



Cisco Webex Contact Center 许可证使用情况和报告

首次发布时间：2023-09-29

最后发布日期：2024-05-07

美洲总部

思科系统公司

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706 USA

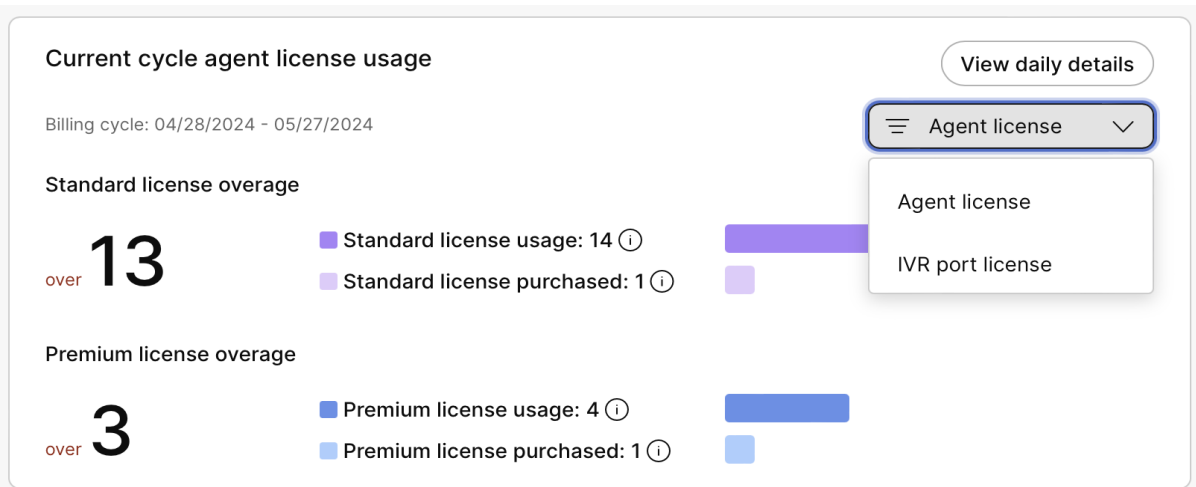
<http://www.cisco.com> 电话：408 526-4000

800 553-NETS (6387) 传真：408 527-0883

概述

许可证当前使用卡位于 Control Hub 的联系人中心登录页面上。此卡允许管理员和有权访问联系人中心登录页面的任何人查看其订阅在当前帐单周期中使用的高级和标准座席许可证数量。它指示帐单周期、购买的许可证数量以及许可证数量是否超出或低于允许的数量。它还允许选择 IVR 许可证用法。代理和 IVR 使用情况均提供选定周期的每日详细信息。

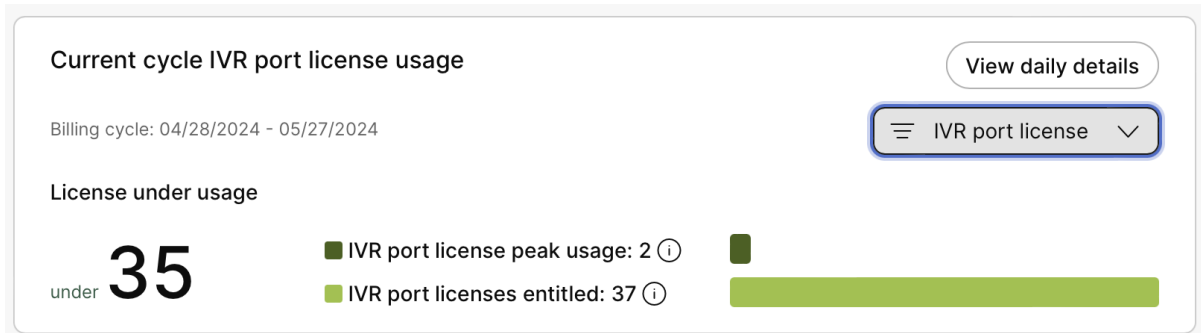
注意：此功能目前仅适用于美国、英国和欧盟地区；但将于 2024 年 8 月在所有 Webex Contact Center 区域推出。



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 允许使用 Cisco 云联络中心平台的客户在灵活的模型中使用联系人服务。 Flex 订阅提供超额 SKU 以满足您的季节性需求, 并使您能够在不增加每月承诺使用量的情况下查看计划外需求的承诺数量。

