



Cisco Webex Contact Center lisans kullanımı ve raporlama

İlk Yayın: 2023-09-29

Son Yayınlanan: 2024-05-07

Amerika Genel Merkezi

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706 ABD

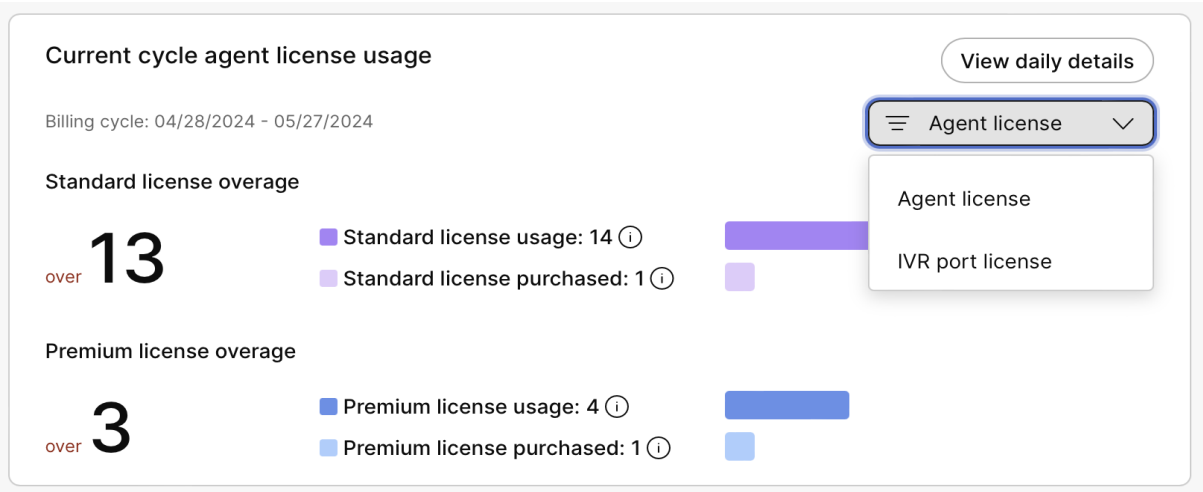
<http://www.cisco.com> Tel: 408 526-4000

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

Genel Bakış

Lisans Geçerli Kullanım Kartı, Control Hub'ın Bağlantı Merkezi Açılış Sayfasında bulunabilir. Bu kart, yöneticilerin ve Contact Center açılış sayfasına erişimi olan herkesin, aboneliklerinin geçerli faturalama döngüsünde kullandığı Premium ve Standart Temsilci Lisanslarının miktarını görüntülemesine olanak tanır. Faturalandırma döngüsünün ne olduğunu, kaç lisans satın alındığını ve izin verilen miktarın üzerinde mi yoksa altında mı olduğunu gösterir. Ayrıca IVR lisans kullanımını seçimine de olanak verir. Hem Temsilci hem de IVR kullanımını seçilen döngünün Günlük ayrıntılarını sağlar.

Not: Bu özellik şu anda yalnızca ABD, İngiltere ve AB bölgelerde kullanılabilir; ancak Ağustos 2024'te Webex Contact Center bölgelerinin tamamında olacaktır.



