

Cisco Collaboration Contact Center 3.0

Fevereiro de 2023



Contents

[UPDATE THE TABLE]	3
[UPDATE THE TABLE]	3
[UPDATE THE TABLE]	14
[UPDATE THE TABLE]	15
[UPDATE THE TABLE]	15
[UPDATE THE TABLE]	19
[UPDATE THE TABLE]	23
[UPDATE THE TABLE]	23
[UPDATE THE TABLE]	23

Introduction

Finalidade deste guia

Este guia de pedidos foi criado para ajudar as equipes de contas da Cisco e os parceiros qualificados da Cisco® a fazer orçamentos e pedidos de centrais de atendimento Flex 3.0.

Usando este guia e o material de suporte, você irá:

- Entenda a oferta do Flex 3.0 Contact Center
- Entender os componentes incluídos para cada serviço, de acordo com cada modelo de implantação
- Conheça o processo de orçamentos e pedidos
- Entender os recursos disponíveis para você

Uma lista abrangente de todos os recursos, serviços e direitos incluídos está incluída nas folhas de dados para o serviço aplicável e modelo de compra. Os termos de uso estão especificados na licença ou nos termos de serviço aplicáveis. Consulte a seção [documentação da oferta](#) deste guia para obter uma lista completa dos termos e contratos aplicáveis.

Público-alvo

O público-alvo deste guia de pedidos são as equipes de vendas e os parceiros da Cisco que foram aprovados para vender o Collaboration Flex Plan. Os parceiros devem estar qualificados para vender esta oferta e aceitar os termos e condições do Collaboration Flex Plan.

Você deve estar familiarizado com a plataforma de anuidade do Cisco Commerce Workspace (CCW). Você deve ter concluído o treinamento de assinaturas de software como serviço (SaaS) como parte da certificação de revenda da assinatura SaaS da sua empresa.

Visão geral da oferta

O Cisco Collaboration Flex Plan é uma assinatura única que oferece acesso aos serviços e software de colaboração da Cisco. Ele permite que seus clientes misturem e combinem modelos de implantação durante a assinatura, dependendo de suas necessidades. Um contrato abrange software, recursos, serviços e suporte técnico.

Modelos e plataformas de implantação

Os clientes podem optar por implantar produtos no local ou na nuvem da Cisco. Os clientes também podem escolher a plataforma mais adequada às suas necessidades. Os modelos e plataformas de implantação podem ser selecionados sozinhos ou combinados conforme desejado em uma assinatura.

Modelo de compra e tipos de agente

O Collaboration Flex Plan oferece um modelo de compra de agente simultâneo com tipos de agente Standard e Premium para seu produto. Os supervisores de todas as plataformas exigem um tipo de agente Premium.

Os centros de contato usam contagens de agentes para a compra; portanto, a medida seria Agentes simultâneos ou Agentes nomeados. O Agente Nomeado só está disponível para o Webex Contact Center. Os tipos de agente incluem Standard e Premium. Você pode escolher entre Standard e Premium.

Para obter informações completas sobre modelos de implantação, plataformas, modelos de compra e tipos de agentes, consulte a folha de dados do Cisco Collaboration Flex Plan 3.0 Contact Center. Uma lista completa de todas as SKUs e preços está no [apêndice](#) deste guia de pedidos.

Central de atendimento do Webex

O Webex Contact Center é uma opção de implantação de nuvem que permite ao cliente consumir serviços de central de atendimento hospedados na nuvem da Cisco.

Os clientes podem escolher os tipos de agentes que melhor atendem às suas necessidades. Os tipos de agente incluem Standard e Premium. O padrão fornece funcionalidades essenciais de central de atendimento, bate-papo, e-mail. O Premium inclui o mesmo sinal positivo, os canais sociais, incluindo SMS e Facebook Messenger, discagem progressiva de saída e funcionalidade de supervisor.

Para obter informações completas sobre o Webex Contact Center e seus tipos de agente, consulte a [folha de dados do](#) Flex Plan Contact Center.

Lista de preços do Webex Contact Center

Platform	Tipo de SKU	Preço da lista
Central de atendimento do Webex	Padrão nomeado	\$ 85
	Premium com nome	\$ 130
	Porta de Resposta de Voz Interativa (IVR - Interactive Voice Response) adicional	US\$ 70
	Simultâneo padrão	\$ 115
	Simultâneo Premium	\$ 170
	Porta IVR adicional	US\$ 70

*Observe que todos os preços listados estão em USD.

Webex Contact Center Enterprise

O Webex Contact Center Enterprise é uma opção de implantação de nuvem omnichannel unificada que permite ao cliente consumir serviços de Contact Center hospedados na nuvem da Cisco.

Os clientes podem escolher os tipos de agentes que melhor atendem às suas necessidades. Os tipos de agente incluem Standard e Premium. O padrão fornece funcionalidade essencial de central de atendimento. O Premium inclui o mesmo e-mail, bate-papo, canais sociais, como SMS e Facebook Messenger e recursos de discagem preditiva e progressiva de saída. Os supervisores exigem Premium.

Para obter informações completas sobre o Webex Contact Center Enterprise e seus tipos de agente, consulte a [folha de dados](#) do Flex Plan Contact Center.

Lista de preços do Webex Contact Center Enterprise

Platform	Tipo de SKU	Novo preço de tabela
Webex Contact Center Enterprise	Simultâneo padrão	\$ 155
	Simultâneo Premium	\$ 235
	Porta IVR adicional do Customer Voice Portal (CVP)	US\$ 80

Infraestrutura como serviço (IaaS) para Webex Contact Center Enterprise

CPU virtual	Memória de CPU virtual	Capacidade do disco SSD virtual
US\$ 150,00 por 2,8 GHz	US\$ 125 por 32 gigabytes	US\$ 300,00 por 1 terabyte

Implantação Do Sistema De Não Produção Do Webex Contact Center Enterprise

O Sistema de não-produção do Webex Contact Center Enterprise é fornecido para uso dos clientes em um ambiente em que as chamadas de produção não serão atendidas. Exemplos típicos são o uso em desenvolvimento, teste, teste de integração de sistema e teste de carga. Os sistemas de não-produção não podem ser usados em sistemas de produção ou mesclados com licenças de sistema de produção.

