

# Centre de contacts Cisco Collaboration 3.0

Février 2023

---

# Table des matières

[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

---

## Introduction

### Objectif de ce guide

Ce guide de commande est conçu pour aider les équipes de compte Cisco et les partenaires qualifiés Cisco® à établir des devis et à commander le centre de contact Flex 3.0.

À l'aide de ce guide et des documents d'accompagnement, vous allez :

- Comprendre l'offre Flex 3.0 Contact Center
- Comprendre les composants inclus pour chaque service, selon chaque modèle de déploiement
- Apprendre le processus de devis et de commande
- Comprendre les ressources à votre disposition

Une liste complète de toutes les fonctionnalités, services et droits inclus est incluse dans les fiches techniques pour le service et le modèle d'achat applicables. Les conditions d'utilisation sont stipulées dans les conditions de licence ou de service applicables. Reportez-vous à la section [Documentation](#) de l'[offre](#) de ce guide pour obtenir la liste complète des conditions générales applicables.

### Public

Les destinataires de ce guide de commande sont les équipes de vente et les partenaires Cisco qui ont été approuvés pour vendre Collaboration Flex Plan. Les partenaires doivent pouvoir vendre cette offre et avoir accepté les conditions générales du plan Collaboration Flex.

Vous devez vous familiariser avec la plate-forme Cisco Commerce Workspace (CCW) Annuity. Vous devez avoir suivi une formation sur les abonnements SaaS (Software as a Service) dans le cadre de la certification de revente d'abonnements SaaS de votre entreprise.

### Présentation des offres

Cisco Collaboration Flex Plan est un abonnement unique qui vous donne accès aux services et logiciels de collaboration de Cisco. Elle permet à vos clients de combiner plusieurs modèles de déploiement au cours de l'abonnement, en fonction de leurs besoins. Un contrat couvre les logiciels, les fonctionnalités, les services et l'assistance technique.

#### Modèles et plates-formes de déploiement

Les clients peuvent choisir de déployer des produits sur site ou sur le cloud de Cisco. Les clients peuvent également choisir la plate-forme la mieux adaptée à leurs besoins. Les modèles de déploiement et les plates-formes peuvent être sélectionnés seuls ou mixtes selon les besoins sur un abonnement.

#### Modèle d'achat et types d'agents

Collaboration Flex Plan propose un modèle d'achat simultané d'agents avec les types d'agents Standard et Premium pour son produit. Les superviseurs de toutes les plates-formes nécessitent un type d'agent Premium.

Les centres de contact utilisent le nombre d'agents pour l'achat. La mesure serait donc Agents simultanés ou Agents nommés. L'agent nommé est uniquement disponible pour le Centre de contacts Webex. Les types d'agent sont Standard et Premium. Vous avez la possibilité de choisir à la fois Standard et Premium.

Pour obtenir des informations complètes sur les modèles de déploiement, les plates-formes, le modèle d'achat et les types d'agents, reportez-vous à la fiche technique Cisco Collaboration Flex Plan 3.0 Contact Center. Une liste complète de toutes les références et de tous les prix figure en [annexe](#) de ce guide de commande.

### Centre de contact Webex

Webex Contact Center est une option de déploiement cloud qui permet au client d'utiliser des services de centre de contact hébergés sur le cloud de Cisco.

Les clients peuvent choisir les types d'agents qui répondent le mieux à leurs besoins. Les types d'agent sont Standard et Premium. Standard fournit des fonctionnalités essentielles de centre de contact, de chat et d'e-mail. Premium inclut le même plus, les canaux sociaux, y compris SMS et Facebook Messenger, la numérotation progressive sortante et la fonctionnalité Supervisor.

Pour obtenir des informations complètes sur Webex Contact Center et ses types d'agents, reportez-vous à la [fiche technique](#) Flex Plan Contact Center.

### Prix courant du centre de contact Webex

Plateforme	Type de référence	Prix courant
Centre de contact Webex	Standard nommé	85 \$
	Premium nommé	130 \$
	Port IVR (Interactive Voice Response) supplémentaire	70 \$
	Simultané Standard	115 \$
	Prime simultanée	170 \$
	Port IVR supplémentaire	70 \$

\*Notez que tous les prix indiqués sont en USD.

### Webex Contact Center Enterprise

Webex Contact Center Enterprise est une option de déploiement cloud omnicanal unifiée qui permet au client d'utiliser des services de centre de contact hébergés sur le cloud de Cisco.

Les clients peuvent choisir les types d'agents qui répondent le mieux à leurs besoins. Les types d'agent sont Standard et Premium. Standard fournit les fonctionnalités essentielles du centre de contacts. Premium inclut les mêmes fonctionnalités plus e-mail, chat, canaux sociaux, y compris SMS et Facebook Messenger et fonctionnalités de numérotation prédictive et progressive sortante. Les superviseurs requièrent Premium.

Pour obtenir des informations complètes sur Webex Contact Center Enterprise et ses types d'agents, reportez-vous à la [fiche technique](#) du centre de contact Flex Plan.

## Prix courant Webex Contact Center Enterprise

Plateforme	Type de référence	Nouveau prix courant
Webex Contact Center Enterprise	Simultané Standard	155 \$
	Prime simultanée	235 \$
	Port IVR CVP (Customer Voice Portal) supplémentaire	80 \$

## Infrastructure as a Service (IaaS) pour Webex Contact Center Enterprise

Processeur virtuel	Mémoire CPU virtuelle	Capacité du disque SSD virtuel
150 \$ par 2,8 GHz	125 \$ par 32 gigaoctets	300,00 \$ par téraoctet

## Déploiement du système de non-production Webex Contact Center Enterprise

Webex Contact Center Enterprise Non-Production System est fourni pour une utilisation par les clients dans un environnement où les appels de production ne seront pas pris. Des exemples typiques sont utilisés dans le développement, le test, le test d'intégration de système et le test de charge. Les systèmes hors production ne peuvent pas être utilisés dans des systèmes de production ou fusionnés avec des licences de système de production.

## Saisonnalité et couverture pour le cloud

Webex CC et Webex CCE ont des références de dépassement qui peuvent être utilisées pour vos besoins saisonniers, ainsi que pour fournir la possibilité d'aller au-delà de votre montant engagé.

