



Cisco Webex Contact Center 许可证使用情况和报告

首次发布：2023-09-29

最后更新：2024-11-7

美洲总部

Cisco Systems, Inc.

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

简介

本手册中有关产品的规格和信息如有更改，恕不另行通知。

我们相信本手册中的所有声明、信息和建议均准确可靠，但不为其提供任何明示或暗示的担保。

用户必须为使用任何产品负全部责任。

随附产品的软件许可证和有限保证在随产品一起提供的信息包中阐明，且构成本文的一部分。

如果您无法找到软件许可或有限担保，请与思科代表联系以获取副本。

思科所采用的 TCP 信头压缩是加州大学伯克莱分校 (UCB) 开发的一个程序的改版，是 UCB 的 UNIX 操作系统公共域版本的一部分。保留所有权利。版权所有 © 1981, 加州大学董事会。

不管本文其他地方列出了何种保证，这些供应商的所有文档和软件均“按现状”提供并可能带有各种缺陷。CISCO 和上述供应商不承担任何明示或默示的担保，包括但不限于适销性、特定用途适用性、非侵权性或交易过程、使用或贸易惯例的担保。

在任何情况下，对于任何间接、特殊、连带发生或偶发的损坏，包括（但不限于）因使用或无法使用本手册而导致的任何利润损失或数据损失或损坏，思科或其供应商概不负责，即使思科或其供应商已获知此类损坏的可能性也不例外。

本文档中使用的所有 Internet 协议 (IP) 地址和电话号码都是虚构的。

此文档中的所有示例、命令显示输出、网络拓扑图和其它图形仅供说明之用。说明性内容中用到的任何真实 IP 地址或电话号码纯属巧合，并非有意使用。

所有印刷副本和副本的软副本均被视为不受控制的副本，应参考原始在线版本以获取最新版本。

思科在全球设有 200 多个办事处。有关地址、电话号码和传真号码，请见 Cisco 网站 www.cisco.com/go/offices。

Cisco 和 Cisco 徽标是 Cisco 和/或其附属公司在美国和其他国家的商标或注册商标。要查看 Cisco 商标列表，请转至以下 URL：www.cisco.com/go/trademarks。文中提及的第三方商标均属于其各自所有者。使用“合作伙伴”一词并非暗指 Cisco 与任何其他公司存在合作关系。(1110R)

© 2024 思科系统公司。版权所有。

内容

About This Guide	5
Introduction	5
Webex Contact Center (Webex CC) Subscription details	5
View Units of Usage against Entitlement	5
Current Usage Card on Control Hub’s Contact Center Landing Page	6
Agent License Usage card	6
IVR port License Usage card	6
The Reconciliation ‘Daily Detail’ view	6
Multiple Subscriptions	7
How is usage determined?	7
Usage Period	7
Concurrent agents	7
Named Agents	8
Premium for Standard agent substitution	9
IVR Port usage	9
Voice Entitlement and Surge Protection related to Assigned not Used	11
Webex Contact Center Webex Connect Digital Channel usage	11
Frequently Asked Questions (FAQs)	11
1. How can we prevent agent overage charges?	11
2. Is there a way to avoid IVR port overage charges?	12
3. Can purchasing additional IVR ports stop overages?	12
4. Can’t the surge protection feature prevent IVR port overage?	12
5. What does an invoice look like?	13
6. We saw the Usage Card Reconciliation data, and still want to know how to dispute an invoice.	14
Appendix	15
Related Documents	15

