

Cisco Webex Contact Center upotreba licence i izveštavanje

Prvi put objavljeno: 2023-09-29

Poslednje izmene: 2024-11-7

Sedište u Americi

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706 USA

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

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

SPECIFIKACIJE I INFORMACIJE VEZANE ZA PROIZVOD U OVOM UPUTSTVU MOGU SE MENJATI BEZ OBAVEŠTENJA. VERUJE SE DA SU SVE IZJAVE, INFORMACIJE I PREPORUKE U OVOM UPUTSTVU TAČNE, ALI SU PREDSTAVLJENE BEZ BILO KOJE VRSTE GARANCIJE, IZRIČITE ILI PODRAZUMEVANE. KORISNICI MORAJU PREUZETI PUNU ODGOVORNOST ZA SVOJU UPOTREBU BILO KOG PROIZVODA.

SOFTVERSKA LICENCA I OGRANIČENA GARANCIJA ZA PRATEĆI PROIZVOD SU NAVEDENE U PAKETU INFORMACIJA KOJI JE ISPORUČEN SA PROIZVODOM I OVDE UKLJUČENE KAO REFERENCA. AKO NE MOŽETE DA PRONAĐETE LICENCU ZA SOFTVER, KONTAKTIRAJTE SVOG PREDSTAVNIKA KOMPANIJE CISCO DA BISTE DOBILI ODGOVARAJUĆI PRIMERAK.

Cisco implementacija TCP kompresije zaglavlja je adaptacija programa koji je razvio Univerzitet Kalifornije u Berkliju (UCB) kao deo UCB-ove verzije UNIKS operativnog sistema u javnom domenu. Sva prava rezervisana. Autorska prava © 1981, Regenti Univerziteta u Kaliforniji.

BEZ OBZIRA NA BILO KOJU DRUGU GARANCIJU OVDE, SVI DOKUMENTI FAJLOVI I SOFTVER OVIH DOBAVLJAČA SU OBEZBEĐENI "KAO ŠTO JE" SA SVIM GREŠKAMA. CISCO I GORE NAVEDENI DOBAVLJAČI ODRIČU SE SVIH GARANCIJA, IZRAŽENIH ILI IMPLICITNIH, UKLJUČUJUĆI, BEZ OGRANIČENJA, ONE O PRODAJI, POGODNOSTI ZA ODREĐENU SVRHU I NEKRŠENJU ILI KOJE PROIZILAZE IZ TOKA POSLOVANJA, UPOTREBE ILI TRGOVINSKE PRAKSE.

NI U KOM SLUČAJU CISCO ILI NJEGOVI DOBAVLJAČI NEĆE BITI ODGOVORNI ZA BILO KAKVE INDIREKTNE, POSEBNE, POSLEDIČNE ILI SLUČAJNE ŠTETE, UKLJUČUJUĆI, BEZ OGRANIČAVANJA, GUBITAK DOBITKA ILI GUBITAK ILI ŠTETU KOJI NASTANE KOJI NASTANE ILI JE NJEGOVI DOBAVLJAČI OBAVEŠTENI O MOGUĆNOSTI TAKVE ŠTETE.

Nijedna adresa Internet protokola (IP) i telefonski brojevi koji se koriste u ovom dokumentu nemaju nameru da budu stvarne adrese i brojevi telefona. Svi primeri, izlaz komandnog prikaza, dijagrami topologije mreže i druge figure uključene u dokument prikazani su samo u ilustrativne svrhe. Svako korišćenje stvarnih IP adresa ili telefonskih brojeva u ilustrativnom sadržaju je nenamerno i slučajno.

Sve štampane kopije i duplikati mekih kopija smatraju se nekontrolisanim kopijama i originalna onlajn verzija treba da se odnosi na najnoviju verziju.

Cisco ima više od 200 kancelarija širom sveta. Adrese, brojevi telefona i brojevi faksa navedeni su na veb lokaciji Cisco na # www.cisco.com/go/offices.

Cisco i Cisco logo su zaštitni znaci ili registrovani zaštitni znaci kompanije Cisco i/ili njegovih podružnica u SAD-u i drugim zemljama. Da biste videli listu Cisco zaštitnih znakova, idite na ovaj URL: www.cisco.com/go/trademarks. Pomenuti zaštitni znakovi trećih strana su vlasništvo njihovih vlasnika. Upotreba reči partner ne podrazumeva partnerski odnos između Cisco i bilo koje druge kompanije. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Sva prava zadržana.