Détails pour Webex Contact Center (Webex CC) et Webex Contact Center Enterprise (Webex CCE) :

- Les références excédentaires sont ajoutées à chaque commande
- Les SKU excédentaires bénéficient désormais du même prix et de la même remise que les SKU validés
- Les références excédentaires sont utilisées pour toute utilisation supérieure aux valeurs validées
  - Agents
  - Ports
  - Webex WFO
- Le dépassement est facturé avec retard
- L'utilisation supplémentaire n'augmente pas la validation

## centre de contact sur site

Le centre de contacts sur site permet aux clients d'héberger et de gérer leurs licences de centre de contacts sur le site du client. Toute la gestion est effectuée par le client.

Les clients peuvent choisir les plates-formes et les types d'agents qui répondent le mieux à leurs besoins. Les plates-formes incluent Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE), Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) et Contact Center Express (UCCX). Chacune offre des fonctionnalités de centre de contact similaires pour un scénario client distinct : UCCE pour les déploiements complets de centre de contact d'entreprise, PCCE pour les déploiements prépackagés simplifiés et UCCX pour les petites entreprises (PME) et les déploiements de filiales.

Les types d'agent sont Standard et Premium. Standard fournit les fonctionnalités essentielles du centre de contacts. Premium inclut les mêmes fonctionnalités plus e-mail, chat, canaux sociaux, y compris SMS et Facebook Messenger, ainsi que des fonctionnalités de numérotation prédictive et progressive sortante. Les superviseurs requièrent Premium.

Pour obtenir des informations complètes sur le centre de contacts sur site, ses plates-formes et les types d'agents, reportez-vous à la [fiche technique](#) du centre de contacts Flex Plan.

### Prix Courant Sur Site

Plateforme	Type de référence	Nouveau prix courant
<b>Unified Contact Center Enterprise</b>	Simultané Standard	38 \$
	Prime simultanée	53 \$
	Port IVR supplémentaire	20 \$
<b>Packaged Contact Center Enterprise</b>	Simultané Standard	38 \$
	Prime simultanée	53 \$
	Port IVR supplémentaire	20 \$
<b>Unified Contact Center Express</b>	Simultané Standard	38 \$
	Prime simultanée	53 \$
	Port IVR supplémentaire	S/O

\*Notez que tous les prix indiqués sont en USD.

### Saisonnalité pour les services sur site

Les clients ayant des besoins saisonniers peuvent être pris en charge en ajoutant un deuxième abonnement Flex pour la période saisonnière (par exemple, moins de 12 mois). Par exemple, un client disposant d'un abonnement de 300 agents engagés pendant 36 mois et ayant besoin de 100 agents supplémentaires pendant les fêtes de fin d'année peut ajouter un second abonnement de 100 agents pendant 3 mois pendant les fêtes de fin d'année. Cet abonnement ne sera pas renouvelé automatiquement et devra être approuvé par Cisco. Les deux abonnements doivent utiliser le même compte Smart de client.

Détails pour l'installation sur site :

- Pas de références excédentaires disponibles
- Nécessite une licence Smart

- 
- Utilisation signalée au serveur de licences Smart
  - Le système passe en état de non-conformité si l'utilisation est supérieure aux valeurs validées

- La solution consiste à créer un deuxième abonnement Flex pour les licences à court terme afin de rétablir la conformité
  - Agents
  - Ports
- Conditions de facturation Flex standard disponibles

**Note:** Le WFO Webex a des références excédentaires

## Modules complémentaires

### IA propulsé par Google Cloud

Cisco Flex Contact Center AI, optimisé par Google, propose des fonctionnalités d'IA avancées pour les agents du centre de contact, notamment des robots vocaux et de discussion automatisés, ainsi que des réponses d'agent.

Les fonctionnalités de l'intelligence artificielle de Google Contact Center (CCAI) (telles que l'IVR conversationnel, les chatbots et les réponses d'agents) améliorent la gamme de centres de contacts de Cisco. Grâce à l'IVR conversationnel, les entreprises peuvent aller au-delà des arborescences téléphoniques rigides pour offrir au centre de contact la nouvelle génération d'expériences de conversation naturelles. Les clients peuvent dire ou discuter en quelques mots de ce qu'ils cherchent à faire. Grâce à la compréhension du langage naturel (NLU) de Google Cloud, le client peut soit effectuer des tâches simples en libre-service (modifier le mot de passe ou vérifier le solde du compte), soit être dirigé vers le meilleur agent disponible pour des tâches plus complexes. En intégrant les fonctionnalités d'intelligence artificielle du centre de contacts de Google Cloud, les clients disposent d'un accès 24 h/24 et 7 j/7 aux agents virtuels pour effectuer des tâches simples en libre-service. En outre, pour les problèmes plus complexes, le routage conversationnel accélère la possibilité de connecter les clients à un agent actif. Agent Answers offre aux agents un moyen automatisé d'accéder aux informations pertinentes via une analyse en temps réel de l'interaction agent-client afin de proposer des suggestions de ressources pertinentes qui aident à résoudre le problème du client.

CCAI pour UCCE, PCCE et Webex CCE prend en charge la version 12.5 (dans tous les cas, Cisco CVP et Cisco Virtualized Voice Browser (VVB) doivent être compatibles avec la version 12.5). Les réponses de l'agent nécessitent la version 12.6.

Le module complémentaire de Google propose des options à taux fixe et à taux d'utilisation. Si le plan d'options à prix fixe Google CCAI est sélectionné, il nécessite l'approbation de l'unité commerciale avant de passer la commande. Pour obtenir l'approbation de l'unité commerciale, envoyez un e-mail à l'adresse : [ccairequests@cisco.com](mailto:ccairequests@cisco.com).

### Basé sur l'utilisation

Description	Prix	Plates-formes disponibles
<b>Offres de services autonomes</b>		
<b>Conversion de la parole en texte optimisée par ML - Premium</b>	0,0104 \$	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE
<b>Conversion de la parole en texte optimisée par la norme ML</b>	0,0069 \$	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE

Description	Prix	Plates-formes disponibles
<b>Conversion de texte en parole optimisée par Machine Learning (ML) Premium</b>	18,40 \$	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE et Webex CC
<b>Conversion de texte en parole optimisée par la norme ML</b>	4,60 \$	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE et Webex CC
<b>Offres de suites complètes</b>		
<b>L'agent répond Voice Premium</b>	1,80 \$	UCCE/PCCE - v12.6 Webex CCE
<b>Norme vocale Réponses de l'agent</b>	1,45 \$	UCCE/PCCE - v12.6 Webex CCE
<b>Texte des réponses de l'agent</b>	0,0900 \$	UCCE/PCCE - v12.6 Webex CCE
<b>Dialogflow Expérience client Discours</b>	0,0012 \$	UCCE/PCCE - v12.6 Webex CCE et Webex CC
<b>Texte d'expérience client Dialogflow</b>	0,0081 \$	Non disponible actuellement

#### Taux Fixe

Description	Prix	Plates-formes disponibles
<b>Chat Bot CCAI Powered by Google Cloud</b>	0,10 \$	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE et Webex CC
<b>Voice Bot CCAI optimisé par Google Cloud</b>	0,20 \$	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE et Webex CC

**Note:** Les références CCAI peuvent être ajoutées à un produit pris en charge à l'aide d'un abonnement Flex Contact Center existant, ou peuvent être commandées en tant qu'abonnement Flex, sans aucun autre élément de l'abonnement. Ce dernier est destiné aux clients perpétuels/Cisco Software Support Service (SWSS). Toute l'assistance est gérée par le centre d'assistance technique Cisco (TAC).