Agent license usage daily detail reconciliation view

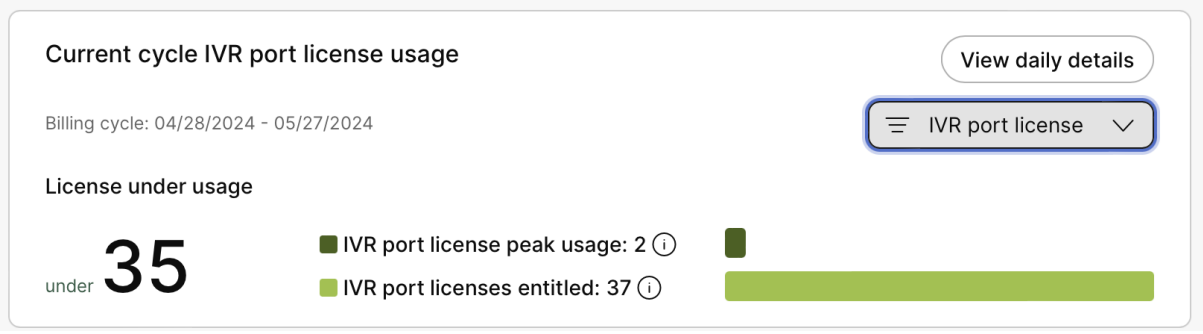
Org: DEMO

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, müşterilerin Cisco bulut iletişim merkezi platformlarını kullanarak esnek modelde bağlantı hizmetlerini kullanın. Flex abonelikleri, sezonluk ihtiyaçlarınız için fazla kullanım SKU'ları sunar ve aylık taahhütlü kullanımınızı artırmadan planlanmamış ihtiyaç durumlarında taahhüt edilen miktarı gözden geçirme olanağı sunar.

Webex İletişim Merkezi (Webex CC) için ayrıntılar

- Fazla kullanım SKU'ları her siparişe otomatik olarak eklenir.
- Fazla kullanım SKU'larında, taahhüt edilen SKU'lardan ayrı fiyatlar ve indirimler bulunur.
- Fazla kullanım SKU'ları; temsilciler, bağlantı noktaları ve Webex WFO için taahhüt edilen değerlerin üzerindeki tüm kullanımlar için dikkate alınır.
- Fazla kullanım kalan bakiye şeklinde faturalandırılır.
- Ek kullanım, SKU'lar için verilen taahhüdü artırmaz.

Bu belgede, Webex Contact Center abonelikleri için kullanım ve fazla kullanım faturalandırması hakkında bilgi verilmektedir.

Neleri yükselttik?

Webex Contact Center Hizmetlerini izleme ve hesap kullanım şeklimizi geliştiriyoruz. Abonelikteki taahhüt edilen kullanımın üzerinde fatura kullanımını daha iyi raporlamak için bulut iletişim merkezi çözümümüzü güncelliyoruz.

Bu sizin için ne anlama geliyor ediyor?

Webex Contact Center müşterisiyseniz ve satın aldığınız lisanslardan daha fazla lisans kullanıyorsanız, faturanızda fazla kullanım giderleri olabilir veya yakında görürsünüz.

Eşzamanlı Temsilciler satın alan ABD'deki müşteriler, Aralık 2022 faturalarında, taahhüt edilen tutarların ötesinde fazla kullanım için temsilci sayılarını izlemeye ve faturalandırmaya başladı. Şubat 2024'den itibaren, ABD'de IVR fazlalık ve/ Adlandırılmış Temsilcilerin Fazla kullanımı ile müşteriler faturalarında aşırı kullanım görmeye başladı. İngiltere, Aynı zamanda, Şubat 2024 faturalarında IVR yanı sıra, İşkent ve İsimlendirilen Temsilciler için aşırı kesintiler için faturalamaya başladı. AB bölgesi, Mayıs 2024'te fazlalık için faturalamaya başlayacak.

Avustralya, Yeni Zelanda, Japonya ve Kanada 2024 Eylül ayında tüm fazla kesintileri gerçekleştirecektir.

Bu özellik, müşterilerin kayıt depolama, WFO, PSTN, yapay zeka hizmetleri vb. gibi farklı hizmetlerin tüketimini görebileceği Control Hub'da kullanım verileri için netlik ve konsolidasyon sağlamaya yönelik daha geniş bir çalışma kapsamında sunulmaktadır.

Nerelerde kullanılabilir?

ABD'deki müşteriler için overage raporlama ve faturalandırmayı başlangıçta uygularken, Cisco'nun 2024 mali yılında global dağıtım devam ediyor. Webex Contact Center'ın eski sürümlerini kullanan müşteriler, Webex Contact Center'ın en son sürümüne geçirilene kadar kullanım verilerini göremezler.

Kullanım verilerimi ne zaman ve nerede görebilirim?

Rezervasyon görünümü, İletişim Merkezi açılış sayfasındaki Geçerli Kullanım kartındaki "Günlük Ayrıntı" düğmesinden kullanılabilir. Ayrıca, kullanım verilerinin İş Ortağı Hub'ında görünür olma özelliğinin uygulanması üzerinde de çalışıyoruz.

Kullanım nasıl belirleniyor?