Sadržaj

About This Guide	4
Introduction	4
Webex Contact Center (Webex CC) Subscription details	4
View Units of Usage against Entitlement	4
Current Usage Card on Control Hub's Contact Center Landing Page	4
Agent License Usage card	5
IVR port License Usage card	5
The Reconciliation 'Daily Detail' view	5
Multiple Subscriptions	6
How is usage determined?	6
Usage Period	6
Concurrent agents	6
Named Agents	7
Premium for Standard agent substitution	7
IVR Port usage	7
Voice Entitlement and Surge Protection related to Assigned not Used	8
Webex Contact Center Webex Connect Digital Channel usage	9
Frequently Asked Questions (FAQs)	9
1. How can we prevent agent overage charges?	9
2. Is there a way to avoid IVR port overage charges?	9
3. Can purchasing additional IVR ports stop overages?	9
4. Can't the surge protection feature prevent IVR port overage?	10
5. What does an invoice look like?	11
6. We saw the Usage Card Reconciliation data, and still want to know how to dispute an invoice.	11
Appendix	12
Related Documents	12

O ovom vodiču

Ovaj vodič opisuje kako licencirati podatke o korišćenju i izveštavanje za Cisco Webex Contact Center.

Ovaj vodič je prvenstveno namenjen Webex CC partnerima i pružaocima usluga koji će koristiti licence kontakt centra. Publika ovog dokumenta treba da bude upoznata sa aplikacijama Cisco kontakt centra i opštim tehnikama Tech Refresh Upgrade.

Uvod

Pregled podataka o korišćenju licence i izveštavanja za Webex kontakt centar

Kao klijent Webex kontakt centra, vi ste u srcu naše posvećenosti pružanju usluge koja je i sveobuhvatna i fleksibilna kako bi odgovarala jedinstvenim zahtevima vašeg poslovanja. Pružamo spektar usluga dizajniranih oko različitih struktura naplate, od pretplatničkih planova koji uključuju određeni broj uslužnih jedinica do modela plaćanja po upotrebi koji vam pružaju prilagodljivost koju vaše poslovanje može zahtijevati.

Naša posvećenost se proteže na to da budete uvek dobro informisani o korišćenju usluga. Uz stalna poboljšanja naših sistema, način na koji pristupate i angažujete se sa podacima o korišćenju je postavljen da se poboljša. To znači detaljnije podatke, dublje uvide i poboljšane kontrole koje su od suštinskog značaja za efikasno upravljanje naplatom.

Preduzimamo korake da poboljšamo način na koji pratimo i objašnjavamo korišćenje usluga Webex Contact Center-a. Konkretno, fokusiramo se na poboljšanje našeg rešenja za kontakt centar u oblaku kako bismo pružili preciznije izveštavanje o korišćenju faktura koje prevazilazi izvršenu upotrebu u vašoj pretplati.

Ovaj dokument obezbeđuje informacije o upotrebi i prekoračenju naplate za Webex Contact Center pretplate. Takođe služi kao vodič o tome kako možete pronaći i tumačiti potrošnju usluga za svoje pretplate.

Kako naše mogućnosti izveštavanja napreduju, ažuriraćemo ovaj dokument kako bismo vas informisali o najnovijim dostignućima, osiguravajući da imate najnovije i korisne informacije na dohvat ruke.

Webex Kontakt centar (Webex CC) Detalji pretplate

- Prekoračeni SKU-ovi se dodaju na svaki nalog automatski.
- Prekoračeni SKU-ovi imaju cene i popuste koji su odvojeni od uplaćenih SKU-ova.
- Prekoračeni SKU-ovi se računaju za svaku upotrebu iznad uplaćenih vrednosti za agente, portove i Webex WFO.
- Prekoračenje se naplaćuje u oblastima.
- Dodatna upotreba ne povećava uplatu za SKU-ove.

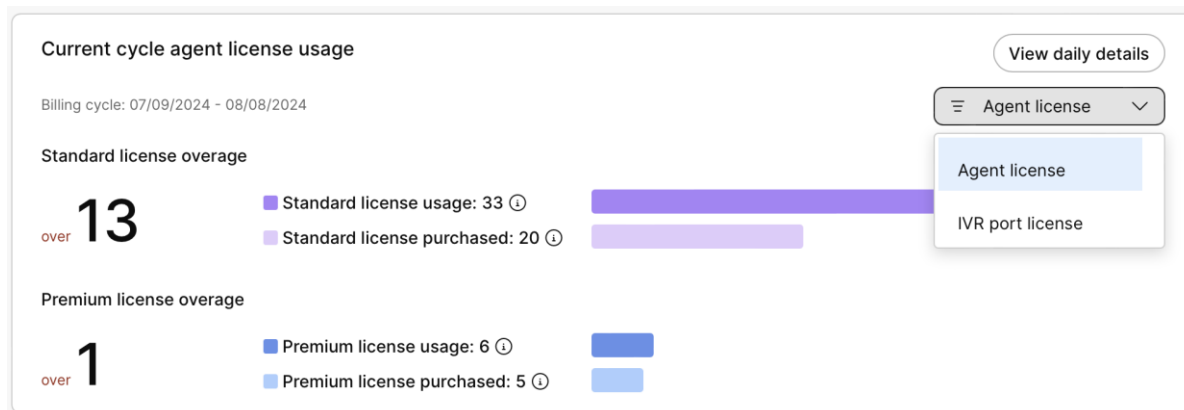
Pogledaj jedinice korišćenja u odnosu na pravo

Opisane mogućnosti su dostupne globalno za pretplate na Webex Contact Center.

