

Cisco Collaboration Contact Center 3.0

Febrero de 2023

Contenido

[UPDATE THE TABLE]	3
[UPDATE THE TABLE]	3
[UPDATE THE TABLE]	14
[UPDATE THE TABLE]	15
[UPDATE THE TABLE]	15
[UPDATE THE TABLE]	20
[UPDATE THE TABLE]	23
[UPDATE THE TABLE]	23
[UPDATE THE TABLE]	23

Introducción

Objetivo de esta guía

Esta guía de pedidos está diseñada para ayudar a los equipos de cuentas de Cisco y a los partners cualificados de Cisco® a elaborar presupuestos y realizar pedidos de Flex 3.0 Contact Center.

Con esta guía y el material de apoyo, podrá:

- Comprender la oferta de Contact Center de Flex 3.0
- Comprender los componentes incluidos para cada servicio, según cada modelo de implementación
- Conozca el proceso de elaboración de presupuestos y pedidos
- Conocer los recursos disponibles

En las hojas de datos del modelo de servicio y compra aplicable se incluye una lista completa de todas las funciones, servicios y derechos incluidos. Las condiciones de uso se indican en la licencia aplicable o en los términos del servicio. Consulte la sección de [documentación de ofertas](#) de esta guía para obtener una lista completa de los términos y acuerdos aplicables.

Destinatarios

Los destinatarios de esta guía de pedidos son los equipos de ventas y partners de Cisco que han recibido la aprobación para vender el plan flexible de colaboración. Los partners deben ser aptos para vender esta oferta y haber aceptado los términos y condiciones del plan de colaboración flexible.

Debe estar familiarizado con la plataforma de anualidades de Cisco Commerce Workspace (CCW). Debería haber completado la formación sobre suscripciones de software como servicio (SaaS) como parte de la certificación de reventa de suscripciones de SaaS de su empresa.

Descripción general de ofertas

Cisco Collaboration Flex Plan es una suscripción única que le proporciona acceso a los servicios y el software de colaboración de Cisco. Permite a sus clientes combinar modelos de implementación durante la suscripción, en función de sus necesidades. Un acuerdo cubre el software, las funciones, los servicios y la asistencia técnica.

Modelos y plataformas de implementación

Los clientes pueden decidir si desean implementar los productos in situ o en la nube de Cisco. Los clientes también pueden elegir la plataforma que mejor se adapte a sus necesidades. Los modelos y plataformas de implementación se pueden seleccionar por separado o se pueden combinar como se desee en una suscripción.

Modelo de compra y tipos de agente

Collaboration Flex Plan ofrece un modelo de compra de agente simultáneo con tipos de agente Estándar y Premium para su producto. Los supervisores de todas las plataformas requieren un tipo de agente Premium.

Los Contact Centers utilizan recuentos de agentes para comprar, por lo que la medida sería Agentes simultáneos o Agentes designados. El agente designado solo está disponible para Webex Contact Center. Los tipos de agente incluyen Estándar y Premium. Tiene la posibilidad de elegir entre Standard y Premium.

Para obtener información completa sobre los modelos de implementación, las plataformas, el modelo de compra y los tipos de agentes, consulte la hoja de datos del Contact Center de Cisco Collaboration Flex Plan 3.0. En el [apéndice](#) de esta guía de pedidos encontrará una lista completa de todas las SKU y precios.

Centro de contacto Webex

Webex Contact Center es una opción de implementación en la nube que permite al cliente consumir servicios de Contact Center alojados en la nube de Cisco.

Los clientes pueden elegir los tipos de agentes que mejor se adapten a sus necesidades. Los tipos de agente incluyen Estándar y Premium. Estándar proporciona funciones esenciales de Contact Center, chat y correo electrónico. Premium incluye el mismo plus, canales sociales como SMS y Facebook Messenger, marcación progresiva saliente y funcionalidad de Supervisor.

Para obtener información completa sobre Webex Contact Center y sus tipos de agentes, consulte la [hoja de datos de](#) Flex Plan Contact Center.

Precio de venta de Webex Contact Center

Platform	Tipo de SKU	Precio de venta
Centro de contacto Webex	Nombrado estándar	85 \$
	Premium nombrado	130 \$
	Puerto adicional de respuesta de voz interactiva (IVR)	70 \$
	Simultáneo estándar	115 \$
	Premium simultáneo	170 \$
	Puerto IVR adicional	70 \$

*Tenga en cuenta que todos los precios se indican en USD.

Webex Contact Center Enterprise

Webex Contact Center Enterprise es una opción de implementación de nube unificada y omnicanal que permite al cliente consumir servicios de Contact Center alojados en la nube de Cisco.

Los clientes pueden elegir los tipos de agentes que mejor se adapten a sus necesidades. Los tipos de agente incluyen Estándar y Premium. Estándar proporciona la funcionalidad esencial del centro de contacto. Premium incluye las mismas funciones de correo electrónico, chat, canales sociales, incluidos SMS y Facebook Messenger, y capacidades de marcación predictiva y progresiva saliente. Los supervisores requieren Premium.

Para obtener información completa sobre Webex Contact Center Enterprise y sus tipos de agentes, consulte la [hoja de datos de](#) Flex Plan Contact Center.

Precio de venta de Webex Contact Center Enterprise

Platform	Tipo de SKU	Nuevo precio de venta
Webex Contact Center Enterprise	Simultáneo estándar	155 \$
	Premium simultáneo	235 \$
	Puerto IVR adicional del portal de voz del cliente (CVP)	80 \$

Infraestructura como servicio (IaaS) para Webex Contact Center Enterprise

CPU virtual	Memoria de CPU virtual	Capacidad de disco SSD virtual
150,00 \$ por 2,8 GHz	125 \$ por 32 gigabytes	300,00 \$ por 1 terabyte

Implementación del sistema de no producción de Webex Contact Center Enterprise

El sistema Webex Contact Center Enterprise Non-Production System se proporciona para que lo utilicen los clientes en un entorno en el que no se realizarán llamadas de producción. Los ejemplos típicos se utilizan en desarrollo, pruebas, pruebas de integración del sistema y pruebas de carga. Los sistemas no productivos no pueden utilizarse en sistemas de producción ni fusionarse con licencias de sistemas de producción.

Temporalidad y consumo adicional para la nube

Webex CC y Webex CCE tienen SKU adicionales que se pueden utilizar para sus necesidades estacionales, así como para proporcionar la posibilidad de rebasar la cantidad comprometida.

Detalles de Webex Contact Center (Webex CC) y Webex Contact Center Enterprise (Webex CCE):

- Se agregan SKU adicionales a cada pedido
- Las SKU de consumo adicional ahora tienen el mismo precio y descuento que las SKU comprometidas
- Las SKU de consumo adicional se utilizan para cualquier uso por encima de los valores comprometidos
 - Agentes
 - Puertos
 - WFO de Webex
- El excedente se factura en mora
- El uso adicional no aumenta el compromiso

Contact Center in situ

El Contact Center local permite a los clientes alojar y administrar sus licencias de Contact Center en las instalaciones del cliente. Toda la gestión la realiza el cliente.

Los clientes pueden elegir las plataformas y los tipos de agentes que mejor se adapten a sus necesidades. Las plataformas incluyen Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE), Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) y Contact Center Express (UCCX). Cada una de ellas ofrece funciones similares para los Contact Centers de una situación de cliente distinta: UCCE para implementaciones completas de Contact Centers empresariales, PCCE para implementaciones simplificadas preempaquetadas y UCCX para implementaciones en sucursales y pequeñas empresas (PYMES).