Kullanım Dönemi

Kullanım dönemi ve fazla kullanım tespiti, aboneliğinizin fatura tarihine göre aylık olarak yapılır. Faturalandırma için zaman UTC saat diliminde hesaplanır. Örneğin, aboneliğinizin fatura tarihi ayın 8'i ise, kullanım süreniz bu ayın 8'inden bir sonraki ayın 7'sine kadardır.

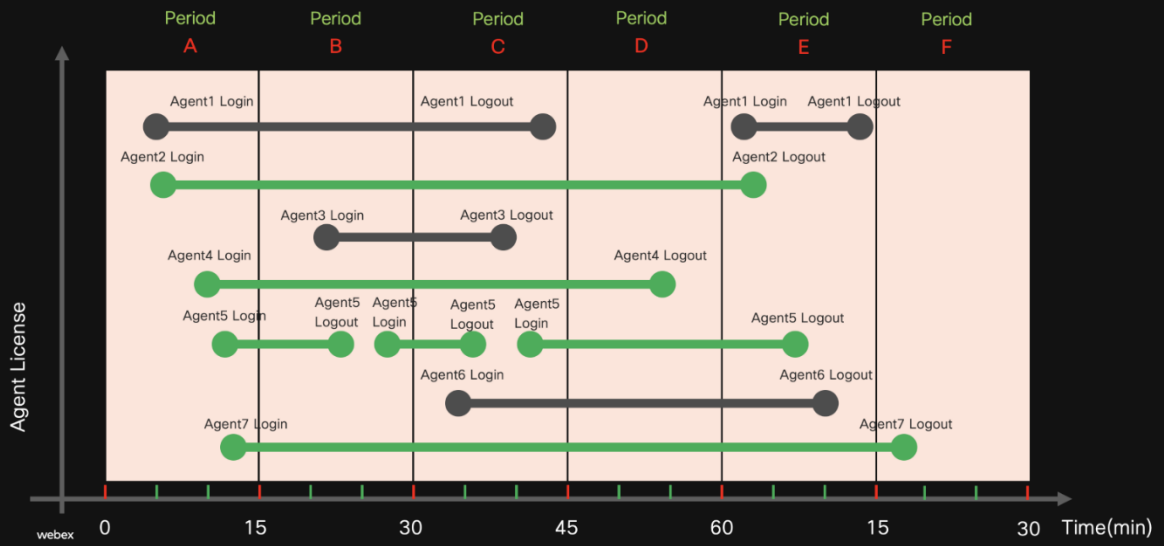
Eşzamanlı temsilciler

Eşzamanlı temsilci modeli, iletişim merkezinin gereksinimlere göre istenen sayıda temsilci atmasına olanak tanır. Kullanım, aynı anda oturum açmış en yüksek temsilci sayısı üzerinden hesaplanır. Vardiya değişikliklerine uyum sağlamak için bir temsilcinin kullanım olarak sayılması, temsilcilerin 15 dakikalık dört ardışık örnekleme döneminin her birinde en az bir dakika oturum açtığını gösterir.

Çizimde, 4. zaman örneğinde (Dönem D: 45 ila 60. dakikalar) Temsilci 2, Temsilci 4, Temsilci 5 ve Temsilci 7'nin sayıldığını gösterir. Toplam dört eşzamanlı temsilci söz konusudur.

