



# Cisco Webex Contact Center 授權使用方式和報告

首次發行：2023-09-29

最後更新：2024-11-7

美洲總部

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706 USA

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

800 553-NETS (6387) 傳真：408 527-0883

本手冊中之產品規格及資訊如有變更，恕不另行通知。

本手冊中的所有聲明、資訊和建議應可信為真確，但不為任何明示或默示所擔保。使用者必須負擔使用任何產品的全責。

產品隨附的軟體授權和有限瑕疵責任擔保置於隨產品出貨的資訊封包中，並於此處併入本參照。

若找不到軟體授權或有限瑕疵責任擔保，請向 Cisco 代表索取相關文件。

Cisco 採用的 TCP 頁首壓縮是加州大學伯克利分校 (UCB) 開發的程式，此程式是 UCB 的公共領域版 UNIX 作業系統的一部份。All rights reserved. 版權所有 © 1981, Regents of the University of California。

所列供應商之所有文件檔案與軟體，均連同其本身具有之一切瑕疵以「現狀」提供，不受此處任何其他擔保條款保障。Cisco 與上述提及之供應商聲明免除所有明示及暗示之保固，包括但不限於適售性、特定用途之適用性，以及非侵權或因交易、使用或貿易行為所引發情形。

在任何情況下，Cisco

或其供應商不對任何間接、特殊、隨發或偶發損失承擔任何責任，包括但不限於因使用或無法使用本手冊而造成的利潤下降或者資料丟失或損壞，即使 Cisco 或其供應商已獲知存在此類損失的可能性。

此文件內所使用的任何網際網路通訊協定 (IP) 位址及電話號碼皆為虛構。

此文件內所列之範例、指令顯示輸出、網路拓撲圖及其他圖表僅供說明之用。說明內容中的 IP 位址或電話號碼均為虛構，如有雷同，純屬巧合。

所有印刷副本和重複的軟拷貝都被視為不受控制的副本，最新版本應參考原始在線版本。

Cisco 在全球各地擁有超過 200 間分公司。這些辦事處的地址、電話號碼及傳真號碼皆列於 Cisco 網站 [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices)。

Cisco 及 Cisco 徽標是 Cisco 和/或其附屬公司在美國和其他國家/地區的商標或註冊商標。若要檢視 Cisco 商標清單，請移至此 URL：[www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks)。文中所提及之第三方商標均屬於其各自所有者。「合作夥伴」一詞不表示 Cisco 與其他任何公司之間具有合作關係。(1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. 保留一切權利。

## 內容

About This Guide .....	4
Introduction .....	4
Webex Contact Center (Webex CC) Subscription details .....	4
View Units of Usage against Entitlement .....	4
Current Usage Card on Control Hub's Contact Center Landing Page .....	4
Agent License Usage card .....	5
IVR port License Usage card .....	5
The Reconciliation 'Daily Detail' view .....	5
Multiple Subscriptions .....	6
How is usage determined? .....	6
Usage Period .....	6
Concurrent agents .....	6
Named Agents.....	7
Premium for Standard agent substitution.....	7
IVR Port usage.....	7
Voice Entitlement and Surge Protection related to Assigned not Used.....	9
Webex Contact Center Webex Connect Digital Channel usage .....	9
Frequently Asked Questions (FAQs) .....	9
1. How can we prevent agent overage charges? .....	9
2. Is there a way to avoid IVR port overage charges? .....	9
3. Can purchasing additional IVR ports stop overages? .....	9
4. Can't the surge protection feature prevent IVR port overage? .....	10
5. What does an invoice look like? .....	11
6. We saw the Usage Card Reconciliation data, and still want to know how to dispute an invoice. ....	11
Appendix .....	12
Related Documents .....	12

## 關於本指南

本指南介紹如何許可 Cisco Webex Contact Center 的使用情況數據和報告。

本指南主要面向將使用聯絡中心授權 Webex CC 合作夥伴及服務提供者。本文件的讀者應該熟悉 Cisco Contact Center 應用程式及一般的技術更新升級技術。

