



## **Cisco Webex Contact Center upotreba licence i izveštavanje**

**Prvi put objavljeno:** 2023-09-29

**Poslednji put objavljeno:** 2024-05-07

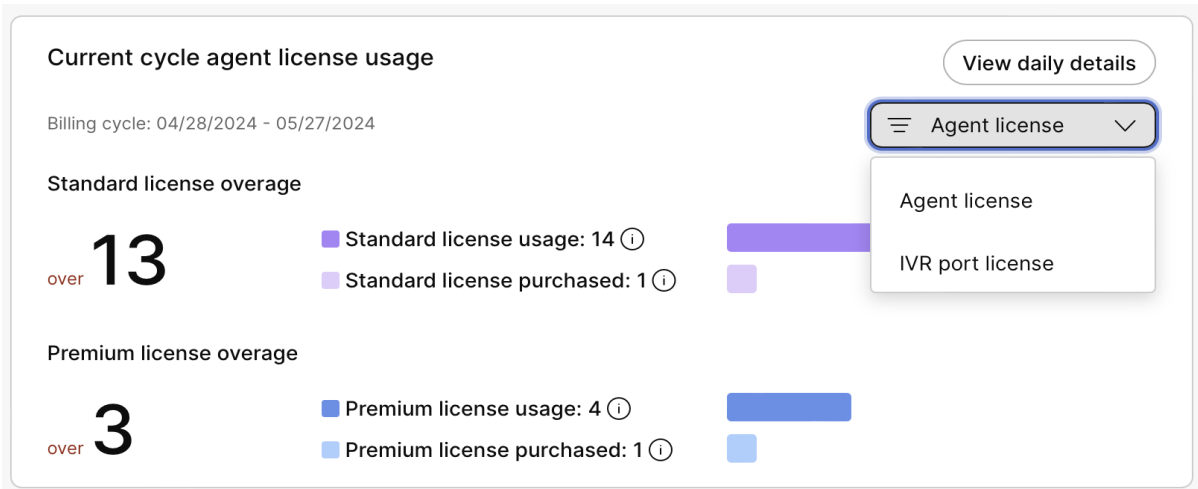
### **Sedište u Americi**

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

## Pregled

Kartica trenutnog korišćenja licence dostupna je na landing Page stranici Kontakt centra kontrolnog čvorišta. Ova kartica omogućava Administratorima i bilo kom drugom ko ima pristup na početnu stranicu za Contact Center da bi se videla količina Premium i Standardnih licenci agenta koja se koristi tokom trenutnog ciklusa za naplatu. 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 IVR licence. I agent i IVR korišćenje obezbeđuju dnevni detalj izabranog ciklusa.

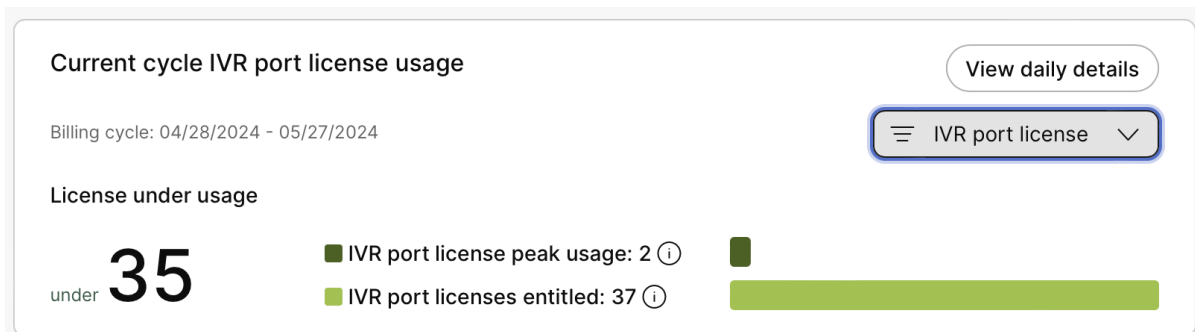
Napomena: Ova funkcija je trenutno dostupna samo u regionima SAD, Velike Britanije i EU; ali će biti u svim Webex Kontakt centra u avgustu 2024.



