

# مركز اتصال التعاون 3.0 من Cisco

فبراير 2023

---

## المحتويات

[UPDATE THE TABLE]	3
[UPDATE THE TABLE]	3
[UPDATE THE TABLE]	13
[UPDATE THE TABLE]	14
[UPDATE THE TABLE]	14
[UPDATE THE TABLE]	18
[UPDATE THE TABLE]	21
[UPDATE THE TABLE]	22
[UPDATE THE TABLE]	22

تم تصميم دليل الطلب هذا لمساعدة فرق حسابات Cisco وشركاء Cisco® المؤهلون في عرض الأسعار وطلب مركز الاتصال Flex 3.0. وباستخدام هذا الدليل والمواد الداعمة، سوف تقوم بما يلي:

- تعرف على عرض Flex 3.0 Contact Center
- تعرف على المكونات المضمنة لكل خدمة، وفقا لكل طراز نشر
- تعلم عملية الإقتباس وطلب الشراء
- فهم الموارد المتوفرة لك

يتم تضمين قائمة شاملة بجميع الميزات والخدمات والمستحقات المضمنة في جداول البيانات الخاصة بنموذج الخدمة والشراء القابل للتطبيق. يتم تحديد شروط الاستخدام في شروط الترخيص أو الخدمة السارية. راجع قسم [وثائق العرض](#) في هذا الدليل للحصول على قائمة كاملة بالأحكام والاتفاقيات المعمول بها.

#### مستمع

الجماهير المقصودة لدليل الطلب هذا هي فرق مبيعات Cisco والشركاء الذين تمت الموافقة عليهم لبيع الخطة المرنة للعمل الجماعي. يجب أن يكون الشركاء مؤهلين لبيع هذا العرض وأن يكونوا قد قبلوا بنود الخطة المرنة للعمل الجماعي وشروطها.

يجب أن تكون على دراية بالنظام الأساسي السنوي ل Cisco Commerce Workspace (CCW). يجب أن تكون قد أكملت تدريب اشتراكات "البرامج كخدمة" (SaaS) كجزء من اعتماد إعادة بيع اشتراك SaaS الخاص بشركتك.

#### نظرة عامة على العرض

الخطة المرنة للعمل الجماعي Cisco Collaboration Flex Plan هي اشتراك واحد يتيح لك الوصول إلى خدمات تعاون وبرامج Cisco. وهو يسمح لعملائك بخطط طرز النشر ومطابقتها أثناء الاشتراك، وفقا لاحتياجاتهم. وتغطي إتفاقية واحدة البرامج والميزات والخدمات والدعم التقني.

#### نماذج النشر والأنظمة الأساسية

يمكن للعملاء إختيار نشر المنتجات محليا أو على سحابة Cisco. كما يستطيع العملاء إختيار النظام الأساسي الذي يناسب إحتياجاتهم على أفضل وجه. يمكن تحديد نماذج النشر والأنظمة الأساسية بشكل فردي أو مختلط كما هو مطلوب على اشتراك.

#### أنواع نماذج الشراء والوكلاء

توفر الخطة المرنة للعمل الجماعي Collaboration Flex Plan نموذج شراء العميل المتزامن مع أنواع البرنامج الوكيل القياسي والأروع لمنتجه. تتطلب برامج الإشراف على جميع الأنظمة الأساسية وجود نوع عميل متميز.

تستخدم مراكز الاتصال عدد الوكلاء للشراء، لذا سيكون المقياس "الوكلاء المتزامنين" أو "الوكلاء المسمون". لا يتوفر "العميل المسمى" إلا لمركز اتصال Webex. تتضمن أنواع الوكيل الإصدارين Standard و Premium. لديك القدرة على إختيار الإصدارين Standard و Premium.

للحصول على معلومات كاملة حول نماذج النشر والأنظمة الأساسية وأنواع نموذج الشراء والوكيل، ارجع إلى ورقة بيانات مركز الاتصال الخطة المرنة للعمل الجماعي 3.0 من Cisco. توجد قائمة كاملة بجميع وحدات الاحتفاظ بالمخزون (SKU) والأسعار في [الملحق](#) الخاص بدليل طلب الشراء هذا.