Webex Contact Center (Webex CC) 的详细信息

- 超额 SKU 会自动添加到每个订单中。
- 超额 SKU 的价格和折扣独立于承诺的 SKU。
- 对于座席、端口和 Webex WFO 的高于承诺值的任何使用情况, 将考虑超额 SKU。
- 超额按欠款计费。
- 额外使用量不会增加 SKU 的提交量。

本文档提供有关 Webex Contact Center 订阅的使用情况和超额账单的信息。

我们升级了什么？

我们正在改进跟踪 Webex Contact Center 服务的方式和帐户利用率。 我们正在更新我们的云联络中心解决方案, 以更好地报告发票使用情况, 高于订阅中的承诺使用情况。

这对您意味着什么？

如果您是 Webex Contact Center 客户, 并且您使用的许可证多于购买的许可证, 则您的发票上可能已经或即将看到超额费用。

购买并发座席的美国客户在 2022 年 12 月的发票中开始跟踪其座席数量并开具超出承诺金额的发票。 自 2024 年 2 月起, IVR 超额和/指定代理超额的美国客户开始在其发票中看到超额使用情况。 英国也开始在 2024 年 2 月的发票中为并发代理和指定代理以及 IVR 开具超额发票。 欧盟地区将于 2024 年 5 月开始为超额开具发票。 澳大利亚、新西兰、日本和加拿大都将在 2024 年 9 月支付超额账单。

这是一项更大的努力的一部分，旨在使使用数据清晰并整合到 Control Hub 中，客户可以在其中查看不同服务的使用情况，例如录制文件存储、WFO、PSTN、AI 服务等。

我可以在哪里查看？

虽然我们最初为美国客户实施了超额报告和计费，但在 Cisco 2024 财年，全球部署正在进行中。使用旧版 Webex Contact Center 的客户在迁移到最新版本的 Webex Contact Center 之前无法看到使用数据。

我何时何地可以看到我的使用数据？

可通过联系人中心登录页面上“当前使用情况”卡上的“每日详细信息”按钮获得对帐视图。我们还在努力实现使使用情况数据在 Partner Hub 中可见的功能。

如何确定使用情况？

使用期限

使用期限和超额确定基于订阅的帐单日期按月计算；帐单时间按 UTC 计算。例如，如果订阅的帐单日期为当月 8 日，则使用期限为本月 8 日至下月 7 日。

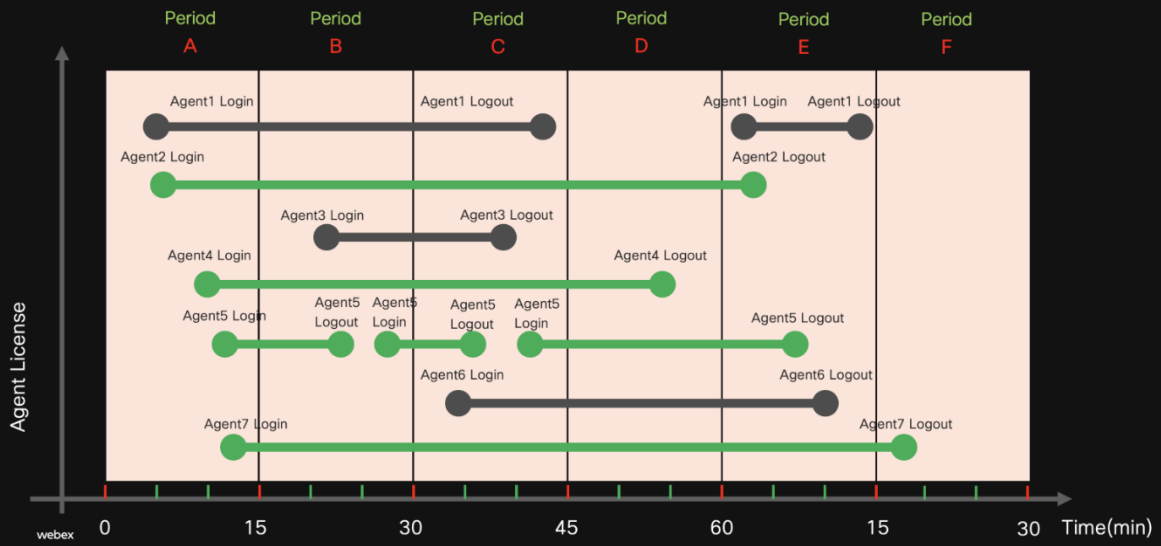
并发座席

并发座席模型允许联系人中心根据要求分配任意数量的座席。使用量为同时登录的座席的最大数量。为了适应班次变化，将座席计为使用量表示座席在四个 15 分钟连续采样周期中的每一个周期至少登录了一分钟。

