



Використання ліцензій і звітування щодо споживання в Cisco Webex Contact Center

Вперше опубліковано: 2023-09-29

Остання публікація: 2024-05-07

Американська штаб-квартира

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706 USA (США)

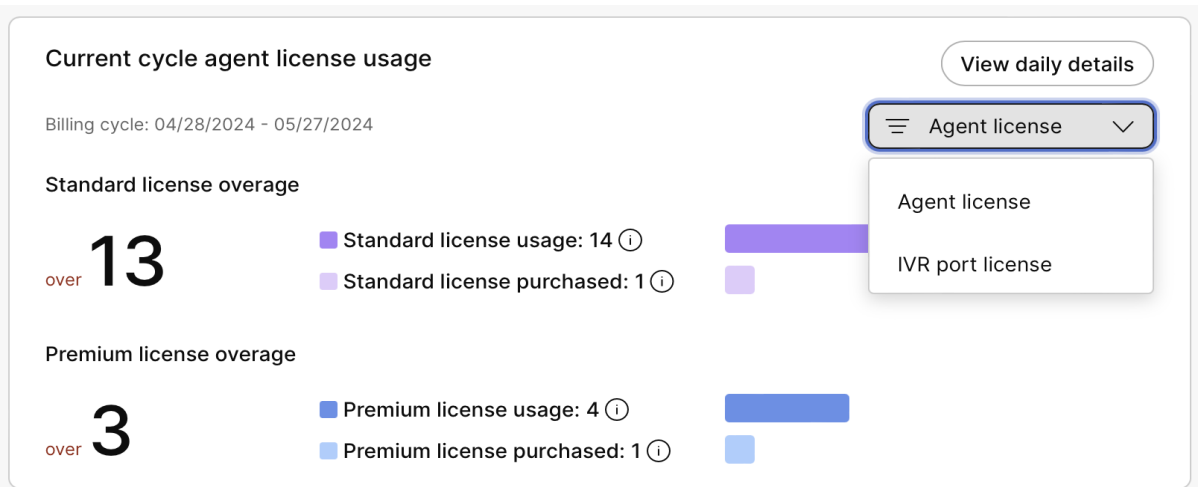
<http://www.cisco.com>, номер телефону: 408 526-4000

800 553-NETS (6387), номер факсу: 408 527-0883

Огляд

Картка поточного використання ліцензії доступна на цільовій сторінці контакт-центру Control Hub. За її допомогою адміністратори й користувачі з доступом до головної сторінки Contact Center можуть бачити, скільки ліцензій Standard Agent і Premium Agent використовувалося в підписці протягом поточного розрахункового циклу. На картці доступні відомості про розрахунковий цикл, кількість придбаних ліцензій і перевищення їх доступного числа. Він також дозволяє вибрати IVR використання ліцензії. Як Агент, так і IVR використання надають щоденну інформацію про вибраний цикл.

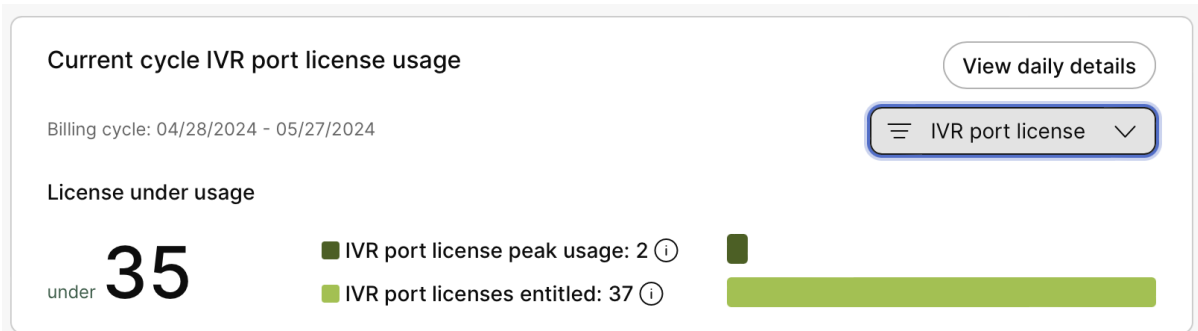
Примітка: наразі ця функція доступна лише в регіонах США, Великої Британії та ЄС. але буде в усіх Webex регіонах контакт-центру у серпні 2024 року.



