



Cisco Webex Contact Center 授權使用方式和報告

首次發佈時間：2023-09-29

上次發行時間：2024-05-07

美洲總部

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706 USA

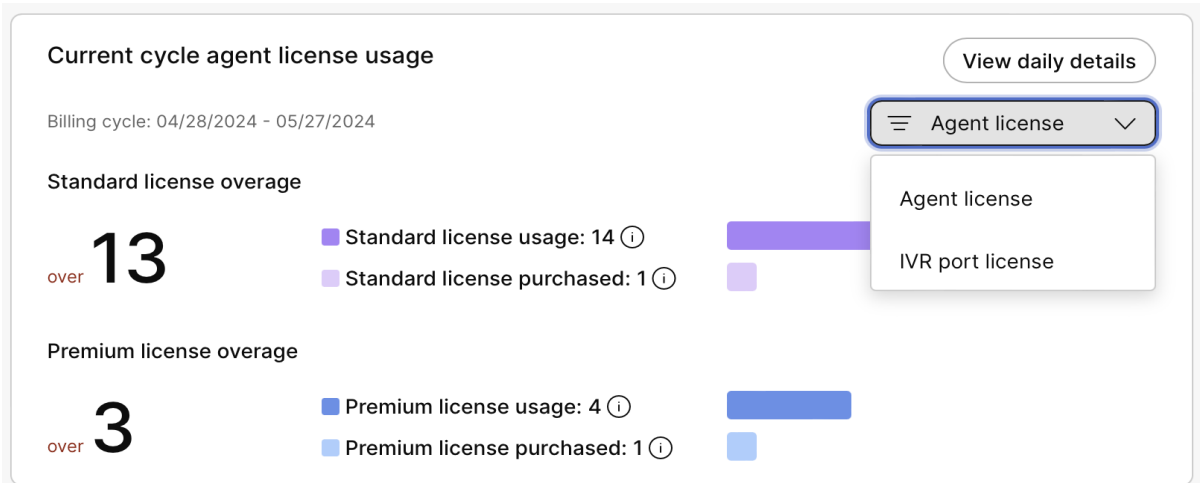
<http://www.cisco.com> 電話：408 526-4000

800 553-NETS (6387) 傳真：408 527-0883

概覽

Control Hub 的 Contact Center 登陸頁面上提供授權目前使用方式卡。此卡允許管理員和有權訪問客服中心登錄頁面的任何人查看其訂閱在當前帳單週期中使用的高級和標準代理授權數量。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 使用率均提供所選週期的每日詳細資料。

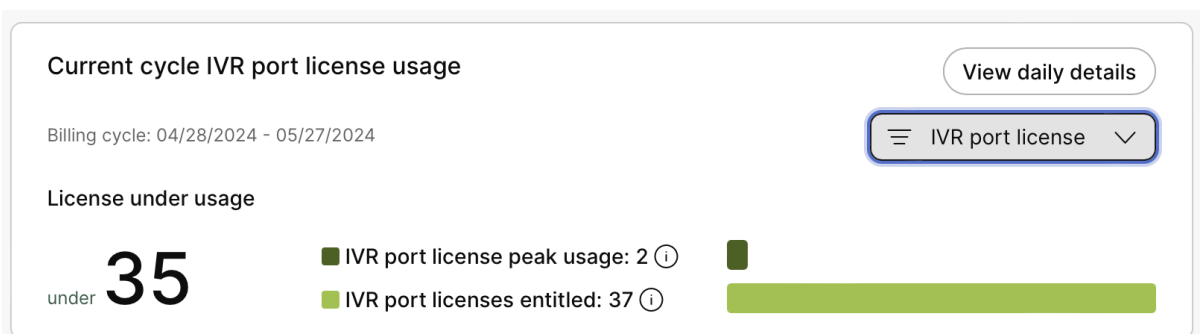
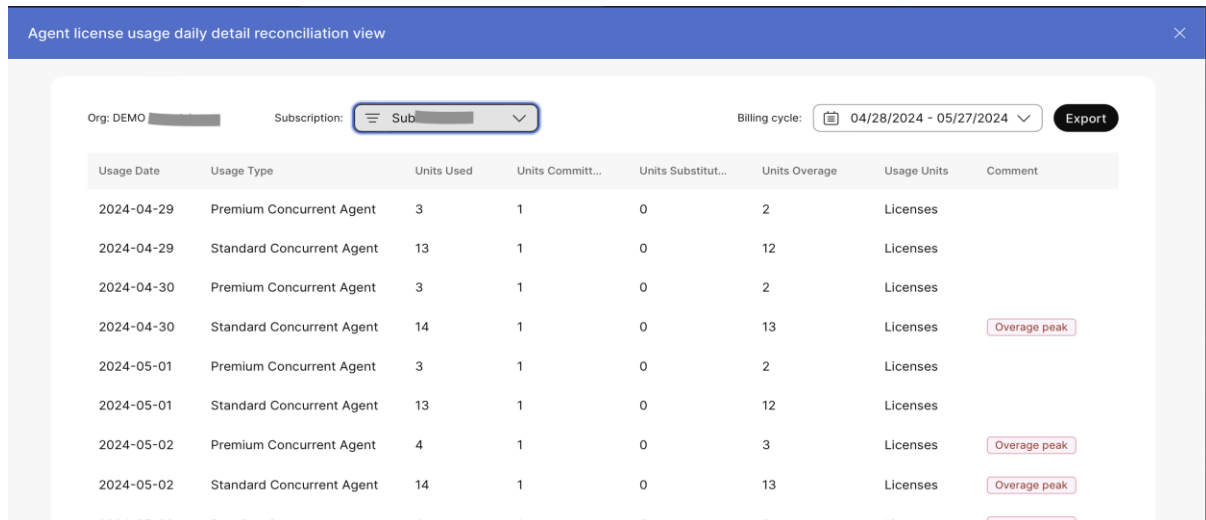
注意：此功能目前僅在美國、英國和歐盟區域可用；但將於 2024 年 8 月在所有 Webex 聯絡中心區域推出。