简介

关于本指南

本指南介绍如何许可 Cisco Webex Contact Center 的使用情况数据和报告。

本指南主要面向将使用联络中心许可证 Webex 抄送合作伙伴和服务提供商。本文档的读者应熟悉 Cisco 联系人中心应用程序和一般技术更新升级技术。

简介

Webex 联系人中心的许可证使用数据和报告概述

作为 Webex 联络中心客户，您是我们承诺的核心，即提供全面而灵活的服务，以满足您运营的独特需求。

我们提供一系列围绕各种计费结构设计的服务，从包含一定数量服务单位的订阅计划到按使用付费模式，为您提供业务可能需要的适应性。

我们致力于确保您始终充分了解您的服务使用情况。随着我们系统的不断改进，您访问和使用数据的方式也将得到改善。这意味着更详细的数据、更深入的见解和增强的控制，这对于有效的计费管理至关重要。

我们正在努力改进我们监控和核算 Webex 联络中心服务利用率的方式。

特别是，我们专注于改进我们的云联络中心解决方案，以提供更精确的发票使用情况报告，超出订阅中的承诺使用情况。

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。

它还可作为有关如何查找和解释订阅的服务使用情况的指南。

随着我们报告功能的进步，我们将更新本文档，让您随时了解最新进展，确保您触手可及的最新和可操作的信息。

Webex 联络中心 (Webex CC) 订阅详细信息

- 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。

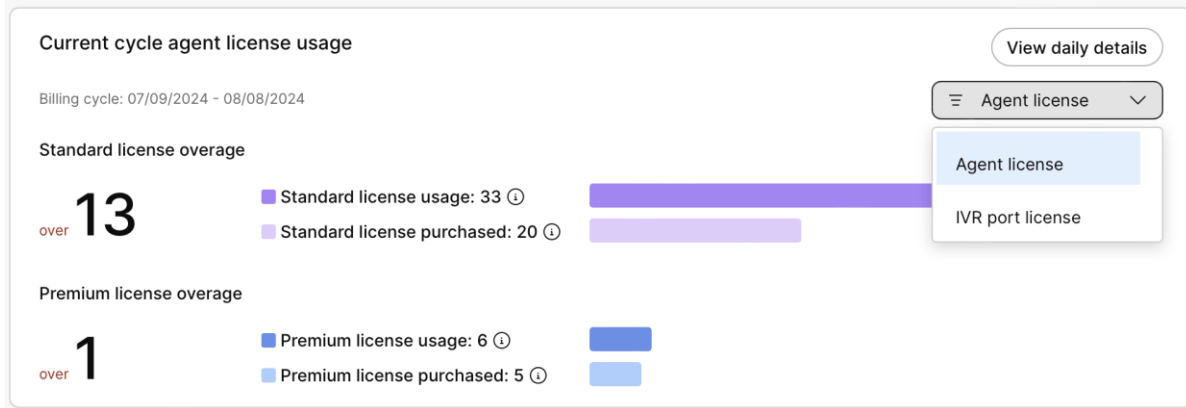
查看权利的使用单位

所述功能已在全球范围内有空，适用于 Webex 联络中心订阅。

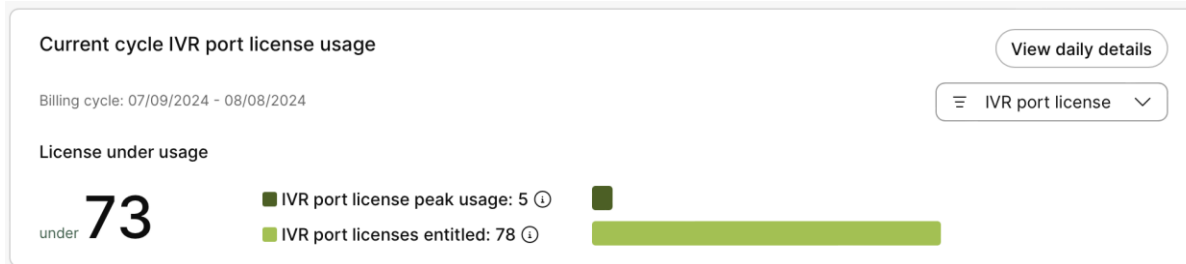
Control Hub 联系人中心登录页面上的当前使用情况卡

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计费周期中使用的高级和标准代理许可证数量。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 许可证用途。代理和 IVR 使用情况均提供所选周期的每日详细信息。