该图显示，在第 4 次样本（周期 D：分钟 45 到 60）期间，座席 2、座席 4、座席 5 和座席 7 都被计算在内；总共四个并发座席。

Four 15-min Consecutive Sampling Periods

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

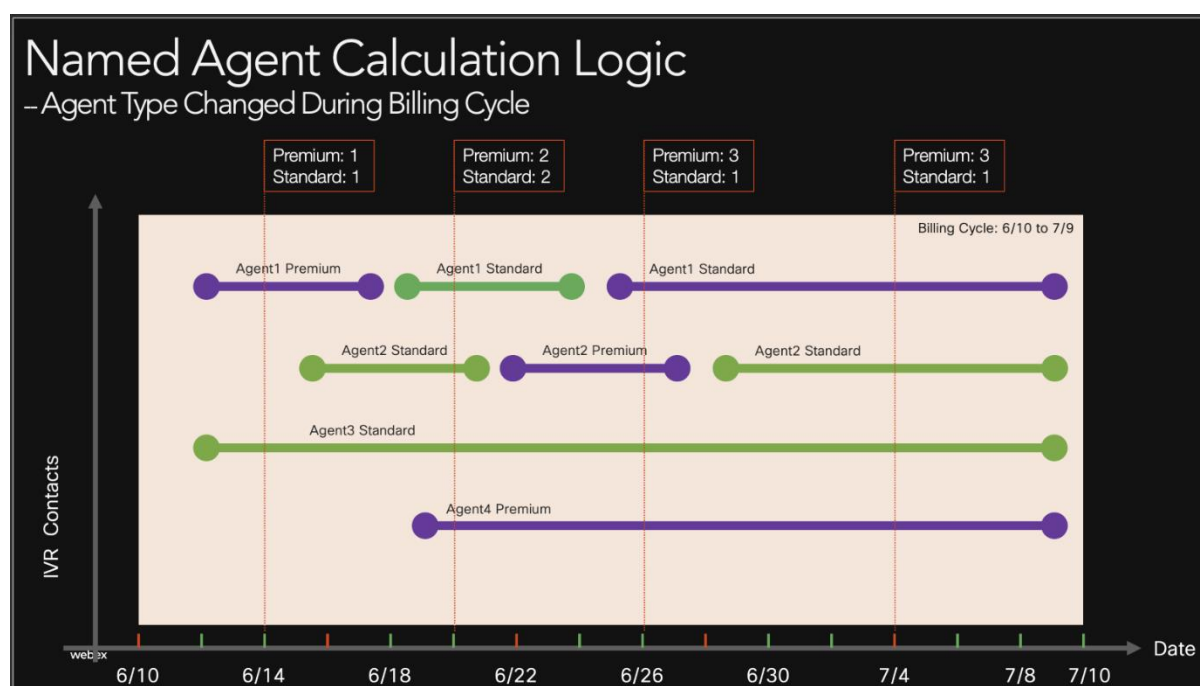


指定座席

在指定座席模型中，当月（从订阅帐单日期确定）登录到 Webex Contact Center 的每个座席都会计算许可证。

- 如果当月有 10 名座席（相同类型 - 标准或高级）登录；则共使用了 10 个指定座席。
- 如果 10 个座席中只有 6 个在当月登录，则共使用 6 个指定座席。
- 如果所有 10 个座席都登录，并且 10 个座席中的一个被删除，并且创建了另一个座席，该座席也在同一月登录；共使用了 11 个指定座席。