#### مركز اتصال Webex

Webex Contact Center هو خيار نشر للسحابة يسمح للعميل باستهلاك خدمات مركز الاتصال المستضافة على سحابة Cisco.

ويمكن للعملاء إختيار أنواع الوكلاء التي تناسب إحتياجاتهم على أفضل وجه. تتضمن أنواع الوكيل الإصدارين Standard و Premium. توفر ميزة قياسية الوظائف الأساسية لمركز الاتصال والدرشة والبريد الإلكتروني. تشمل Premium على نفس المقننات الاجتماعية الإضافية، بما في ذلك رسائل SMS و Facebook Messenger والاتصال التلقائي الصادر ووظائف المشرف.

للحصول على معلومات كاملة حول مركز اتصال WebEx وأنواع وكيله، ارجع إلى [ورقة بيانات](#) مركز اتصال الخطة المرنة.

#### سعر قائمة مركز اتصال Webex

النظام الأساسي	نوع وحدة حفظ المخزون	سعر القائمة
مركز اتصال Webex	اسم قياسي	85 دولارا
	اسم Premium	130 دولارا
	منفذ الاستجابة الصوتية التفاعلية الإضافية (IVR)	70 دولارا
	تزامن قياسي	115 دولارا
	تزامن فائق	170 دولارا
	منفذ IVR إضافي	70 دولارا

\*لاحظ أن جميع الأسعار المدرجة هي بالدولار الأمريكي.

### Webex Contact Center Enterprise

Webex Contact Center Enterprise هو خيار موحد لنشر الشبكات من Microsoft يمكن العميل من إستهلاك خدمات مركز الاتصال المستضافة على سحابة Cisco.

ويمكن للعملاء إختيار أنواع الوكلاء التي تناسب إحتياجاتهم على أفضل وجه. تتضمن أنواع الوكيل الإصدارين Standard و iumPrem. توفر ميزة قياسية وظيف أساسية لمركز الاتصال. يتضمن Premium نفس إمكانات البريد الإلكتروني والردشة والقنوات الاجتماعية، بما في ذلك رسائل SMS و Facebook Messenger وإمكانية الاتصال المتوقعة والمتقدمة. يحتاج المشرفون إلى مستوى فائق.

للحصول على معلومات كاملة حول WebEx Contact Center Enterprise وأنواع وكيله، ارجع إلى [ورقة بيانات](#) Flex Plan Contact Center.

## سعر قائمة Enterprise Webex Contact Center

سعر القائمة الجديد	نوع وحدة حفظ المخزون	النظام الأساسي
155 دولارا	تزامن قياسي	Webex Contact Center Enterprise
235 دولارا	تزامن فائق	
80 دولارا	منفذ IVR الإضافي لبوابة الصوت للعملاء (CVP)	

Webex Contact Center Enterprise ل Infrastructure كخدمة (IAAs)		
سعة قرص محركات الأقراص المزودة بذاكرة مصنوعة من مكونات صلبة (SSD) الظاهرية	ذاكرة وحدة المعالجة المركزية الظاهرية	وحدة المعالجة المركزية (CPU) الظاهرية
300.00 دولار لكل 1 تيرابايت	125 دولارا لكل 32 غيغابايت	150.00 دولار لكل 2.8 جيجاهرتز

## نشر نظام عدم الإنتاج ل Webex Contact Center Enterprise

يتم توفير نظام Production-Webex Contact Center Enterprise Non للاستخدام من قبل العملاء في بيئة لا يتم فيها إجراء مكالمات الإنتاج. الأمثلة النموذجية هي الاستخدام في التطوير والاختبار واختبار دمج النظام واختبار الحمل. لا يمكن استخدام الأنظمة غير الإنتاجية في أنظمة الإنتاج أو دمجها مع تراخيص نظام الإنتاج.