Los tipos de agente incluyen Estándar y Premium. Estándar proporciona la funcionalidad esencial del centro de contacto. Premium incluye las mismas funciones de correo electrónico, chat, canales sociales, incluidos SMS y Facebook Messenger, y capacidades de marcación predictiva y progresiva saliente. Los supervisores requieren Premium.

Para obtener información completa sobre el Contact Center in situ, sus plataformas y los tipos de agentes, consulte la [hoja de datos](#) del Contact Center de Flex Plan.

Precio de venta en las instalaciones

Platform	Tipo de SKU	Nuevo precio de venta
Unified Contact Center Enterprise	Simultáneo estándar	38 \$
	Premium simultáneo	53 \$
	Puerto IVR adicional	20 \$
Packaged Contact Center Enterprise	Simultáneo estándar	38 \$
	Premium simultáneo	53 \$
	Puerto IVR adicional	20 \$
Unified Contact Center Express	Simultáneo estándar	38 \$
	Premium simultáneo	53 \$
	Puerto IVR adicional	N/A

*Tenga en cuenta que todos los precios se indican en USD.

Estacionalidad en las instalaciones

Los clientes con necesidades de uso estacional pueden recibir asistencia añadiendo una segunda suscripción Flex para el período estacional (por ejemplo, menos de 12 meses). Por ejemplo, un cliente con una suscripción de 300 agentes comprometidos durante 36 meses que necesite 100 agentes adicionales durante una temporada de vacaciones podría agregar una segunda suscripción de 100 agentes durante 3 meses durante la temporada de vacaciones. Esta suscripción no se renovará automáticamente y debe ser aprobada por Cisco. Ambas suscripciones tendrían que utilizar la misma cuenta inteligente de cliente.

Detalles de la implementación in situ:

- No hay SKU adicionales disponibles
- Requiere licencias inteligentes

-
- Uso notificado al servidor de Smart License
 - El sistema pasa al estado de incumplimiento si el uso está por encima de los valores comprometidos

- La solución consiste en crear una segunda suscripción Flex para las licencias a corto plazo con el fin de volver a cumplir las normativas
 - Agentes
 - Puertos
- Condiciones de facturación Flex estándar disponibles

Note: Webex WFO tiene SKU adicionales

Complementos

AI con tecnología de Google Cloud

Cisco Flex Contact Center AI con tecnología de Google proporciona funciones de inteligencia artificial avanzadas para los agentes del centro de contacto, incluidos bots de voz y chat automatizados, así como respuestas de agentes.

Las funciones habilitadas para la inteligencia artificial de Google Contact Center (CCAI) (como IVR conversacional, chatbots y respuestas de agentes) mejoran la cartera de productos de Contact Center de Cisco. Con la IVR conversacional, las empresas pueden ir más allá de los árboles de teléfonos rígidos para proporcionar al Contact Center la última generación de experiencias de conversación naturales. Los clientes pueden decir o chatear en pocas palabras lo que desean hacer. Mediante el uso de la comprensión del lenguaje natural (NLU) de Google Cloud, el cliente puede realizar tareas sencillas sin intervención del usuario (cambiar la contraseña o comprobar el saldo de la cuenta) o dirigirse al mejor agente disponible para tareas más complejas. Al incorporar las capacidades de inteligencia artificial del Contact Center de Google Cloud en el Contact Center, los clientes tienen acceso las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a agentes virtuales para realizar tareas sencillas de autoservicio. Además, para problemas más complejos, el enrutamiento conversacional acelera la capacidad de conectar a los clientes con un agente en directo. Agent Answers ofrece a los agentes una forma automatizada de acceder a la información pertinente mediante un análisis en tiempo real de la interacción entre el agente y el cliente para ofrecer sugerencias de recursos relevantes que ayuden a resolver el problema del cliente.

CCAI para UCCE, PCCE y Webex CCE admite v12.5 (en todos los casos, Cisco CVP y Cisco Virtualized Voice Browser (VB) deben ser v12.5). Agent Answers requiere la versión 12.6.

El complemento de Google tiene opciones de tasa fija y basadas en el uso. Si se selecciona el plan de opción de precio fijo de Google CCAI, se requerirá la aprobación de la unidad de negocio antes de realizar el pedido. Para obtener la aprobación de la unidad de negocio, envíe un mensaje de correo electrónico a: ccairequests@cisco.com.

Basado en el uso

Descripción	Precio	Plataformas disponibles
Ofertas de servicios independientes		
Conversión de voz a texto con tecnología ML - Premium	0,0104 \$	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE
Conversión de voz a texto con tecnología ML Standard	0,0069 \$	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE

Descripción	Precio	Plataformas disponibles
Conversión de texto a voz gracias a Machine Learning (ML) Premium	18,40 \$	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE y Webex CC
Conversión de texto a voz con tecnología ML Standard	4,60 \$	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE y Webex CC
Ofertas completas de suites		
Premium de voz de Agent Answers	1,80 \$	UCCE/PCCE: v12.6 Webex CCE
Estándar de voz de respuestas de agente	1,45 \$	UCCE/PCCE: v12.6 Webex CCE
Texto de respuestas del agente	0,0900 \$	UCCE/PCCE: v12.6 Webex CCE
Dialogflow Customer Experience Speech	0,0012 \$	UCCE/PCCE: v12.6 Webex CCE y Webex CC
Texto de experiencia del cliente de Dialogflow	0,0081 \$	Actualmente no disponible

Velocidad fija

Descripción	Precio	Plataformas disponibles
Chat Bot CCAI Powered by Google Cloud	0,10 \$	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE y Webex CC
CCAI de bots de voz con tecnología de Google Cloud	0,20 \$	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE y Webex CC

Note: Las SKU de CCAI se pueden agregar a un producto compatible mediante una suscripción a Flex Contact Center existente o se pueden solicitar como una suscripción a Flex, sin ningún otro elemento en la suscripción. Este último es para clientes perpetuos/de Cisco Software Support Service (SWSS). Toda la asistencia se gestiona a través del Cisco Technical Assistance Center (TAC).

Todos los precios presentados arriba son:

- El MSRP por agente y mes, a menos que se indique lo contrario.
- Solo para obtener orientación al realizar pedidos. El precio final está disponible en la configuración de CCW.

En el [apéndice](#) de esta guía de pedidos encontrará una lista completa de todas las SKU y precios.

IA^{de} voz de terceros

Esta capacidad permite la integración de una solución de inteligencia artificial de voz de terceros con la IVR para su plataforma Cisco Contact Center. Esta capacidad está actualmente restringida a la unidad de negocio; no la utilice sin la aprobación previa de la unidad de negocio.

La medida para habilitar esta característica es en unidades de 15 segundos y esta SKU ofrece paquetes de mil unidades de 15 segundos

Por ejemplo:

Cant. 10 = 10 000 unidades de 15 segundos cada una [o 2500 minutos de uso]

Descripción	Precio	Plataformas disponibles
AT ^{de} voz de terceros	1,25 \$	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE y Webex CC

Almacenamiento de grabación adicional

Almacenamiento de registro necesario por encima de la cantidad asignada.

Descripción	Precio	Plataformas disponibles
Capacidad adicional de almacenamiento de grabación GB	0,04 \$	Solo CC de Webex

Todos los precios presentados arriba son:

- El MSRP por agente y mes, a menos que se indique lo contrario.
- Solo para obtener orientación al realizar pedidos. El precio final está disponible en la configuración de CCW.

En el [apéndice](#) de esta guía de pedidos encontrará una lista completa de todas las SKU y precios.