当分配和登录的高级或标准座席多于为客户承诺的许可证数量时，就会出现超额。在帐单周期内，一个座席将仅计为一个许可证：期内一次高级版；计为高级。



高级座席替换标准座席

替换策略允许用高级座席许可证替代标准座席许可证，以减少和/或消除标准许可证的超额。这取决于承诺未使用高级代理许可证的客户。此替代确定每天进行。例如：

- 在第 1 天，如果您有 10 个高级许可证和 10 个标准许可证，则可以使用 10 个标准许可证和 10 个高级许可证。您不会超额。
- 在第 2 天，如果您使用 15 个标准许可证而没有高级许可证，则可以将 5 个高级座席用作标准座席使用。您不会超额。
- 在第 3 天，如果您使用 15 个标准许可证和 10 个高级许可证，则可以使用超出 5 个标准座席。

- 在第 4 天，如果您使用 1 个标准许可证和 12 个高级许可证，则可以超额使用两个高级许可证。这并不能否定第 2 天发生的替换，但标准座席不能替代高级座席。

IVR 端口使用情况

当联系人与系统的菜单和提示交互时会使用 IVR 端口；无论是进行自助服务还是导航以路由到座席以获取协助。它们在一分钟内计为并发连接。

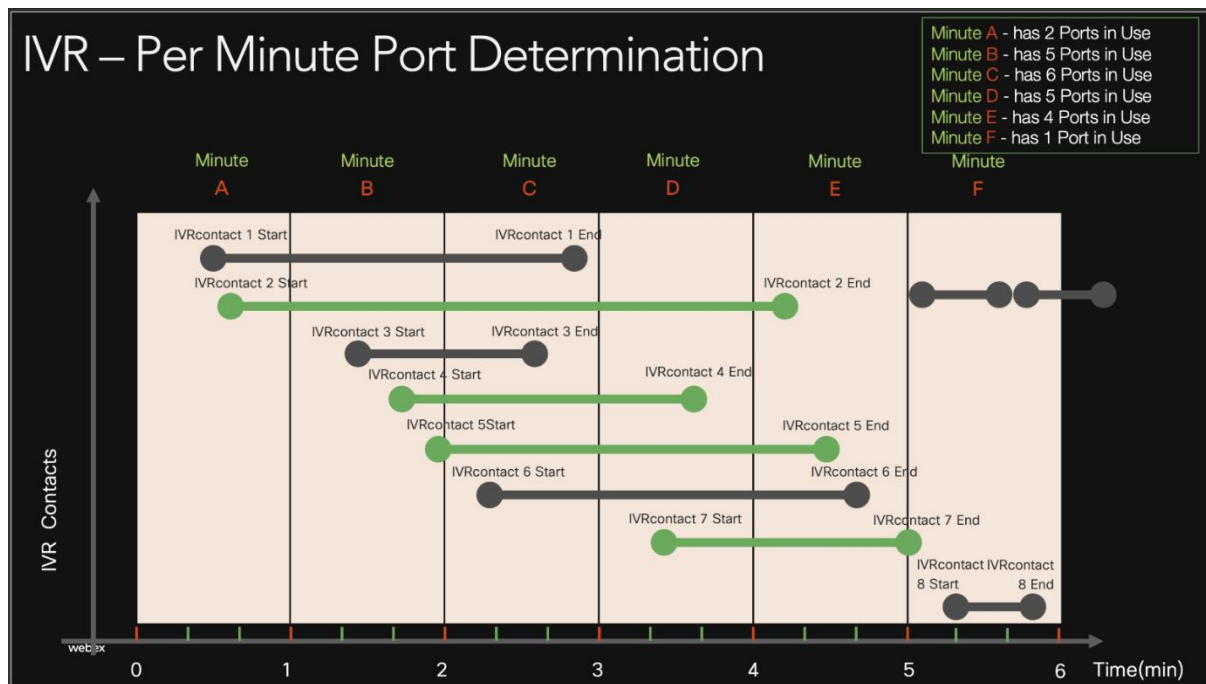
只是在队列中等待的联系人不占用 IVR 端口。

注：Flex 产品/服务目前为每个座席许可证捆绑 2 个 IVR 端口，无论它是标准许可证还是高级许可证，也无论它是已承诺还是已超额使用。

IVR 端口与语音授权不同。

即使语音授权电涌保护设置为 0，IVR 超额也可能发生在该级别的有限级别。

IVR 使用量是使用期内的总和，并从该总量中减去捆绑 IVR 端口的数量，以确定是否存在超额使用量。客户还可以独立于座席许可证购买其他 IVR 端口。



有关订购的更多信息，请参阅 <https://www.cisco.com/c/en/us/partners/tools/collaboration-ordering-guides.html>。