Sazonalidade e sobrecarga da nuvem

O Webex CC e o Webex CCE têm SKUs excedentes que podem ser usadas para suas necessidades sazonais, bem como oferecem a capacidade de ultrapassar sua quantidade comprometida.

Detalhes do Webex Contact Center (Webex CC) e do Webex Contact Center Enterprise (Webex CCE):

- SKUs excedentes são adicionadas a cada pedido
- As SKUs acima do máximo agora têm o mesmo preço e desconto que as SKUs confirmadas
- As SKUs excedentes são usadas para qualquer uso acima dos valores comprometidos
 - Agentes
 - Portas
 - WFO do Webex
- O excedente é faturado em atraso
- O uso adicional não aumenta a confirmação

Central de atendimento local

O Contact Center no local permite que os clientes hospedem e gerenciem suas licenças do Contact Center no local do cliente. Todo o gerenciamento é realizado pelo cliente.

Os clientes podem escolher as plataformas e os tipos de agentes mais adequados às suas necessidades. As plataformas incluem Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE), Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) e Contact Center Express (UCCX). Cada uma oferece recursos de central de contatos semelhantes para um cenário de cliente distinto: UCCE para implantações abrangentes de central de contatos corporativa, PCCE para implantações pré-empacotadas simplificadas e UCCX para pequenas empresas (SMB) e implantações de filiais.

Os tipos de agente incluem Standard e Premium. O padrão fornece funcionalidade essencial de central de atendimento. O Premium inclui o mesmo e-mail, bate-papo, canais sociais, como SMS e Facebook Messenger, além de recursos de discagem preditiva e progressiva de saída. Os supervisores exigem Premium.

Para obter informações completas sobre o Centro de Contato Local, suas plataformas e tipos de agente, consulte a [folha de dados](#) do Centro de Contato do Plano Flex.

Preço de tabela no local

Platform	Tipo de SKU	Novo preço de tabela
Unified Contact Center Enterprise	Simultâneo padrão	\$ 38
	Simultâneo Premium	\$ 53
	Porta IVR adicional	US\$ 20
Empacotamento do Contact Center Enterprise	Simultâneo padrão	\$ 38
	Simultâneo Premium	\$ 53
	Porta IVR adicional	US\$ 20
Unified Contact Center Express	Simultâneo padrão	\$ 38
	Simultâneo Premium	\$ 53
	Porta IVR adicional	N/A

*Observe que todos os preços listados estão em USD.

Sazonalidade no local

Os clientes com requisitos de uso sazonal podem receber suporte adicionando uma segunda assinatura Flex para o período sazonal (por exemplo, menos de 12 meses). Por exemplo, um cliente com uma assinatura de 300 agentes comprometidos por 36 meses que precise de mais 100 agentes durante um período de férias pode adicionar uma segunda assinatura de 100 agentes por 3 meses durante o período de férias. Esta assinatura não será renovada automaticamente e deve ser aprovada pela Cisco. Ambas as assinaturas precisariam usar a mesma Conta inteligente do cliente.

Detalhes do local:

- Nenhuma SKU excedente disponível
- Requer Smart Licensing
- Uso relatado ao servidor Smart License

-
- O sistema entrará em estado fora de conformidade se o uso estiver acima dos valores confirmados

- A solução é criar uma segunda assinatura Flex para licenças de curto prazo para voltar à conformidade
 - Agentes
 - Portas
- Condições de faturamento Flex padrão disponíveis

Note: O Webex WFO tem SKUs excedentes

Complementos

IA com tecnologia Google Cloud

O Cisco Flex Contact Center AI com tecnologia Google oferece recursos avançados de IA para agentes de central de contatos, incluindo robôs de voz e bate-papo automatizados, bem como respostas do agente.

Os recursos ativados pela Inteligência Artificial do Centro de Contato do Google (CCAI) (como IVR conversacional, chatbots e Respostas do Agente) aprimoram o portfólio do centro de contato da Cisco. Com a IVR conversacional, as empresas podem ir além das árvores telefônicas rígidas para fornecer a próxima geração de experiências de conversação naturais para a central de contatos. Os clientes podem dizer ou conversar em poucas palavras o que querem fazer. Usando o NLU (Natural Language Understanding, entendimento da linguagem natural) do Google Cloud, o cliente pode realizar tarefas simples (alterar a senha ou verificar o saldo da conta) ou ser encaminhado ao melhor agente disponível para tarefas mais complexas. Incorporando os recursos de IA do Contact Center do Google Cloud ao contact center, os clientes têm acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana a agentes virtuais para realizar tarefas simples de autoatendimento. Além disso, para problemas mais complexos, o roteamento conversacional acelera a capacidade de conectar clientes a um agente ao vivo. O Agent Answers oferece aos agentes uma maneira automatizada de acessar informações pertinentes por meio de análise em tempo real da interação agente-cliente para oferecer sugestões de recursos relevantes que ajudam a resolver o problema do cliente.

CCAI para UCCE, PCCE e suporte a Webex CCE v12.5 (em todos os casos, Cisco CVP e Cisco Virtualized Voice Browser (VVB) devem ser v12.5). Agent Answers requer a versão 12.6.

O complemento do Google tem opções baseadas em uso e de taxa fixa. Se o plano de opções de preço fixo do Google CCAI for selecionado, será necessária a aprovação da BU antes da realização do pedido. Para aprovação da BU, envie uma mensagem de e-mail para: ccairequests@cisco.com.