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 允許使用 Cisco Cloud Contact Center 平台的客戶以靈活的模式使用聯絡服務。 Flex 訂閱提供超額 SKU 以滿足您的季節性需求，並使您能夠在不增加每月承諾使用量的情況下查看計劃外需求的承諾數量。

Webex 聯絡中心 (Webex CC) 的詳細資料

- 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。

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。

我們升級了什麼？

我們正在改進跟蹤和帳戶使用 Webex Contact Center 服務的方式。 我們正在更新雲聯絡中心解決方案，以更好地報告高於訂閱中承諾使用量的發票使用方式。

這對您意味著什麼？

如果您是 Webex Contact Center 的客戶，並且您使用的許可證數量多於購買的許可證，則發票上可能會或即將看到超額費用。

購買並行代理的美國客戶在 2022 年 12 月的發票中開始跟蹤其代理數量並開具超出承諾金額的發票。 從 2024 年 2 月開始，具有 IVR 超額和/超額指定代理的美國客戶開始在其發票中看到超額使用量。 英國也開始為併發代理和指定代理開具超額發票，並在 2024 年 2 月的發票中開具 IVR 超額發票。 歐盟地區將於 2024 年 5 月開始為超額開具發票。

澳大利亞、紐西蘭、日本和加拿大都將在 2024 年 9 月收取超額費用。

這是一項更大的努力的一部分，旨在使使用數據清晰並整合到 Control Hub 中，客戶可以在其中查看不同服務的使用方式，例如錄製檔儲存、WFO、PSTN、AI 服務等。

我可以在哪裡查看？

雖然我們最初為美國客戶實施了超額報告和計費，但在思科 2024 財年，全球部署正在進行中。使用舊版 Webex Contact Center 的客戶在遷移到最新版本的 Webex Contact Center 之前看不到使用量資料。

我何時何地可以看到我的使用數據？

可以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”按鈕查看對帳視圖。 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。