#### Tous les prix présentés ci-dessus sont :

- MSRP par agent et par mois, sauf indication contraire.
- À titre indicatif lors de la commande uniquement. La tarification finale est disponible dans la configuration de CCW.

Une liste complète de toutes les références et de tous les prix figure en [annexe](#) de ce guide de commande.

## IA vocale <sup>tierce</sup>

Cette fonctionnalité permet à une solution d'IA vocale tierce de s'intégrer à l'IVR pour votre plate-forme Cisco Contact Center. Cette fonctionnalité est actuellement limitée aux unités remplaçables, ne l'utilisez pas sans l'approbation préalable de l'unité remplaçable.

La mesure d'activation de cette fonctionnalité est en unités de 15 secondes et cette référence offre des offres groupées de mille unités de 15 secondes

Exemple :

Qté 10 = 10 000 unités de 15 secondes chacune [ou 2 500 minutes d'utilisation]

Description	Prix	Plates-formes disponibles
AT vocal 3 <sup>e</sup> partie	1,25 \$	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE et Webex CC

## Stockage d'enregistrement supplémentaire

Stockage d'enregistrement nécessaire au-dessus de la quantité allouée.

Description	Prix	Plates-formes disponibles
Stockage d'enregistrement supplémentaire en Go	0,04 \$	Webex CC uniquement

## Tous les prix présentés ci-dessus sont :

- MSRP par agent et par mois, sauf indication contraire.
- À titre indicatif lors de la commande uniquement. La tarification finale est disponible dans la configuration de CCW.

Une liste complète de toutes les références et de tous les prix figure en [annexe](#) de ce guide de commande.

## Gestion des campagnes

L'accès à des rapports historiques et en temps réel, qui vous permettent d'examiner l'état de votre campagne à mesure qu'elle se déroule et de regarder en arrière pour voir ce qui a fonctionné et ce qui n'a pas fonctionné dans les campagnes précédentes.

Description	Prix	Plates-formes disponibles
Agent de gestion de campagne	Excédent nommé : 105,00 \$  Excédent simultané : 120,00 \$	Webex CC uniquement

## Tous les prix présentés ci-dessus sont :

- MSRP par agent et par mois, sauf indication contraire.
- À titre indicatif lors de la commande uniquement. La tarification finale est disponible dans la configuration de CCW.

Une liste complète de toutes les références et de tous les prix figure en [annexe](#) de ce guide de commande.

## Audio PSTN

Le réseau téléphonique public commuté (RTPC) de Cisco pour le centre de contact Webex fournit des services de télécommunications vocales, y compris des appels entrants, des appels entrants, des appels sortants et des appels entrants par le service de numérotation directe à l'arrivée (DID)/numéro local. L'achat de services de télécommunications via des références Cisco simplifie les commandes et accélère le déploiement (souvent en 7 jours).

L'audio RTPC offre :

- Tarification simple et forfaitaire pour un coût prévisible avec une utilisation « tout ce que vous pouvez appeler »
  - Pas de mesure/de rapport d'utilisation RTPC
  - Des offres groupées doivent être achetées pour tous les agents (et non pour les sous-ensembles)
  - Aucun frais initial ou récurrent supplémentaire pour l'acquisition ou le portage de DID ou de numéros sans frais (TFN) (certaines limites peuvent s'appliquer)
  - Deux bundles « tout ce que vous pouvez appeler »
  - Offre groupée de téléphonie de base : accès au numéro local entrant + terminaison PSTN sortant vers l'agent
  - Par agent simultané de pointe par mois
  - Bundle 2 : accès au numéro gratuit entrant
  - Nombre maximal d'appels simultanés (agent + IVR)
- Disponible en tant que validé + dépassement
  - La quantité engagée peut être égale à zéro avec tous les dépassements facturés mensuellement en retard
  - Le prix excédentaire est supérieur de 20 % au prix convenu

Description	Prix	Plates-formes disponibles
Appel entrant RTPC audio	15 \$	Webex CC uniquement
Appel entrant sans frais PSTN Audio	65 \$	Webex CC uniquement

### Tous les prix présentés ci-dessus sont :

- MSRP par agent et par mois, sauf indication contraire.
- À titre indicatif lors de la commande uniquement. La tarification finale est disponible dans la configuration de CCW.

Une liste complète de toutes les références et de tous les prix figure en [annexe](#) de ce guide de commande.

### Optimisation de la main d'oeuvre Webex (WFO)

Le déploiement de Webex WFO nécessite des efforts pour configurer correctement les différents composants et nécessite un effort de services. Pour cette raison, les commandes Webex WFO sont examinées afin de s'assurer qu'elles sont associées à un énoncé des travaux (SoW). Les partenaires certifiés pour les services Webex WFO peuvent fournir leurs propres services SoW. Les partenaires qui ne sont pas certifiés Webex WFO devront se procurer un SoW auprès d'un autre partenaire certifié ou de Calabrio, notre partenaire de solutions, pour chaque déploiement Webex WFO. Les commandes passées par des partenaires qui ne sont pas certifiés et qui n'ont pas de SoW resteront en attente de conformité jusqu'à ce qu'ils soient certifiés, ou qu'un SoW soit en place, ce qui pourrait entraîner une insatisfaction du client. Pour plus d'informations sur l'optimisation du personnel Cisco Webex (Webex WFO), reportez-vous à la fiche technique.