Agent license usage daily detail reconciliation view

Org: DEMO [redacted] Subscription: [redacted] 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 дозволяє клієнтам, які використовують хмарні платформи контакт-центрів Cisco, Використовуйте контактні сервіси за гнучкою моделлю. Підписки Flex пропонують SKU для сезонного надлишкового використання ресурсів і дають змогу переглядати мінімальне зобов'язання з урахуванням незапланованих потреб, не збільшуючи щомісячне зобов'язання на споживання.

Деталі для Webex Контакт-центру (Webex CC)

- SKU для надлишкового використання ресурсів додаються до кожного замовлення автоматично.
- Ціни й знижки на SKU для надлишкового використання ресурсів обчислюються окремо від цін і знижок на SKU за зобов'язанням.
- SKU для надлишкового використання ресурсів застосовуються в разі перевищення кількості операторів, портів і квот Webex WFO за зобов'язанням.
- Для надлишкових ресурсів діє післяплата.
- Додаткове використання не збільшує зобов'язання для SKU.

У цьому документі наводиться інформація про використання й оплату додаткових ресурсів для підписок Webex Contact Center.

Що ми змінили?

Ми вдосконалюємо спосіб відстеження та використання облікових записів Webex Послуг контакт-центру. Ми оновлюємо наше хмарне рішення для контакт-центру, щоб краще повідомляти про використання рахунків-фактур понад зобов'язане використання в підписці.

Що це означає для вас?

Якщо ви є клієнтом Webex Contact Center і використовуєте більше ліцензій, ніж придбали, у вашому рахунку-фактурі може бути або скоро з'явиться плата за перевищення.

У грудні 2022 року ми почали відстежувати кількість операторів і виставляти рахунки за її перевищення для клієнтів у США, які купують ліцензії Concurrent Agent. Починаючи з лютого 2024 року, клієнти в Сполучених Штатах із перевищенням IVR та/або перевищенням кількості названих агентів почали бачити використання перевищення у своїх рахунках-фактурах. Велика Британія також почала виставляти рахунки за перевищення для паралельних і названих агентів, а також IVR в рахунках-фактурах за лютий 2024 року. Регіон ЄС почне виставляти рахунки за перевищення у травні 2024

року.

Австралія, Нова Зеландія, Японія та Канада виставлять рахунки за перевищення у вересні 2024 року.

Ці зміни забезпечують більшу ясність й дають змогу об'єднати дані про споживання в Control Hub, де клієнти можуть бачити інформацію про використання різних служб, наприклад сховища записів, WFO, ТМЗК, ШІ-сервісів тощо.

Де застосовуються ці зміни?

Хоча спочатку ми запровадили звітування про перевищення вантажу та виставлення рахунків для клієнтів у Сполучених Штатах, глобальне розгортання триває протягом 2024 фінансового року Cisco. Клієнти, які використовують старіші версії Webex Контакт-центру, не зможуть переглядати дані про використання, доки не перейдуть на останню версію Webex Контакт-центру.

Коли й де можна переглянути дані про використання?

Перегляд звірки доступний за допомогою кнопки «Щоденна інформація» на картці «Поточне використання» на цільовій сторінці контакт-центру. Ми також працюємо над тим, щоб зробити дані про використання видимими в Центрі партнерів.

Як визначається використання?