### موسمية وزائدة للحسابة

يحتوي كل من Webex CC و Webex CCE على وحدات احتفاظ بالمخزون (SKU) زائدة يمكن استخدامها لتلبية إحتياجاتك الموسمية، فضلا عن توفير القدرة على تجاوز المبلغ المخصص لك.

تفاصيل حول (Webex CC (Webex Contact Center و (Webex CCE (Webex Contact Center Enterprise):

- تتم إضافة وحدات الاحتفاظ بالمخزون (SKU) الزائدة إلى كل طلب
- أصبحت وحدات الاحتفاظ بالمخزون (SKU) ذات السعر والخصم المتطابقين الآن مثل وحدات الاحتفاظ بالمخزون (SKU)
- يتم استخدام وحدات الاحتفاظ بالمخزون (SKU) ذات معدل تجاوز الحد الأقصى لأي استخدام أعلى من القيم الإلزامية
  - وكلاء
  - المنافذ
  - Webex WFO
- المبالغ الزائدة عن الحد مفوترة بالمتأخرات
- الاستخدام الإضافي لا يزيد الالتزام

## مركز الاتصال الداخلي

يمكن مركز الاتصال الداخلي العملاء من إستضافة تراخيص مركز الاتصال الخاصة بهم وإدارتها في موقع العميل. يتم إجراء جميع عمليات الإدارة بواسطة العميل.

يمكن للعملاء إختيار الأنظمة الأساسية وأنواع البرامج التي تناسب احتياجاتهم على أفضل وجه. تتضمن الأنظمة الأساسية Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) و Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) و Contact Center Express (UCCX). ويوفر كل منها ميزات مماثلة لمراكز الاتصال لتصور متميز للعملاء: برنامج UCCE لعمليات النشر الشاملة لمراكز الاتصال بالمؤسسات، وبرنامج PCCE لعمليات النشر المبسطة مسبقة التجميع، وبرنامج UCCX للشركات الصغيرة (SMB) وعمليات نشر الفروع.

تتضمن أنواع الوكيل الإصدارين Standard و Premium. توفر ميزة قياسية ووظائف أساسية لمركز الاتصال. يتضمن Premium نفس إمكانيات البريد الإلكتروني والدرشة والقنوات الاجتماعية، بما في ذلك رسائل MSS و Facebook Messenger، فضلا عن إمكانيات الاتصال المتوقعة والمتقدمة الصادرة. يحتاج المشرفون إلى مستوى فائق.

للحصول على معلومات كاملة حول مركز الاتصال المحلي، والأنظمة الأساسية الخاصة به، وأنواع البرنامج الوكيل، ارجع إلى [ورقة بيانات](#) مركز اتصال الخطة المرنة.

## سعر القائمة المحلي

سعر القائمة الجديد	نوع وحدة حفظ المخزون	النظام الأساسي
38 دولارا	تزامن قياسي	حلول مؤسسات مراكز الاتصال الموحدة
53 دولارا	تزامن فائق	
20 دولارا	منفذ IVR إضافي	
38 دولارا	تزامن قياسي	حلول مؤسسات مراكز الاتصال المجهزة
53 دولارا	تزامن فائق	
20 دولارا	منفذ IVR إضافي	
38 دولارا	تزامن قياسي	Unified Contact Center Express
53 دولارا	تزامن فائق	
غير متوفر	منفذ IVR إضافي	

\* لاحظ أن جميع الأسعار المدرجة هي بالدولار الأمريكي.

## موسمية لمكان العمل

يمكن دعم العملاء الذين لديهم متطلبات إستخدام موسمية عن طريق إضافة اشتراك Flex ثان للفترة الموسمية (على سبيل المثال، أقل من 12 شهرا). على سبيل المثال، يمكن للعميل الذي لديه اشتراك في 300 عميل ملتزم لمدة 36 شهرا ويحتاج إلى 100 عميل إضافي أثناء موسم الإجازات أن يضيف اشتراكا ثانيا ل 100 عميل لمدة 3 أشهر أثناء موسم الإجازة. لن يتم التجديد التلقائي لهذا الاشتراك ويجب الموافقة عليه من قبل Cisco. وسيحتاج كلا الاشتراكات إلى إستخدام نفس "حساب العملاء الذكي".