Gestión de campañas

Acceso a informes históricos y en tiempo real, lo que le permite revisar el estado de la campaña a medida que tiene lugar y ver qué ha funcionado y qué no en campañas anteriores.

Descripción	Precio	Plataformas disponibles
Agente de administración de campañas	Uso adicional designado: 105,00 \$ Uso adicional simultáneo: 120,00 \$	Solo CC de Webex

Todos los precios presentados arriba son:

- El MSRP por agente y mes, a menos que se indique lo contrario.
- Solo para obtener orientación al realizar pedidos. El precio final está disponible en la configuración de CCW.

En el [apéndice](#) de esta guía de pedidos encontrará una lista completa de todas las SKU y precios.

Audio PSTN

Cisco Public Switched Telephone Network (PSTN) for Webex Contact Center proporciona servicios de telecomunicaciones de voz que incluyen llamadas entrantes gratuitas, llamadas entrantes directas (DID)/servicio de número local y llamadas salientes. La adquisición de servicios de telecomunicaciones a través de SKU de Cisco simplifica los pedidos y acelera la implementación (con frecuencia en un plazo de 7 días).

El audio PSTN proporciona:

- Precio sencillo y a tanto alzado para un coste previsible con un uso de "todo lo que pueda llamar"
 - Sin medición/informes de uso de PSTN
 - Los paquetes deben comprarse para todos los agentes (no para los subconjuntos)
 - No se cobra ningún cargo adicional inicial o recurrente por adquirir o trasladar DID o números gratuitos (TFN) (se pueden aplicar algunos límites)
 - Dos paquetes "todo lo que pueda llamar"
 - Paquete de telefonía básica: acceso de número local entrante + terminación saliente PSTN para el agente
 - Por agente simultáneo máximo al mes
 - Paquete 2: Acceso a números gratuitos entrantes
 - Por llamadas simultáneas máximas (agente + IVR)
- Disponible como comprometido + excedente
 - La cantidad comprometida puede ser cero con todos los excedentes facturados mensualmente en mora
 - El precio por uso adicional es un 20% superior al precio comprometido

Descripción	Precio	Plataformas disponibles
Llamada entrante de audio PSTN	15 \$	Solo CC de Webex
Llamada gratuita entrante de audio PSTN	65 \$	Solo CC de Webex

Todos los precios presentados arriba son:

- El MSRP por agente y mes, a menos que se indique lo contrario.
- Solo para obtener orientación al realizar pedidos. El precio final está disponible en la configuración de CCW.

En el [apéndice](#) de esta guía de pedidos encontrará una lista completa de todas las SKU y precios.

Webex Workforce Optimization (WFO)

La implementación de Webex WFO requiere esfuerzos para configurar correctamente los diferentes componentes y un esfuerzo de servicios. Por esta razón, los pedidos de Webex WFO se revisan para asegurarse de que tienen una declaración de trabajo (SoW) asociada. Los partners certificados para los servicios WFO de Webex pueden proporcionar sus propios SoW de servicios. Los partners que no tengan la certificación WFO de Webex tendrán que adquirir un SoW de otro partner certificado o de Calabrio, nuestro partner de soluciones, para cada implementación de WFO de Webex. Los pedidos realizados por partners que no están certificados y que no tienen un SoW permanecerán en espera de conformidad hasta que estén certificados o hasta que se haya establecido un SoW, lo que podría provocar la insatisfacción del cliente. En la hoja de datos se puede encontrar información adicional sobre Cisco Webex Workforce Optimization (Webex WFO).

Descripción	Precio	Plataformas disponibles
Agente designado del paquete WFO	100 \$	Todas las plataformas
Quality Management Named Agent (QM)	35 \$	Todas las plataformas
Agente designado de Workforce Management (WFM)	39,50 \$	Todas las plataformas
WFO Analytics Named Agent (NWFA)	50 \$	Todas las plataformas
Workforce Analytics (WFA) con agente designado para transcripción (NWFT)	60 \$	Todas las plataformas
Grabación de llamadas	5 \$	Todas las plataformas
WFO en tiempo real y almacenamiento en archivo (1 GB)	0,03 \$	Todas las plataformas

Todos los precios presentados arriba son:

- El MSRP por agente y mes, a menos que se indique lo contrario.
- Solo para obtener orientación al realizar pedidos. El precio final está disponible en la configuración de CCW.

En el [apéndice](#) de esta guía de pedidos encontrará una lista completa de todas las SKU y precios.

Canales digitales

Los canales digitales permiten a las organizaciones automatizar y organizar la comunicación con sus clientes a través de canales digitales (SMS, WhatsApp, FB Messenger, etc.). La gestión de canales digitales para agentes sigue incluyéndose como parte de los derechos de agente Premium. Hay un nuevo conjunto de canales digitales habilitados por un servicio en la nube de Cisco.

Además de los canales digitales que se enumeran a continuación, hay un cargo por uso para la interacción automatizada. La interacción automatizada es una tasa de interacción aplicada a cada mensaje enviado o recibido por la plataforma a través de cualquier canal (es decir, todos los mensajes entrantes Y salientes), realizada por el sistema independientemente de si se inició por un flujo o un bot.

La habilitación de los canales digitales para las plataformas en las instalaciones y en la nube se realiza ahora mediante una nueva configuración en la sección "Opciones adicionales" de CCW para A-FLEX-3-CC. Consulte las fichas técnicas específicas de la plataforma para obtener más información sobre las funciones de correo electrónico y chat.

Canal	Descripción	Precio (tasa)	Plataformas disponibles
Canal SMS	El servicio de mensajes cortos (SMS) ofrece a las empresas la posibilidad de enviar alertas, notificaciones y recordatorios unidireccionales a través de una red de operador móvil. Disponibilidad limitada en el país.	Los precios varían según Tipo de número - Código corto, Código largo, Llamada gratuita, 10DLC Tasas de mensajes Tarifas de operadores móviles	Todas las plataformas excepto UCCX
Correo electrónico	Los mensajes de correo electrónico tienen un precio por mil, utilizando un modelo de precio por bandas que determina un precio único por mil mensajes en función del número total de mensajes enviados cada mes.	Tasas de mensajes	Todas las plataformas excepto UCCX
Envío de notificaciones y chat en directo	Las notificaciones automáticas (incluidas las notificaciones automáticas de aplicaciones y del navegador), la mensajería dentro de la aplicación y el chat en directo son canales compatibles con Webex Connect. El uso de estos canales tiene un precio según el modelo de Equipo Direccional Mensual (MAD), con una tarifa única por Equipo Direccional Mensual que se cobra cada mes y que permite la mensajería ilimitada desde o hacia ese equipo a través de un canal durante ese mes. Un dispositivo direccionable mensual se define como un dispositivo único que utiliza el kit de desarrollo de software (SDK) de Webex Connect (o fragmento de código proporcionado equivalente) para habilitar la mensajería instantánea o de chat en directo en una aplicación. El recuento mensual de dispositivos direccionables se calcula cada mes, y los dispositivos no instalados se eliminan del recuento cada mes.	Tasas de mensajes	Todas las plataformas excepto UCCX
Facebook Messenger, Apple Messages for	Los mensajes a través de Facebook Messenger, Apple Messages for Business y Twitter tienen un precio según el modelo de usuario activo mensual (MAU). Se cobra una tarifa única por	Tasas de mensajes	Todas las plataformas excepto UCCX

Canal	Descripción	Precio (tasa)	Plataformas disponibles
Business Twitter	MAU cada mes que permite enviar mensajes ilimitados a ese usuario durante ese mes. Un usuario activo mensual se define como un único usuario que utiliza un único canal de mensajería o aplicación en un único dispositivo durante un mes determinado. Los usuarios activos mensuales totales se cuentan por separado en cada canal o aplicación		
WhatsApp	La mensajería a través de WhatsApp tiene un precio por mensaje, con una tarifa por mensaje aplicada a cada mensaje saliente enviado (no se aplica una tarifa por mensaje a los mensajes entrantes). La mensajería a través de WhatsApp requiere que se cree una cuenta de WhatsApp Business y un número de teléfono comercial válido asociado a la cuenta.	<p>Los precios varían según</p> <p>Tipo de mensaje: entrante, saliente</p> <p>Números de teléfono registrados: número registrado en su cuenta comercial de WhatsApp.</p> <p>Tarifas de transferencia Iniciado por el usuario, Iniciado por la empresa</p>	Todas las plataformas excepto UCCX

Todos los precios presentados arriba son:

- El MSRP por agente y mes, a menos que se indique lo contrario.
- Solo para obtener orientación al realizar pedidos. El precio final está disponible en la configuración de CCW.