## 簡介

### Webex Contact Center 的授權使用量資料和報告概覽

作為 Webex 聯絡中心的客戶，您是我們承諾的核心，即提供全面而靈活的服務，以滿足您運營的獨特需求。

我們提供圍繞各種計費結構設計的一系列服務，從包含一定數量服務單元的訂閱計劃到按使用付費模式，為您提供業務可能需要的適應性。

我們的奉獻精神延伸到確保您始終充分瞭解您的服務使用方式。隨著我們系統的不斷增強，您訪問和處理使用數據的方式將得到改善。這意味著更詳細的數據、更深入的見解和增強的控制，這對於有效的計費管理至關重要。

我們正大力改進監控和核算 Webex Contact Center 服務使用方式的方式。特別是，我們專注於改進我們的雲聯絡中心解決方案，以提供更精確的發票使用方式報告，超出訂閱中的承諾使用方式。

本文件提供有關 Webex Contact Center 訂閱的使用方式和超額帳單的資訊。它還可以作為有關如何查找和解釋訂閱的服務消耗的指南。

隨著我們的報告能力的提高，我們將更新本文檔，讓您隨時瞭解最新發展，確保您觸手可及的最新版和可操作的資訊。

## Webex Contact Center (Webex CC) 訂閱詳細資訊

- 超額 SKU 會自動增加到每個訂單中。
- 超額 SKU 的價格和折扣獨立於承諾的 SKU。
- 對於代理、連接儲存和 Webex WFO 的高於承諾值的任何使用方式，將考慮超額 SKU。
- 超額按欠款計費。
- 額外使用量不會增加 SKU 的提交量。

## 根據權利檢視使用單位

所述功能在全球範圍內適用於 Webex 客服中心訂閱。

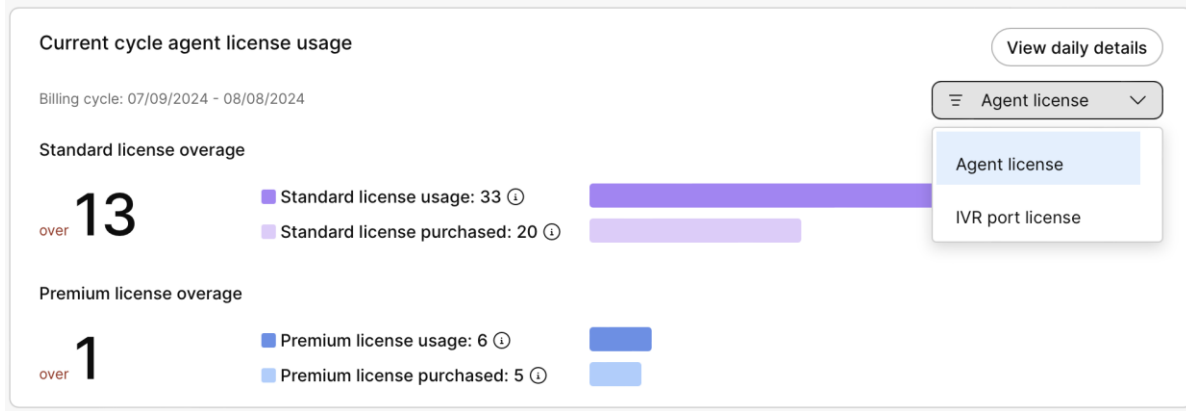
## Control Hub Contact Center 登陸頁面上的目前使用方式卡