Baseado em uso

Descrição	Preço	Plataformas disponíveis
Ofertas de serviços independentes		
Conversão de fala em texto habilitada para ML - Premium	US\$ 0,0104	UCCE/PCCE - v12.5+ CCE do Webex
Conversão de fala em texto habilitada pelo Padrão ML	\$.0069	UCCE/PCCE - v12.5+ CCE do Webex
Conversão de Texto em Fala habilitada pelo Machine Learning (ML) Premium	\$ 18,40	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE e Webex CC
Conversão de Texto em Fala habilitada pelo Padrão ML	\$ 4,60	UCCE/PCCE - v12.5+

Descrição	Preço	Plataformas disponíveis
		Webex CCE e Webex CC
Ofertas de pacote completo		
Agente responde Voice Premium	\$ 1,80	UCCE/PCCE - v12.6 CCE do Webex
Agente atende ao padrão de voz	\$ 1,45	UCCE/PCCE - v12.6 CCE do Webex
Texto de respostas do agente	\$.0900	UCCE/PCCE - v12.6 CCE do Webex
Discurso sobre a experiência do cliente do Dialogflow	\$.0012	UCCE/PCCE - v12.6 Webex CCE e Webex CC
Texto da Experiência do Cliente do Fluxo de Diálogo	\$.0081	Não disponível no momento

Taxa fixa

Descrição	Preço	Plataformas disponíveis
Chat Bot CCAI com tecnologia Google Cloud	US\$ 0,10	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE e Webex CC
CCAI Voice Bot com tecnologia Google Cloud	US\$ 0,20	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE e Webex CC

Note: As SKUs da CCAI podem ser adicionadas a um produto suportado usando uma assinatura do Flex Contact Center existente ou podem ser solicitadas como uma assinatura do Flex, sem nenhum outro elemento na assinatura. O último é para clientes do Cisco Software Support Service (SWSS). Todo o suporte é gerenciado pelo Cisco Technical Assistance Center (TAC).

Todos os preços apresentados acima são:

- O preço sugerido pelo fabricante por agente e por mês, a menos que indicado de outra forma.
- Para obter orientação durante o pedido apenas. O preço final está disponível na configuração do CCW.

Uma lista completa de todas as SKUs e preços está no [apêndice](#) deste guia de pedidos.

IA de voz de terceiros

Esse recurso permite que uma solução de IA de voz de terceiros se integre à IVR para sua plataforma Cisco Contact Center. Esse recurso é atualmente restrito à BU; não o use sem a aprovação prévia da BU.

A medida para ativar esse recurso está em unidades de 15 segundos e essa SKU oferece pacotes de mil unidades de 15 segundos

Por exemplo:

Qtde 10 = 10.000 unidades de 15 segundos cada [ou 2.500 minutos de uso

Descrição	Preço	Plataformas disponíveis
AT de voz de terceiros	\$ 1,25	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE e Webex CC

Armazenamento de Gravação Adicional

Armazenamento de registro necessário acima do valor alocado.

Descrição	Preço	Plataformas disponíveis
Excedente de armazenamento de gravação adicional GB	US\$ 0,04	Webex somente CC

Todos os preços apresentados acima são:

- O preço sugerido pelo fabricante por agente e por mês, a menos que indicado de outra forma.
- Para obter orientação durante o pedido apenas. O preço final está disponível na configuração do CCW.

Uma lista completa de todas as SKUs e preços está no [apêndice](#) deste guia de pedidos.

Gerenciamento de campanhas

Acesso a relatórios históricos e em tempo real, permitindo que você revise o status da campanha à medida que ela ocorre e veja o que funcionou e o que não funcionou nas campanhas anteriores.

Descrição	Preço	Plataformas disponíveis
Agente de Gerenciamento de Campanhas	Cobertura nomeada: US\$ 105,00 Excedente simultâneo: US\$ 120,00	Webex somente CC

Todos os preços apresentados acima são:

- O preço sugerido pelo fabricante por agente e por mês, a menos que indicado de outra forma.
- Para obter orientação durante o pedido apenas. O preço final está disponível na configuração do CCW.

Uma lista completa de todas as SKUs e preços está no [apêndice](#) deste guia de pedidos.

Áudio PSTN

A Rede Telefônica Pública Comutada (PSTN - Public Switched Telephone Network) da Cisco para o Webex Contact Center fornece serviços de telecomunicações de voz, incluindo entrada gratuita, entrada de Discagem Direta Interna (DID - Direct Inward Dial)/Serviço de Número Local e chamadas de saída. A compra de serviços de telecomunicações através das SKUs da Cisco simplifica o pedido e acelera a implantação (frequentemente em 7 dias).

O áudio PSTN oferece:

- Preço simples e fixo para custo previsível com uso de "tudo o que você pode chamar"
 - Sem medição/relatório de uso da PSTN
 - Pacotes precisam ser comprados para todos os agentes (não subconjuntos)
 - Sem custo adicional inicial ou recorrente para adquirir ou portar DIDs ou números de ligação gratuita (TFN) (alguns limites podem ser aplicáveis)
 - Dois pacotes "tudo o que você pode chamar"
 - Pacote de telefonia básica: acesso de número local de entrada + terminação de saída PSTN para o agente
 - Por pico de agente simultâneo por mês
 - Pacote 2: Acesso a números gratuitos de entrada
 - Por pico de chamadas simultâneas (agente + IVR)
- Disponível como Comprometido + Excedente
 - A quantidade comprometida pode ser zero com todo o excedente faturado mensalmente em atraso
 - O preço acima do previsto é 20% mais alto que o preço comprometido

Descrição	Preço	Plataformas disponíveis
Entrada tarifada de áudio PSTN	US\$ 15	Webex somente CC
Entrada gratuita de áudio PSTN	\$ 65	Webex somente CC

Todos os preços apresentados acima são:

- O preço sugerido pelo fabricante por agente e por mês, a menos que indicado de outra forma.
- Para obter orientação durante o pedido apenas. O preço final está disponível na configuração do CCW.

Uma lista completa de todas as SKUs e preços está no [apêndice](#) deste guia de pedidos.

Otimização da força de trabalho do Webex (WFO)

A implantação do Webex WFO requer esforços para configurar corretamente os diferentes componentes e requer um esforço de serviços. Por esse motivo, os pedidos de WFO do Webex são analisados para garantir que tenham uma Declaração de Trabalho (SoW) associada em vigor. Os parceiros certificados para serviços WFO do Webex podem fornecer seus próprios serviços SoW. Os parceiros que não tiverem a certificação Webex WFO terão que adquirir uma SOW de outro parceiro certificado ou da Calabrio, nosso parceiro de solução, para cada implantação do Webex WFO. Os pedidos feitos por parceiros que não são certificados e não têm uma SOW permanecerão em retenção de conformidade até que sejam certificados, ou uma SOW esteja em vigor, o que pode resultar em insatisfação do cliente. Detalhes adicionais sobre o Cisco Webex Workforce Optimization (Webex WFO) podem ser encontrados no data sheet.