代理许可证使用卡



IVR 端口许可证使用卡



对账“每日详细信息”视图

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，可以访问与您的订阅及其计费周期相关的每日级别详细信息。我们还在努力实现使使用情况数据在 Partner Hub 中可见的功能。

简介

Agent license usage daily detail reconciliation view

Org: [redacted] Subscription: [Sub [redacted]] Billing cycle: 06/09/2024 - 07/08/2024 Export

Usage Date	Usage Type	Units Used	Units Commit...	Units Substitut...	Units Overage	Usage Unit...	Comment
2024-06-09	Premium Named Agent	0	5	0	0	Licenses	
2024-06-09	Standard Named Agent	1	20	0	0	Licenses	
2024-06-10	Premium Named Agent	4	5	0	0	Licenses	
2024-06-10	Standard Named Agent	28	20	1	7	Licenses	
2024-06-11	Premium Named Agent	5	5	0	0	Licenses	
2024-06-11	Standard Named Agent	29	20	0	9	Licenses	
2024-06-12	Premium Named Agent	6	5	0	1	Licenses	
2024-06-12	Standard Named Agent	31	20	0	11	Licenses	
2024-06-13	Premium Named Agent	7	5	0	2	Licenses	Overage peak
2024-06-13	Standard Named Agent	31	20	0	11	Licenses	

多个订阅

如果您的组织有多个“有效”Webex

联系人中心订阅：您将在“当前使用情况”和“对帐”视图上看到汇总的所有订阅使用情况和权利。

一旦所有订阅权利都用完，任何超额部分都将向您的“主要”订阅开具发票，这是 Webex Contact Center 最早的订阅。

通过“订阅”下拉列表，您可以访问记录可用性期内订阅的每日详细信息。这包括一些不再处于活动状态的订阅。

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计费日期按月计算；对于计费，时间按 UTC（协调世界时）计算。