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 Kontakt centar Flex omogućava korisnicima koji koriste platforme Cisco cloud kontakt centra da koristite kontakt usluge u fleksibilnom modelu. Flex pretplate nude prekoračenje SKU-ova za vaše sezonske potrebe i obezbeđuju mogućnost da pregledate poslati iznos za neplanirane potrebe, bez povećanja vašeg mesečnog uplaćenog iznosa za upotrebu.

#### Detalji za Webex kontakt centar (Webex CC)

- 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.

Ovaj dokument obezbeđuje informacije o upotrebi i prekoračenju naplate za Webex Contact Center pretplate.

#### Šta smo nadogradili?

Unapređujemo način na koji pratimo i koristimo naloge za Webex kontakt centra. Ažuriramo naše rešenje kontakt centra u oblaku da bismo bolje prijavili korišćenje fakture iznad posvećene upotrebe u pretplati.

#### Šta ovo znači za vas?

Ako ste kupac Webex kontakt centra i koristite više licenci nego što ste kupili, možda imate ili ćete uskoro videti troškove preneglašavanja na fakturi.

Klijenti u SAD koji kupe opciju Uzastopni agenti pokrenuli se prati i fakturiše prekoračenje njihovih agenata preko odobrenih iznosa na fakturama od decembra 2022. Počevši od februara 2024. godine, kupci u SJEDINJENIM Državama sa IVR preneglašavanje, i/ Prenaglašavanje imenovanih agenata počeli su da vide preterano korišćenje u svojim fakturama. Velika Britanija je počela da se poziva na preterano preneglašavanje za uporedne i imenovane agente kao i za IVR u fakturama iz februara 2024. Region EU će početi da se poziva na preneglašavanje u maju 2024.

Australija, Novi Zeland, Japan i Kanada će u septembru 2024.

Ovo je deo većeg napora da se oslika jasnoća i konsolidacija za podatke za upotrebu u Control Hub gde klijenti mogu da vide potrošnju za različite usluge kao što je skladište za snimanje, WFO, PSTN, AI usluge i ostalo.

Gde je ovo dostupno?

Iako smo prvobitno sproveli preterano izveštavanje i naplatu za kupce u SJEDINJENIM Državama, globalno raspoređivanje je u toku tokom Cisco-ove fiskalne godine 2024. Klijenti koji koriste starije verzije Webex kontakt centra ne mogu da vide podatke o korišćenju dok ne migriraju u najnoviju verziju Webex kontakt centra.

Gde i kada mogu da vidim moje podatke?

Prikaz pomirenja je dostupan na dugmetu "Dnevni detalj" na kartici "Trenutna upotreba" na landing Page stranici Kontakt centra. Takođe radimo na implementaciji mogućnosti da podaci o korišćenju budu vidljivi u partnerskom čvorištu.

Na koji način se određuje upotreba?

Period upotrebe

Period upotrebe i determinator prekoračenja je na mesečnom nivou na osnovu datuma za naplatu za vašu pretplatu; jer se vreme za pretplatu izračunava kao UTC. Na primer, ako je datum za naplatu vaše pretplate 8. dan u mesecu, vaš period upotrebe je od 8 dana ovog meseca do 7 dana sledećeg meseca.