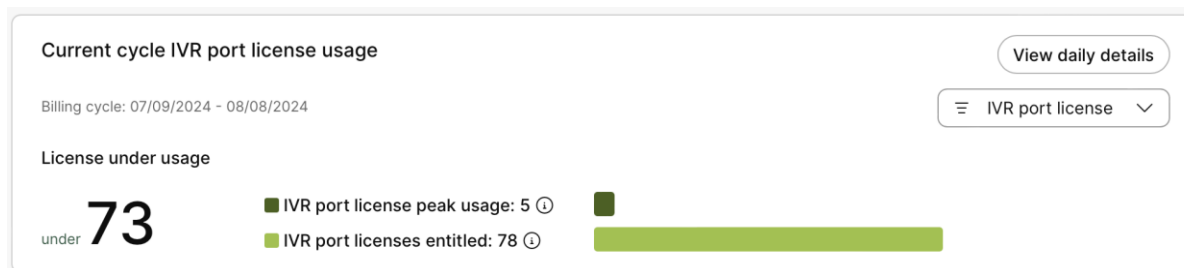
Trenutna upotreba kartica na odredišnoj stranici kontakt centra Control Hub-a

Ova kartica omogućava administratorima i svima koji imaju pristup odredišnoj stranici Kontakt centra da vide količinu Premium i Standard licenci za agente koje je njihova pretplata koristila tokom tekućeg obračunskog ciklusa. Ovo označava o kom se ciklusu za naplatu radi, koliko licenci je kupljeno i da li su preko ili ispod dozvoljenog iznosa. Takođe omogućava izbor upotrebe IVR licence. I upotreba agenta i IVR-a pružaju dnevne detalje o odabranom ciklusu.

Agent Licenca Upotreba kartica



IVR port Licenca Upotreba kartica



Pomirenje 'Dnevni detalj' pogled

Dugme **Dnevni detalji** na kartici Trenutna upotreba na određenoj stranici Kontakt centra omogućava pristup detaljima dnevnog nivoa koji se odnose na vaše pretplate i njihove cikluse naplate. Takođe radimo na implementaciji mogućnosti da podaci o korišćenju budu vidljivi u Partner Hub-u.

Agent license usage daily detail reconciliation view

Org: [redacted] Subscription: Sub [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	

Višestruke pretplate

Ako vaša organizacija ima više od jedne "aktivne" pretplate na Webex kontakt centar: videćete svu svoju upotrebu pretplate i prava agregirana na prikazima trenutne upotrebe i pomirenja. Kada se iskoriste sva prava na pretplatu, svaki višak će biti fakturisan na vašu pretplatu "Primarna", koja je najstarija pretplata sa Webex Contact Center-om.

Padajući meni Pretplata vam omogućava pristup dnevnim detaljima pretplata koje su u periodu dostupnosti zapisa. Ovo uključuje neke pretplate koje više nisu aktivne.

Kako se određuje upotreba?