例如，如果订阅的帐单日期为当月 8 日，则使用期为本月 8 日至下月 7 日。

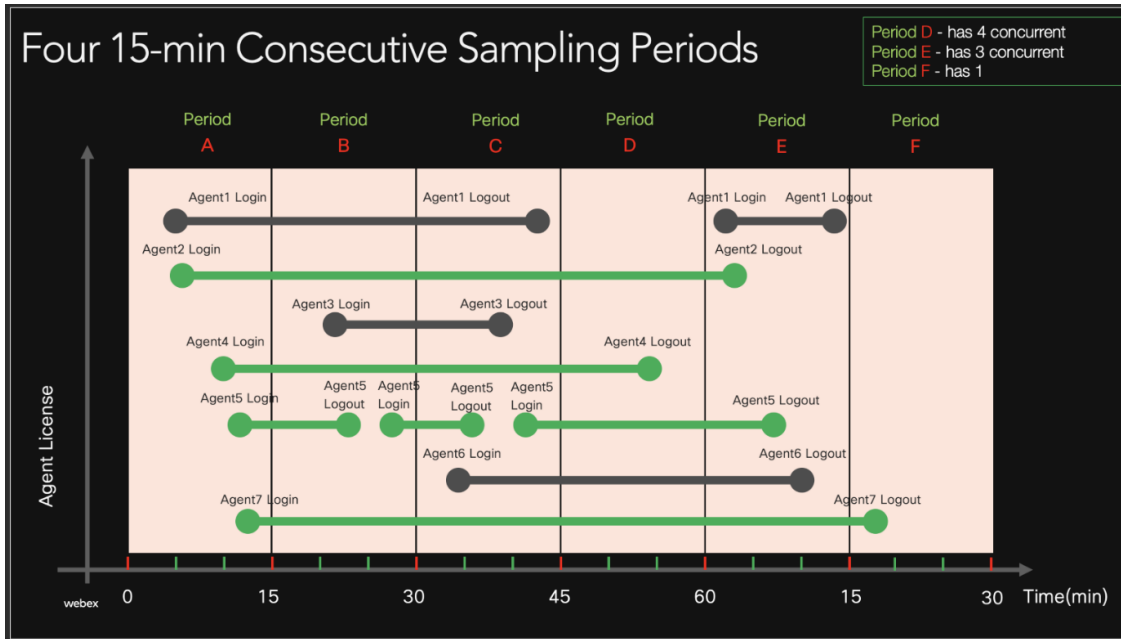
并发代理

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。使用量计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。