Descrição	Preço	Plataformas disponíveis
Agente Nomeado do Pacote WFO	US\$ 100	Todas as plataformas
QM (Quality Management Named Agent, Agente Nomeado do Quality Management)	\$ 35	Todas as plataformas
Agente Nomeado do Gerenciamento da Força de Trabalho (WFM)	\$ 39,50	Todas as plataformas
Agente Nomeado de Análise WFO (NWFA)	US\$ 50	Todas as plataformas
Workforce Analytics (WFA) com Transcription Named Agent (NWFT)	US\$ 60	Todas as plataformas
Gravação de Chamada	US\$ 5	Todas as plataformas
Armazenamento de dados de arquivamento e em tempo real WFO (1 GB)	US\$ 0,03	Todas as plataformas

Todos os preços apresentados acima são:

- O preço sugerido pelo fabricante por agente e por mês, a menos que indicado de outra forma.
- Para obter orientação durante o pedido apenas. O preço final está disponível na configuração do CCW.

Uma lista completa de todas as SKUs e preços está no [apêndice](#) deste guia de pedidos.

Canais digitais

Os canais digitais permitem que as organizações automatizem e orquestram a comunicação com seus clientes através de canais digitais (SMS, WhatsApp, FB Messenger, etc.). O tratamento de Canais Digitais para agentes continua a ser incluído como parte da qualificação de Agente Premium. Há um novo conjunto de canais digitais habilitado por um serviço em nuvem da Cisco.

Além dos canais digitais listados abaixo, há uma taxa de uso para interação automatizada. A interação automatizada é uma taxa de interação aplicada a cada mensagem enviada ou recebida pela plataforma por qualquer canal (ou seja, todas as mensagens de entrada E saída), executada pelo sistema independentemente de terem sido iniciadas por um fluxo ou por um bot.

A ativação dos canais digitais para plataformas em nuvem e locais agora é feita por meio de uma nova configuração na seção "Opções adicionais" no CCW para A-FLEX-3-CC. Consulte as folhas de dados específicas da plataforma para obter detalhes sobre recursos de e-mail e bate-papo.

Canal	Descrição	Preço (Taxa)	Plataformas disponíveis
Canal SMS	O Short Message Service (SMS) oferece às empresas a capacidade de enviar alertas unidirecionais, notificações e lembretes por uma rede de operadora móvel. Disponibilidade limitada no país.	Os preços variam de acordo com Tipo de Número - Código Curto, Código Longo, Ligação Gratuita, 10DLC Taxas de mensagens Taxas da operadora móvel	Todas as plataformas, exceto UCCX
E-mail	As mensagens de e-mail são avaliadas com base no custo por mil, usando um modelo de faixa de preços que determina um único preço por mil mensagens com base no número total de mensagens enviadas a cada mês.	Taxas de mensagens	Todas as plataformas, exceto UCCX
Notificações por push e bate-papo ao vivo	Notificações por push (incluindo notificações por push de aplicativo e por push de navegador), mensagens no aplicativo e bate-papo ao vivo são canais compatíveis no Webex Connect. O preço do uso desses canais é estabelecido usando um modelo de dispositivo mensalmente endereçável (MAD), com uma taxa única por dispositivo mensalmente endereçável cobrada a cada mês que permite mensagens ilimitadas para ou desse dispositivo em um canal durante esse mês. Um dispositivo endereçável mensal é definido como um único dispositivo exclusivo usando o kit de desenvolvimento de software (SDK) do Webex Connect (ou um trecho de código fornecido equivalente) para ativar mensagens de bate-papo por push ou ao vivo em um aplicativo. A contagem mensal de dispositivos endereçáveis é calculada a cada mês, com os dispositivos desinstalados removidos da contagem a cada mês.	Taxas de mensagens	Todas as plataformas, exceto UCCX
Facebook Messenger, Mensagens da Apple para	Mensagens pelo Facebook Messenger, Apple Messages for Business e Twitter têm preços definidos em um modelo Mensal de Usuário Ativo (MAU). Uma única taxa por MAU é cobrada a	Taxas de mensagens	Todas as plataformas, exceto UCCX

Canal	Descrição	Preço (Taxa)	Plataformas disponíveis
Empresas Twitter	cada mês, o que permite o envio ilimitado de mensagens para esse usuário durante esse mês. Um usuário ativo mensal é definido como um único usuário que usa um único canal de mensagens ou aplicativo em um único dispositivo durante um determinado mês. O total mensal de usuários ativos é contado separadamente em cada canal ou aplicativo		
WhatsApp	O envio de mensagens pelo WhatsApp é cobrado por mensagem, com uma taxa por mensagem aplicada a cada mensagem enviada (nenhuma taxa por mensagem é aplicada às mensagens recebidas). O envio de mensagens pelo WhatsApp requer a criação de uma Conta Comercial do WhatsApp e de um número de telefone comercial válido associado à conta.	Os preços variam de acordo com Tipo de Mensagem - Entrada, Saída Número(s) de telefone registrado(s) - Número registrado em sua conta comercial do WhatsApp. Taxas de transferência iniciadas pelo usuário, iniciadas pelos negócios	Todas as plataformas, exceto UCCX

Todos os preços apresentados acima são:

- O preço sugerido pelo fabricante por agente e por mês, a menos que indicado de outra forma.
- Para obter orientação durante o pedido apenas. O preço final está disponível na configuração do CCW.

Uma lista completa de todas as SKUs e preços está no [apêndice](#) deste guia de pedidos.

Detalhes da implantação

Definir as contagens de agentes simultâneos

- Determine o número de agentes simultâneos que usarão a oferta. Determine qual combinação de produtos o cliente requer.

Definir as contagens de supervisores

- Determine o número de supervisores simultâneos necessários. Adicione a contagem de supervisores à contagem de agentes premium simultâneos necessária.

Descrever a estratégia do modelo de compra

- Determine o modelo de compra que fará parte deste acordo, seja Agente Concorrente ou Agente Nomeado.