Період використання

Період використання й надмірне споживання визначаються щомісяця на основі дати виставлення рахунка за підписку. Для виставлення рахунків використовується час UTC. Наприклад, якщо дата виставлення рахунка за підписку припадає на 8-е число, період використання враховуватиметься з 8-го числа цього місяця до 7-го числа наступного місяця.

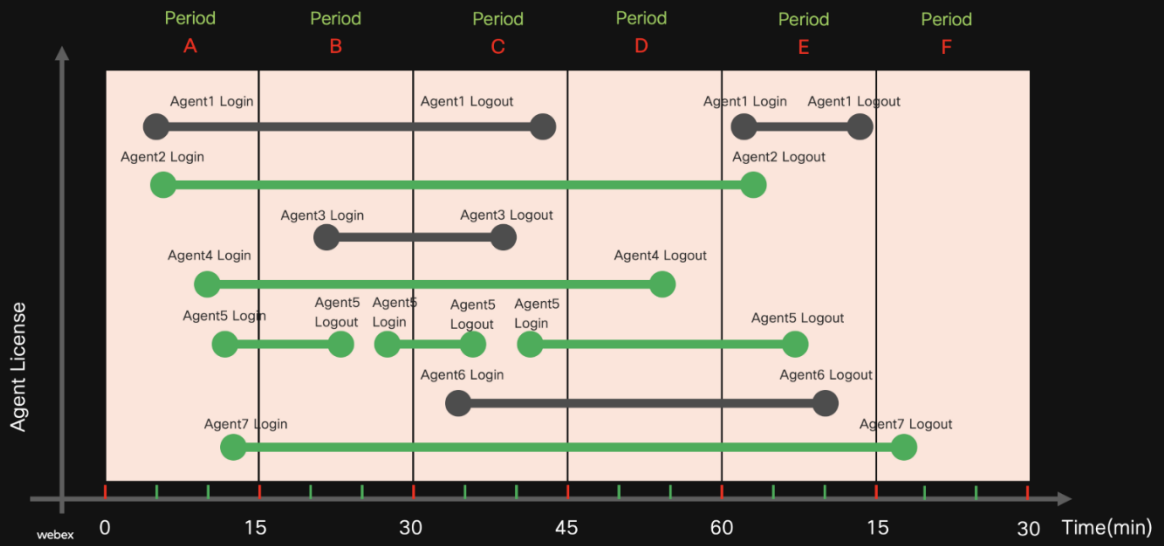
Ліцензії Concurrent Agent

За моделлю Concurrent Agent контакт-центр може призначати будь-яку необхідну кількість операторів відповідно до потреб. Використання обчислюється на основі найбільшої кількості операторів, що ввійшли в систему одночасно. Щоб врахувати ротації змін, використання реєструється, коли оператор перебував у системі принаймні одну хвилину протягом кожного із чотирьох 15-хвилинних послідовних періодів вибірки.

На малюнку видно, що протягом 4-го періоду вибірки (період D: із 45-ї по 60-у хвилини) зараховано чотирьох операторів, які ввійшли одночасно: Agent 2, Agent 4, Agent 5 і Agent 7.