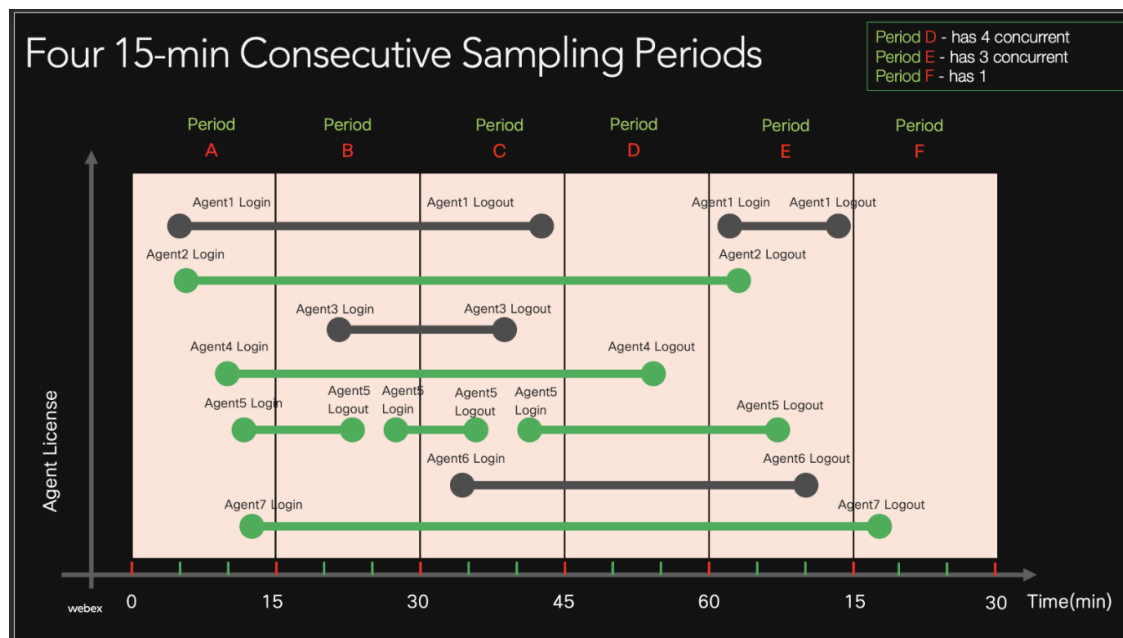
Period korišćenja

Period korišćenja i određivanje viška je mesečno na osnovu datuma naplate vaše pretplate; za naplatu, vreme se izračunava kao UTC (Universal Time Coordinated). Na primer, ako je datum naplate vaše pretplate 8. u mesecu, vaš period korišćenja je od 8. ovog meseca do 7. sledećeg meseca.

Istovremeni agenti

Model uzastopnog agenta dozvoljava kontakt centru da dodeli bilo koji broj agenata, na osnovu zahteva. Upotreba se broji kao najviši broj istovremeno prijavljenih agenata. Da bi se uklopile promene smena, brojanje agenta kao korišćenje označava da su agenti prijavljeni bar jedan minut tokom svakog od četiri perioda od 15 minuta za uzastopno uzimanje uzorka.

Slika prikazuje da tokom 4. vremenskog perioda uzimanja uzorka (Period D: minuti od 45 do 60) Agent 2, Agent 4, Agent 5 i Agent 7 se svi broje; ukupno četiri uzastopna agenta.



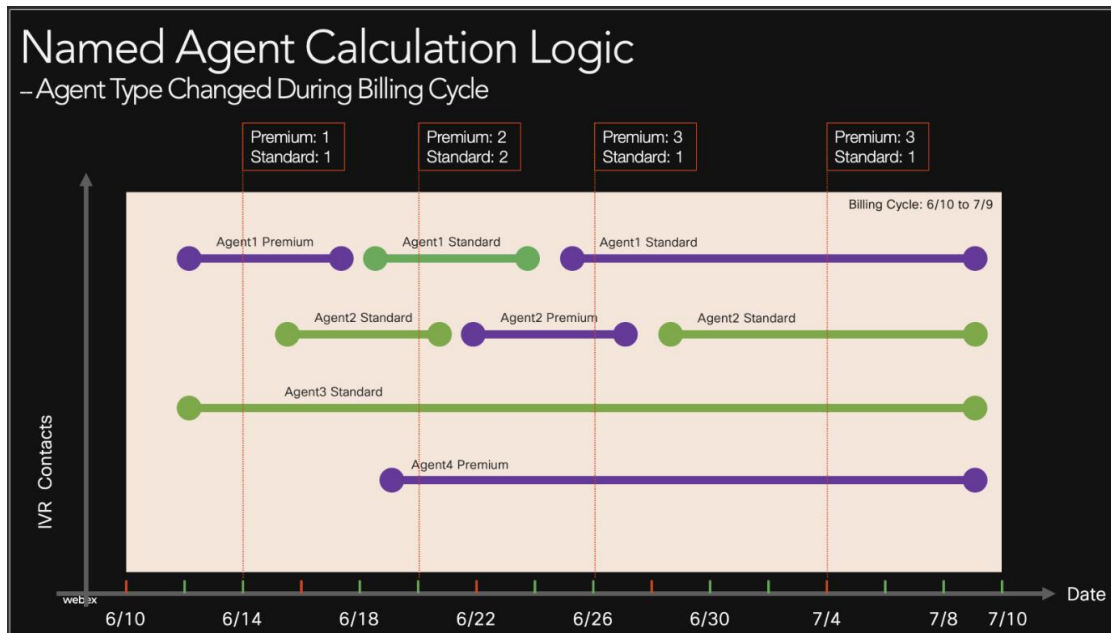
Imenovani agenti

U modelu imenovanog agenta, licenca se broji za svakog agenta koji se prijavi na Webex Contact Center tokom meseca (određuje se od datuma fakturisanja pretplate).

- Ako se 10 agenata (istog tipa - Standardni ili Premium) prijave tokom meseca; postoji 10 imenovanih agenta koji se koriste.
- Ako se samo 6 od 10 agenata prijave tokom meseca, tada postoji 6 imenovanih agenta koji se koriste.
- Ako se svih 10 agenata prijave, i jedan od 10 agenata se obriše, a drugi agent se kreira i on se prijavljuje tokom istog meseca; postoji 11 imenovanih agenata koji se koriste.