此卡片允許管理員和有權訪問 Contact Center

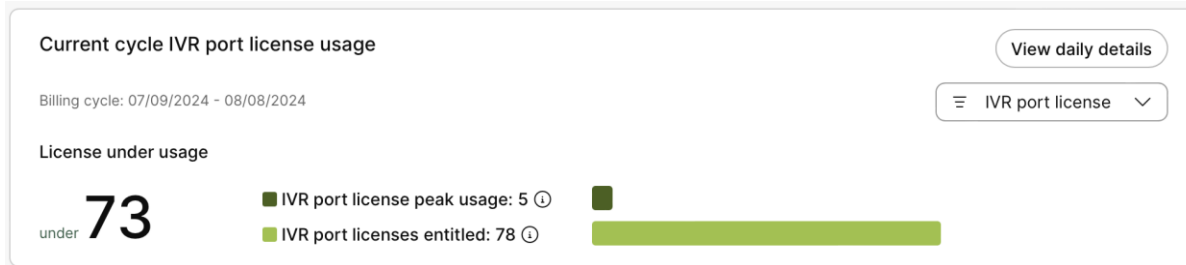
登錄頁面的任何人查看其訂閱在當前計費週期內使用的高級和標準座席許可證數量。

它指示帳單週期、購買的授權數量以及授權數量是否超出或低於允許的數量。它還允許選擇 IVR 許可證使用方式。代理及 IVR 使用方式均提供所選週期的每日詳細資料。

### 代理授權使用方式卡



### IVR 埠授權使用卡



### 對帳「每日詳細資訊」檢視

通過聯繫中心登陸頁面上當前使用方式卡上的每日詳細資訊

按鈕，可以訪問與您的訂閱及其計費週期相關的每日級別詳細資訊。

我們還在努力實現在合作夥伴中心中可見使用方式數據的功能。

Agent license usage daily detail reconciliation view

Org: [redacted] Subscription: [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	

## 多個訂閱

如果您的組織有多個“有效”Webex Contact Center

訂閱：您將在“當前使用方式”和“對帳”視圖上看到聚合的所有訂閱使用方式和權利。

使用完所有訂閱權利后，任何超額費用都將開具發票到您的“主要”訂閱，這是 Webex Contact Center 最早的訂閱。

通過「訂閱」下拉清單，可以訪問記錄可用性期內的訂閱的每日詳細資訊。這包括一些不再處於活動狀態的訂閱。

## 如何確定使用量？

### 使用期限

使用期限和超額確定每月一次，具體取決於訂閱的計費日期；對於計費，時間按 UTC (協調世界時) 計算。

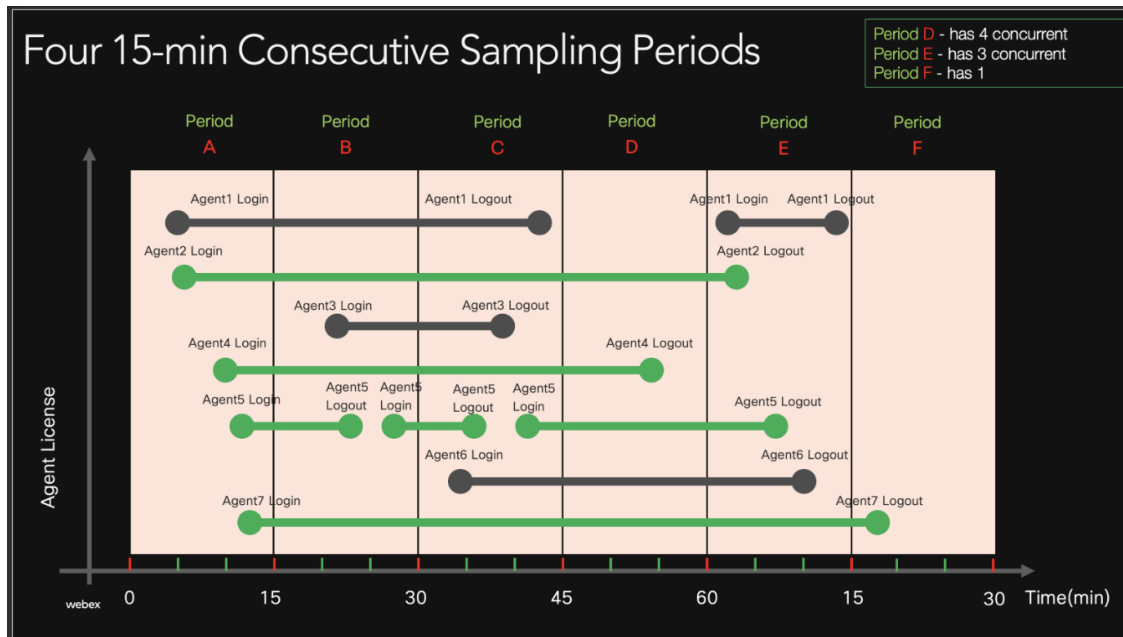
例如，如果訂閱的計費日期為當月的 8 日，則使用期為本月 8 日至下個月的 7 日。

