



Rapportering och förbrukning av licenser för Cisco Webex Contact Center

Först publicerad: 2023-09-29

Senast publicerad: 2024-05-07

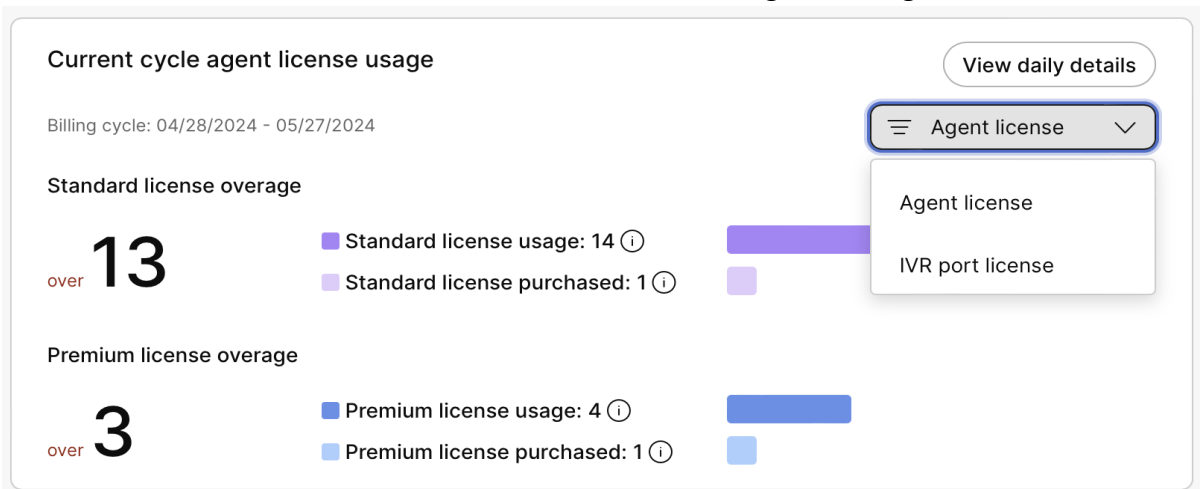
Huvudkontor i USA

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) Fax: 408 527-0883

Översikt

Kortet för aktuell licensanvändning finns på Control Hubs landningssida för kontaktcenter. Med det här kortet kan administratörer och alla som har åtkomst till kontaktcentrets landningssida se hur många Premium- och Standard-agentlicenser som deras prenumeration har använt under den aktuella faktureringsperioden. Det anger vad faktureringsperioden är, hur många licenser som köps och om de är över eller under det tillåtna beloppet. Det gör det också möjligt att välja IVR-licensanvändning. Både agent- och IVR-användning ger daglig information om en vald cykel.

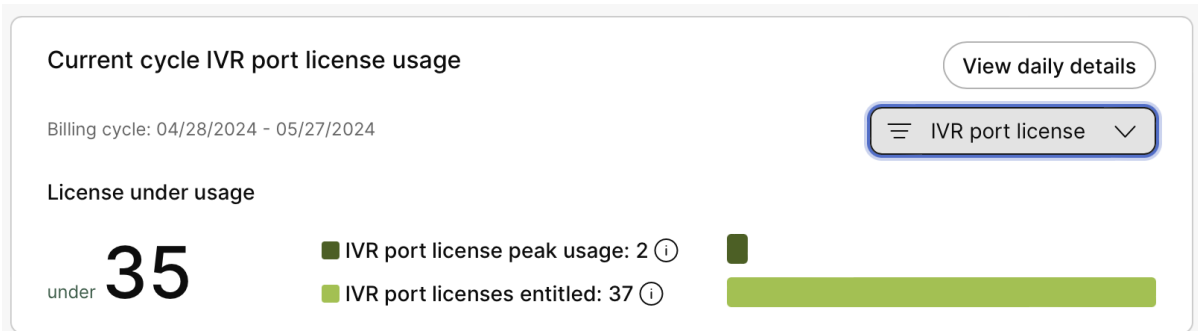
Den här funktionen är för närvarande endast tillgänglig i regionerna USA, Storbritannien och EU. men kommer att finnas i alla Webex Contact Center-regioner i augusti 2024.



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



Med Webex Contact Center Flex kan kunder som använder Ciscos molnplattformar för kontaktcenter

Använd kontakttjänster i en flexibel modell. Flex-prenumerationer erbjuder överförbruknings-SKU:er för dina säsongsbehov och ger möjlighet att granska det utlovade beloppet för oplanerade behov, utan att öka din månatliga åtagandeanvändning.