Prekoračenje se dešava kada se više agenata koji su Premium ili Standard dodeljeni i prijave se u odnosu na broj poslatih licenci za klijenta.

Agent se broji samo kao jedna licenca tokom ciklusa naplate: jedan Premium tokom perioda; koji se broji kao Premium.



Premija za zamenu standardnog agenta

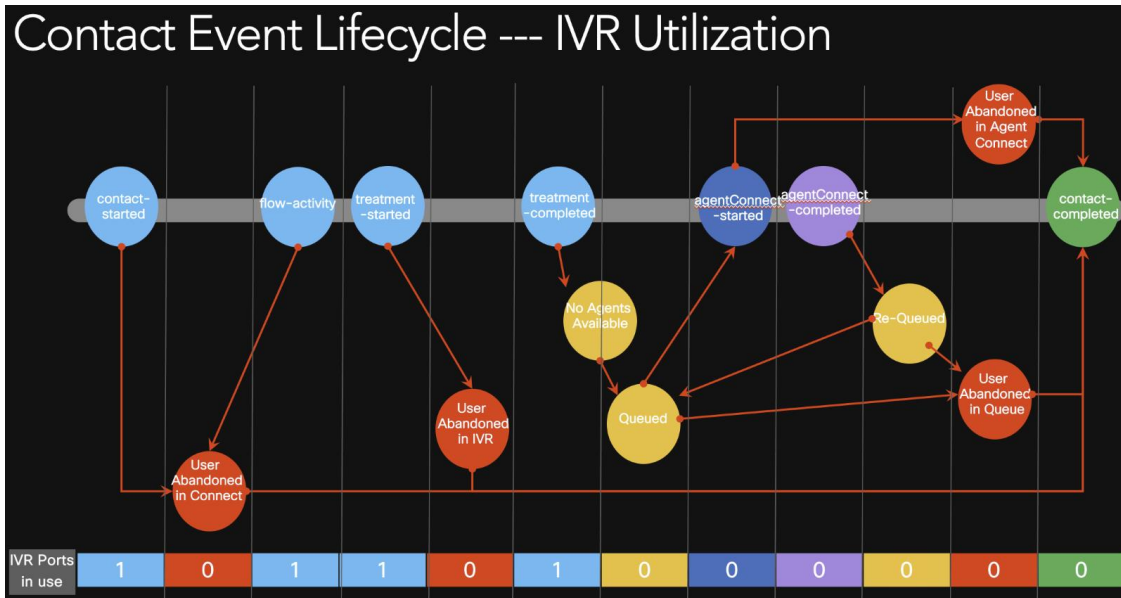
Pravilnik za zamenu omogućava da se Premium licence agenta menjaju za Standardne licence agenta da bi se smanjila ili uklonila prekoračenja za standardne licence. Ovo zavisi od toga da kupac izvrši Premium agenta licence koje se ne koriste. Određivanje za zamenu obavlja se na dnevnoj bazi. Na primer:

- Na dan 1, ako imate 10 Premium i 10 Standardnih licenci, možete da koristite 10 standardnih i 10 premium licenci. Nećete imati prekoračenja.
- Na dan 2, ako upotrebite 15 Standardnih i nijednu Premium licencu, možete upotrebiti svojih 5 premium slotova za standardnu upotrebu. Nećete napraviti prekoračenja.
- Na dan 3, ako upotrebite 15 Standardnih i 10 Premium licenci, možete da upotrebite prekoračenje za pet standardnih slotova.
- Na dan 4, ako upotrebite 1 Standardnih i 12 Premium licenci, možete da upotrebite prekoračenje za dve premium licence. Ovo ne negira zamenu koja se dogodila na dan 2, ali standardna sedišta ne mogu zameniti premiju.