Description	Prix	Plates-formes disponibles
<b>Bundle WFO nommé agent</b>	100 \$	Toutes les plates-formes
<b>QM (Quality Management Named Agent)</b>	35 \$	Toutes les plates-formes
<b>WFM (Workforce Management Named Agent)</b>	39,50 \$	Toutes les plates-formes
<b>Agent nommé WFO Analytics (NWFA)</b>	50 \$	Toutes les plates-formes
<b>Workforce Analytics (WFA) avec NWFT (Transcription Named Agent)</b>	60 \$	Toutes les plates-formes
<b>Enregistrement des appels</b>	5 \$	Toutes les plates-formes
<b>Stockage WFO en temps réel et archivage (1 Go)</b>	0,03 \$	Toutes les plates-formes

### Tous les prix présentés ci-dessus sont :

- MSRP par agent et par mois, sauf indication contraire.
- À titre indicatif lors de la commande uniquement. La tarification finale est disponible dans la configuration de CCW.

Une liste complète de toutes les références et de tous les prix figure en [annexe](#) de ce guide de commande.

## Canaux numériques

Les canaux numériques permettent aux entreprises d'automatiser et d'orchestrer la communication avec leurs clients via des canaux numériques (SMS, WhatsApp, FB Messenger, etc.). Le traitement des canaux numériques pour les agents continue d'être inclus dans l'autorisation d'agent Premium. Il existe un nouvel ensemble de canaux numériques activés par un service cloud Cisco.

En plus des canaux numériques répertoriés ci-dessous, des frais d'utilisation sont facturés pour l'interaction automatisée. L'interaction automatisée est une redevance d'interaction appliquée à chaque message envoyé ou reçu par la plate-forme sur n'importe quel canal (c'est-à-dire, tous les messages entrants ET sortants), effectuée par le système, qu'elle soit initiée par un flux ou un robot.

L'activation des canaux numériques pour les plates-formes cloud et sur site s'effectue désormais via une nouvelle configuration dans la section « Options supplémentaires » de CCW pour A-FLEX-3-CC. Reportez-vous aux fiches techniques spécifiques à la plate-forme pour plus d'informations sur les fonctionnalités de messagerie et de discussion.

Canal	Description	Prix (taux)	Plates-formes disponibles
<b>Canal SMS</b>	Le service de messages courts (SMS) permet aux entreprises d'envoyer des alertes, des notifications et des rappels unidirectionnels sur le réseau d'un opérateur mobile. Disponibilité limitée par pays.	Les tarifs varient selon <b>Type de numéro</b> - Code court, Code long, Numéro gratuit, 10DLC <b>Débits de messagerie</b> <b>Tarifs des opérateurs mobiles</b>	Toutes les plates-formes sauf UCCX
<b>Courriel</b>	Le prix des e-mails est calculé sur la base du coût par millier de messages, à l'aide d'un modèle de prix par tranches qui détermine un prix unique par millier de messages en fonction du nombre total de messages envoyés chaque mois.	<b>Débits de messagerie</b>	Toutes les plates-formes sauf UCCX
<b>Notifications push et discussion en direct</b>	Les notifications Push (y compris les notifications Push d'application et Push de navigateur), la messagerie In-App et la discussion en direct sont des canaux pris en charge dans Webex Connect. L'utilisation de ces canaux est facturée à l'aide d'un modèle MAD (Monthly Addressable Device), avec une redevance unique par périphérique adressable mensuel facturée chaque mois, ce qui permet d'envoyer ou de recevoir un nombre illimité de messages depuis ou vers ce périphérique via un canal au cours de ce mois. Un périphérique adressable mensuellement est défini comme un périphérique unique utilisant le kit de développement logiciel (SDK) Webex Connect (ou un extrait de code fourni équivalent) pour activer la messagerie push ou en direct dans une application. Le nombre mensuel de périphériques adressables est calculé chaque mois, les périphériques non installés étant retirés du nombre chaque mois.	<b>Débits de messagerie</b>	Toutes les plates-formes sauf UCCX
<b>Facebook Messenger, Apple Messages pour les entreprises</b>	La messagerie sur Facebook Messenger, Apple Messages for Business et Twitter est facturée selon un modèle MAU (Monthly Active User). Un tarif unique par MAU est facturé chaque mois, ce	<b>Débits de messagerie</b>	Toutes les plates-formes sauf UCCX

Canal	Description	Prix (taux)	Plates-formes disponibles
<b>Twitter</b>	qui permet de communiquer avec un nombre illimité d'utilisateurs pendant ce mois. Un utilisateur actif mensuel est défini comme un utilisateur unique utilisant un seul canal de messagerie ou une seule application sur un seul périphérique au cours d'un mois donné. Le nombre total mensuel d'utilisateurs actifs est compté séparément sur chaque canal ou application		
<b>WhatsApp</b>	La messagerie sur WhatsApp est facturée par message, avec une redevance par message appliquée à chaque message sortant envoyé (aucune redevance par message n'est appliquée aux messages entrants). La messagerie sur WhatsApp nécessite la création d'un compte professionnel WhatsApp et l'association d'un numéro de téléphone professionnel valide à ce compte.	<p>Les tarifs varient selon</p> <p><b>Type de message</b> - entrant, sortant</p> <p><b>Numéro(s) de téléphone enregistré(s)</b> - Numéro enregistré sur votre compte professionnel WhatsApp.</p> <p>Frais d'intercommunication initiés par l'utilisateur, initiés par l'entreprise</p>	Toutes les plates-formes sauf UCCX

#### Tous les prix présentés ci-dessus sont :

- MSRP par agent et par mois, sauf indication contraire.
- À titre indicatif lors de la commande uniquement. La tarification finale est disponible dans la configuration de CCW.

Une liste complète de toutes les références et de tous les prix figure en [annexe](#) de ce guide de commande.

## Détails du déploiement

### Définir les nombres d'agents simultanés

- Déterminez le nombre d'agents simultanés qui utiliseront l'offre. Déterminez la gamme de produits dont le client a besoin.

### Définir les nombres de superviseurs

- Déterminez le nombre de superviseurs simultanés requis. Ajoutez le nombre de superviseurs au nombre d'agents premium simultanés requis.

### Présenter la stratégie du modèle d'achat

- Déterminez le modèle d'achat qui fera partie de cet accord, soit Agent simultané, soit Agent nommé.

### Présenter la stratégie de déploiement

- Saisissez le nombre d'années prévu pour le déploiement/la durée de la période (1 à 5 ans) et la date de début demandée prévue.
- Déterminer la combinaison de déploiement cloud et sur site.
- Déterminez la combinaison d'agents standard et premium. Les agents premium représentent généralement 10 à 20 % du nombre total d'agents.