简介



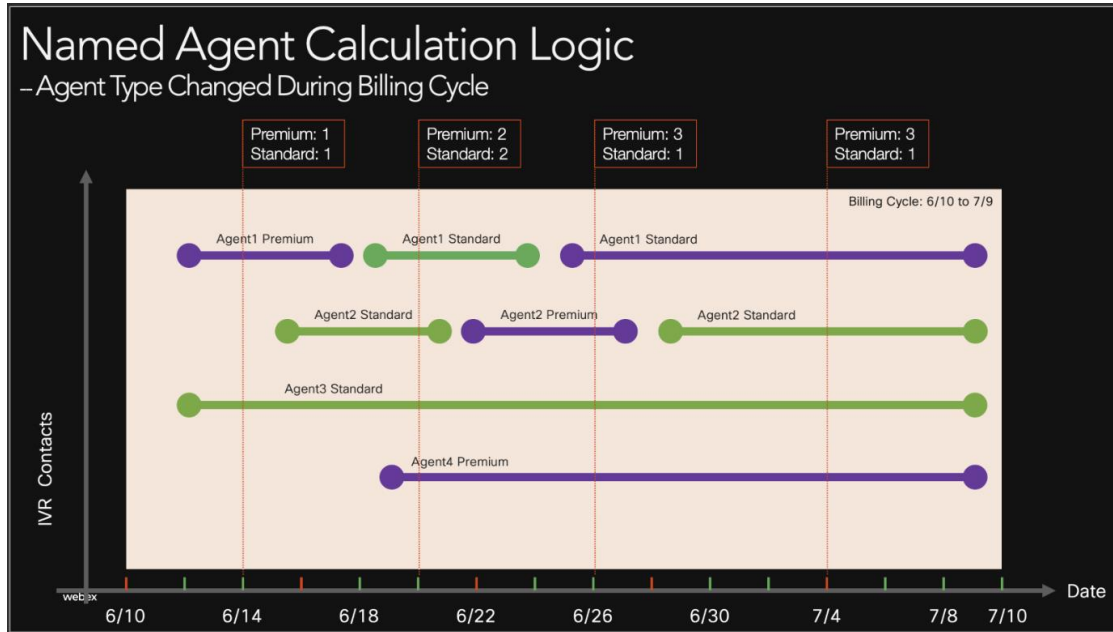
指定代理

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。



标准代理替代保费

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：

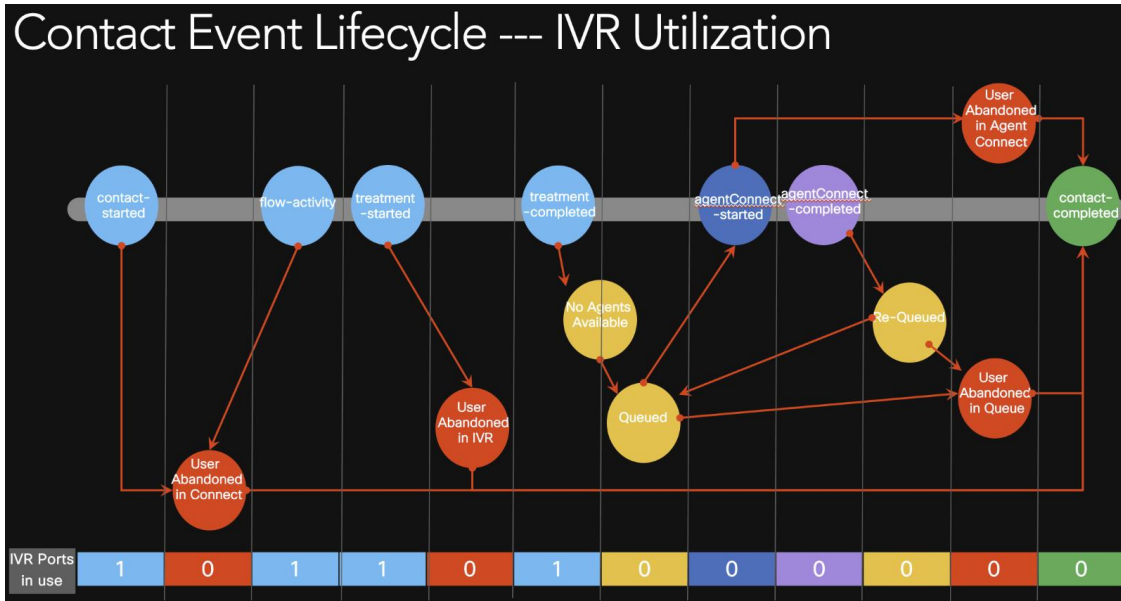
- 在第 1 天，如果您有 10 个高级许可证和 10 个标准许可证，则可以使用 10 个标准许可证和 10 个高级许可证。您不会超额。
- 在第 2 天，如果您使用 15 个标准许可证而没有高级许可证，则可以将 5 个高级座席用作标准座席使用。您不会超额。
- 在第 3 天，如果您使用 15 个标准许可证和 10 个高级许可证，则可以使用超出 5 个标准座席。
- 在第 4 天，如果您使用 1 个标准许可证和 12 个高级许可证，则可以超额使用两个高级许可证。这并不能否定第 2 天发生的替换，但标准座位不能替代高级座位。