Descrever a estratégia de implantação

- Insira o número esperado de anos para implantar/duração do período (1 a 5 anos) e a data de início solicitada esperada.
- Determinar a combinação de implantação de nuvem e local.
- Determinar a combinação de agentes padrão e premium. Os agentes premium geralmente representam de 10% a 20% da contagem total de agentes.

Enviar uma solicitação de A2Q (Assurance to Quality, Garantia de qualidade)

- Envie uma solicitação de revisão A2Q antes de criar a configuração do pedido. O A2Q confirma o escopo do Contact Center, que informa os requisitos de configuração do pedido.
- Um A2Q deve ser concluído antes de receber o acesso inicial aos produtos (projeto inicial) e durante o prazo (alterações de projeto) para todos os Webex Contact Center, Webex Contact Center Enterprise, UCCE, PCCE e pedidos. Você pode enviar uma solicitação de revisão A2Q por meio do portal A2Q. Para obter mais informações sobre o processo A2Q, consulte as páginas da comunidade para [Webex Contact Center e Webex Contact Center Enterprise](#) e [On-Premises](#).

Contagem de agentes do Contact Center

Para cada plataforma, é importante determinar o agente simultâneo, o tipo de agente e a contagem de supervisores corretos para o cliente.

" **Agente simultâneo**" significa a quantidade máxima de usuários do Contact Center que estão conectados simultaneamente para usar o software ou serviços do Collaboration Flex Plan Contact Center.

" **Agente nomeado**" significa um usuário exclusivo do Contact Center que faz login em um determinado mês para usar os serviços do Webex Contact Center.

O Crédito residual do SWSS e "Outros créditos" serão aplicados apenas ao prazo inicial.

Estimativa do CCW

O próximo conjunto de capturas de tela o guiará pelo processo de criação de uma estimativa no CCW para o Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center.

Lista de materiais (BOM)

O BOM do Cisco Collaboration Flex Plan deve ser gerado com a criação de uma estimativa no CCW. O Collaboration Flex Plan oferece uma experiência de venda orientada e inclui todas as opções de modelo de implantação, plataforma e tipo de agente em uma SKU de nível superior. À medida que as opções são selecionadas, as perguntas serão geradas dinamicamente como resultado da opção ou recurso selecionado anteriormente. Se uma opção for selecionada desnecessariamente, haverá seleções como "Não é necessário [nome do recurso]" para sair de uma opção ou inserir zero na quantidade total de agentes necessária.

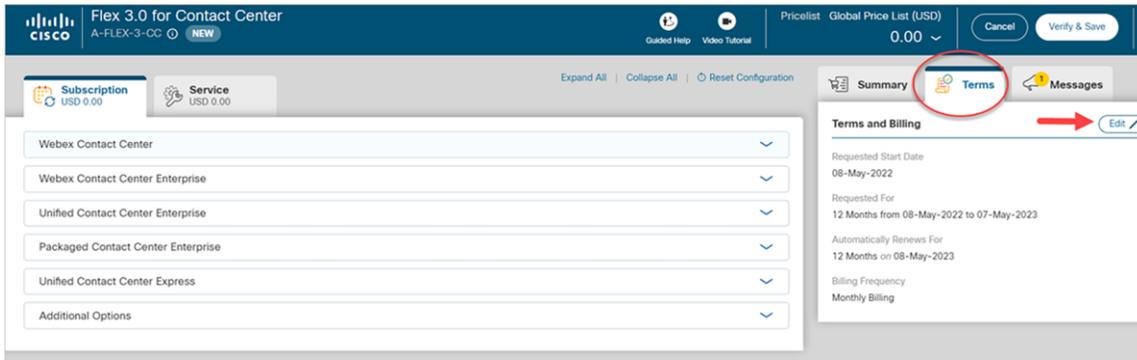
ATO único

Insira o ATO: A-FLEX-3-CC de alto nível inteiro no configurador e selecione ADD.

The screenshot shows a configuration interface with a table. At the top, there is a link "Set preferences for this estimate" with a dropdown arrow. Below it is a table with one row. The row contains the text "A-FLEX-3-CC" in a light gray rounded rectangle, the number "1" in a light gray rounded rectangle, and a blue rounded rectangle button with the text "Add".

Modo de Exibição Padrão

- Esta é a visualização padrão da configuração A-FLEX-3-CC
- Clique no ícone de edição ao lado de "Termos e Cobrança Solicitados" . Isso é recomendado como sua primeira ação.



Termos e Cobrança

1. A data de início solicitada deve estar entre os 90 dias subsequentes ao envio do pedido.
2. Os modelos de faturamento disponíveis são pré-pago, mensal e anual. Se o pagamento antecipado for selecionado, ele se aplicará somente ao período inicial.
3. No momento, o único prazo de renovação disponível é de 12 meses.
4. Para obter informações sobre como encerrar o pedido do Collaboration Flex Plan com outra assinatura, consulte as Perguntas frequentes do 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 & 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>
---	---

Webex Contact Center Nomeado Para Nuvem

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	

Webex Contact Center simultâneo em nuvem

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 e Complementos simultâneos em nuvem

Central de atendimento local

- As opções do Contact Center Local são: Unified Contact Center Enterprise, Packaged Contact Center Enterprise, Unified Contact Center Express.
- O excedente não está disponível para a Central de atendimento local no momento.
- Algumas regras de configuração não descritas neste guia de pedidos podem ser aplicáveis. Use as orientações fornecidas nas mensagens de erro do CCW para corrigir sua configuração.
- As versões disponíveis para envio serão as versões atuais. Para clientes existentes que estejam executando versões mais antigas, eles devem solicitar uma versão atual e solicitar uma exceção para obter as chaves de ativação do produto (PAKs) e as chaves de licença apropriadas.

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	

Opções adicionais

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	

Atendimento de pedidos

Os clientes locais atuais receberão suporte do Cisco TAC por 18 meses em suas licenças locais existentes.