## Envoyer une demande d'assurance qualité (A2Q)

- Soumettez une demande de révision A2Q avant de créer la configuration de la commande. Le A2Q confirme la portée du centre de contact, qui informe les exigences de configuration de la commande.
- Un A2Q doit être effectué avant de recevoir l'accès initial aux produits (conception initiale) et pendant la durée (modifications de conception) pour toutes les commandes de Webex Contact Center, Webex Contact Center Enterprise, UCCE, PCCE et. Vous pouvez envoyer une demande d'examen A2Q via le portail A2Q. Pour plus d'informations sur le processus A2Q, consultez les pages de la communauté [Webex Contact Center et Webex Contact Center Enterprise](#) and [On-Premises](#).

## Nombre d'agents Contact Center

**Pour chaque plate-forme, il est important de déterminer l'agent simultanément, le type d'agent et le nombre de superviseurs corrects pour le client.**

« **Agent simultanément** » désigne la quantité maximale d'utilisateurs du centre de contact qui sont connectés simultanément pour utiliser le logiciel ou les services du centre de contact Collaboration Flex Plan.

« **Agent nommé** » désigne un utilisateur unique du centre de contact qui se connecte au cours d'un mois donné pour utiliser les services du centre de contact Webex.

**Le crédit résiduel SWSS et les « autres crédits » ne s'appliqueront qu'à la durée initiale.**

## estimation CCW

**Les captures d'écran suivantes vous guident tout au long du processus de création d'une estimation dans CCW pour Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center.**

### Nomenclature (Bill Of Materials)

La nomenclature de Cisco Collaboration Flex Plan doit être générée en créant une estimation dans CCW. Collaboration Flex Plan offre une expérience de vente guidée et inclut toutes les options de modèle de déploiement, de plate-forme et de type d'agent sous une référence de premier niveau. Lorsque les options sont sélectionnées, les questions sont générées de manière dynamique à la suite de l'option ou de la fonctionnalité précédente sélectionnée. Si une option est inutilement sélectionnée, il existe des sélections telles que « Aucun [nom de la fonction] requis » pour annuler une option ou entrer zéro dans la quantité totale d'agent requise.

### ATO unique

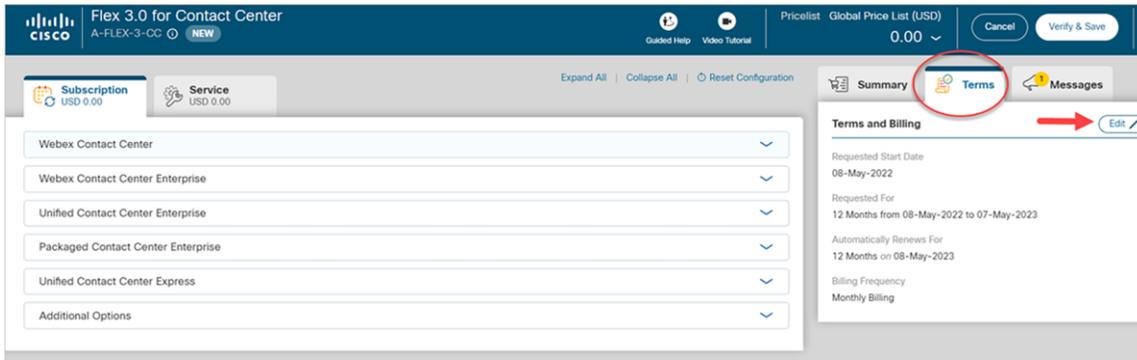
Saisissez l'intégralité de l'ATO de haut niveau : A-FLEX-3-CC dans le configurateur et sélectionnez ADD (AJOUTER).



The screenshot shows a configuration interface with a search bar containing the text 'A-FLEX-3-CC'. To the right of the search bar is a blue button labeled 'Add'. Above the search bar, there is a link that says 'Set preferences for this estimate' with a downward arrow.

### Vue par défaut

- Il s'agit de l'affichage par défaut de la configuration A-FLEX-3-CC
- Cliquez sur l'icône de modification en regard de « Conditions d'utilisation et facturation demandées ». Cette action est recommandée en tant que première action.



## Conditions et facturation

1. La date de début demandée doit être dans les 90 jours suivant l'envoi de la commande.
2. Les modèles de facturation disponibles sont la facturation anticipée, mensuelle et annuelle. Si le prépaiement est sélectionné, il s'applique uniquement à la période initiale.
3. À l'heure actuelle, la seule période de renouvellement disponible est de 12 mois.
4. Pour plus d'informations sur la façon de résilier votre commande Collaboration Flex Plan avec un autre abonnement, consultez la FAQ Collaboration Flex 3.0 Contact Center.

### 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**

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

## Centre de contact Webex nommé dans le cloud

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	

## Centre de contact WebEx cloud simultané

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 et Add-Ons cloud simultanés

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
--------------	---	-------------------------

### centre de contact sur site

- Les options de centre de contacts sur site sont les suivantes : Unified Contact Center Enterprise, Packaged Contact Center Enterprise, Unified Contact Center Express.
- Aucun dépassement n'est disponible pour le centre de contact sur site pour le moment.
- Certaines règles de configuration non décrites dans ce guide de commande peuvent s'appliquer. Utilisez les conseils fournis dans les messages d'erreur de CCW pour corriger votre configuration.
- Les versions disponibles pour l'expédition seront les versions actuelles. Pour les clients existants qui utilisent des versions plus anciennes, ils doivent commander une version actuelle et demander une exception pour obtenir les clés d'activation de produit (PAK) et les clés de licence appropriées.

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 <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

**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 <input checked="" type="checkbox"/> Version 12.6	] Select Software Version
VVB Software Options	<input type="checkbox"/> VVB Security Enabled <input checked="" type="checkbox"/> VVB Security Disabled	] Select VVB Software Options

### Options supplémentaires

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

## Exécution des commandes

Les clients sur site existants recevront une assistance Cisco TAC pendant 18 mois sur leurs licences sur site existantes.

### Contrat d'assistance Cisco Collaboration Flex Plan 3.0

Une fois la commande passée, le nouveau contrat d'assistance est généré dans CCW. Vous pouvez obtenir le nouveau numéro de contrat en procédant comme suit :

1. Connectez-vous à CCW avec vos identifiants Cisco.com et recherchez votre ID de commande Web Collaboration Flex Plan.
  2. Cliquez sur le lien « Commandes » dans le volet de navigation de gauche, puis cliquez sur le lien « ID de commande électronique » pour ouvrir la commande.
  3. Cliquez sur l'onglet « Éléments » et vérifiez dans le résumé de l'état de la ligne que l'état de la commande est « Fermé ».
  4. Sous la liste des éléments de ligne, cliquez sur le signe « + » pour développer la référence de niveau supérieur. Localisez la référence du support de service (par exemple, SVS-FLEX-SUPT-BAS). Le contrat sera répertorié sous la référence SKU.
- [Ajoutez le nouveau numéro de contrat aux profils d'ID Cisco.com](#) de ceux qui peuvent contacter Cisco pour obtenir de l'aide.