如何確定使用方式？

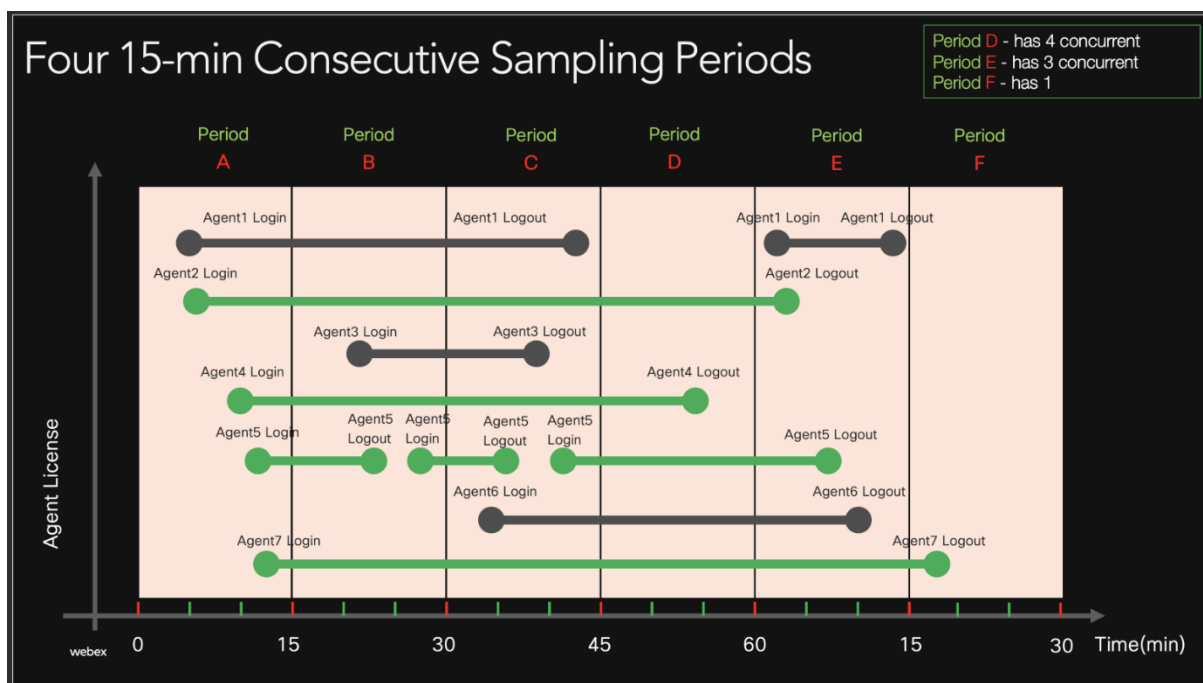
使用期限

使用期限和超額確定基於訂閱的帳單日期按月計算；帳單時間按 UTC 計算。例如，如果訂閱的帳單日期為當月 8 日，則使用期限為本月 8 日至下月 7 日。

並行代理

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。



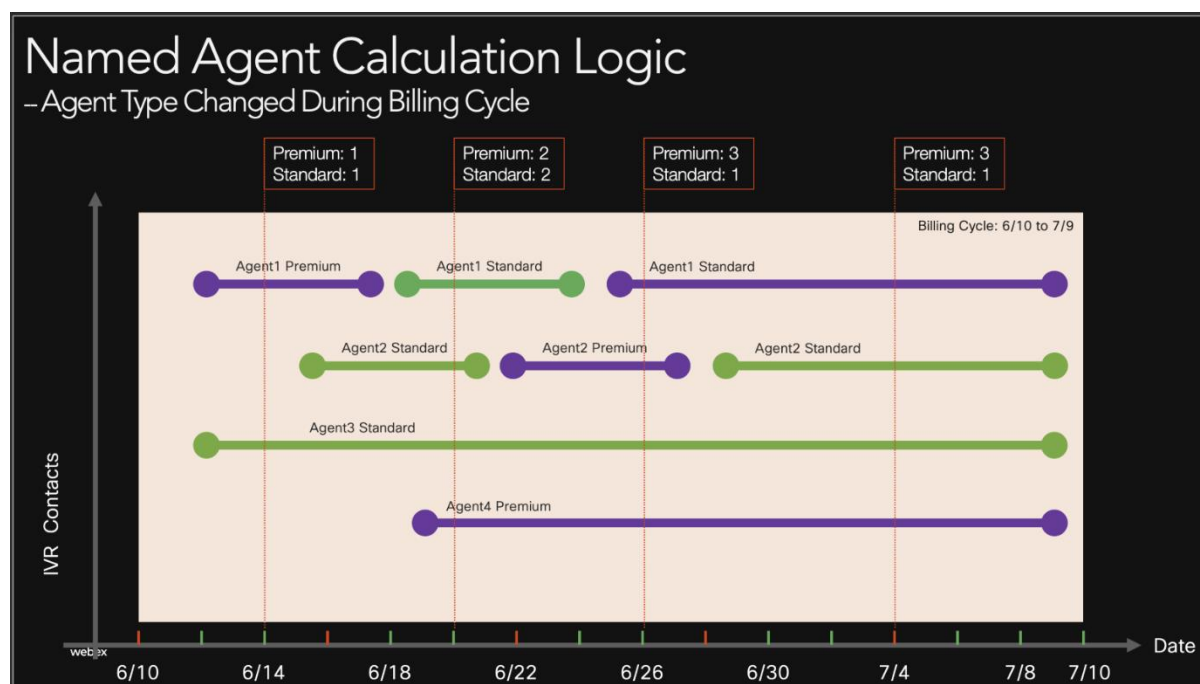
指定代理

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。



高級代理替換標準代理

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，但標準代理不能替代高級代理。

IVR 連接埠使用方式