Information om Webex Contact Center (Webex CC)

- Överförbruknings-SKU:er läggs till i varje order automatiskt.
- SKU:er för överförbrukning har priser och rabatter som är separata från bekräftade SKU:er.
- Överförbruknings-SKU:er beaktas för all användning över bekräftade värden för agenter, portar och Webex WFO.
- Överförbrukning faktureras i efterskott.
- Ytterligare användning ökar inte åtagandet för SKU:er.

Det här dokumentet innehåller information om användning och överförbrukningsfakturerings för Webex Contact Center-prenumerationer.

Vad uppgraderade vi?

Vi förbättrar vårt sätt att spåra och använda konton för Webex Contact Center-tjänster. Vi uppdaterar vår molnbaserade kontaktcenterlösning för att bättre kunna rapportera fakturaanvändningen över den bekräftade användningen i prenumerationen.

Vad betyder det för dig?

Om du är Webex Contact Center-kund och använder fler licenser än du har köpt kan du ha eller kommer snart att se överförbrukningsavgifter på fakturan.

Kunder i USA som köper samtliga agenter började få sina agentantal spårade och fakturerade för överförbrukning utöver sina bekräftade belopp i fakturorna i december 2022. Från och med februari 2024 började kunder i USA med IVR-överförbrukning och/eller överförbrukning av namngivna agenter se överförbrukning på sina fakturor. Storbritannien började fakturera för överförbrukning för samtliga och namngivna agenter samt IVR även i fakturorna från februari 2024. EU-regionen börjar fakturera för överförbrukning i maj 2024. Australien, Nya Zeeland, Japan och Kanada kommer alla att fakturera överförbrukning i september 2024.

Detta är en del av en större insats för att skapa tydlighet och konsolidering för användningsdata till Control Hub där kunder kan se förbrukningen av olika tjänster som inspelningslagring, WFO, PSTN, AI-tjänster och andra.

Var finns detta tillgängligt?

Vi implementerade inledningsvis överförbrukningsrapportering och fakturering för kunder i USA, men global distribution pågår under Ciscos räkenskapsår 2024. Kunder som använder äldre versioner av Webex Contact Center kan inte se användningsdata förrän de migrerar till den senaste versionen av Webex Contact Center.

När och var kan jag se mina användningsdata?

Avstämningssvyn är tillgänglig från knappen "Daily Detail" på kortet Current Usage (Aktuell användning) på landningssidan för Contact Center. Vi arbetar också med att implementera möjligheten att användningsdata ska visas i Partner Hub.

Hur bestäms användningen?

Användningsperiod

Användningsperioden och överskottet fastställs varje månad baserat på faktureringsdatumet för din prenumeration. För fakturering beräknas tiden som UTC. Om din prenumerations faktureringsdatum till exempel är den 8:e i månaden är användningsperioden från den 8:e den månaden, din användningsperiod är från den 8:e denna månad till den 7:e nästa månad.