Four 15-min Consecutive Sampling Periods

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



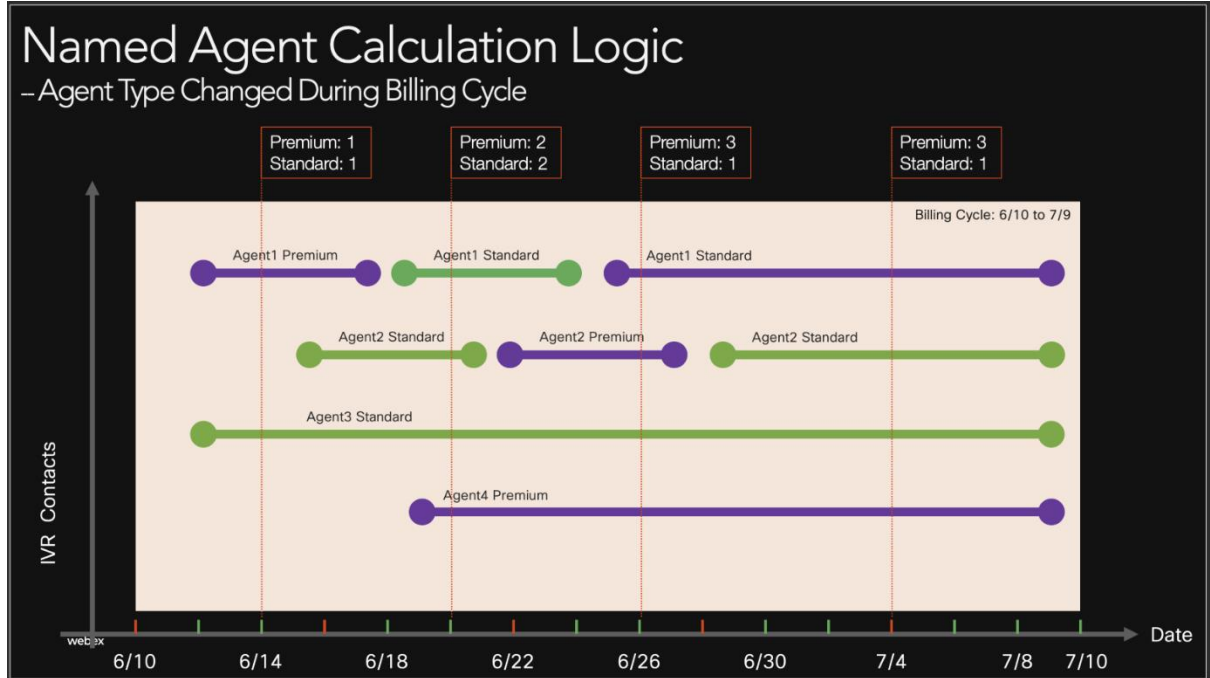
Adlandırılmış Temsilciler

Adlandırılmış temsilci modelinde, ay boyunca Webex Contact Center'da oturum açan her temsilci için bir lisans sayılır (abonelik faturalandırma tarihinden itibaren belirlenir).

- Ay içinde 10 temsilci (aynı türden - Standart veya Premium) oturum açarsa 10 adlandırılmış temsilci kullanımı olmuş demektir.
- Ay içinde 10 temsilciden yalnızca 6'sı oturum açarsa 6 adlandırılmış temsilci kullanımı olmuş demektir.
- 10 temsilcinin tümü oturum açarsa ve 10 temsilciden biri silinirse ve aynı ay içinde oturum açan başka bir temsilci oluşturulursa 11 adlandırılmış temsilci kullanımı olmuş demektir.

Fazla kullanım, Premium veya Standart lisanslı temsilcilerden daha fazlası atandığında ve müşteri için taahhüt edilen lisans sayısından daha fazlası oturum açtığında gerçekleşir.

Bir temsilci, faturalandırma döngüsü boyunca yalnızca bir lisans olarak sayılacaktır: Dönem boyunca bir kez Premium olmuşsa Premium olarak sayılır.



Standart temsilci değişimi için Premium

Değişirme politikası, Standart lisansların fazla kullanımını azaltmak ve/veya ortadan kaldırmak amacıyla Premium temsilci lisanslarının Standart temsilci lisanslarının yerine geçmesine olanak tanır. Bu, kullanılmayan Premium temsilci lisanslarını işleyen müşteriye bağlıdır. Bu değişimin tespiti günlük olarak yapılır. Örneğin:

1. günde, 10 Premium ve 10 Standart lisansınız varsa 10 standart ve 10 premium lisans kullanabilirsiniz. Fazla kullanım gerçekleşmez.
2. günde, 15 Standart lisans kullanırsanız ve Premium lisans kullanmıyorsanız 5 premium lisansınız standart lisans kullanımı olarak sayılabilir. Fazla kullanım durumu oluşmaz.
3. günde, 15 Standart ve 10 Premium lisans kullanırsanız beş standart lisans fazla kullanılmış demektir.

- 4. günde, 1 Standart ve 12 Premium lisans kullanırsanız iki premium lisans fazla kullanılmış olur. Bu durum, 2. günde meydana gelen değişimi geçersiz kılmaz ancak standart lisanslar premium'un yerini alamaz.