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。

简介

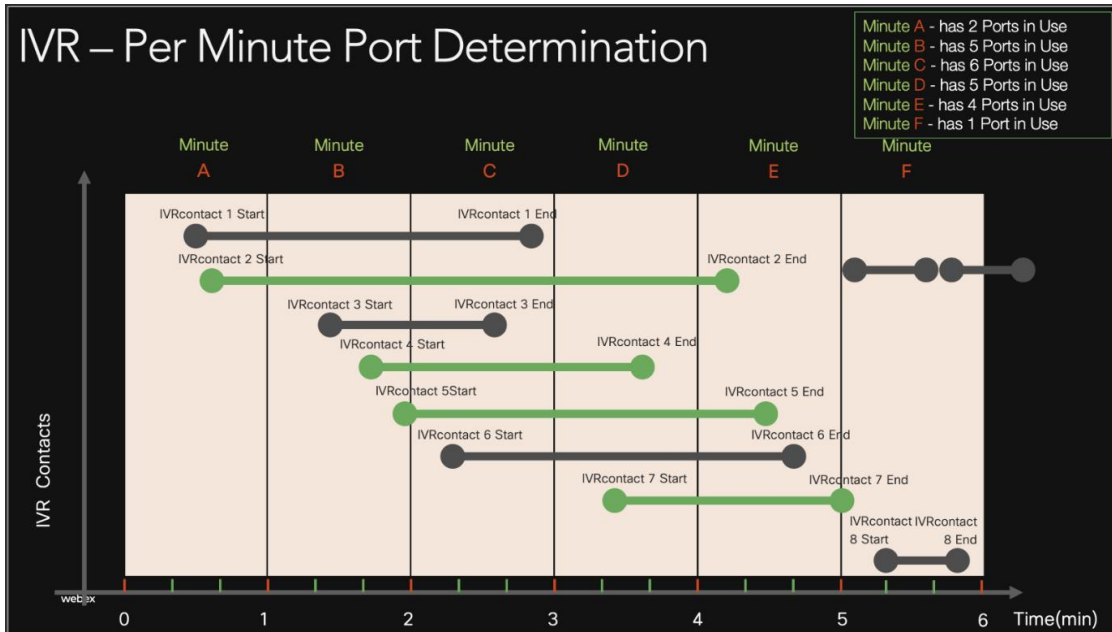


注意： Flex 产品/服务目前为每个代理许可证捆绑 2 个 IVR

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 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。



与分配的未使用相关的语音授权和电涌保护

语音权利与订阅对代理和 IVR 许可证的权利相关，但与订阅无关。它控制您的订阅可以同时进行的最大语音呼叫数量。

它基本上是您订阅中分配的许可证数量的 3 倍。

这是因为每个代理许可证都授权许可代理的语音路径；以及供联系人使用的语音路径，以使用代理许可证附带的 2 个 IVR 端口。

该数字不同于：并发代理许可证数或 IVR 端口数以及授权两者的数量。

电涌保护允许您在意外涌入联系人时发生超额，同时还可以限制浪涌压倒我们的服务以及您因激增而导致的超额水平。

Webex 联系人中心 Webex 连接数字渠道使用情况

2024 年 5 月，使用 Webex Connect 数字频道的所有地区的客户（例如 SMS 和 WhatsApp）开始根据其协议条款收取超出其订阅中包含的单位服务的使用费。

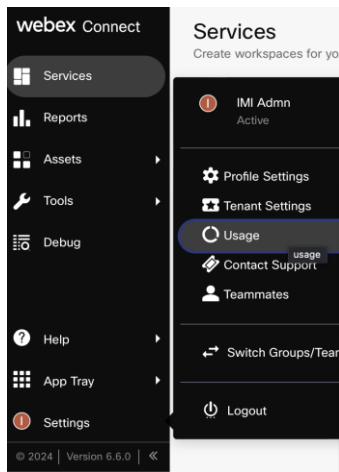
Webex Contact Center 的 Connect 数字渠道使用情况尚未在 Control Hub 中有空。

有关如何访问使用情况详细信息的详细信息，请访问以下链接，该链接说明了 Webex Connect 管理员如何访问使用情况：

<https://help.imiconnect.io/docs/usage>

Webex Connect 管理员使用情况不会反映或指示授权的使用单位。

请注意，此使用将包括所有使用；不会对特定订购授权产品中包含的使用单位进行任何调整或影响。



常见问题解答 (FAQ)

1. 如何防止代理超额费用？

答：目前，防止代理超额费用的直接方法并不有空。我们计划在未来推出一些功能来解决这个问题。

2. 有没有办法避免 IVR 端口超额费用？

答：目前，没有办法完全阻止 IVR 端口超额费用的可能性，但我们正在研究解决方案，作为我们产品路线图的一部分。

3. 购买额外的 IVR 端口可以停止超额吗？

答：购买额外的 IVR 端口会增加有空端口的数量，这可以减少超额的可能性，但不能完全消除风险。

4. 浪涌保护功能不能防止 IVR 端口超额吗？

答：浪涌保护旨在防止呼叫量的意外峰值影响联络中心基础设施，并减轻 IVR 端口的严重超额。它不能保证不存在超额，但可以减少潜在的最大超额。电涌保护百分比设置为零（或 0%）将减少，但不会消除产生超额费用的可能性。