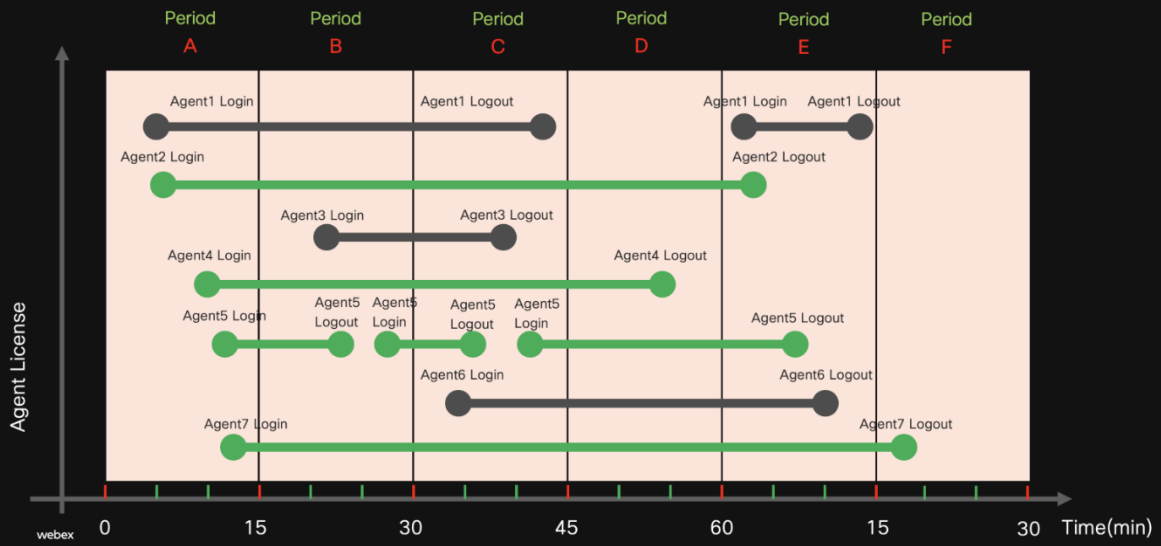
Samtidiga agenter

Med den samtidiga agentmodellen kan kontaktcentret tilldela valfritt antal agenter, baserat på kraven. Användningen räknas som det högsta antalet samtidigt inloggade agenter. För att underlätta skiftändringar: om en agent räknas som användning innebär det att agenterna var inloggade i minst en minut under var och en av fyra på varandra följande exempelperioder under 15 minuter.

Bilden visar att under det 4:e tidsprovet (period D: minuter 45 till 60) räknas alla Agent 2, Agent 4, Agent 5 och Agent 7, vilket ger otalt fyra samtidiga agenter.

Four 15-min Consecutive Sampling Periods

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



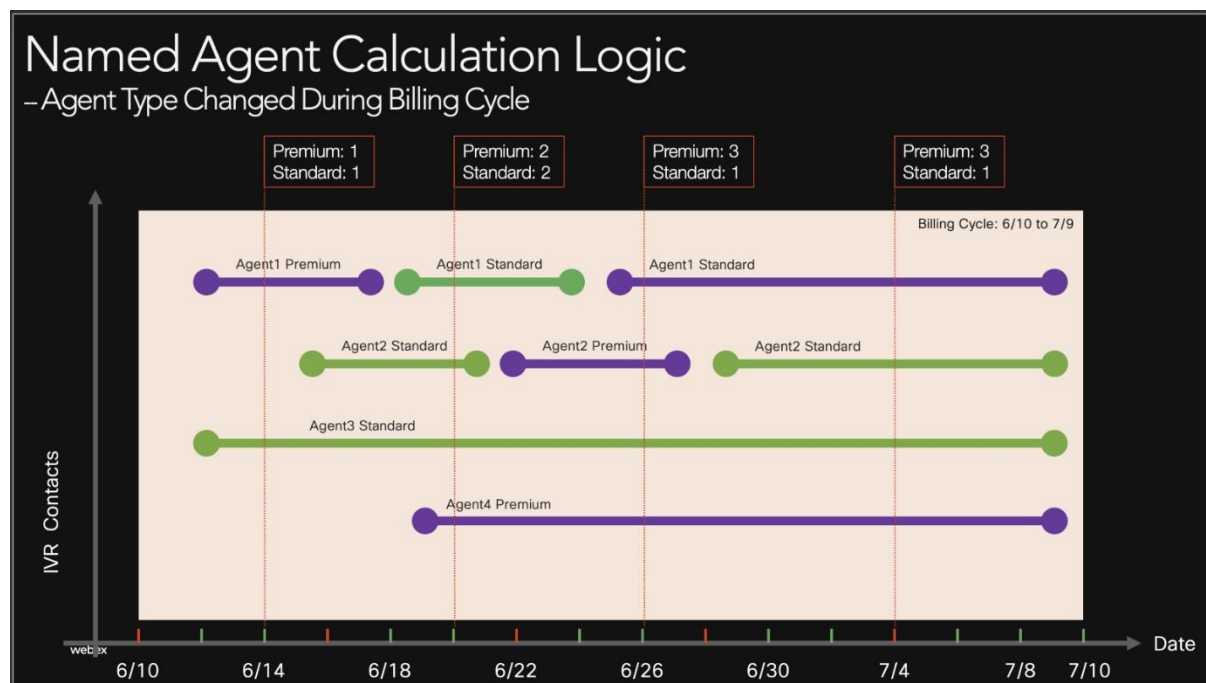
Namngivna agenter

I den namngivna agentmodellen räknas en licens för varje agent som loggar in på Webex Contact Center under månaden (bestäms från faktureringsdatumet för prenumerationen).

- Om 10 agenter (av samma typ – Standard eller Premium) loggar in under månaden finns 10 namngivna agenter som används.
- Om bara 6 av de 10 agenterna loggar in under månaden används 6 namngivna agenter.
- Om samtliga 10 agenter loggar in och en av de 10 agenterna tas bort och en annan agent skapas som också loggar in under samma månad, så finns 11 namngivna agenter som används.

Överförbrukning uppstår när fler agenter av antingen Premium eller Standard tilldelas och loggar in än antalet licenser som tilldelats för kunden.

En agent räknas endast som en typ av licens under faktureringsperioden. Om agenten en gång räknats som Premium under perioden så räknas agenten som Premium.



