Description de service

« Webex Setup Assist for Webex Contact Center and Webex Contact Center Enterprise »
Assistant de configuration Webex pour Webex Contact Center et Webex Contact Center Enterprise

La présente Description de service fait partie de l'Accord de services (tel que défini dans le Guide des services) et décrit les divers Services que Cisco vous fournit. Les termes commençant par une majuscule, sauf s'ils sont définis dans le présent document, ont la signification qui leur est donnée dans le Guide des services.

1. Résumé

L'assistant de configuration Webex pour Webex Contact Center comprend l'**assistant de configuration de Webex Contact Center** ou l'**assistant de configuration de Webex Contact Center Enterprise** en fonction de votre achat de produit. Cisco s'occupera de la planification, de la conception et de la mise en œuvre du Produit en fonction de votre achat de l'ensemble d'assistance à la configuration Webex applicable.

Les Services achetés, décrits ci-dessous, sont accessibles pour votre utilisation pendant la durée de vos Services. Les Services inutilisés expirent à la fin de votre période d'abonnement.

2. Responsabilités de Cisco

2.1. Pour l'**assistant de configuration de Webex Contact Center** et l'**assistant de configuration de Webex Contact Center Enterprise**, Cisco met les éléments suivants à votre disposition :

- Des experts en solutions pour aider à la planification, à la conception et à la mise en œuvre du produit.
- La découverte et la collecte de données de votre environnement afin de déterminer les actions requises pour la mise en œuvre du produit.
- Une analyse de parité des fonctionnalités entre vos besoins et les capacités du produit (c.-à-d. lacunes/recommandations).
- L'installation et les configurations, y compris le sondage post-appel basé sur la réponse vocale interactive (IVR).
- L'installation et les configurations de la messagerie instantanée et du clavardage (le cas échéant).
- L'assistance à l'intégration de l'outil de gestion des relations avec la clientèle (CRM) pris en charge par Cisco pour les fonctionnalités par défaut du système.
- La configuration des scripts de flux d'appels d'applications.
    - Les scripts de flux d'appels sont basés sur un IVR multifréquence à deux tonalités (DTMF), jusqu'à trois (3) niveaux de profondeur d'IVR, limités à une (1) baisse dans la base de données avec jusqu'à cinq (5) interventions Web ultérieures.
- L'intégration et activation des agents.
- La formation d'introduction aux agents ou superviseurs et aux rapports.
    - L'organisation d'un maximum de deux (2) formations des formateurs pour les agents et superviseurs et les rapports, de deux (2) heures chacune, pendant les heures de travail

normales, avec une limite de dix (10) participants par séance, pour préparer votre équipe d'assistance pour les formations des agents, des superviseurs et des administrateurs.

- La configuration des rapports et de la visualisation par défaut de votre système.
- La configuration des configurations d'enregistrement et de surveillance par défaut de votre système.
- Les tests et la validation, qui se terminent à la fin de votre période d'abonnement.
- Les événements de migration ou de basculement (c.-à-d. transition progressive vers le ou les produits).
- L'assistance après la mise en service.
- Un transfert des connaissances.
- La gestion de projets pour la durée de la période d'abonnement.

2.2. Pour l'**assistance à la configuration de Webex Contact Center Enterprise**, Cisco met les services ci-dessous à votre disposition (en plus de la section 2.1 ci-dessus) :

- La configuration ou la migration de scripts de flux d'appels d'applications définis en fonction votre achat de l'ensemble d'assistance à la configuration.
    - Les scripts de flux d'appels sont basés sur un IVR multifréquence à deux tonalités (DTMF), jusqu'à trois (3) niveaux de profondeur d'IVR, avec un nombre prédéfini de baisses dans la base de données avec jusqu'à cinq (5) interventions Web ultérieures.
    - La migration des scripts Call Studio d'Intelligent Contact Management (ICM) et de Customer Voice Portal (CVP) (migration identique, le cas échéant).
    - La validation des données et les mises à jour de la configuration du flux d'appels (si nécessaire).
- Les configurations pour les fonctionnalités du centre d'appels du regroupement de solutions Unified Communications d'agent dédié à Webex Contact Center Enterprise.
- L'assistance et les conseils en matière d'infrastructure en tant que service (IaaS) pour le déploiement de Webex Contact Center Enterprise.
- Des conseils et consultations en matière d'intégration de solutions tierces pour les produits de l'alliance des partenaires Cisco.
- La configuration des fonctionnalités de messagerie vocale, de Cisco Emergency Responder pour le 911, de messagerie instantanée et de présence par agent, selon le cas, dans le cadre du déploiement du centre d'appels.
- Si nécessaire, mettre en œuvre le mécanisme de distribution des appels de Unified Contact Center Enterprise vers Webex Contact Center Enterprise, y compris les configurations de passerelle d'applications requises.
- L'assistance et les conseils en matière de configuration pour les composants hybrides tels que le navigateur vocal virtuel, les contrôleurs de session en périphérie Cisco, les passerelles vocales, les passerelles d'accès aux périphériques, la configuration des agents dans le cadre du déploiement de Webex Contact Center Enterprise.
- Formation supplémentaire pour les agents et superviseurs, les rapports et le portail des administrateurs
    - L'organisation d'un maximum de deux (2) séances supplémentaires de formation des formateurs pour les agents et superviseurs et les rapports, de formation des formateurs pour le portail des administrateurs, de deux (2) heures chacune, pendant les heures de travail normales, avec une limite de dix (10) participants par séance, pour préparer votre équipe d'assistance pour les formations des agents et superviseurs et des administrateurs.
- L'assistance à la gestion de projets et à la gestion générale de programme pour la durée de la période d'abonnement pour Webex Contact Center Enterprise.