若要了解浪涌保护，请考虑使用以下值的以下示例：

标准代理许可证：10

个高级代理许可证：4

个额外的 IVR 端口：2

浪涌百分比：30%（我们将在计算中用作十进制值.3）

添加标准版和高级代理许可证数： $10 + 4 = 14$

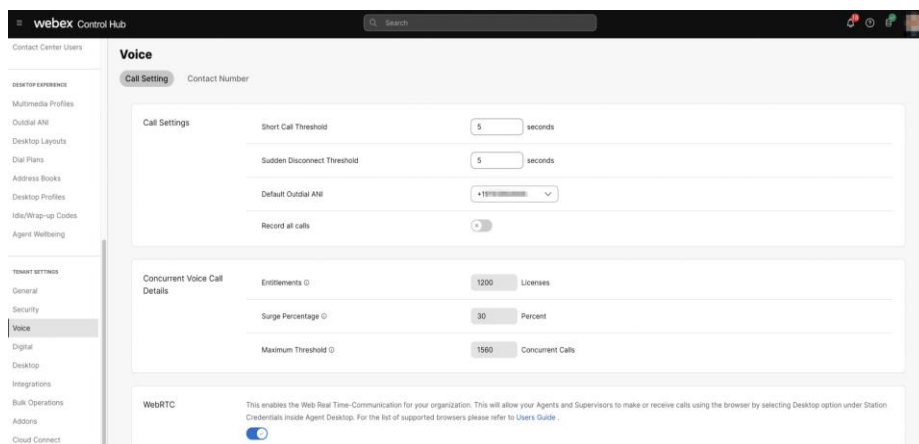
将代理许可证总数乘以 3；对于语音路径数： $14 * 3 = 42$

添加额外的 IVR 购买端口： $42 + 2 = 44$

乘以 1 加上小数点激增百分比，得到可能的总数量激增语音联系人： $1.3 * 44 = 57.2$

57 是此示例订阅在语音联系人呼叫之前需要的呼叫总数拒绝。

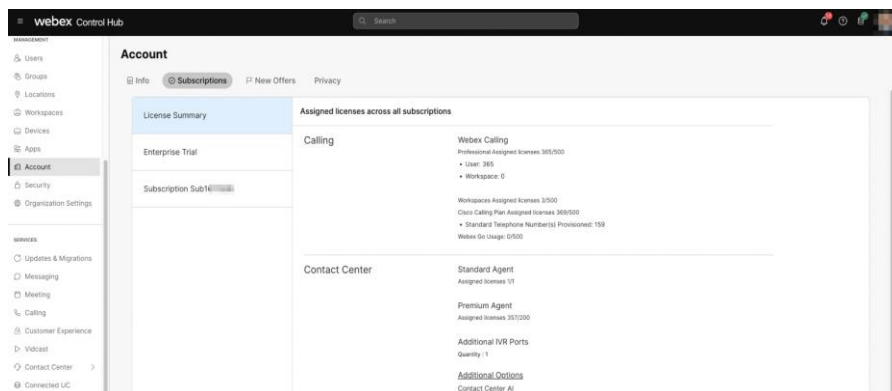
您可以在 Control Hub 中查看浪涌保护百分比。您可以联系 CSM 或提交 TAC 案例以使其进行调整。



分配的标准代理许可证、高级代理许可证和已购买的其他端口也可以在 Control Hub 中找到。

注意：这些值用于 Surge 计算；但由于我们正在解决的限制，此屏幕将显示 1 项高级、标准和/或附加 IVR 权利，即使您的订购已承诺 0 项。过度使用将导致超额。

简介



5. 发票是什么样的？

下面是使用 Connect 数字渠道的联系人中心发票的编辑示例。它显示 3 个超额代理和一些 Connect 使用情况。

简介

Billing Address

Billing ID: [Redacted]
Address: [Redacted]
United States

Service To Address

Shipping ID: [Redacted]
Address: [Redacted]
United States

End Customer Note: [Redacted]

PURCHASE ORDER INFO

Purchase Order # [Redacted] Reference # [Redacted] Account Manager [Redacted]

GST Registration # [Redacted] Due Date 16 Jun 2023 Service Reference [Redacted]

Payment Terms: 30 NET

SALES INFO

CARRIER / SERVICE LEVEL [Redacted] Web Order ID [Redacted]