Four 15-min Consecutive Sampling Periods

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



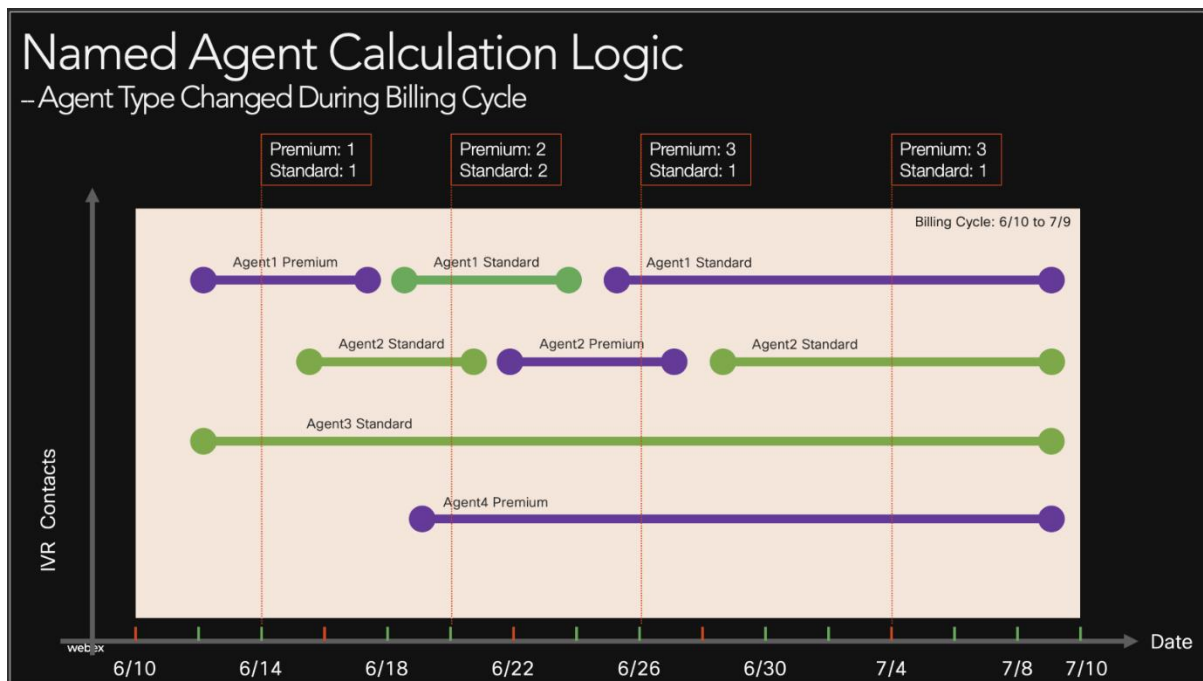
Ліцензії Named Agent

За моделлю Named Agent використання ліцензії реєструється для кожного оператора, який входить до Webex Contact Center протягом місяця (визначається з дати виставлення рахунка за підписку).

- Якщо протягом місяця в систему входить 10 операторів (одного й того самого типу – Standard або Premium), реєструється використання 10 ліцензій Named Agent.
- Якщо протягом місяця в систему входять лише 6 із 10 операторів, реєструється 6 ліцензій Named Agent.
- Якщо в систему входять усі 10 операторів, один із 10 операторів видаляється й створюється інший оператор, який входить до системи протягом того самого місяця, реєструється 11 ліцензій Named Agent.

Надмірним використанням вважається ситуація, коли кількість призначених операторів типу Premium або Standard, які входять у систему, перевищує кількість ліцензій клієнта за зобов'язанням.

Оператор зараховуватиметься як одна ліцензія протягом розрахункового циклу: якщо впродовж періоду використано ліцензію Premium, враховуватиметься саме вона.



Заміна ліцензії Standard на Premium

Згідно з політикою заміни ліцензії Standard можна замінювати на ліцензії Premium, щоб зменшити або попередити надмірне використання ліцензій Standard. Це залежить від клієнта, який надає ліцензії преміум-агента, які не використовуються. Така заміна визначається щодня. Наприклад:

- Припустимо, ви маєте 10 ліцензій Premium і 10 ліцензій Standard. Першого дня ви можете використати 10 ліцензій Premium і 10 ліцензій Standard. Надмірне використання не застосовується.
- На другий день ви використовуєте 15 ліцензій Standard і 0 ліцензій Premium: можна застосувати 5 місць Premium у рахунок використання ліцензій Standard. Надмірне використання не застосовується.

- На третій день ви використовуєте 15 ліцензій Standard і 10 ліцензій Premium: можна застосувати п'ять місць Standard у рахунок надмірного використання.
- На четвертий день ви використовуєте 1 ліцензію Standard і 12 ліцензій Premium: можна застосувати дві ліцензії Premium у рахунок надмірного використання. Це не скасовує заміни, яка сталася на другий день, але місця Standard не можуть замінювати місця Premium.