### 併發代理

並行代理模型允許客服中心根據要求分配任意數量的代理。使用量計為同時登錄的代理的最大數量。

為了適應班次變化，將代理計為使用量表示代理在四個 15 分鐘的連續採樣週期中的每一個週期至少登錄了一分鐘。

該圖顯示，在第 4 次樣本（週期 D：分鐘 45 到 60）期間，代理 2、代理 4、代理 5 和代理 7 都被計算在內；總共四個並行代理。



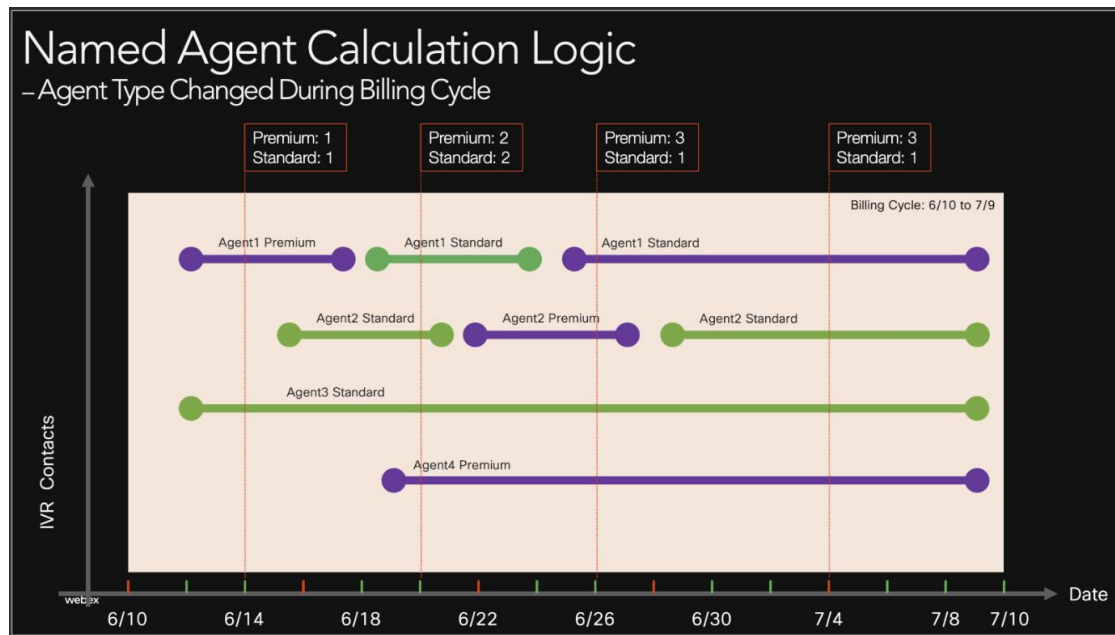
## 指定代理

在指定代理模型中，當月（從訂閱帳單日期確定）登錄到 Webex Contact Center 的每個代理都會計算授權。

- 如果當月有 10 名代理（相同類型 - 標準或高級）登入；則共使用了 10 個指定代理。
- 如果 10 個代理中只有 6 個在當月登錄，則共使用 6 個指定代理。
- 如果所有 10 個代理都登錄，並且 10 個代理中的一個被刪除，並且建立了另一個代理，該代理也在同一月登錄；共使用了 11 個指定代理。