En el [apéndice](#) de esta guía de pedidos encontrará una lista completa de todas las SKU y precios.

Detalles de implementación

Definir los recuentos de agentes simultáneos

- Determine el número de agentes simultáneos que utilizarán la oferta. Determine qué combinación de productos necesita el cliente.

Definir los recuentos de supervisores

- Determine el número de supervisores simultáneos necesarios. Agregue el recuento de supervisores al recuento de agentes premium simultáneos necesarios.

Establecer la estrategia del modelo de compra

- Determine el modelo de compra que formará parte de este acuerdo, ya sea un agente simultáneo o un agente designado.

Describir la estrategia de implementación

- Introduzca el número de años previsto para la implementación/duración del plazo (1-5 años) y la fecha de inicio solicitada esperada.
- Determinar la combinación de implementación en nube e in situ.
- Determine la combinación de agentes estándar y premium. Los agentes Premium suelen representar entre el 10% y el 20% del número total de agentes.

Enviar una solicitud de garantía de calidad (A2Q)

- Envíe una solicitud de revisión de A2Q antes de crear la configuración del pedido. El A2Q confirma el alcance del Contact Center, que informa los requisitos de configuración del pedido.
- Se debe completar un A2Q antes de recibir el acceso inicial a los productos (diseño inicial) y durante el plazo (cambios de diseño) para todos los pedidos, PCCE, UCCE, Webex Contact Center Enterprise y Webex Contact Center Enterprise. Puede enviar una solicitud de revisión de A2Q a través del portal A2Q. Para obtener más información sobre el proceso A2Q, consulte las páginas de la comunidad para [Webex Contact Center y Webex Contact Center Enterprise](#) y [On-Premises](#).

Recuento de agentes de Contact Center

Para cada plataforma, es importante determinar el número correcto de agentes simultáneos, tipos de agentes y supervisores para el cliente.

" **Agente simultáneo** " hace referencia a la cantidad máxima de usuarios del Contact Center que han iniciado sesión simultáneamente para utilizar el software o los servicios del Contact Center de planificación flexible de colaboración.

" **Agente designado** " hace referencia a un usuario único del Contact Center que inicia sesión en un mes determinado para utilizar los servicios del Contact Center de Webex.

El crédito residual de SWSS y los " otros créditos " solo se aplicarán al plazo inicial.

estimación de CCW

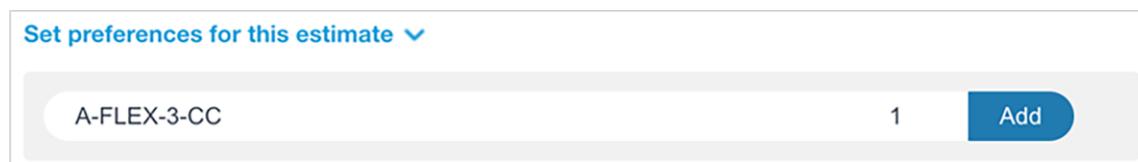
El siguiente conjunto de capturas de pantalla le guiará por el proceso de creación de una estimación en CCW para Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center.

Lista de materiales (BOM)

La BOM para el plan flexible de Cisco Collaboration debe generarse creando una estimación en CCW. El plan de colaboración flexible ofrece una experiencia de venta guiada e incluye todas las opciones de modelo de implementación, plataforma y tipo de agente en una SKU de nivel superior. A medida que se seleccionen opciones, las preguntas se generarán de forma dinámica como resultado de la opción o función seleccionada anteriormente. Si se selecciona una opción innecesariamente, hay selecciones como " No [nombre de la función] necesario " para salir de una opción o introducir cero en la cantidad total de agentes necesaria.

ATO único

Introduzca todo el ATO de alto nivel: A-FLEX-3-CC en el configurador y seleccione AGREGAR.

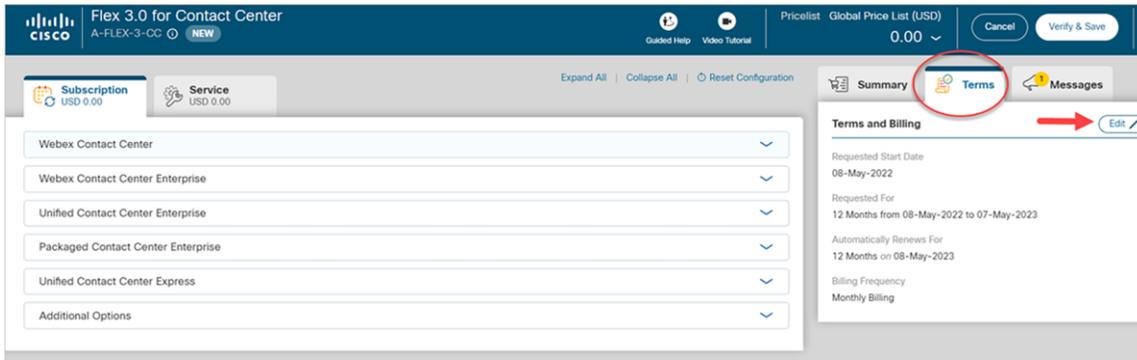


Set preferences for this estimate ▾

A-FLEX-3-CC	1	Add
-------------	---	-----

Vista predeterminada

- Esta es la vista predeterminada para la configuración A-FLEX-3-CC
- Haga clic en el icono de edición junto a " Condiciones y facturación solicitadas " . Se recomienda como primera acción.



Términos y facturación

1. La fecha de inicio solicitada debe estar dentro de los 90 días posteriores al envío del pedido.
2. Los modelos de facturación disponibles son de prepago, mensual y anual. Si se selecciona prepago, se aplica solo al plazo inicial.
3. En este momento, el único plazo de renovación disponible es de 12 meses.
4. Para obtener información sobre cómo finalizar de forma conjunta su pedido de Collaboration Flex Plan con otra suscripción, consulte las preguntas frecuentes sobre el Contact Center de Collaboration Flex 3.0.