Contrato de suporte do Cisco Collaboration Flex Plan 3.0

Após o fechamento do pedido, o novo contrato de suporte será gerado no CCW. Você pode obter o novo número de contrato através das seguintes etapas:

1. Faça login no CCW com suas credenciais Cisco.com e procure sua ID de pedido da Web do Collaboration Flex Plan.
 2. Clique no link " Pedidos" no menu de navegação à esquerda e, em seguida, clique no link " ID do pedido da Web" para abrir o pedido.
 3. Clique na guia " Itens" e verifique no resumo do status da linha se o status do pedido é " Fechado" .
 4. Na lista de itens de linha, clique em " +" para expandir a SKU de nível superior. Localize a SKU de suporte do serviço (por exemplo, SVS-FLEX-SUPT-BAS). O contrato será listado na SKU.
- [Adicione o novo número de contrato aos perfis de ID Cisco.com](#) daqueles que podem entrar em contato com a Cisco para obter suporte.



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.

Resumo da Minha oferta

- Após concluir a configuração, os componentes com preço aparecerão juntos na seção " Itens com preço" do Resumo da configuração. Isso inclui a cobertura, que é incluída automaticamente para todos os agentes do Webex Contact Center, e os complementos do Webex Contact Center, excluindo o armazenamento de gravação adicional.

Incentivos, Descontos e Créditos (Ajustes de Compra)

- Quando a estimativa estiver concluída, você poderá 1) Criar um orçamento ou 2) Criar uma venda no CCW. " Criar um orçamento" aplicará todos os descontos promocionais disponíveis para os itens de linha do Plano Cisco Collaboration Flex. " Criar uma venda" permitirá que o parceiro escolha incentivos, como caça (Opportunity Incentive Program [OIP]) ou agrupamento (OIP). Mais informações sobre promoções e incentivos estão disponíveis em <https://www.cisco.com/go/sparkpartnerpricing>. Mais informações sobre caça ou agrupamento estão disponíveis em <https://www.cisco.com/go/incentives>.
- Mais informações sobre orçamentos no CCW e seleção de incentivos, descontos fora do padrão e créditos estão disponíveis em <https://forums.cisco.com/OperationsExchange/s/training>.

Migração do Webex Contact Center / Webex Contact Center Enterprise Cloud

Os clientes locais atuais receberão suporte do Cisco TAC por 18 meses em suas licenças locais existentes. Esse suporte é fornecido pela inclusão do A-FLEX-P-CC com todos os pedidos do Webex Contact Center

Suporte Técnico

Serviços de suporte técnico para Flex Plan O Webex Contact Center é uma oferta de suporte pós-implantação para assinaturas de software da Cisco

- Suporte básico: o suporte básico está disponível apenas para parceiros certificados do Webex Contact Center e incluirá suporte por telefone 24 horas por dia, 7 dias por semana, com tempo de resposta de 60 minutos; Cisco Technical Assistance Center (TAC) para correção de incidentes; acesso à Base de conhecimento; e atualizações e upgrades de software.
- Suporte à solução: inclui recursos básicos de suporte; suporte por telefone 24 horas por dia, 7 dias por semana, com tempo de resposta de 30 minutos; equipe de suporte dedicada; coordenação de suporte de vários fornecedores; e orientação de consultoria e suporte para mudanças, adições, alterações e exclusões do Webex Contact Center (MACD). Disponível para parceiros certificados do Webex Contact Center e parceiros certificados não-Webex Contact Center. Opcional para parceiros certificados e obrigatório para implantações de parceiros não Webex Contact Center.
- Support Premium: inclui recursos de suporte à solução; suporte por telefone 24 horas por dia, 7 dias por semana, com tempo de resposta de 15 minutos; especialistas técnicos dedicados da Cisco para aumentar sua equipe de TI; experiência de suporte personalizada para minimizar interrupções dos negócios; gerenciamento de escalonamento e incidentes; assistência e orientação para capacitação técnica; revisões comerciais e técnicas e Webex Contact Center Moves, Adds, Changes, Deletes (MACD), orientação de consultoria e suporte.

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.

- O suporte básico está incluído na assinatura do Flex Plan Contact Center. Nenhuma taxa adicional é necessária para o suporte básico com uma assinatura de software. O suporte básico não está disponível para parceiros não certificados do Webex Contact Center.
- O Suporte às soluções e o Suporte Premium estão disponíveis por uma taxa adicional. Os limites mínimos para qualificação de compra são impostos por meio da retenção de conformidade e revisão do pedido; consulte [lista de SKU](#) para obter preços. Consulte a [descrição do serviço](#) para obter mais informações sobre o Suporte ao Software Cisco. O suporte à solução é obrigatório como nível de entrada para pedidos de parceiros não certificados do Webex Contact Center.

O Suporte às soluções é a opção padrão incluída no momento do pedido. Se você for um parceiro especializado, precisará navegar até a guia Serviço e trocar para o suporte Básico.

Principais recursos incluídos nas opções de suporte técnico

Recursos Principais	Suporte básico	Solution Support	Suporte Premium
Atualizações de software, Base de conhecimento e reposição avançada de hardware	Yes	Yes	Yes
Cisco Technical Assistance Center (TAC) para correção de incidentes	Yes	-	-
Equipe dedicada de suporte à solução	-	Yes	Yes
Coordenação de suporte de vários fornecedores	-	Yes	Yes
Análise comercial e técnica mensal	-	-	Yes
Consulta comercial mensal de especialistas	-	-	Yes
Assistência e orientação para ativação do ciclo de vida	-	-	Yes
Especialistas técnicos da Cisco designados como consultores confiáveis	-	-	Yes
Gerenciamento de escalonamento para gravidade 1 e 2	-	-	Yes
Orientação MACD (Limitada)*	-	Yes	Yes
Orientação MACD (Avançada)*	-	-	Yes

*O MACD Guidance está disponível apenas para o Webex Contact Center e não está disponível para opções de implantação On Prem ou Enterprise.

O Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center oferece documentação

Os documentos a seguir regem os termos de serviço e contratos de licença do cliente e do parceiro para cada um dos serviços ou licenças, os recursos incluídos e os limites. Clique no título do documento para fazer o download.