IVR Upotreba portova

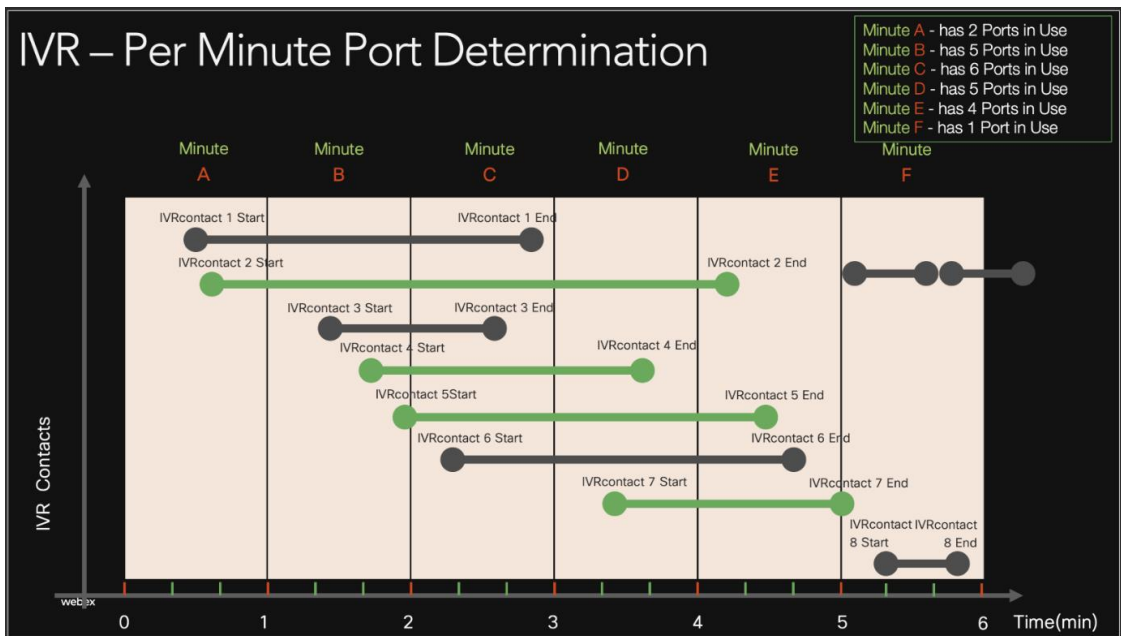
IVR portovi se koriste kada kontakt obavlja interakciju sa menijima i upitima sistema; bez obzira da li se obavlja samostalno usluživanje ili navigacija za preusmeravanje za pomoć agenta. Oni se broje kao istovremene konekcije u periodu od jednog minuta.

Kontakti koji jednostavno čekaju u redu ne zauzimaju IVR port.



Napomena: Flek ponuda trenutno spaja KSNUMKS IVR portove za svaku licencu agenta, bez obzira da li je to standardna ili Premium licenca i da li je počinjena ili nastala kao višak.

IVR upotreba je završena tokom perioda upotrebe a broj spakovanih IVR portova se oduzima od tog zbira da bi se utvrdilo da li postoji prekoračenje upotrebe. Klijenti mogu takođe d kupe dodatne IVR portove nezavisno od licenci agenta.



Pravo glasa i zaštita od prenapona u vezi sa dodeljenim ne koristi

Glasovna prava su povezana, ali nezavisna od prava pretplate na Agent i IVR licence. On kontroliše maksimalan broj istovremenih glasovnih poziva koje vaša pretplata može imati. To je u suštini 3 puta veći broj dodeljenih licenci u vašoj pretplati. To je zato što svaka licenca

agenta daje pravo na glasovnu putanju za licenciranog agenta; i glasovne puteve za kontakte da koriste svaki od KSNUMKS IVR portova koji dolaze sa licencama agenta.

Ovo je drugačije od: broja istovremenih Agent Licence ili IVR portova, i broj prava na bilo koji.

Zaštita od prenapona omogućava da dođe do prekoračenja ako imate neočekivani priliv kontakata, a istovremeno ograničava talas od preplavljujuće naše usluge i nivo viška koji nastaju od talasa.

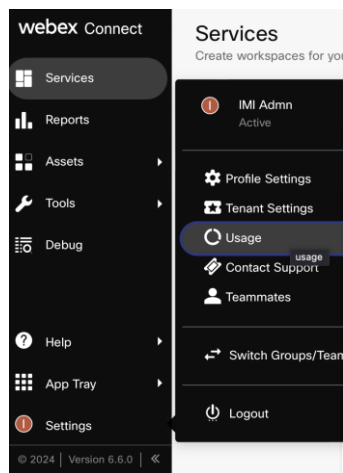
Webex Kontakt centar Webex Connect Digital Channel upotreba

Kupci u svim regionima koji koriste Webex Connect za digitalne kanale (kao što su SMS i VhatsApp) počeli su da se naplaćuju za korišćenje usluga jedinica izvan onoga što je uključeno u njihove pretplate u maju 2024. godine u skladu sa uslovima njihovih ugovora.

Webex Kontakt centar Connect Digital Channel Usage još uvek nije dostupan u Control Hub-u. Za detalje o tome kako da pristupite detaljima o korišćenju, posetite sledeći link koji objašnjava kako vaš Webex Connect Administrator može da pristupi korišćenju:

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

Webex Connect Admin Upotreba ne odražava ili ukazuje na opravdane jedinice upotrebe. Imajte na umu da će ova upotreba uključivati svu upotrebu; bez ikakvog prilagođavanja ili uticaja jedinica korišćenja koje su uključene u vaše specifične pretplate pravo ponude.