Current Terms and Billings	
Requested Start Date 15-May-2021	Automatically Renews For 12 Months on 15-May-2022
Requested For 12 Months From 15-May-2021 To 14-May-2022	Billing Frequency Monthly Billing

New Terms and Billing	
Requested For > 12 Months from 15-May-2021 to 14-May-2022	
Auto Renewal <input checked="" type="checkbox"/> On	Billing Frequency ⓘ Monthly Billing ← Select the desired billing frequency
Automatically Renews For 12 Months on 15-May-2022 <small>Enter any whole month value from 0-12</small>	End Date <input checked="" type="radio"/> Effective For 12 Months ← Select the desired term length <small>Enter whole month count from 1 to 60</small>
Requested Start Date 15 May 2021 <input type="text"/> <small>Enter a date between 12-May-2021 & 09-Aug-2021.</small>	<input type="radio"/> Co-Term to an End Date ⓘ ← If Co-term is required, enter the customers desired end date

Contact Center Webex con nombre en la nube

Cloud Webex Contact Center Options **2 Added**

Webex Contact Center Cloud Options **2 Added**

Webex Contact Center (WxCC) Agents	<input type="checkbox"/> Concurrent	Make selection between Concurrent and Named Agents. Note: Mixing is not allowed.
	<input checked="" type="checkbox"/> Named	
WxCC - Named - Premium Committed Quantity	Qty	Enter desired Premium and/or Standard quantity.
WxCC - Named - Standard Committed Quantity	Qty	
IVR Ports	Qty	Enter desired IVR Ports

WxCC Addons

Cloud Addons	<input type="checkbox"/> Cisco PSTN Audio	Select Optional Addons
	<input type="checkbox"/> Campaign Management	
	<input type="checkbox"/> Additional Recording Storage	

Centro de contacto Webex simultáneo en la nube

Cloud Webex Contact Center Options **1 Added**

Webex Contact Center Cloud Options **1 Added**

Webex Contact Center (WxCC) Agents	<input checked="" type="checkbox"/> Concurrent	Make selection between Concurrent and Named Agents. Note: Mixing is not allowed.
	<input type="checkbox"/> Named	
WxCC - Concurrent - Premium Committed Quantity	Qty	Enter desired Premium and/or Standard quantity.
WxCC - Concurrent - Standard Committed Quantity	Qty	
IVR Ports	Qty	Enter desired IVR Ports

WxCC Addons

Cloud Addons	<input type="checkbox"/> Cisco PSTN Audio	Select Optional Addons
	<input type="checkbox"/> Campaign Management	
	<input type="checkbox"/> Additional Recording Storage	

Webex Contact Center Enterprise y complementos simultáneos en la nube

Cloud Webex Contact Center Options

Cloud Webex Contact Center Enterprise Options **2 Added**

Webex Contact Center Enterprise Cloud Options **2 Added**

Webex Contact Center Enterprise (WxCCE) Agents	<input checked="" type="checkbox"/> Concurrent	← Make Concurrent Agent selection.
WxCCE - Concurrent - Premium Committed Quantity	Qty] Enter desired Premium and/or Standard quantity.
WxCCE - Concurrent - Standard Committed Quantity	Qty	
Customer Voice Portal (CVP) Ports	Qty	← Enter desired CVP Ports

WxCCE Addons

Cloud Addons	<input type="checkbox"/> Infrastructure as a Service (IaaS)] Select Optional Addon
--------------	---	-------------------------

Contact Center in situ

- Las opciones del centro de contacto en las instalaciones son: Unified Contact Center Enterprise, Packaged Contact Center Enterprise, Unified Contact Center Express.
- El consumo adicional no está disponible para el Contact Center local en este momento.
- Es posible que se apliquen algunas reglas de configuración que no se han descrito en esta guía de pedidos. Utilice la guía proporcionada en los mensajes de error de CCW para corregir su configuración.
- Las versiones disponibles para el envío serán las actuales. Para los clientes existentes que utilizan versiones anteriores, deben solicitar una versión actual y solicitar una excepción para obtener las claves de activación de producto (PAK) y las claves de licencia adecuadas.

Packaged Contact Center Enterprise **3 Added**

Packaged Contact Center Enterprise Options **3 Added**

Packaged Contact Center Enterprise Buying Model	<input checked="" type="checkbox"/> Concurrent	← Make Concurrent selection.
Premium Agents - Committed Quantity	Qty] Enter desired Premium and/or Standard Agent Quantity.
Standard Agents - Committed Quantity	Qty	
Additional Customer Voice Portal (CVP) IVR Ports	Qty	← Enter additional CVP Ports.
Software Version	<input type="checkbox"/> Version 12.5 <input checked="" type="checkbox"/> Version 12.6] Select Software Version
VVB Software Options	<input checked="" type="checkbox"/> VVB Security Enabled <input type="checkbox"/> VVB Security Disabled] Select VVB Software Options

Packaged Contact Center Enterprise 3 Added

Packaged Contact Center Enterprise Options 3 Added

Packaged Contact Center Enterprise Buying Model	<input checked="" type="checkbox"/> Concurrent	← Make Concurrent selection.
Premium Agents - Committed Quantity	Qty] Enter desired Premium and/or Standard Agent Quantity.
Standard Agents - Committed Quantity	Qty	
Additional Customer Voice Portal (CVP) IVR Ports	Qty	← Enter additional CVP Ports.
Software Version	<input type="checkbox"/> Version 12.5] Select Software Version
	<input checked="" type="checkbox"/> Version 12.6	
VVB Software Options	<input checked="" type="checkbox"/> VVB Security Enabled] Select VVB Software Options
	<input type="checkbox"/> VVB Security Disabled	

Unified Contact Center Express 3 Added

Unified Contact Center Express Options 3 Added

Unified Contact Center Express Buying Model	<input checked="" type="checkbox"/> Concurrent	← Make Concurrent selection.
Premium Agents - Committed Quantity	Qty] Enter desired Premium and/or Standard Agent Quantity.
Standard Agents - Committed Quantity	Qty	
Software Version	<input type="checkbox"/> Version 12.5] Select Software Version
	<input checked="" type="checkbox"/> Version 12.6	
VVB Software Options	<input type="checkbox"/> VVB Security Enabled] Select VVB Software Options
	<input checked="" type="checkbox"/> VVB Security Disabled	

Opciones adicionales

Webex Contact Center ▼

Webex Contact Center Enterprise ▼

Unified Contact Center Enterprise ▼

Packaged Contact Center Enterprise ▼

Unified Contact Center Express ▼

Additional Options ▲

Additional Options

Platform Addons	<input type="checkbox"/> Google CCAI] Select Additional Platform Addons
	<input type="checkbox"/> Webex Workforce Optimization (WFO)	
	<input type="checkbox"/> Webex Connect Premium Uncommitted	

Cumplimentación del pedido

Los clientes existentes que se encuentren en las instalaciones recibirán soporte de Cisco TAC durante 18 meses para sus licencias existentes que se encuentren en las instalaciones.

Contrato de soporte de Cisco Collaboration Flex Plan 3.0

Al cerrar el pedido, el nuevo contrato de asistencia se generará en CCW. Puede obtener el nuevo número de contrato siguiendo estos pasos:

1. Inicie sesión en CCW con sus credenciales de Cisco.com y busque la ID de su pedido web de Collaboration Flex Plan.
 2. Haga clic en el enlace "Pedidos" de la barra de navegación izquierda y, a continuación, en el enlace "ID del pedido web" para abrir el pedido.
 3. Haga clic en la pestaña "Elementos" y compruebe en el resumen de estado de línea que el estado del pedido es "Cerrado".
 4. En la lista de elementos de línea, haga clic en el signo "+" para ampliar la SKU de nivel superior. Localice la SKU de asistencia para servicios (por ejemplo, SVS-FLEX-SUPT-BAS). El contrato aparecerá en la SKU.
- [Añada el nuevo número de contrato a los perfiles de ID de Cisco.com](#) de aquellos que puedan ponerse en contacto con Cisco para obtener asistencia.



There may be delays in support if the contract number has not been added to the Cisco.com ID when a user contacts Cisco for support.