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.

### Récapitulatif de mon offre

- Une fois la configuration terminée, les composants tarifés apparaissent ensemble dans la section « Éléments tarifés » du résumé de la configuration. Cela inclut la couverture, qui est automatiquement incluse pour tous les agents Webex Contact Center, et les modules complémentaires Webex Contact Center, à l'exception de Stockage d'enregistrement supplémentaire.

### Incitations, remises et crédits (ajustements des achats)

- Une fois l'estimation terminée, vous pouvez soit 1) créer un devis, soit 2) créer une transaction dans CCW. « Créer un devis » appliquera toutes les remises promotionnelles push disponibles pour les éléments de ligne Cisco Collaboration Flex Plan. « Créer une transaction » permet au partenaire de choisir des incitations, telles que la prospection (Opportunity Incentive Program [OIP]) ou l'association (OIP). Pour plus d'informations sur les promotions et les incitations, consultez le site <https://www.cisco.com/go/sparkpartnerpricing>. Pour plus d'informations sur la recherche ou l'association, consultez le site <https://www.cisco.com/go/incentives>.
- Pour plus d'informations sur les devis dans CCW et sur la sélection des incitations, des remises non standard et des crédits, consultez la page <https://forums.cisco.com/OperationsExchange/s/training>.

### Centre de contact Webex / Centre de contact Webex Migration vers le cloud d'entreprise

Les clients sur site existants recevront une assistance Cisco TAC pendant 18 mois sur leurs licences sur site existantes. Cette assistance est fournie par l'ajout de A-FLEX-P-CC à toutes les commandes de centre de contact Webex

## Assistance technique

Services d'assistance technique pour Flex Plan Webex Contact Center est une offre d'assistance post-implémentation pour les abonnements logiciels Cisco

- Assistance de base : l'assistance de base n'est disponible que pour les partenaires certifiés Webex Contact Center et inclut une assistance téléphonique 24 h/24, 7 j/7 avec un temps de réponse de 60 minutes, le centre d'assistance technique Cisco (TAC) pour la résolution des incidents, l'accès à la base de connaissances, ainsi que les mises à jour et mises à niveau logicielles.
- Assistance pour les solutions : inclut des fonctionnalités d'assistance de base, une assistance téléphonique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 avec un temps de réponse de 30 minutes, une équipe d'assistance dédiée, une coordination de l'assistance multifournisseur et des conseils et une assistance MACD (Webex Contact Center Moves, Adds, Changes, Deletes). Disponible pour les partenaires certifiés Webex Contact Center et les partenaires non certifiés Webex Contact Center. Facultatif pour les partenaires certifiés et obligatoire pour les déploiements de partenaires non-Webex Contact Center.
- Assistance Premium : inclut des fonctionnalités d'assistance pour les solutions ; une assistance téléphonique 24 h/24, 7 j/7 avec un temps de réponse de 15 minutes ; des experts techniques Cisco dédiés pour renforcer votre équipe informatique ; une expérience d'assistance personnalisée pour minimiser les interruptions d'activité ; la gestion des escalades et des incidents ; une assistance et des conseils pour l'habilitation technique ; des analyses commerciales et techniques, et des conseils et une assistance de conseil MACD (Webex Contact Center Moves, Adds, Changes, Deletes).

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

- L'assistance de base est incluse dans l'abonnement Flex Plan Contact Center. Aucun frais supplémentaire n'est requis pour l'assistance de base avec un abonnement logiciel. L'assistance de base n'est pas disponible pour les partenaires non certifiés Webex Contact Center.
- L'assistance pour les solutions et l'assistance Premium sont disponibles moyennant des frais supplémentaires. Les seuils minimaux d'éligibilité à l'achat sont appliqués par le biais du gel de conformité et de la vérification des commandes ; voir [Liste des références](#) pour connaître les prix. Référez-vous à la [description de service](#) pour plus d'informations sur l'assistance logicielle Cisco. L'assistance pour les solutions est obligatoire en tant que niveau d'entrée pour les commandes de partenaires non certifiés Webex Contact Center.

L'assistance pour les solutions est l'option par défaut incluse au moment de la commande. Si vous êtes un partenaire spécialisé, vous devez accéder à l'onglet Service et basculer vers l'assistance de base.

## Fonctionnalités clés incluses dans les options d'assistance technique

Fonctionnalités principales	Assistance de base	Assistance pour les solutions	Assistance Premium
Mises à jour logicielles, base de connaissances et remplacement avancé du matériel	Oui	Oui	Oui
Centre d'assistance technique Cisco (TAC) pour la résolution des incidents	Oui	-	-
Équipe d'assistance dédiée aux solutions	-	Oui	Oui
Coordination du support multifournisseur	-	Oui	Oui
Examen commercial et technique mensuel	-	-	Oui
Consultation d'affaires mensuelle des experts	-	-	Oui
Assistance et conseils pour l'activation du cycle de vie	-	-	Oui
Experts techniques Cisco désignés comme conseillers de confiance	-	-	Oui
Gestion des escalades pour les niveaux de gravité 1 et 2	-	-	Oui
Ligne directrice MACD (limitée)*	-	Oui	Oui
Orientations MACD (avancées)*	-	-	Oui

\*Le guide MACD est disponible uniquement pour Webex Contact Center et n'est pas disponible pour les options de déploiement sur site ou en entreprise.

## Documentation de l'offre Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center

Les documents suivants régissent les conditions de service et les contrats de licence du client et du partenaire pour chacun des services ou licences, les fonctionnalités incluses et les limites. Cliquez sur le titre du document à télécharger.

Documenter	Public	Modèle d'agent	Description
<a href="#">Contrat de licence de l'utilisateur final</a>	Client, partenaire	Simultané	Conditions générales du client final pour tous les logiciels Cisco SaaS et sur site, y compris les services de centre de contact cloud.
<a href="#">Description de l'offre Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center</a>	Client, partenaire	Simultané	Fournit les conditions supplémentaires spécifiques au centre de contact Collaboration Flex Plan.
<a href="#">Contrat de licence utilisateur final supplémentaire (CLUF) - Description de l'offre Cisco Webex Contact Center</a>	Client, partenaire	Simultané/nommé	Fournit les conditions supplémentaires spécifiques au centre de contact Webex lorsqu'il est acheté en tant qu'offre autonome.
<a href="#">Conditions générales du programme de revente de logiciels en tant que service par abonnement</a>	Partenaire	Simultané	Le Partenaire doit accepter les présentes conditions générales du programme pour participer au programme.