Використання портів IVR

Порти IVR використовуються, коли контакти взаємодіють із меню й діалоговими вікнами системи, наприклад під час самообслуговування або звернення по допомогу до оператора. Такі взаємодії враховуються як одночасні з'єднання протягом однієї хвилини.

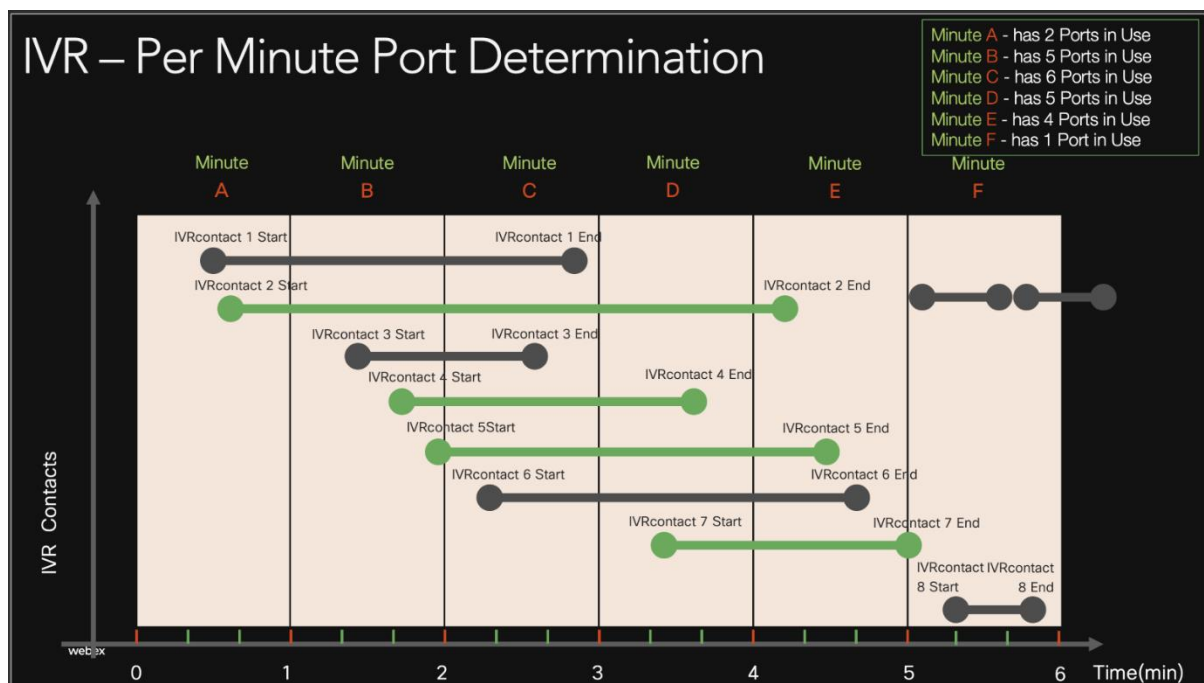
Контакти, які просто очікують у черзі, не займають IVR порту.

Примітка. Наразі пропозиція Flex передбачає 2 порти IVR на кожну ліцензію оператора незалежно від її типу (Standard або Premium) і способу надання (за зобов'язанням чи як надмірне використання).

IVR Порти – це не те саме, що голосові права.

IVR Перевищення може статися до обмеженого рівня, навіть якщо захист від перенапруги голосового зв'язку встановлено на 0.

Використання IVR обчислюється за період використання: кількість виділених портів IVR віднімається від загальної кількості, щоб визначити надмірне використання. Клієнти також можуть придбати додаткові порти IVR незалежно від ліцензій операторів.



Додаткову інформацію про оформлення замовлень див. на сторінці

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