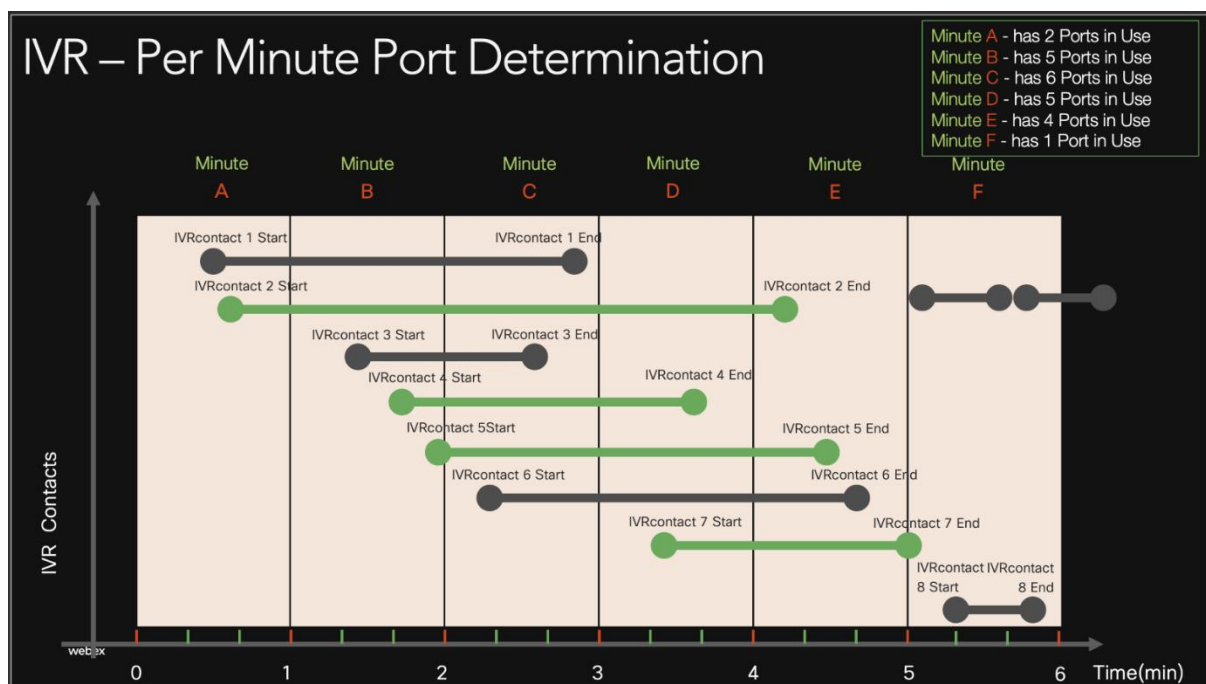
當聯絡人與系統的功能表和提示交互時會使用 IVR 連接埠；無論是進行自助服務還是導航以路由到代理以獲取協助。它們在一分鐘內計為並行連接。只是在佇列中等候的聯絡不佔用 IVR 通訊埠。

附註：Flex 產品 / 服務目前為每個代理授權捆綁 2 個 IVR 連接埠，無論它是標準授權還是高級授權，也無論它是已承諾還是已超額使用。

IVR 通訊埠與語音授權不同。

IVR 即使語音授權浪湧保護設為 0，也可能發生有限層級的超限。

IVR 使用量是使用期內的總和，並從該總量中減去捆綁 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。



如需更多有關訂購的資訊，請瀏覽 <https://www.cisco.com/c/en/us/partners/tools/collaboration-ordering-guides.html>。