當分配和登錄的高級或標準代理多於為客戶承諾的授權數量時，就會出現超額。

在計費週期內，一個代理將僅計為一個授權：期內一次高級版；計為高級。



## 標準代理替代的溢價

替換策略允許用高級代理授權替代標準代理授權，以減少和/或消除標準授權的超額。

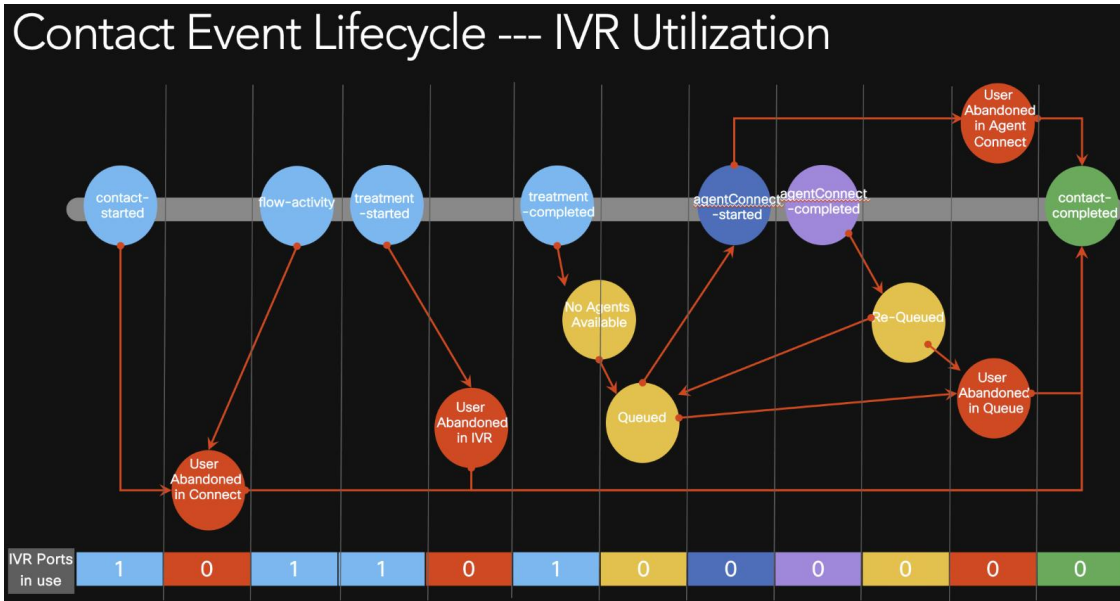
這取決於提交未使用的高級代理許可證的客戶。此替代確定每天進行。例如：

- 在第 1 天，如果您有 10 個高級授權和 10 個標準授權，則可以使用 10 個標準授權和 10 個高級授權。您不會超額。
- 在第 2 天，如果您使用 15 個標準授權而沒有高級授權，則可以將 5 個高級代理用作標準代理使用。您不會超額。
- 在第 3 天，如果您使用 15 個標準授權和 10 個高級授權，則可以使用超出 5 個標準代理。
- 在第 4 天，如果您使用 1 個標準授權和 12 個高級授權，則可以超額使用兩個高級授權。這並不能否定第 2 天發生的替換，但標準座位不能代替高級座位。