2.3. **Compléments des services d'assistance à la configuration de Webex Contact Center et Webex Contact Center Enterprise :**

- Les services complémentaires d'intégration sont disponibles à l'achat et décrits ci-dessous pour l'assistance à la configuration de Webex Contact Center ou Webex Contact Center Enterprise**.**

  - Flux d'appels interactifs (IVR) basés sur la multifréquence à deux tonalités (DTMF)
    - Un (1) ensemble groupé de dix (10) flux d'appels, avec IVR, routage d'appels et scripts d'administration.
    - Comprend la détection, la conception, la création, le test et le déploiement en production.
  - Baisses de base de données supplémentaires
    - limitée à une (1) base de données et à cinq (5) appels ultérieurs de service web ou d'API REST.
    - Le complément de baisses de base de données pour l'assistance à la configuration de Webex Contact Center ou Webex Contact Center Enterprise est également inclus.
      - La réception d'appels entrants et le passage d'appels sortants (cliquer pour appeler) depuis une solution de gestion des relations avec la clientèle (CRM) prise en charge par Cisco.
      - Fenêtre contextuelle de dossier client automatique dans la solution de relations avec la clientèle (CRM).
      - Consignation automatique des appels dans la solution des relations avec la clientèle (CRM).
  - Configurations supplémentaires de flux de travail de courriel et clavardage
    - Comprend la détection, la conception, la création, le test et le déploiement en production.
    - Un (1) ensemble groupé de cinq (5) flux de travail de clavardage et de cinq (5) flux de travail de courriel avec jusqu'à deux (2) flux d'appels de clavardage ou courriel distincts; pour l'assistance à la configuration de Webex Contact Center ou un (1) ensemble groupé de dix (10) flux de travail de clavardage et dix (10) de courriel pour les clients de l'assistance à la configuration de Webex Contact Center Enterprise.
  - Événement de basculement supplémentaire
    - Un (1) de chaque événement de migration comprend l'assistance à la détection et l'état de préparation, à la formation des agents et superviseurs, au basculement et après la mise en œuvre.
  - L'intégration et activation supplémentaires d'agents seulement.
    - Pour l'assistance à la configuration de Webex Contact Center, un (1) ensemble de cinquante (50) agents, ou pour l'assistance à la configuration de Webex Contact Center Enterprise, un (1) ensemble de cinq cents (500) agents.
    - Comprend la conception, la création, le test et le déploiement en production.
  - Les services de formation supplémentaires comprennent :
    - Jusqu'à une (1) séance de formation sur la formation avancée des administrateurs, y compris les bonnes pratiques en matière de provisionnement de Webex Contact Center ou Webex Contact Center Enterprise et les activités opérationnelles.
    - Jusqu'à une (1) séance de formation sur la formation sur l'analyseur, la présentation aux administrateurs des visualisations et les rapports sur les stocks de Webex Contact Center ou Webex Contact Center Enterprise.
    - Jusqu'à une (1) séance de formation sur la visualisation personnalisée et la création d'exemples de rapports, les bonnes pratiques et les principaux indicateurs de rendement clés pour les centres d'appels

- Jusqu'à deux (2) séances de formation sur la formation de base pour les agents et les superviseurs couvrant les sujets suivants : conditions préalables pour les postes de travail d'agent et de superviseur, notions de base, options de contrôle d'appel, présentation des statistiques de rendement des agents, fonctions de superviseur, rapports et analyses.
    - Chaque séance de formation inclura une formation des formateurs pour les catégories répertoriées ci-dessus, d'une durée de deux (2) heures, pendant les heures de travail, limitée à dix (10) participants par séance afin de préparer votre équipe d'assistance à dispenser la formation des agents et superviseurs et des administrateurs.
- De plus, pour l'assistance à la configuration de Webex Contact Center Enterprise :
    - Jusqu'à une (1) séance de formation sur le portail des administrateurs.
    - Jusqu'à une (1) séance de formation sur les bonnes pratiques de provisionnement et de maintenance de Webex Contact Center Enterprise.