Resumen de mi oferta

- Una vez finalizada la configuración, los componentes con precio aparecerán juntos en la sección "Elementos con precio" del resumen de la configuración. Esto incluye el consumo adicional, que se incluye automáticamente para todos los agentes de Webex Contact Center, y los complementos de Webex Contact Center, excluido el almacenamiento de grabación adicional.

Incentivos, descuentos y créditos (ajustes de compra)

- Una vez completada la estimación, puede: 1) Crear un presupuesto o 2) Crear un proyecto en CCW. "Crear un presupuesto" aplicará los descuentos de promoción push disponibles para los elementos de línea del plan flexible de Cisco Collaboration. "Crear un proyecto" permitirá al partner elegir incentivos, como la búsqueda (Opportunity Incentive Program [OIP]) o el trabajo en equipo (OIP). Puede encontrar más información sobre promociones e incentivos en <https://www.cisco.com/go/sparkpartnerpricing>. Para obtener más información sobre la búsqueda o el trabajo en equipo, visite <https://www.cisco.com/go/incentives>.
- Puede encontrar más información sobre presupuestos en CCW y selección de incentivos, descuentos no estándar y créditos en <https://forums.cisco.com/OperationsExchange/s/training>.

Webex Contact Center / Webex Contact Center Enterprise Migración a la nube

Los clientes existentes que se encuentren en las instalaciones recibirán soporte de Cisco TAC durante 18 meses para sus licencias existentes que se encuentren en las instalaciones. Esta asistencia se proporciona mediante la inclusión de A-FLEX-P-CC con todos los pedidos de Webex Contact Center

SOPORTE TÉCNICO

Servicios de asistencia técnica para Flex Plan Webex Contact Center es una oferta de asistencia posterior a la implementación para suscripciones de software de Cisco

- **Asistencia básica:** la asistencia básica solo está disponible para los partners certificados de Webex Contact Center e incluirá asistencia telefónica las 24 horas del día, los 7 días de la semana con un tiempo de respuesta de 60 minutos; Cisco Technical Assistance Center (TAC) para la solución de incidentes; acceso a la base de conocimientos; y actualizaciones y mejoras de software.
- **Asistencia para soluciones:** incluye funciones de asistencia básicas; asistencia telefónica las 24 horas del día, los 7 días de la semana con un tiempo de respuesta de 30 minutos; equipo de asistencia dedicado; coordinación de la asistencia de varios proveedores; y asistencia y asesoramiento de consultoría sobre traslados, adiciones, cambios y eliminaciones (MACD) de Webex Contact Center. Disponible para partners certificados de Contact Center de Webex y partners certificados que no son de Webex Contact Center. Opcional para partners certificados y obligatorio para implementaciones de partners que no sean de Webex Contact Center.
- **Support Premium:** incluye funciones de asistencia para soluciones; asistencia telefónica las 24 horas del día, los 7 días de la semana con un tiempo de respuesta de 15 minutos; expertos técnicos de Cisco especializados para aumentar su equipo de TI; experiencia de asistencia personalizada para minimizar las interrupciones en el trabajo; gestión de escalados e incidentes; asistencia y orientación para la habilitación técnica; revisiones empresariales y técnicas, y orientación y asistencia de consultoría sobre traslados, adiciones, cambios y eliminaciones (MACD) de Webex Contact Center.

PRODUCTS	UNIT LIST PRICE	STATUS	QUANTITY	ACTION
Support				
Basic Support for Flex Plan SVS-FLEX-SUPT-BAS	Take an action to see the List Price Per Each/Month	Not Added	1 Each	Swap
Solution Support for Collaboration SVS-CSS-SUPT-SSPT	--	Added	1	Delete
Premium Support for Flex Plan SVS-FLEX-SUPT-PRE	Take an action to see the List Price Per Each/Month	Not Added	1 Each	Swap

Basic Support is not available for Non-Certified Webex Contact Center Partners.

Solution support is mandatory as entry level for Non certified Webex Contact Center partners orders.

- La suscripción a Flex Plan Contact Center incluye asistencia básica. No se necesitan tarifas adicionales para la asistencia básica con una suscripción de software. La asistencia básica no está disponible para los partners sin certificación de Webex Contact Center.
- Asistencia para soluciones y Asistencia Premium disponibles por un suplemento. Los umbrales mínimos de idoneidad para la compra se aplican mediante la retención de conformidad y la revisión del pedido; consulte la [lista de SKU](#) para ver los precios. Consulte la [descripción del servicio](#) para obtener más información sobre Cisco Software Support. La asistencia para las soluciones es obligatoria como nivel básico para los pedidos de partners sin certificación de Webex Contact Center.

Asistencia para soluciones es la opción predeterminada que se incluye en el momento del pedido. Si es un partner especializado, deberá ir a la pestaña Servicio e intercambiar a Soporte básico.

Características clave incluidas en las opciones de asistencia técnica

Funciones esenciales	Soporte básico	Soporte para soluciones	Asistencia Premium
Actualizaciones de software, base de conocimientos y sustitución avanzada de hardware	Yes	Yes	Yes
Cisco Technical Assistance Center (TAC) para la solución de problemas	Yes	-	-
Equipo dedicado de asistencia para soluciones	-	Yes	Yes
Coordinación de soporte de varios proveedores	-	Yes	Yes
Revisión técnica y empresarial mensual	-	-	Yes
Consulta empresarial mensual de expertos	-	-	Yes
Asistencia y orientación para la habilitación del ciclo de vida	-	-	Yes
Expertos técnicos de Cisco designados como asesores de confianza	-	-	Yes
Gestión de escalado para gravedad 1 y 2	-	-	Yes
Guía de MACD (limitada)*	-	Yes	Yes
Guía de MACD (avanzada)*	-	-	Yes

*La guía de MACD solo está disponible para Webex Contact Center y no para las opciones de implementación in situ o empresarial.

Documentación de la oferta de Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center

Los siguientes documentos rigen los términos de servicio y los acuerdos de licencia de los clientes y partners para cada uno de los servicios o licencias, las funciones incluidas y los límites. Haga clic en el título del documento para descargarlo.

Documento	Destinatarios	Modelo de agente	Descripción
Acuerdo de licencia del usuario final	Cliente, partner	Simultáneo	Los términos y condiciones del cliente final para todo el software Cisco SaaS e in situ, incluidos los servicios del centro de contacto en la nube.
Descripción de la oferta de Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center	Cliente, partner	Simultáneo	Proporciona los términos adicionales específicos para el centro de contacto de Collaboration Flex Plan.
Acuerdo de licencia de usuario final (EULA) complementario; descripción de la oferta de Cisco Webex Contact Center	Cliente, partner	Simultáneo/con nombre	Proporciona los términos adicionales específicos de Webex Contact Center cuando se adquiere como una oferta independiente.
Términos y condiciones del programa de reventa de suscripciones de software como servicio	Socio	Simultáneo	El partner debe aceptar estos términos y condiciones del programa para participar en él.

Documento	Destinatarios	Modelo de agente	Descripción
Términos y condiciones del programa Cisco Collaboration Flex Plan Migration Program	Socio	Simultáneo	Términos y condiciones para partners que efectúan operaciones de trade-in con agentes perpetuos y trasladan a sus clientes al centro de contacto de planificación flexible de Collaboration.
Hoja de datos del Contact Center de Collaboration Flex 3.0	Cliente, partner	Simultáneo	Proporciona información técnica acerca de esta oferta.

Recursos adicionales

Para obtener más ayuda, utilice los siguientes recursos.