Documento	Público-alvo	Modelo do agente	Descrição
Contrato de licença do usuário final	Cliente, parceiro	Simultâneo	Os termos e condições do cliente final para todos os softwares Cisco SaaS e locais, incluindo serviços de central de atendimento em nuvem.
Descrição da oferta do Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center	Cliente, parceiro	Simultâneo	Fornecer os termos complementares específicos do Collaboration Flex Plan Contact Center.
Contrato de Licença de Usuário Final (EULA) Complementar - Descrição da oferta do Cisco Webex Contact Center	Cliente, parceiro	Simultâneo/Nomeado	Fornecer os termos complementares específicos do Webex Contact Center quando adquirido como uma oferta independente.
Termos e condições do programa de revenda de assinatura de software como serviço	Parceiro	Simultâneo	O parceiro deve concordar com estes termos e condições do programa para participar do programa.

Documento	Público-alvo	Modelo do agente	Descrição
Termos e condições do Cisco Collaboration Flex Plan Migration Program	Parceiro	Simultâneo	Termos e condições para parceiros que estão trocando agentes vitalícios e movendo seus clientes para o Collaboration Flex Plan Contact Center.
Data Sheet do Collaboration Flex 3.0 Contact Center	Cliente, parceiro	Simultâneo	Fornece informações técnicas sobre esta oferta.

Recursos adicionais

Para obter assistência adicional, use os seguintes recursos.

Documento	Local
Cisco Collaboration Flex Plan no Sales Connect: um local para todos os materiais de apoio e recursos de vendas do Flex Plan	cs.co/flexplan
Suporte de software	https://www.cisco.com/c/en/us/services/technical/software-support-service-swss.html
Suporte técnico Cisco	Abra um caso de suporte aqui
Guia de pedidos de suporte da Cisco	https://www.cisco.com/c/dam/en/us/products/se/2017/5/Collateral/Software-Support-External-OrderGuide.pdf
Downloads e comunidade	Ajuda do Cisco Collaboration
Conteúdo de suporte avançado/premium dos serviços Cisco	https://www.cisco.com/go/swss
Cisco Collaboration Flex Plan - Guia de dicas rápidas Transferência de valor do plano Flex, Smart Accounts/Virtual Accounts e fornecimento e treinamento de licenças	Cisco Collaboration Flex Plan no Sales Connect

Appendix

SKUs de central de atendimento do Collaboration Flex 3.0

Para obter uma lista completa de nossas SKUs e preços do Collaboration Flex Plan Contact Center, consulte nossa [lista de SKU](#).

Os preços e as quantidades são fornecidos apenas para referência. O CCW e a Cisco Pricing Tool são a autoridade final sobre os preços de tabela.

Assistência para configuração do Webex Contact Center

Esta seção foi criada para ajudar as equipes de contas da Cisco e os parceiros qualificados da Cisco® a fazer orçamentos e pedidos do Webex Contact Center Setup Assist.

O Webex Setup Assist for Webex Contact Center inclui um escopo de implementação robusto para garantir que o cliente esteja totalmente preparado para executar seus negócios. As funcionalidades incluem ativação de

agente, treinamento de agente/supervisor, relatórios/visualização prontos para uso, integrações de CRM padrão, fluxos de script, sessões de transferência de conhecimento, vários eventos de transição, dependendo do tamanho, suporte pós-lançamento, bate-papo e configuração de e-mail para clientes de médio e grande porte.

Parceiro Especializado Do Webex Contact Center

Descrição	Preço	Limite	Obrigatório/Opcional
Serviços de implementação para parceiros	N/A	N/A	Fornecido pelo parceiro
Suporte básico	US\$ 0,00	N/A	Opcional
Solution Support	10% (preço de tabela do produto)	N/A	Obrigatório (nível de entrada)
Suporte Premium	25% (preço de tabela do produto)	N/A	Opcional
Assistência para configuração do Webex	US\$ 51.000	Até 50 agentes (X-pequeno)	Opcional
	US\$ 91.000	Até 125 agentes (pequeno)	
	US\$ 127.000	Até 250 agentes (médio)	
	US\$ 191.000	Até 400 agentes (grande)	

Design Personalizado de Assistência à Instalação necessário para mais de 400 Agentes

Parceiro Especializado Não Webex Contact Center

Descrição	Preço	Limite	Obrigatório/Opcional
Assistência para configuração do Webex	US\$ 51.000	Até 50 agentes (X-pequeno)	Obrigatório
	US\$ 91.000	Até 125 agentes (pequeno)	
	US\$ 127.000	Até 250 agentes (médio)	
	US\$ 191.000	Até 400 agentes (grande)	
Solution Support	10% (preço de tabela do produto)	N/A	Obrigatório (nível de entrada)
Suporte Premium	25% (preço de tabela do produto)	N/A	Opcional

Design personalizado do Webex Setup Assist necessário para mais de 400 agentes

Suporte básico, não disponível para parceiros com certificação não Webex Contact Center

Opções Do Suplemento Webex Setup Assist

Descrição	Preço	
Scripts IVR adicionais de multifrequência de tom	US\$ 18.000	1 x pacote de pacote de 10 scripts

Descrição	Preço	
dual (DTMF)		
Eventos de transferência adicionais	US\$ 15.000	O evento de migração inclui descoberta e preparação do local, treinamento padrão do agente/supervisor do sistema, transição, transferência de conhecimento e suporte pós-implementação
Integração e ativação somente de agente adicional	US\$ 9.000	1 x pacote de 50 agentes
Serviços de treinamento adicionais	US\$ 15.000	Treinamento do analisador, treinamento aprofundado do administrador
Dips de Banco de Dados Adicionais	US\$ 18.000	(Limitado a 1 banco de dados, até 5 chamadas de serviço Web/API REST subsequentes)

Design Personalizado Do Webex Setup Assist

Para clientes com mais de 400 agentes, é necessário um Design personalizado. Esta tabela lista os Complementos disponíveis. Os preços exigem descoberta adicional. Para obter preços e orçamentos personalizados, entre em contato com o contato regional do BDM (Business Development Manager, gerente de desenvolvimento de negócios) do CX.