Često postavljana pitanja (FAK)

1. Kako možemo sprečiti optužbe za prekoračenje agenta?

Odgovor: Trenutno, direktan način za sprečavanje prekoračenja optužbi agenta nije dostupan. Planiramo da uvedemo funkcije za rešavanje ovog problema u budućnosti.

2. Da li postoji način da se izbegnu troškovi prekoračenja IVR porta?

Odgovor: Trenutno ne postoji način da se u potpunosti blokira mogućnost IVR porta prekoračenja troškova, ali istražujemo rešenja kao deo našeg plana proizvoda.

3. Može li kupovina dodatnih IVR portova zaustaviti viškove?

Odgovor: Kupovina dodatnih IVR portova povećava broj dostupnih portova, što može smanjiti šansu za višak, ali ne eliminiše rizik u potpunosti.

4. Ne može li funkcija zaštite od prenapona sprečiti prekoračenje IVR porta?

odgovor: Zaštita od prenapona je dizajnirana da spreči neočekivane skokove u obimu poziva da utiču na infrastrukturu kontakt centra i da ublaže značajne IVR portove prekoračenja. To ne garantuje odsustvo viška, ali može da smanji potencijalni maksimalni višak. Procenat zaštite od prenapona postavljen na nulu (ili 0%), bi se smanjio, ali ne i eliminisao mogućnost prekoračenja naknada.

Da biste razumeli zaštitu od prenapona, razmotrite sledeći primer koristeći ove vrednosti:

Standardne licence za agente: KSNUMKS

Premium Agent Licence: KSNUMKS

Ektra IVR portovi: KSNUMKS

Procenat prenapona: KSNUMKS% (koji ćemo koristiti kao decimalnu vrednost .KSNUMKS u našem proračunu)

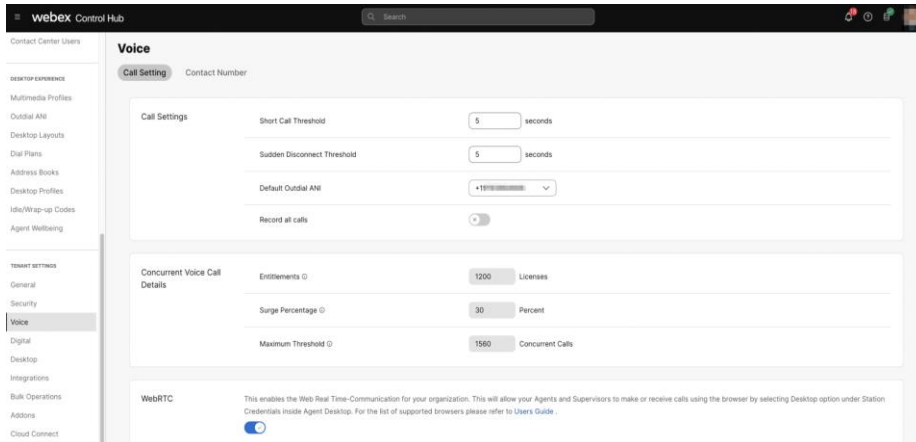
Dodajte broj standardnih i Premium Agent Licence: $10 + 4 = 14$

*Pomnožite ukupan broj Agent dozvola puta 3; za broj glasovnih puteva: $14 * 3 = 42$*

Dodajte dodatne IVR portove kupljene: $42 + 2 = 44$

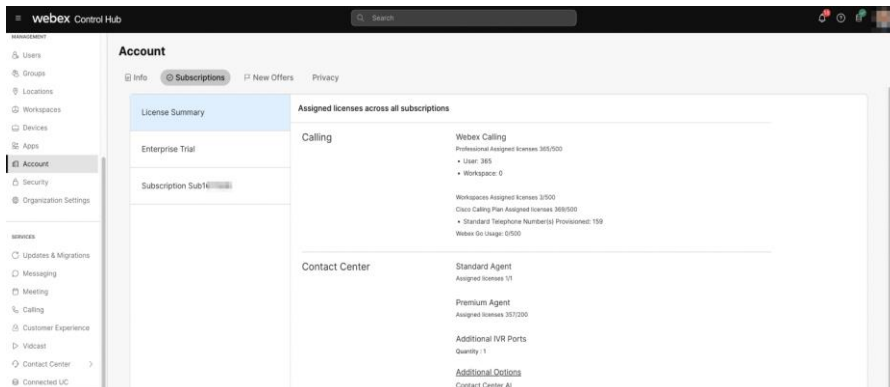
*Pomnožite sa 1 plus Surge procenat kao decimalu da biste dobili ukupan mogući Surge glasovne kontakte: $1.3 * 44 = 57.2$
57 je ukupan broj poziva ovaj primer pretplata će uzeti pre nego što će glasovni kontakt pozivi biti Odbio.*

Možete da vidite procenat zaštite od prenapona u Control Hub-u. Možete kontaktirati CSM ili otvoriti TAC slučaj da ga prilagodite.