Documento	Ubicación
Cisco Collaboration Flex Plan en Sales Connect: una ubicación para todos los recursos de ventas y materiales complementarios de Flex Plan	cs.co/flexplan
‘Soporte de software’	https://www.cisco.com/c/en/us/services/technical/software-support-service-swss.html
Soporte técnico de Cisco	Abra un caso de soporte aquí
Guía de pedidos de asistencia de Cisco	https://www.cisco.com/c/dam/en/us/products/se/2017/5/Collateral/Software-Support-External-OrderGuide.pdf
Descargas y comunidad	Ayuda de Cisco Collaboration
Contenido mejorado/Premium de soporte de servicios de Cisco	https://www.cisco.com/go/swss
Cisco Collaboration Flex Plan: guía de consejos rápidos Transferencia de valor de Flex Plan, cuentas inteligentes/cuentas virtuales y entrega y formación de licencias	Plan flexible de Cisco Collaboration sobre Sales Connect

Appendix

SKU de Contact Center de Collaboration Flex 3.0

Para obtener una lista completa de las SKU y los precios de nuestras SKU de Contact Center de plan flexible de colaboración, consulte nuestra [lista de SKU](#).

Los precios y las cantidades se proporcionan solo como referencia. CCW y la herramienta de precios de Cisco son la autoridad final en cuanto a precios de venta.

Ayuda para la configuración de Webex Contact Center

Esta sección está diseñada para ayudar a los equipos de cuentas de Cisco y a los partners cualificados de Cisco[®] a elaborar presupuestos y realizar pedidos de la ayuda de configuración del centro de contacto Webex.

Webex Setup Assist for Webex Contact Center incluye un sólido ámbito de implementación para garantizar que el cliente esté completamente preparado para llevar a cabo sus tareas empresariales. Las funcionalidades incluyen activación de agentes, formación de agentes/supervisores, generación de informes/visualización inmediata, integraciones de CRM estándar, flujos de scripts, sesiones de transferencia de conocimientos, varios eventos de transición en función del tamaño, asistencia posterior al lanzamiento, chat y configuración de correo electrónico para clientes medianos y grandes.

Partner especializado en Contact Center de Webex

Descripción	Precio	Umbral	Obligatorio/opcional
Servicios de implementación para partners	N/A	N/A	Suministrado por el partner
Soporte básico	0,00 \$	N/A	Opcional
Soporte para soluciones	10% (precio de venta del producto)	N/A	Obligatorio (nivel básico)
Asistencia Premium	25% (precio de venta del producto)	N/A	Opcional
Ayuda de configuración de Webex	51 000 \$	Hasta 50 agentes (X-Small)	Opcional
	91 000 \$	Hasta 125 agentes (pequeño)	
	127 000 \$	Hasta 250 agentes (medio)	
	191 000 \$	Hasta 400 agentes (grande)	

Se necesita el diseño personalizado de ayuda para la configuración para más de 400 agentes

Partner especializado en Contact Center que no es Webex

Descripción	Precio	Umbral	Obligatorio/opcional
Ayuda de configuración de Webex	51 000 \$	Hasta 50 agentes (X-Small)	Obligatoria
	91 000 \$	Hasta 125 agentes (pequeño)	
	127 000 \$	Hasta 250 agentes (medio)	
	191 000 \$	Hasta 400 agentes (grande)	
Soporte para soluciones	10% (precio de venta del producto)	N/A	Obligatorio (nivel básico)
Asistencia Premium	25% (precio de venta del producto)	N/A	Opcional

Se necesita el diseño personalizado de Webex Setup Assist para más de 400 agentes

Asistencia básica, no disponible para partners certificados que no sean de Webex Contact Center

Opciones Del Complemento Webex Setup Assist

Descripción	Precio	
Scripts IVR adicionales de multifrecuencia de tono dual (DTMF)	18 000 \$	1 paquete de paquete de 10 scripts
Eventos adicionales de reducción	15 000 \$	El evento de migración incluye detección y preparación del sitio, formación predeterminada del sistema de agentes/supervisores, transición, transferencia de conocimientos y asistencia posterior a la implementación
Incorporación y activación adicionales solo de agentes	9.000 \$	1 paquete de 50 agentes
Servicios de formación adicionales	15 000 \$	Formación para analizadores, formación para administradores en profundidad
Dips de base de datos adicionales	18 000 \$	(Limitado a 1 base de datos, hasta 5 llamadas posteriores a API de servicio web/REST)

Diseño personalizado de Webex Setup Assist

Para clientes con más de 400 agentes, se requiere un diseño personalizado. Esta tabla enumera los complementos disponibles. El precio requiere una detección adicional. Para obtener presupuestos y precios personalizados, póngase en contacto con el contacto regional de CX Business Development Manager (BDM).

Descripción	Paquete/complemento
Ayuda de configuración de Webex (Más de 400 agentes)	Paquete extra grande
Servicios adicionales de la Oficina de Gestión de Programas (PMO) (Recomendado para migraciones globales grandes y complejas)	Complemento
Plan de marcación avanzado, componente de voz del equipo local del cliente (CPE) (CUBE, escritorios de agentes, terminales, etc.)	Complemento
Personalizaciones (flujos de llamadas personalizados, servicios web, informes personalizados, CRM Desktop (no estándar))	Complemento
Servicios de adopción (Servicios avanzados de adopción y formación de agentes/supervisores)	Complemento
Servicios in situ (incluye viajes y gastos [T&E])	Complemento
Implementación en varias regiones de Webex Contact Center: asistencia de consultoría	Complemento
Centro de contacto no Webex Compatible con CRM o personalización CRM	Complemento
WFO (Workforce Optimization)	Complemento
Salientes	Complemento

Descripción	Paquete/complemento
Google CCAI	Complemento
Canales digitales	Complemento

Paquetes de asistencia de configuración de Webex

Características clave del paquete Webex Setup Assist*	X-Small	Pequeño	Medio	Grande	X-Grande
Flujos de llamadas de aplicaciones (basados en DTMF IVR)	Hasta 4 scripts	Hasta 10 scripts	Hasta 20 scripts	Hasta 30 scripts	Hasta 50 scripts
Chat y correo electrónico: configuración y configuración	Ninguno	Ninguno	Hasta 5 funciones de chat y Colas de correo electrónico	Hasta 10 funciones de chat y Colas de correo electrónico	Hasta 20 Chat y

Características clave del paquete Webex Setup Assist*	X-Small	Pequeño	Medio	Grande	X-Grande
Incorporación y activación de agentes	Hasta 50 agentes	Hasta 125 agentes	Hasta 250 agentes	Hasta 400 agentes	Colas de correo electrónico
Eventos de transición	Hasta 1 evento	Hasta 2 eventos	Hasta 3 eventos	Hasta 4 eventos	Hasta 1000 agentes
Soporte posterior a la puesta en marcha	Yes	Yes	Yes	Yes	X-Grande

*Webex Setup Assist solo está disponible para Webex Contact Center y no para las opciones de implementación en las instalaciones o en la empresa.