Documenter	Public	Modèle d'agent	Description
<a href="#">Conditions générales du programme de migration Cisco Collaboration Flex Plan</a>	Partenaire	Simultané	Conditions générales pour les partenaires qui font appel à des agents permanents et qui font migrer leurs clients vers le centre de contact Collaboration Flex Plan.
<b>Fiche technique Collaboration Flex 3.0 Contact Center</b>	Client, partenaire	Simultané	Fournit des informations techniques sur cette offre.

## Ressources supplémentaires

Pour obtenir de l'aide supplémentaire, utilisez les ressources suivantes.

Documenter	Emplacement
<b>Cisco Collaboration Flex Plan on Sales Connect : un emplacement unique pour toutes vos ressources documentaires et de vente Flex Plan</b>	<a href="https://cs.co/flexplan">cs.co/flexplan</a>
<b>Assistance logicielle</b>	<a href="https://www.cisco.com/c/en/us/services/technical/software-support-service-swss.html">https://www.cisco.com/c/en/us/services/technical/software-support-service-swss.html</a>
<b>Assistance technique Cisco</b>	Ouvrez un dossier d'assistance <a href="#">ici</a>
<b>Guide de commande d'assistance Cisco</b>	<a href="https://www.cisco.com/c/dam/en/us/products/se/2017/5/Collateral/Software-Support-External-Guide-de-commande.pdf">https://www.cisco.com/c/dam/en/us/products/se/2017/5/Collateral/Software-Support-External-Guide-de-commande.pdf</a>
<b>Téléchargements et communauté</b>	<a href="#">Aide de Cisco Collaboration</a>
<b>Contenu d'assistance des services Cisco améliorés/premium</b>	<a href="https://www.cisco.com/go/swss">https://www.cisco.com/go/swss</a>
<b>Cisco Collaboration Flex Plan - Guide des conseils rapides</b> <b>Transfert de valeur Flex Plan, comptes Smart/comptes virtuels et livraison de licences et formation</b>	Plan Cisco Collaboration Flex sur <a href="#">Sales Connect</a>

## Annexe

### Références de Collaboration Flex 3.0 Contact Center

Pour obtenir la liste complète des références et des prix de notre centre de contact Collaboration Flex Plan, consultez notre [liste de références](#).

La tarification et les quantités sont fournies à titre de référence uniquement. CCW et l'outil de tarification Cisco constituent la dernière autorité en matière de prix courants.

### Assistance à la configuration de Webex Contact Center

Cette section est conçue pour aider les équipes de compte Cisco et les partenaires qualifiés Cisco® à établir des devis et à commander Webex Contact Center Setup Assist.

Webex Setup Assist for Webex Contact Center inclut une mise en oeuvre robuste pour garantir que le client est entièrement prêt à exécuter son travail. Les fonctionnalités incluent l'activation des agents, la formation des agents/superviseurs, la création de rapports/visualisation prêts à l'emploi, les intégrations CRM standard, les flux de scripts, les sessions de transfert de connaissances, plusieurs événements de mise en service en fonction de la taille, l'assistance après mise en service, le chat et la configuration de la messagerie électronique pour les moyennes et grandes entreprises.

#### Partenaire spécialisé Webex Contact Center

Description	Prix	Seuil	Obligatoire / Facultatif
<b>Services de mise en oeuvre partenaires</b>	S/O	S/O	Fourni par le partenaire
<b>Assistance de base</b>	0,00 \$	S/O	Facultatif
<b>Assistance pour les solutions</b>	10 % (prix courant du produit)	S/O	Obligatoire (niveau débutant)
<b>Assistance Premium</b>	25 % (prix courant du produit)	S/O	Facultatif
<b>Assistant de configuration Webex</b>	51 000 \$	Jusqu'à 50 agents (X-Small)	Facultatif
	91 000 \$	Jusqu'à 125 agents (petits)	
	127 000 \$	Jusqu'à 250 agents (moyen)	
	191 000 \$	Jusqu'à 400 agents (grands)	

Configuration Assist Conception personnalisée requise pour plus de 400 agents

#### Partenaire spécialisé non-Webex Contact Center

Description	Prix	Seuil	Obligatoire / Facultatif
<b>Assistant de configuration Webex</b>	51 000 \$	Jusqu'à 50 agents (X-Small)	Obligatoire
	91 000 \$	Jusqu'à 125 agents (petits)	
	127 000 \$	Jusqu'à 250 agents (moyen)	
	191 000 \$	Jusqu'à 400 agents (grands)	
<b>Assistance pour les solutions</b>	10 % (prix courant du produit)	S/O	Obligatoire (niveau débutant)
<b>Assistance Premium</b>	25 % (prix courant du produit)	S/O	Facultatif

Webex Setup Assist Custom Design requis pour plus de 400 agents

Assistance de base, non disponible pour les partenaires non certifiés Webex Contact Center

## Options complémentaires de l'Assistant de configuration Webex

Description	Prix	
<b>Scripts IVR DTMF (Dual Tone Multi Frequency) supplémentaires</b>	18 000 \$	1 pack de 10 scripts
<b>Événements de transfert supplémentaires</b>	15 000 \$	L'événement de migration inclut la découverte et la préparation du site, la formation par défaut des agents/superviseurs, la mise en service, le transfert des connaissances et l'assistance après mise en oeuvre
<b>Intégration et activation supplémentaires de l'agent uniquement</b>	9 000 \$	Offre groupée 1 x 50 agents
<b>Services de formation supplémentaires</b>	15 000 \$	Formation des analyseurs, formation des administrateurs en profondeur
<b>Bases de données supplémentaires</b>	18 000 \$	(Limité à 1 base de données, jusqu'à 5 appels de service Web/API REST ultérieurs)

## Webex Setup Assist - Conception personnalisée

Pour les clients comptant plus de 400 agents, une conception personnalisée est requise. Ce tableau répertorie les modules complémentaires disponibles. La tarification nécessite une détection supplémentaire. Pour obtenir des prix et des devis personnalisés, contactez le contact régional CX Business Development Manager (BDM).

