Posrednik se bo v obračunskem obdobju štel samo kot ena licenca: enkrat Premium v obdobju; šteje se kot premija.



Premija za nadomestitev standardnega sredstva

Pravilnik o zamenjavi omogoča licencam posrednikov Premium, da nadomestijo standardne licence posrednikov, da zmanjšajo ali odpravijo prekomerne količine standardnih licenc. To je odvisno od tega, ali stranka zaveže licence za posrednike Premium, ki niso uporabljene. To določanje substitucije poteka vsak dan. Na primer:

- Če imate 10. dan licenc Premium in 10 Standard, lahko uporabite 10 standardnih in 10 premium licenc. Ne boste imeli prekoračitve.
- Na 2. dan, če uporabljate licence 15 Standard in brez licenc Premium, lahko kot standardno uporabo uporabite 5 sedežev premium. Ne boste prejeli prekoračitve.
- Na 3. dan, če uporabljate 15 licenc Standard in 10 Premium, lahko uporabite več kot pet standardnih sedežev.

- Na 4. dan, če uporabljate 1 standardno in 12 premium licenc, lahko uporabite več kot dve premium licenci. To ne zanika zamenjave, ki se je zgodila na 2. dan, vendar standardni sedeži ne morejo nadomestiti premije.

Uporaba vrat IVR

IVR vrata se uporabljajo, ko stiki komunicirajo z meniji in pozivi sistema; ne glede na to, ali delajo samopostrežno storitev ali navigacijo, da se preusmerijo k agentu za pomoč. Štejejo se kot sočasne povezave v eni minuti.

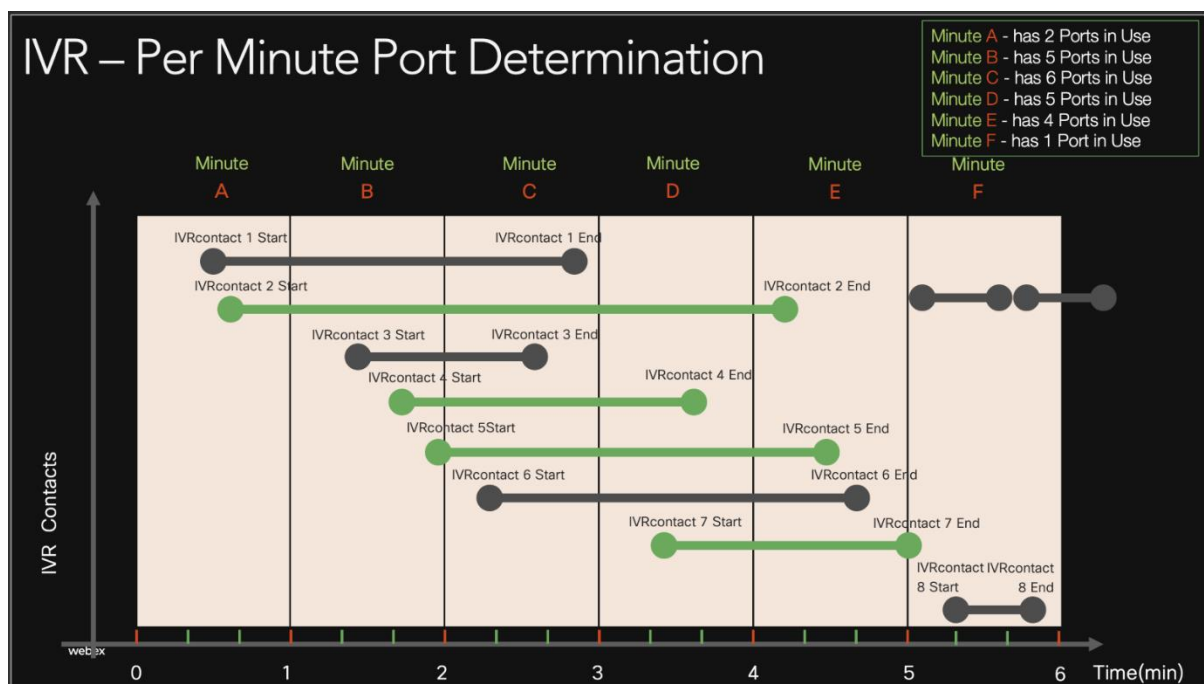
Stiki, ki preprosto čakajo v čakalni vrsti, ne zasedajo IVR vrat.

Opomba: Ponudba Flex trenutno vsebuje 2 IVR vrat za vsako licenco posrednika, ne glede na to, ali gre za standardno ali premium licenco in ali je zavezana ali nastala kot prekomerna licenca.

IVR Vrata niso enaka glasovnim pravicam.

IVR Prekoračitev se lahko pojavi na omejeni ravni, tudi če je bila zaščita pred prenapetostjo glasovne upravičenosti nastavljena na 0.

IVR uporaba se sešteje v obdobju uporabe, število združenih IVR vrat pa se odšteje od te vsote, da se ugotovi, ali je uporaba prekomerna. Stranke lahko kupijo tudi dodatna vrata IVR, ki niso odvisna od licenc zastopnika.



Fali več informacij o naročanju, glejte

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