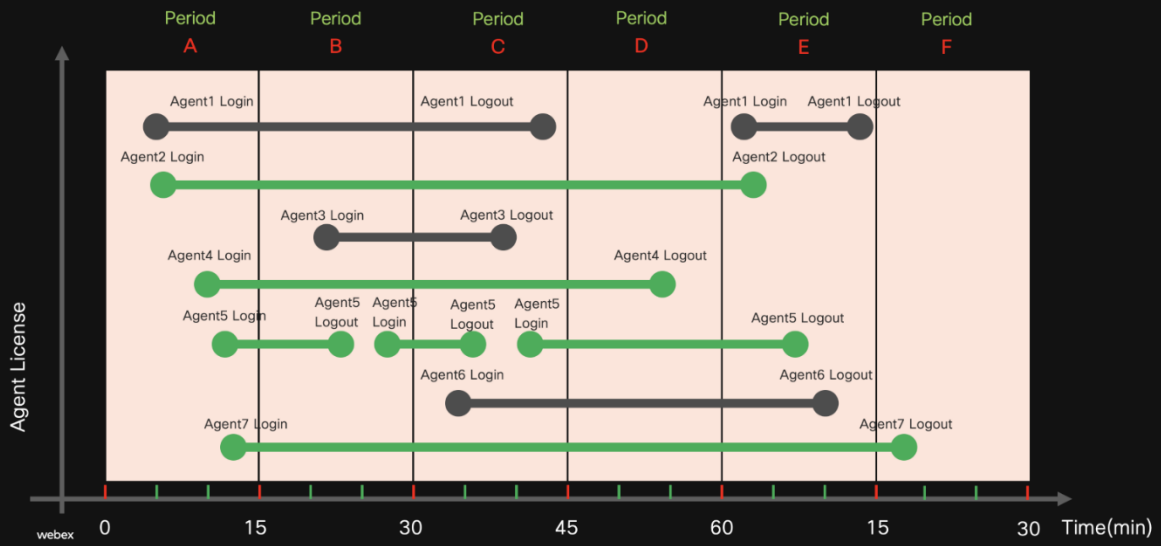
Uzastopni agenti

Model uzastopnog agenta dozvoljava kontaktu 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.

# Four 15-min Consecutive Sampling Periods

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



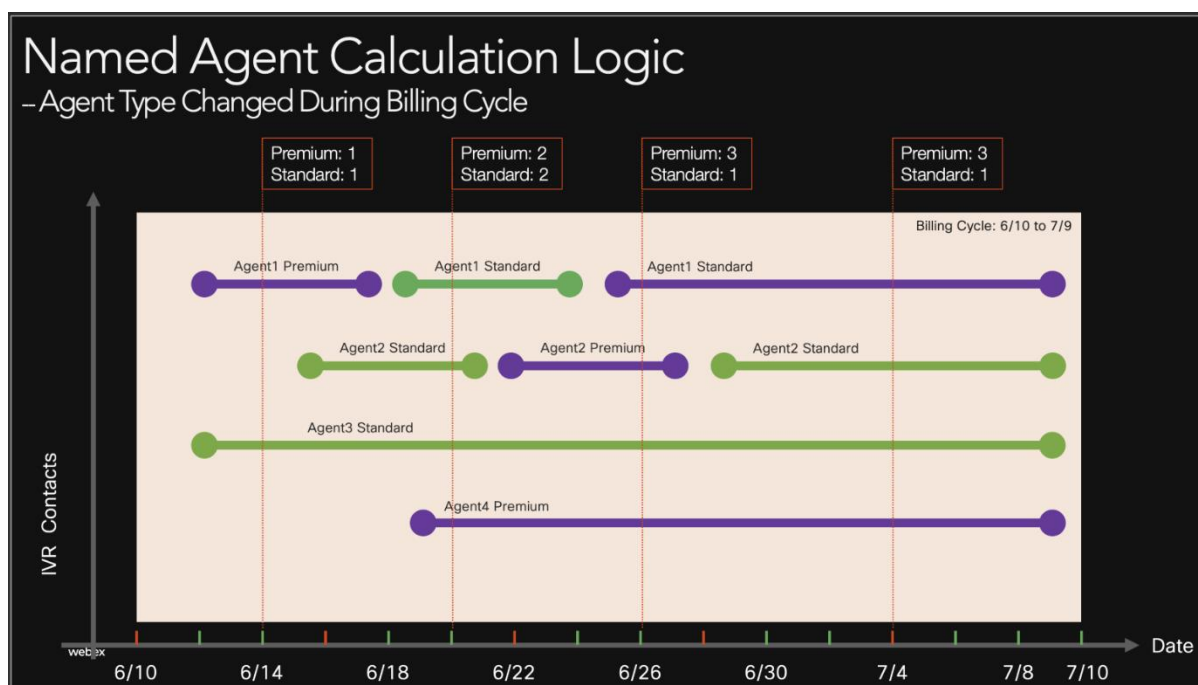
## Imenovani agenti

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.