## IVR 埠使用方式

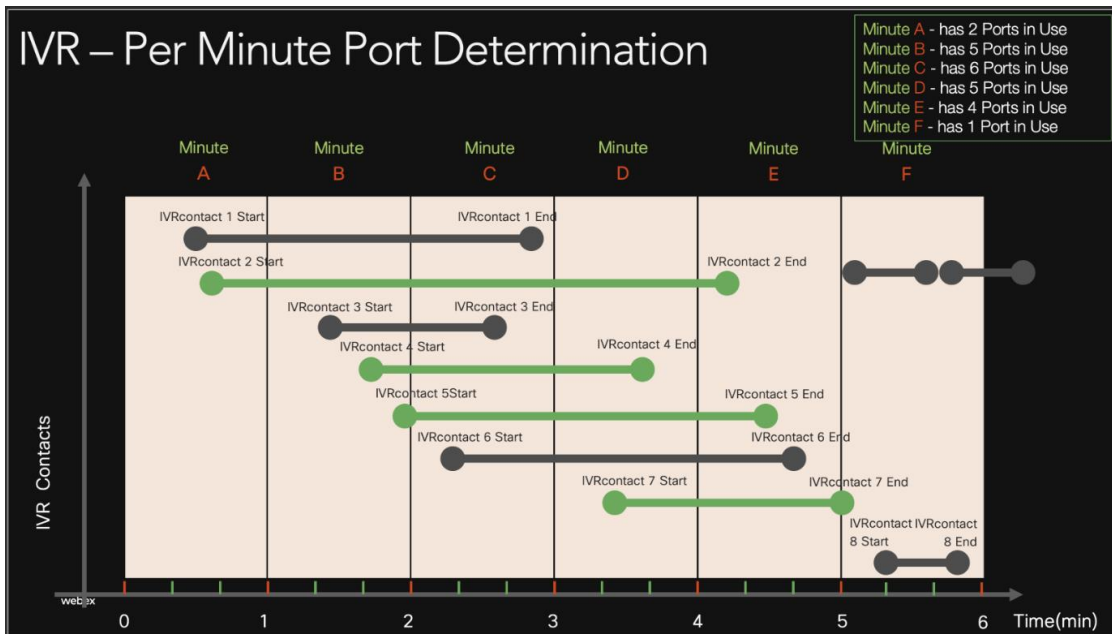
當聯絡人與系統的功能表和提示交互時會使用 IVR 連接埠；無論是進行自助服務還是導航以路由到代理以獲取協助。它們在一分鐘內計為並行連接。

只是在佇列中等候的聯絡人不佔用 IVR 通訊埠。



**注意：** Flex 產品 / 服務目前為每個代理許可證綁定 2 個 IVR 埠，無論它是標準許可證還是高級許可證，以及是否作為超額交付或產生。

IVR 使用量是使用期內的總和，並從該總量中減去綁定 IVR 連接埠的數量，以確定是否存在超額使用量。客戶還可以獨立於代理授權購買其他 IVR 連接埠。





## 與「指定未使用」相關的語音授權和電湧保護

語音權利是相關的，但與訂閱對代理和 IVR 許可證的權利無關。它控制您的訂閱可以同時進行的最大語音通話數。

它實質上是訂閱中分配的許可證數量的 3 倍。

這是因為每個代理許可證都被許可的代理授權一個語音路徑和語音路徑，供聯絡人使用代理授權隨附的 2 個 IVR 連接埠。

這不同於：同時獲得代理許可證或 IVR 埠的數量，以及兩者的授權數量。

浪湧保護允許在意外湧入聯繫人時發生超額，同時也限制了我們的服務不堪重負的浪湧以及浪湧引起的超額級別。

## Webex Contact Center Webex Connect 數位通道的使用

根據協議條款，所有使用 Webex Connect 數位管道 (如 SMS 和 WhatsApp) 的地區的客戶在 2024 年 5 月開始為其訂閱中包含的單位服務使用量付費。

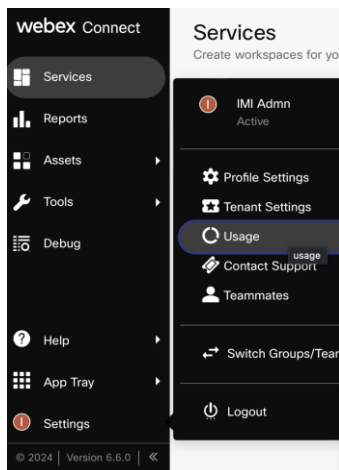
Webex Contact Center 的 Connect 數位通道使用在 Control Hub 中尚不可用。