SHIPMENT DETAILS

Ship Date [Redacted] Tracking # [Redacted] Document Sequence # [Redacted]

TRANSACTION DETAILS

Transaction Date 17 May 2023 Transaction Status OPEN

COLLECTOR INFO

Name [Redacted] Email [Redacted] Phone [Redacted]

CUSTOMER INFO

Customer Contact [Redacted] Customer # [Redacted] Location # [Redacted]

PO Line #	Item #	SKU	Duration Month(s)	Qty	UOM	Tax	Unit Price	Extended Amount	Action
		A-FLEX-3-CC Flex 3.0 for Contact Center Subscription ID: [Redacted]							
	1	A-FLEX-WCC-S-C-O Webex Contact Center Standard Concurrent Agent Overage Billing Period: 17-APR-2023 to 16-MAY-2023		3	Agent		[Redacted]	[Redacted]	
PO Line #	Item #	SKU	Duration Month(s)	Qty	UOM	Tax	Unit Price	Extended Amount	Action
		A-WEBEX-CONNECT Webex Connect Subscription ID: [Redacted]							
	1	A-WXCN-PRM-CON-ENT Webex Connect Premium Uncommitted Edition entitle ment Billing Period: 03-MAY-2024 to 02-JUN-2024	1	1	Each		[Redacted]	[Redacted]	
	2	SVS-WX-SUPT-BAS Basic Support for Collaboration Billing Period: 03-MAY-2024 to 02-JUN-2024	1	1	Each		[Redacted]	[Redacted]	
		A-WEBEX-CONNECT Webex Connect Subscription ID: [Redacted]							
	3	A-CHAN-U-SMS-INTL SMS Channel- International MT Usage Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		25	Each	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	
	4	A-CHAN-U-SMS-SC-UK SMS Channel- UK Short Code MT Usage Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		22	Each	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	
	5	A-INTL-NUM-PROV International number provisioning fee Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		8	Each	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	
	6	A-VOICE-U-INTL Voice Channel- International Messaging Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		70	Each	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	
	7	A-WXCN-PRM-AUTOINT Webex Connect Premium Uncommitted Interaction Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		2133	Each	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	

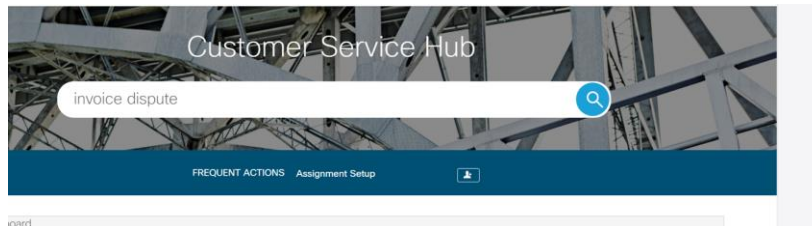
SUMMARY OF CHARGES

Recurring Charges	0.00
Usage/Overage Charges	[Redacted]
Other Charges	0.00
Subtotal (Excl. Tax)	[Redacted]
Taxes (%)	0.00
Total Amount (Incl. Tax)	[Redacted]
Currency	USD

6. 我们查看了使用情况卡对帐数据，但仍想知道如何对发票提出异议。

答：请联系您的 CSM，以帮助澄清您的使用情况。发票申诉可在客户服务中心

进行：<https://customerservice.cloudapps.cisco.com>



简介

附录

相关文档

有关本指南中讨论的主题的更多详细信息，请参阅以下文档。

文档	链接
呼叫使用情况	https://help.webex.com/en-us/landing/ld-nzid8xi-WebexCalling/Webex-Calling
连接数字渠道	https://salesconnect.cisco.com/sc/s/simple-media?vtui_mediald=a1m8c0000niy9iAAA
订购指南	https://www.cisco.com/c/en/us/partners/tools/collaboration-ordering-guides.html