## Premium za Standardnu pretplatu 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 klijenta koji izvršava licence Premium agenta 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 poništava zamenu

napravljenju tokom dana 2, ali standardni slotovi ne mogu da se menjaju za premium.

#### Upotreba IVR porta

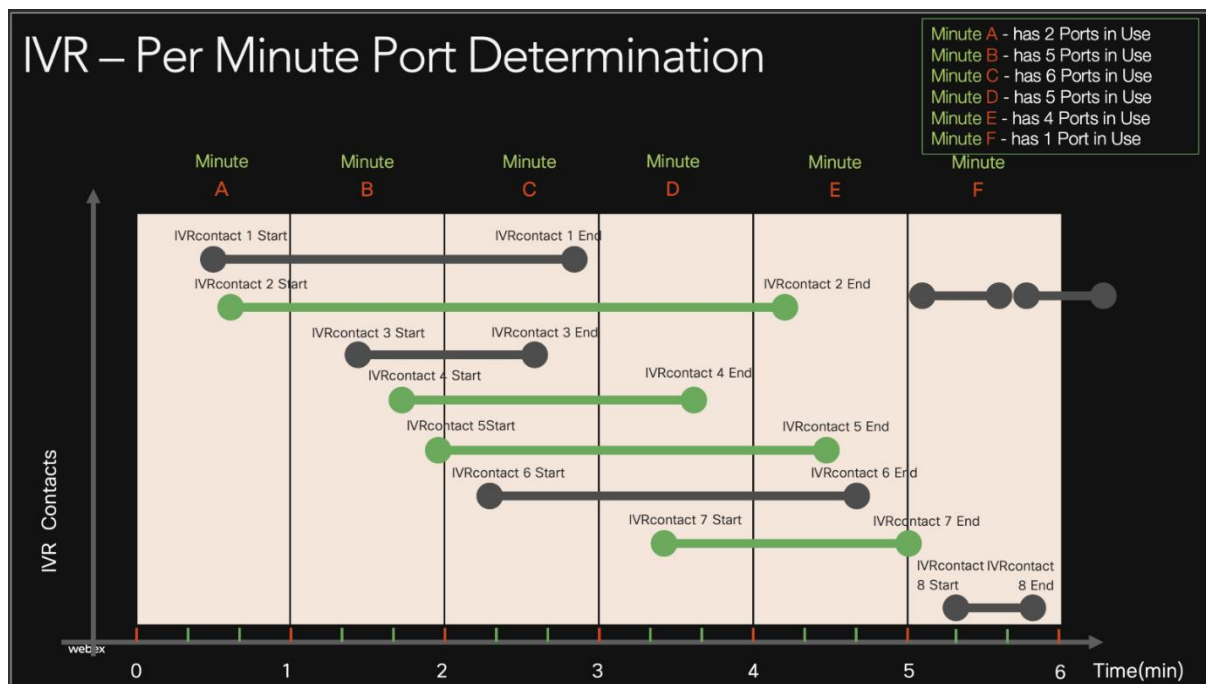
IVR portovi se koriste kada kontakt obavlja interakciju sa menijima i upitima sistema; bez obzira da li se obavlja samostalno usluživanje ili navigacija za preusmeravanje za pomoć agenta. Oni se broje kao istovremene konekcije u periodu od jednog minuta.

Kontakti koji jednostavno čekaju u redu ne zauzimaju IVR port.

Napomena: Flex ponuda trenutno je u paketu 2 IVR porta za licencu svakog agenta bez obzira da li se koristi Standardna ili Premium licenca i da li je planirano ili posledično prekoračenje. IVR Portovi nisu isto što i glasovna prava.

IVR može da se pojavi na ograničenom nivou nivoa čak i ako je zaštita od porasta glasovnog prava postavljena na 0.

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.



Fili za više informacija o naručivanju, pogledajte

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