Premium för ersättning av standardagent

Ersättningsprincipen tillåter Premium-agentlicenser att ersätta Standard-agentlicenser för att minska och/eller eliminera överförbrukning av Standard-licenser. Detta beror på om kunden förbinder sig med Premium-agentlicenser som inte används. Denna substitutionsbestämning görs dagligen. Till exempel:

- Om du har 10 Premium- och 10 Standard-licenser dag 1 kan du använda 10 standard- och 10 premiumlicenser. Du kommer inte att ha något överskott.
- Om du använder 15 Standard- och inga Premium-licenser under dag 2, kan du använda 5 av dina Premium-platser som standardanvändning. Du kommer inte att få överskott.
- Om du använder 15 Standard- och 10 Premium-licenser dag 3 kan du använda fem standardplatser.

- Om du använder 1 Standard- och 12 Premium-licenser dag 4 kan du använda överförbrukning av två premiumlicenser. Detta upphäver inte ersättningen som inträffade på dag 2, men standardplatser kan inte ersätta premium.

IVR portanvändning

IVR portar används när kontakter interagerar med systemets menyer och prompter, oavsett om de utför självbetjäning eller navigerar för att dirigeras till en agent för hjälp. De räknas som samtidiga anslutningar inom en minut.

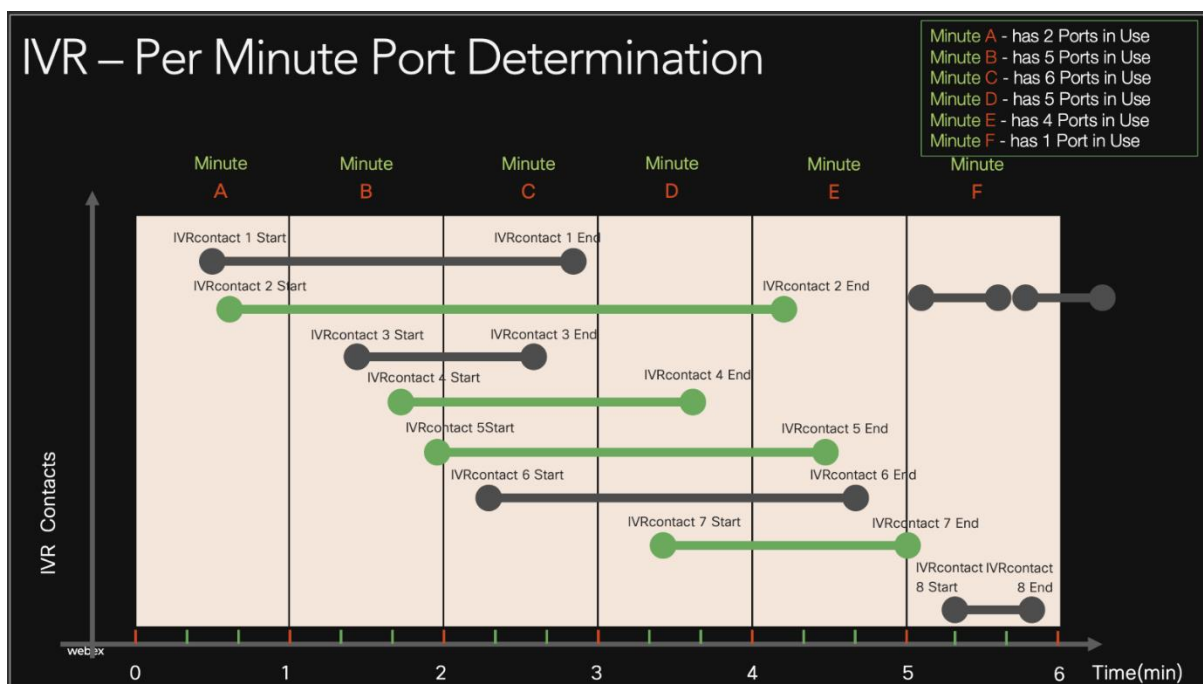
Kontakter som bara väntar i kö upptar inte en IVR-port.

Flex-erbjudandet innehåller för närvarande 2 IVR portar för varje agentlicens, oavsett om det är en Standard- eller Premium-licens och om den utförs eller uppkommer som överförbrukning.

IVR-portar är inte samma sak som röstberättiganden.

IVR-överförbrukning kan inträffa till en begränsad nivå även om överspänningskyddet för röstberättigande var inställt på 0.

IVR användning summeras över användningsperioden och antalet kombinerade IVR portar subtraheras från den summan för att avgöra om det finns överanvändning. Kunder kan också köpa ytterligare IVR portar oberoende av agentlicenser.



Mer information om beställning finns i

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