Description	Package/Module complémentaire
<b>Assistant de configuration Webex (Plus de 400 agents)</b>	Forfait Très Grand
<b>Services supplémentaires du Bureau de gestion des programmes (BGP) (Recommandé pour les migrations globales importantes et complexes)</b>	Module complémentaire
<b>Plan de numérotation avancé, composant vocal CPE (Customer Premises Equipment) (CUBE, bureaux d'agents, points de terminaison, etc.)</b>	Module complémentaire
<b>Personnalisations (Flux d'appels personnalisés, services Web, rapports personnalisés, CRM Desktop (non standard))</b>	Module complémentaire
<b>Services d'adoption (Services avancés de formation et d'adoption des agents/superviseurs)</b>	Module complémentaire
<b>Services sur site (y compris les frais de déplacement et de déplacement)</b>	Module complémentaire
<b>Webex Contact Center Déploiement multirégion - Assistance-conseil</b>	Module complémentaire
<b>Personnalisation CRM et/ou CRM non prise en charge par Webex Contact Center</b>	Module complémentaire
<b>WFO (Workforce Optimization)</b>	Module complémentaire

Description	Package/Module complémentaire
Sortant	Module complémentaire
CCAI de Google	Module complémentaire
Canaux numériques	Module complémentaire

### Packages d'assistance à la configuration Webex

Fonctionnalités clés du package Webex Setup Assist*	X petit	Petite entreprise	Moyen	Grand	X-Grand
<b>Flux d'appels d'application (DTMF IVR)</b>	Jusqu'à 4 scripts	Jusqu'à 10 scripts	Jusqu'à 20 scripts	Jusqu'à 30 scripts	Jusqu'à 50 scripts
<b>Discussion et e-mails - Configuration et configuration</b>	Aucune	Aucune	Jusqu'à 5 discussions et Files d'attente	Jusqu'à 10 discussions et Files d'attente	Jusqu'à 20 discussions et

Fonctionnalités clés du package Webex Setup Assist*	X petit	Petite entreprise	Moyen	Grand	X-Grand
<b>Intégration et activation des agents</b>	Jusqu'à 50 agents	Jusqu'à 125 agents	Jusqu'à 250 agents	Jusqu'à 400 agents	Files d'attente
<b>Événements de basculement</b>	Jusqu'à 1 événement	Jusqu'à 2 événements	Jusqu'à 3 événements	Jusqu'à 4 événements	Jusqu'à 1 000 agents
<b>Assistance post-mise en service</b>	Oui	Oui	Oui	Oui	X-Grand

\*Webex Setup Assist n'est disponible que pour Webex Contact Center et n'est pas disponible pour les options de déploiement sur site ou en entreprise.

### Fonctionnalités principales de Webex Setup Assist incluses dans tous les packages

Détection et collecte de données

Parité des fonctionnalités, lacunes/recommandations

Configuration et configuration de Webex CC, enquête post-appel

Intégration CRM standard (fonctionnalités OOB)

Intégration et activation des agents

Agent/Superviseur de base, Formation aux rapports

Création de rapports prêts à l'emploi, visualisation

Configurations d'enregistrement/surveillance OOB

Test et validation

Transfert et transfert de connaissances

Gestion de projet Webex Contact Center

### Assistance à la configuration de Webex Contact Center

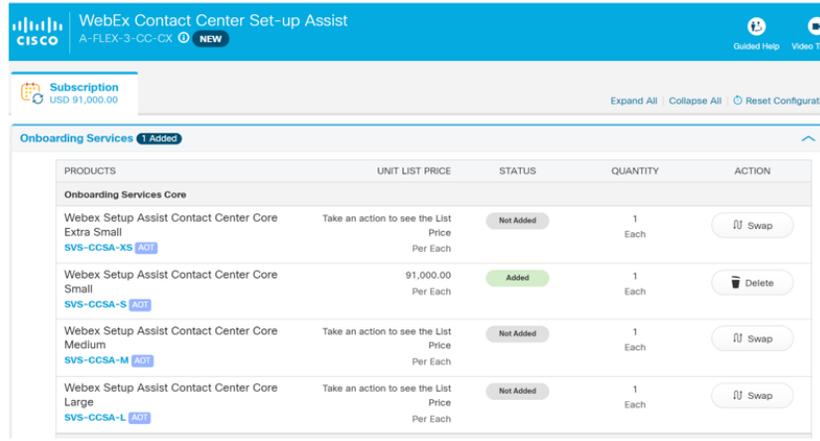
Pour demander une assistance à la configuration Webex, saisissez l'ATO complet de haut niveau : **A-FLEX-3-CC-CX** dans le configurateur, puis sélectionnez ADD (AJOUTER).

Set preferences for this estimate ▼

A-FLEX-3-CC-CX	1	<span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 5px 10px; border-radius: 3px;">Add</span>
----------------	---	--

## Pack d'assistance à la configuration de Webex Contact Center et options supplémentaires

En fonction du nombre maximal d'agents, sélectionnez Webex Setup Assist Package

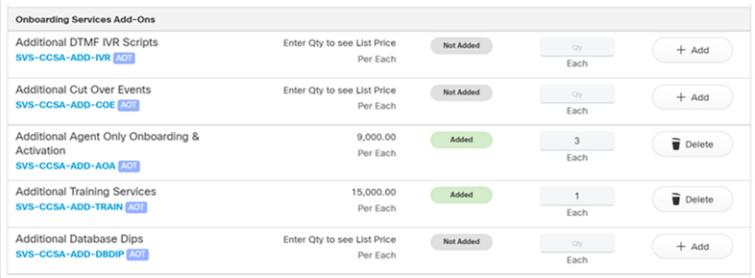


Select the package required based on customer needs

- 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.

Sélectionnez les options supplémentaires Webex Setup Assist requises (plusieurs sélections possibles)



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 votre client a des exigences supplémentaires non couvertes par ce service, ou s'il a plus de 1000 agents, le service de planification, de conception et de mise en oeuvre (PDI) Service-Transactionnel avancé (AS-T) ou le service PDI SOW du client AS peuvent compléter ou remplacer ce service.

Pour obtenir des prix et des devis personnalisés, contactez le contact régional CX Business Development Manager (BDM).

Date de début, durée et options de facturation demandées :

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"/> Off	Billing Frequency <span style="float: right;">⌵</span> Prepaid Term
Requested Start Date 20 Jun 2022 <span style="color: red; font-weight: bold;">←</span> <small>Enter a date between 17-Jun-2022 &amp; 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 <span style="float: right;">⌵</span>

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.

Une fois la configuration terminée et la commande d'assistance à la configuration Webex Contact Center enregistrée, la commande est mise en attente de conformité pour confirmer la portée, la taille et le calendrier de mise en oeuvre.

**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)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.