IVR Bağlantı Noktası kullanımı

IVR bağlantı noktaları, kişiler ister self servis işlem yaparken, ister yardım için bir temsilciye yönlendirilmek üzere gezinirken, sistemin menüleri ve istemleriyle etkileşime girdiğinde kullanılır. Bir dakika içindeki eşzamanlı bağlantı şeklinde sayılırlar.

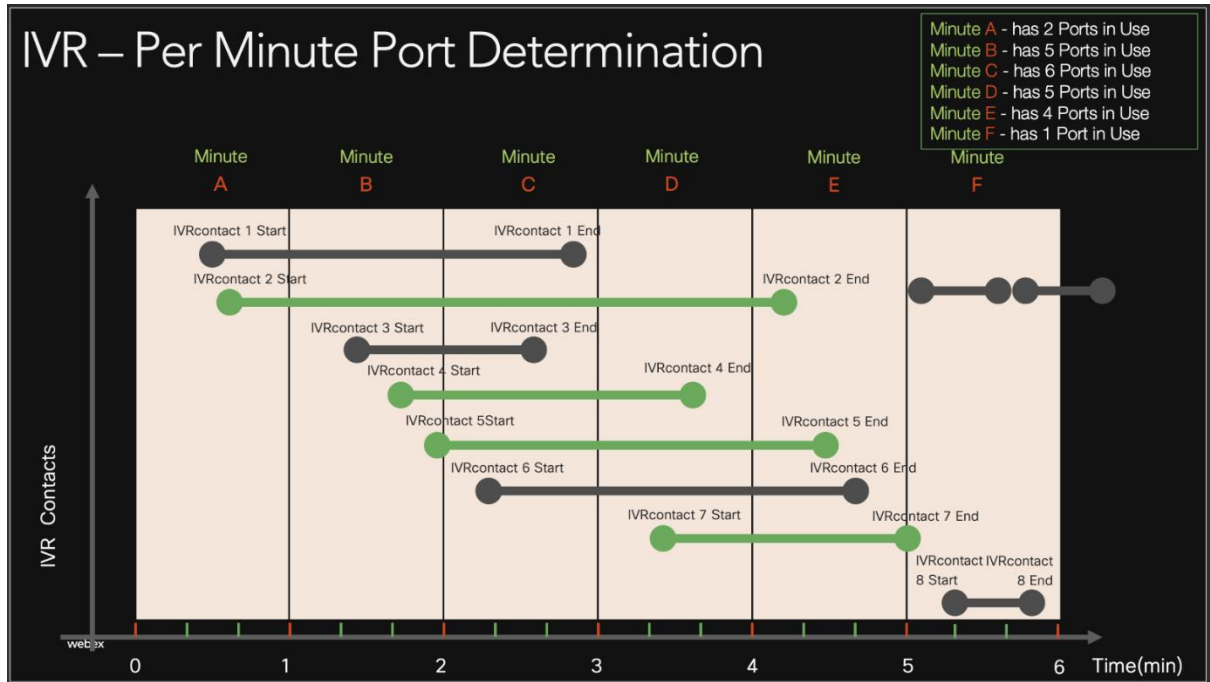
Sadece sırada bekleyen iletişim kayıtları IVR bağlantı noktasını işgal etmez.

Not: Flex teklifi şu anda Standart veya Premium lisans olup olmadığına ve fazla kullanım olarak taahhüt edilip edilmediğine bakılmaksızın her temsilci lisansı için 2 IVR bağlantı noktasıyla birlikte gelir.

IVR Portları, Ses yetkileri ile aynı değildir.

IVR Fazlalık, Ses Yetkilendirmesi dalgalanma koruması 0'a ayarlanmış olsa bile, seviyenin sınırlı bir seviyesinde gerçekleşebilir.

IVR kullanımı, kullanım süresi boyunca toplanır ve fazla kullanım olup olmadığını belirlemek için birlikte gelen IVR bağlantı noktalarının sayısı bu toplamdan çıkarılır. Müşteriler, temsilci lisanslarından bağımsız olarak ek IVR bağlantı noktaları da satın alabilir.



sipariş hakkında daha fazla bilgi için

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