有關如何存取使用方式詳細資訊的詳細資訊，請存取以下連結，其中說明您的 Webex Connect 管理員如何存取使用方式：

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

Webex Connect 管理員使用方式不反映或指示授權的使用單位。

請注意，此用法將包括所有用法；不對特定訂閱授權產品中包含的使用單位進行任何調整或影響。



## 常見問題集 (FAQ)

### 1. 如何防止代理超額費用？

答：目前，沒有防止代理超額收費的直接方法。我們計劃在未來引入功能來解決此問題。

### 2. 有沒有辦法避免 IVR 埠超額費用？

答：目前，沒有辦法完全阻止 IVR 埠超額費用的可能性，但我們正在研究解決方案，作為我們產品路線圖的一部分。

### 3. 購買額外的 IVR 埠可以阻止超額嗎？

答：購買額外的 IVR 埠會增加可用埠的數量，這可以減少超額的可能性，但不能完全消除風險。

#### 4. 浪湧保護功能不能防止 IVR 埠超額嗎？

答：浪湧保護旨在防止呼叫量的意外峰值影響聯絡中心基礎設施，並減輕嚴重的 IVR 埠超額。它不保證沒有超額，但可以減少潛在的最大超額。電湧保護百分比設置為零 (或 0%)，將減少但不能消除產生超額費用的可能性。

要瞭解浪湧保護，請考慮以下使用這些值的示例：

標準代理許可證：10

高級代理許可證：4

個額外的 IVR 埠：2

浪湧百分比：30% (我們將在計算中使用十進位值 .3)