Funciones clave de la ayuda de configuración de Webex incluidas en todos los paquetes

Detección y recopilación de datos

Paridad de funciones, lagunas/recomendaciones

Configuración y configuración de WebEx CC, encuesta posterior a la llamada

Integración CRM estándar (funcionalidades OOB)

Incorporación y activación de agentes

Agente/supervisor básico, formación en informes

Presentación de informes y visualización listas para ser utilizadas de forma inmediata

Configuraciones de grabación/supervisión OOB

Prueba y validación

Transferencia y transferencia de conocimientos

Gestión de proyectos de Webex Contact Center

Ayuda para la configuración de Webex Contact Center

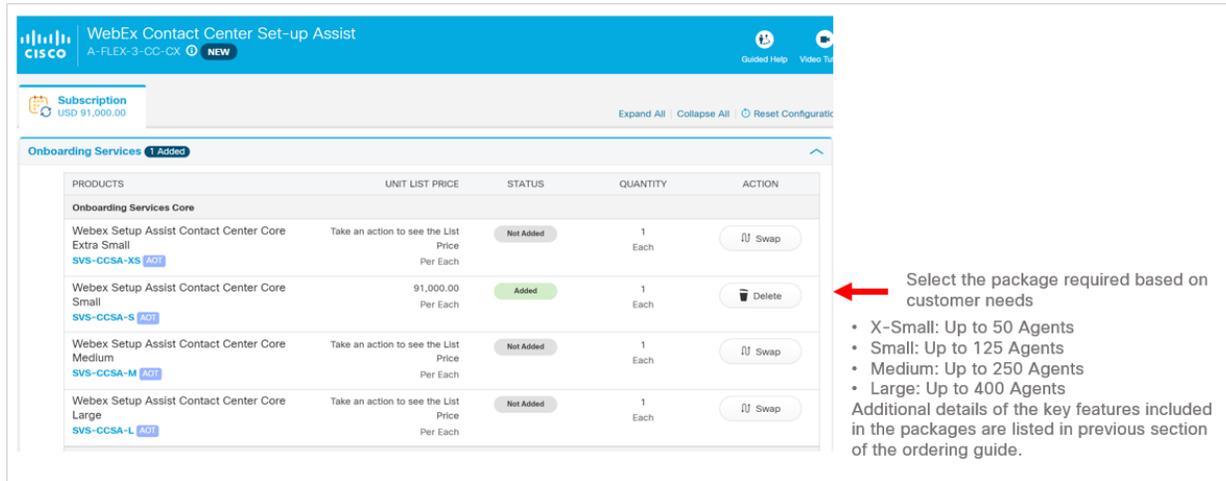
Para solicitar la ayuda para la configuración de Webex, introduzca todo el ATO de alto nivel: **A-FLEX-3-CC-CX** en el configurador y seleccione ADD (Agregar).

Set preferences for this estimate ▼

A-FLEX-3-CC-CX	1	Add
----------------	---	------------

Paquete de asistencia de configuración de Webex Contact Center y opciones adicionales

Según el número máximo de agentes, seleccione el paquete de asistencia de configuración de Webex



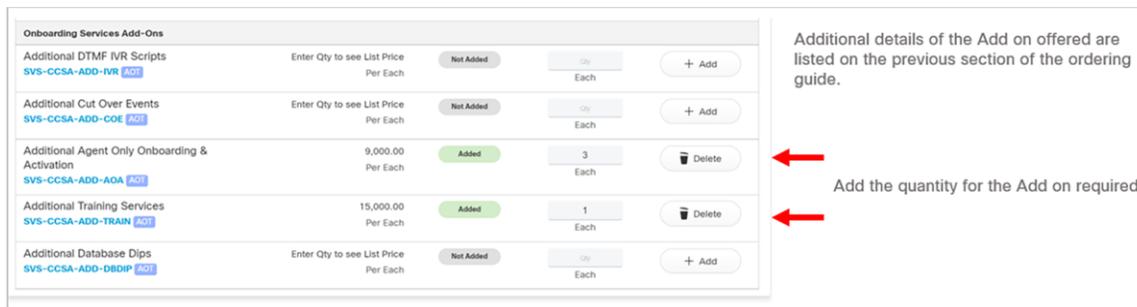
PRODUCTS	UNIT LIST PRICE	STATUS	QUANTITY	ACTION
Onboarding Services Core				
Webex Setup Assist Contact Center Core Extra Small SVS-CCSA-XS [ADD]	Take an action to see the List Price Per Each	Not Added	1 Each	Swap
Webex Setup Assist Contact Center Core Small SVS-CCSA-S [ADD]	91,000.00 Per Each	Added	1 Each	Delete
Webex Setup Assist Contact Center Core Medium SVS-CCSA-M [ADD]	Take an action to see the List Price Per Each	Not Added	1 Each	Swap
Webex Setup Assist Contact Center Core Large SVS-CCSA-L [ADD]	Take an action to see the List Price Per Each	Not Added	1 Each	Swap

Select the package required based on customer needs

- X-Small: Up to 50 Agents
- Small: Up to 125 Agents
- Medium: Up to 250 Agents
- Large: Up to 400 Agents

Additional details of the key features included in the packages are listed in previous section of the ordering guide.

Seleccione las opciones de complemento de la ayuda de configuración de Webex (se permiten varias selecciones).



Onboarding Services Add-Ons	UNIT LIST PRICE	STATUS	QUANTITY	ACTION
Additional DTMF IVR Scripts SVS-CCSA-ADD-IVR [ADD]	Enter Qty to see List Price Per Each	Not Added	0 Each	+ Add
Additional Cut Over Events SVS-CCSA-ADD-COE [ADD]	Enter Qty to see List Price Per Each	Not Added	0 Each	+ Add
Additional Agent Only Onboarding & Activation SVS-CCSA-ADD-AOA [ADD]	9,000.00 Per Each	Added	3 Each	Delete
Additional Training Services SVS-CCSA-ADD-TRAIN [ADD]	15,000.00 Per Each	Added	1 Each	Delete
Additional Database Dips SVS-CCSA-ADD-DBDIP [ADD]	Enter Qty to see List Price Per Each	Not Added	0 Each	+ Add

Additional details of the Add on offered are listed on the previous section of the ordering guide.

Add the quantity for the Add on required.

Si el cliente tiene requisitos adicionales no cubiertos por este servicio, o si tiene más de 1000 agentes, el servicio de planificación, diseño e implementación (PDI) de transacciones de servicios avanzados (AS-T) o el servicio PDI de SOW de clientes AS pueden complementar o sustituir este servicio.

Para obtener presupuestos y precios personalizados, póngase en contacto con el contacto regional de CX Business Development Manager (BDM).

Opciones de fecha de inicio, plazo y facturación solicitadas:

WebEx Contact Center Set-up Assist
A-FLEX-3-CC-CX NEW

Current Terms and Billings

Requested Start Date 20-Jun-2022	Automatically Renews For No Auto Renewal
Requested For 3 Months From 20-Jun-2022 To 19-Sep-2022	Billing Frequency Prepaid Term

New Terms and Billing

Requested For > 3 Months from 20-Jun-2022 to 19-Sep-2022

Auto Renewal <input type="checkbox"/> On <input checked="" type="checkbox"/> Off	Billing Frequency ⌵ Prepaid Term
Requested Start Date 20 Jun 2022 ← <small>Enter a date between 17-Jun-2022 & 14-Sep-2022.</small>	End Date <input checked="" type="radio"/> Effective For 3 Months <small>Enter whole month count from 3 to 3</small> <input type="radio"/> Co-Term to an End Date ⌵

Requested Start Date (RSD) of Webex Setup Assist ATO should be set at least 10 business days prior to product ATO. To provide lead time to properly identify customer contacts.

Billing Option: prepaid is the only billing option available Term for Setup Assist implementation services is set as 3 months.

Una vez finalizada la configuración y reservada la solicitud de asistencia de configuración de Webex Contact Center, el pedido se pondrá en espera de conformidad para confirmar el alcance, el tamaño y la línea de tiempo de implementación.

Americas Headquarters
 Cisco Systems, Inc.
 San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
 Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
 Singapore

Europe Headquarters
 Cisco Systems International BV Amsterdam,
 The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at <https://www.cisco.com/go/offices>.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <https://www.cisco.com/go/trademarks>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).