Dodeljene standardne licence za agente, licence za premium agente i kupljene dodatne portove mogu se naći i u Control Hub-u.

Napomena: Ove vrednosti se koriste za izračunavanje prenapona; ali zbog ograničenja na koje se obračamo, ovaj ekran će prikazati KSNUMKS pravo na Premium, Standard i / ili dodatni IVR čak i ako vaša pretplata ima KSNUMKS počnio od njih. Prekomerna upotreba će dovesti do viška.



5. Kako izgleda faktura?

Ispod je redigovani primer kako bi mogla izgledati faktura Kontakt centra sa Connect digitalnim kanalima. Prikazuje 3 agenta viška, a neki Connect Usage.

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

SALES INFO

CARRIER / SERVICE Web Order ID [REDACTED]
LEVEL [REDACTED]

SHIPMENT DETAILS

Ship Date [REDACTED] Tracking # [REDACTED] Document Sequence # [REDACTED]

TRANSACTION DETAILS

Transaction Date 17 May 2023 Transaction Status OPEN

COLLECTOR INFO

Name [REDACTED] Email [REDACTED] Phone [REDACTED]

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]							Info
	1	A-FLEX-WCC-S-C-O Webex Contact Center Standard Concurrent Agent Overage Billing Period: 17-APR-2023 to 16-MAY-2023		3	Agent		[REDACTED]	[REDACTED]	Info
PO Line #	Item #	SKU	Duration Month(s)	Qty	UOM	Tax	Unit Price	Extended Amount	Action
	1	A-WEBEX-CONNECT Webex Connect Subscription ID: [REDACTED]	1	1	Each		[REDACTED]	[REDACTED]	Info
	2	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]	Info
	3	SVS-WX-SUPT-BAS Basic Support for Collaboration Billing Period: 03-MAY-2024 to 02-JUN-2024	1	1	Each		[REDACTED]	[REDACTED]	Info
	4	A-CHAN-U-SMS-INTL SMS Channel- International MT Usage Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		25	Each		[REDACTED]	[REDACTED]	Info
	5	A-CHAN-U-SMS-SC-LJK SMS Channel- UK Short Code MT Usage Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		22	Each		[REDACTED]	[REDACTED]	Info
	6	A-INTL-NUM-PROV International number provisioning fee Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		8	Each		[REDACTED]	[REDACTED]	Info
	7	A-VOICE-U-INTL Voice Channel- International Messaging Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		70	Each		[REDACTED]	[REDACTED]	Info
	8	A-WXCN-PRM-AUTOINT Webex Connect Premium Uncommitted Interaction Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		2133	Each		[REDACTED]	[REDACTED]	Info

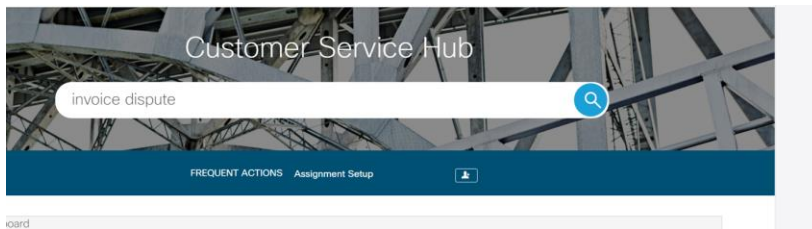
[Additional Information](#)

SUMMARY OF CHARGES

Recurring Charges	0.00
Usage/Overage Charges	[REDACTED]
Other Charges	0.00
Subtotal (Excl. Tax)	[REDACTED]
Taxes (%)	0.00
Total Amount (Incl. Tax)	[REDACTED]
Currency	USD

6. Videli smo podatke o pomirenju kartica za upotrebu i još uvek želimo da znamo kako da osporimo fakturu.

Odgovor: Molimo vas da kontaktirate svoj CSM da pomogne u razjašnjavanju vaše upotrebe. Sporovi o fakturama se obavljaju u Centru za korisničke usluge: <https://customerservice.cloudapps.cisco.com>



Aneks

Srodni dokumenti

Pogledajte sledeće dokumente za više detalja o temama o kojima se govori u ovom vodiču.

Dokument	Veza
Pozivanje Upotreba	https://help.webex.com/en-us/landing/ld-nzid8xi-WebexCalling/Webex-Calling
Povežite digitalne kanale	https://salesconnect.cisco.com/sc/s/simple-media?vtui_mediaId=a1m8c0000niy9iAAA
Vodič za naručivanje	https://www.cisco.com/c/en/us/partners/tools/collaboration-ordering-guides.html