將標準版和高級版代理授權數相加： $10 + 4 = 14$

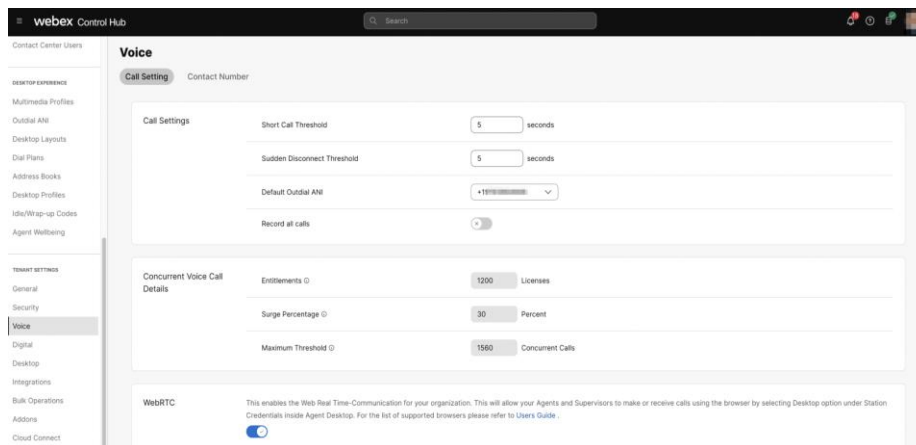
將代理授權總數乘以 3; 對於語音路徑數： $14 * 3 = 42$

加上額外的 IVR 購買的埠： $42 + 2 = 44$

乘以 1 加上小數點后的浪湧百分比，得到可能的總數浪湧語音聯絡數： $1.3 * 44 = 57.2$

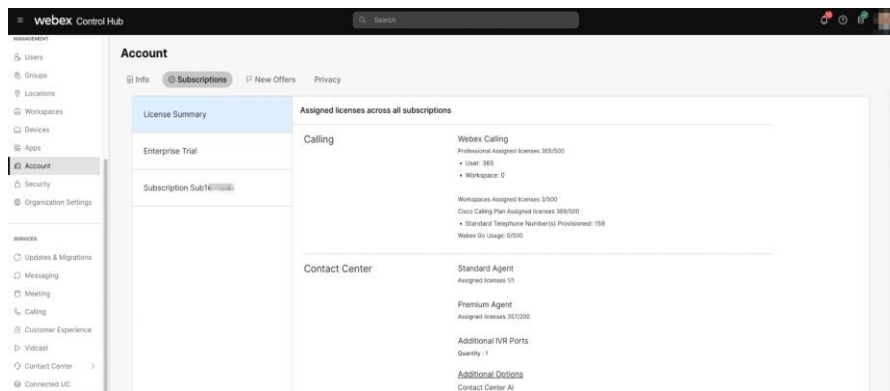
**57 是此示例訂閱在語音聯絡通話之前需要的通話總數。被拒絕。**

您可以在 Control Hub 中查看您的電湧保護百分比。您可以聯繫 CSM 或打開 TAC 案例進行調整。



也可以在 Control Hub 中找到指定的標準客服授權、高級客服授權和購買的其他通訊埠。

**注意：**這些值用於浪湧計算;但由於我們正在解決的限制，此螢幕將顯示 1 項高級、標準和/或附加 IVR 權利，即使您的訂閱已承諾 0 項權利。過度使用會導致超額使用。



### 5. 發票是什麼樣的？

下面是帶有 Connect 數位管道的聯絡中心發票可能外觀的經過編輯的示例。其中顯示 3 個超額代理，以及一些 Connect 使用方式。

The screenshot displays a detailed invoice for Cisco Webex Contact Center services. It includes sections for Billing Address, Service To Address, Purchase Order Info, Sales Info, Transaction Details, Shipment Details, Collector Info, and a Summary of Charges. The main table lists various service items with their respective SKUs, durations, quantities, and prices.

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]	
		A-WEBEX-CONNECT Webex Connect Subscription ID: [REDACTED]							
	1	A-WXCN-PRM-CON-ENT Webex Connect Premium Uncommitted Edition entitlement 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]	
	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]	
	5	A-INTL-NUM-PROV International number provisioning fee Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		8	Each		[REDACTED]	[REDACTED]	
	6	A-VOICE-U-INTL Voice Channel- International Messaging Billing Period: 03-MAR-2024 to 02-APR-2024		70	Each		[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]	

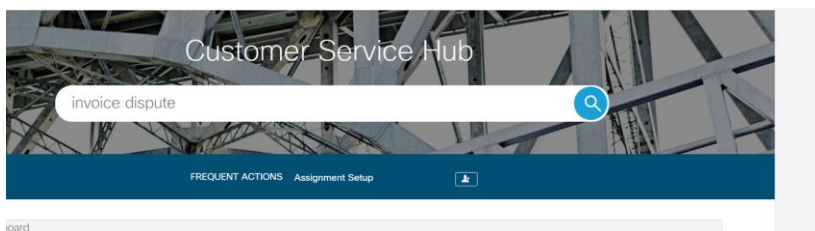
  

SUMMARY OF CHARGES	
Recurring Charges	0.00
Usage/Overage Charges	[REDACTED]
Other Charges	0.00
Subtotal (Excl. Tax)	[REDACTED]
Taxes ( % )	0.00
Total Amount (Incl. Tax)	[REDACTED]
Currency	USD

### 6. 我們看到了使用方式卡對帳數據，但仍想知道如何對發票提出異議。

答：請聯繫您的 CSM 以協助澄清您的使用方式。發票爭議在客戶服務中心完成：

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



## 附錄

### 相關文件

有關本指南中討論的主題的更多詳細資訊，請參閱以下文檔。

文件	連結
通話使用量	<a href="https://help.webex.com/en-us/landing/ld-nzid8xi-WebexCalling/Webex-Calling">https://help.webex.com/en-us/landing/ld-nzid8xi-WebexCalling/Webex-Calling</a>
連接數位通道	<a href="https://salesconnect.cisco.com/sc/s/simple-media?vtui_mediald=a1m8c0000niy9iAAA">https://salesconnect.cisco.com/sc/s/simple-media?vtui_mediald=a1m8c0000niy9iAAA</a>
訂購指南	<a href="https://www.cisco.com/c/en/us/partners/tools/collaboration-ordering-guides.html">https://www.cisco.com/c/en/us/partners/tools/collaboration-ordering-guides.html</a> 。