- La prise en charge de la solution de gestion des relations avec la clientèle (CRM) supplémentaire, disponible uniquement pour l'assistance à la configuration de Webex Contact Center Enterprise.
    - Assistance pour l'intégration de la solution de gestion des relations avec la clientèle (CRM) supplémentaire avec les principaux systèmes de gestion des relations avec la clientèle (CRM), notamment Salesforce, Zendesk, ServiceNow, Fraisdesk et Microsoft Dynamics pour les fonctionnalités standard.
- L'adaptateur de la solution de gestion des effectifs (WFM) supplémentaire, disponible uniquement pour l'assistance à la configuration de Webex Contact Center Enterprise.
    - Des services d'intégration personnalisés pour jusqu'à un (1) adaptateur de solution de gestion des effectifs tiers.

3. Responsabilités du Client

- Confirmer l'accès approprié, les licences et les capacités des outils, processus et produits préalables, y compris la connectivité en nuage et RTPC, l'infrastructure de communications unifiées, la connectivité du site des agents, l'infrastructure réseau et les dépendances de l'environnement informatique requises pour la mise en œuvre de la solution Webex Contact Center ou Webex Contact Center Enterprise. Veiller à ce que votre infrastructure de réseau et de communication unifiée puisse prendre en charge le produit.
- Veiller à ce que Cisco ait accès à votre réseau.
- Développer, mettre en œuvre et configurer vos applications (p. ex., sites Web, CRM, serveur Exchange, AD, DNS, pare-feu) et votre équipement.
- Accorder à Cisco l'accès aux ressources appropriées pour faciliter l'approbation, la planification, la conception et la mise en œuvre des activités.
- Approuver et accepter les exigences de la solution, la conception de la solution et le plan de test (p. ex., les tests et la validation) qui vous sont fournis par Cisco.
- Fournir des informations détaillées sur votre infrastructure et vos politiques pour prendre en charge la mise en œuvre de la solution Webex Contact Center ou Webex Contact Center Enterprise.
- Gérer vos procédures internes de gestion du changement et la coordination liée à ce service.
- Fournir une documentation détaillée sur l'interface de programmation d'applications (API) pour toutes les intégrations d'applications.
- Effectuer les tests d'acceptation des utilisateurs, y compris les tests de flux d'appels et d'applications spécifiques au secteur d'activité.
- Fournir à Cisco tous les fichiers .WAV (dans un format pris en charge par Cisco), le verbiage (pour la synthèse vocale) et l'accès environnemental requis qui sont utilisés pour la mise en file d'attente, les invites et les annonces.

4. Exclusions

- Les scripts avancés, le développement personnalisé, les intégrations d'applications tierces, les mises à jour des flux de travail de l'entreprise.
- Les flux d'appels activés par la parole ou l'intelligence artificielle.
- Le service de données sur le parcours, les services basés sur la gestion de l'expérience Webex.
- Tout plan de numérotation conforme aux plans de numérotation normalisés (p. ex., le plan de numérotation nord-américain [NANP]).
- La connectivité dans le nuage et les activités d'homologation de protocole d'ouverture de session (SIP).
- Le réseau téléphonique public commuté (PSTN), les communications unifiées et le service E911.
- Les services basés sur l'équipement chez le client et la messagerie vocale.
- La connectivité et l'état de préparation du site de l'agent, les évaluations du réseau, les services de surveillance.
- Les dépendances de l'infrastructure et des services tels que l'authentification unique, Active Directory, DNS, pare-feu d'entreprise, équilibreurs de charge, mandataire inverse, services web ou exigences de certificats.
- La conception et la mise en œuvre des fonctionnalités et améliorations futures des produits.
- Les services des compléments du produit Webex Contact Center ou Webex Contact Center Enterprise ne sont pas inclus.
- Infrastructure en tant que service (IaaS) – Installation et configurations d'applications tierces (pour Webex Contact Center Enterprise).