Descrição	Pacote/Complemento
Assistência para configuração do Webex (Mais de 400 agentes)	Pacote Extra Grande
Serviços adicionais do escritório de gerenciamento de programas (PMO) (Recomendado para migrações globais grandes e complexas)	Complemento
Plano de discagem avançado, componente de voz Customer Premises Equipment (CPE) (CUBE, Áreas de trabalho do agente, endpoints etc.)	Complemento
Personalizações (Fluxos de Chamadas Personalizados, Serviços da Web, Relatórios Personalizados, Área de Trabalho do CRM (não padrão))	Complemento
Serviços de adoção (Treinamento avançado de agente/supervisor e serviços de adoção)	Complemento
Serviços no local (inclui viagens e despesas [T&E])	Complemento
Implantação Em Várias Regiões Do Webex Contact Center - Suporte De Consultoria	Complemento
CRM e/ou personalização de CRM sem suporte ao Webex Contact Center	Complemento
WFO (Workforce Optimization, Otimização da força de trabalho)	Complemento
Saída	Complemento
Google CCAI	Complemento

Descrição	Pacote/Complemento
Canais digitais	Complemento

Pacotes de assistência para configuração do Webex

Principais Recursos Do Pacote Webex Setup Assist*	X-pequeno	Pequeno	Médio	Grande	X-Grande
Fluxos de chamada de aplicativo (baseado em DTMF IVR)	Até 4 scripts	Até 10 scripts	Até 20 scripts	Até 30 scripts	Até 50 scripts
Bate-papo e e-mail - Instalação e configuração	Nenhum	Nenhum	Até 5 bate-papos e Filas de e-mail	Até 10 bate-papos e Filas de e-mail	Até 20 sessões de bate-papo e

Principais Recursos Do Pacote Webex Setup Assist*	X-pequeno	Pequeno	Médio	Grande	X-Grande
Ativação e integração do agente	Até 50 agentes	Até 125 agentes	Até 250 agentes	Até 400 agentes	Filas de e-mail
Eventos de transição	Até 1 evento	Até 2 eventos	Até 3 eventos	Até 4 eventos	Até 1000 agentes
Suporte pós-lançamento	Yes	Yes	Yes	Yes	X-Grande

*O Webex Setup Assist só está disponível para o Webex Contact Center e não está disponível para opções de implantação On Prem ou Enterprise.

Principais recursos do Webex Setup Assist incluídos em todos os pacotes

Detecção e coleta de dados

Paridade de recursos, lacunas/recomendações

Configuração e configuração do Webex CC, pesquisa pós-chamada

Integração de CRM padrão (funcionalidades OOB)

Ativação e integração do agente

Agente/Supervisor Básico, Treinamento de Relatórios

Geração imediata de relatórios, visualização

Configurações de Gravação/Monitoramento OOB

Teste e validação

Transferência e transferência de conhecimento

Gerenciamento de projetos do Webex Contact Center

Assistência para configuração do Webex Contact Center

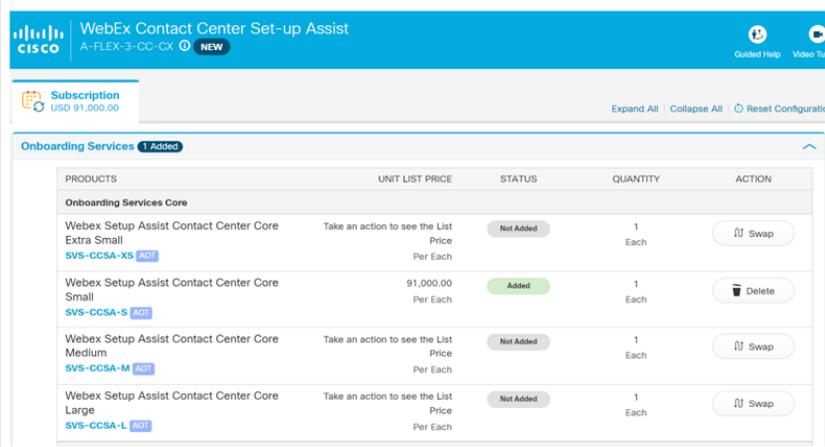
Para solicitar assistência para configuração do Webex, insira todo o ATO de alto nível: **A-FLEX-3-CC-CX** no configurador e selecione ADD.

Set preferences for this estimate ▼

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

Pacote de assistência à instalação do Webex Contact Center e opções adicionais

Com base no número máximo de agentes, selecione o pacote Webex Setup Assist

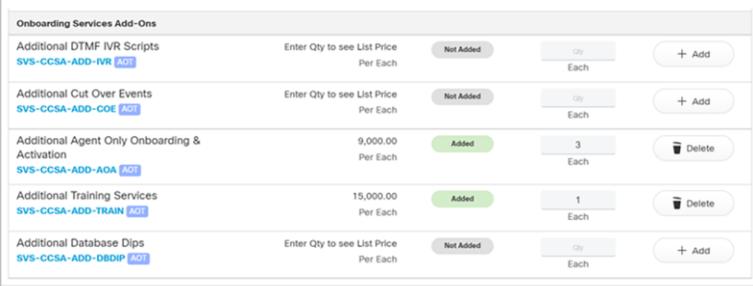


Select the package required based on customer needs

- 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.

Selecione as opções de complementos do Webex Setup Assist necessárias (várias seleções são permitidas)



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.

Se o cliente tiver requisitos adicionais não cobertos por este serviço, ou se tiver mais de 1000 agentes, o serviço de planejamento, projeto e implementação (PDI) de serviços transacionais avançados (AS-T) ou o serviço de PDI de SOW do cliente de AS pode complementar ou substituir este serviço.

Para obter preços e orçamentos personalizados, entre em contato com o contato regional do BDM (Business Development Manager, gerente de desenvolvimento de negócios) do CX.

Data de início solicitada, prazo e opções de cobrança:

Current Terms and Billings

Requested Start Date
20-Jun-2022

Requested For
3 Months From 20-Jun-2022 To 19-Sep-2022

Automatically Renews For
No Auto Renewal

Billing Frequency
Prepaid Term

New Terms and Billing

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

Auto Renewal
 OFF

Requested Start Date
20 Jun 2022

Enter a date between 17-Jun-2022 & 14-Sep-2022.

Billing Frequency
Prepaid Term

End Date
 Effective For 3 Months
Enter whole month count from 3 to 3

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.

Depois que a configuração for concluída e o pedido de Assistência de instalação do Webex Contact Center for reservado, o pedido estará em retenção de conformidade para confirmar o escopo, o tamanho e o cronograma da implementação.

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)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.