## تفاصيل حول المحلي:

- لا تتوفر وحدات الاحتفاظ بالمخزون (SKU) ذات معدل تجاوز الحد
- تتطلب ترخيصا ذكيا
- تم الإبلاغ عن الاستخدام لخدم الترخيص الذكي
- يصبح النظام في حالة عدم التوافق إذا كان الاستخدام أعلى من القيم الإلزامية

- يكمن الحل في إنشاء اشترك مرن ثان للتراخيص قصيرة الأجل حتى تعود في حالة التوافق
  - وكلاء
  - المنافذ
- تتوفر شروط الفوترة القياسية المرنة

**Note:** يحتوي Webex WFO على وحدات SKU زائدة

الوظائف الإضافية

AI المشغل بواسطة Google Cloud

يوفر Cisco Flex Contact Center AI المشغل بواسطة Google ميزات AI المتقدمة لعملاء مركز الاتصال، بما في ذلك عمليات تمهيد الصوت والردشة المؤتمتة بالإضافة إلى إجابات الوكيل.

تعمل القدرات التي تدعم الذكاء الاصطناعي (CCAI) لمركز الاتصال من Google (مثل IVR التحدثي والردشة وأجوبة الوكيل) على تحسين مجموعة مراكز الاتصال من Cisco. بفضل تقنية التبديل داخل الشاشة (IVR) التي تتسم بالمحادثة، يمكن للشركات تجاوز أشجار الهواتف الصلبة لتوفير الجيل التالي من الخبرات الطبيعية والتحدثية لمركز الاتصال. يمكن للعملاء قول أو الردشة ببضع كلمات حول ما يسعون إلى فعله. باستخدام ميزة فهم اللغة الطبيعية (NLU) التي تقدمها Google Cloud، يمكن للعملاء إما تنفيذ مهام بسيطة ذاتية الخدمة (تغيير كلمة المرور أو التحقق من رصيد الحساب)، أو توجيههم إلى أفضل عميل متاح لتقديم طلبات أكثر تعقيداً. من خلال دمج إمكانات الذكاء الاصطناعي لمركز الاتصال Google Cloud في مركز الاتصال، يمكن للعملاء الوصول على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع إلى عملاء افتراضيين لإنجاز المهام البسيطة بأنفسهم. بالإضافة إلى ذلك، بالنسبة للمشكلات الأكثر تعقيداً، يعمل التوجيه التحدثي على تسريع القدرة على توصيل العملاء بوكيل مباشر. توفر إجابات الوكيل للعملاء طريقة تلقائية للوصول إلى المعلومات ذات الصلة من خلال التحليل في الوقت الفعلي للتفاعل بين العميل والعميل لتقديم اقتراحات حول الموارد ذات الصلة التي تساعد على حل مشكلة العميل.

دعم CCAI ل UCCE و PCCE و Webex CCE الإصدار 12.5 (في جميع الحالات، يجب أن يكون Cisco CVP و Cisco Virtualized Voice Browser (VVB) الإصدار 12.6). تتطلب إجابات الوكيل الإصدار 12.6.

تشتمل وظيفة Google الإضافية على خيارات قائمة على الاستخدام وذات معدل ثابت. إذا تم تحديد خطة خيار سعر ثابت CCAI من Google، فإنها ستتطلب موافقة BU قبل وضع الطلب. للحصول على موافقة BU، قم بإرسال رسالة بريد إلكتروني إلى: [ccairequests@cisco.com](mailto:ccairequests@cisco.com).

مستند إلى الاستخدام

الأنظمة الأساسية المتوفرة	السعر	الوصف
عروض الخدمة المستقلة		
UCCE/PCCE - الإصدار +12.5 Webex CCE	0104.\$	تحويل الكلام إلى نص يتم تشغيله بواسطة Premium-ML
UCCE/PCCE - الإصدار +12.5 Webex CCE	0069.\$	تحويل الكلام إلى نص يتم تشغيله بواسطة ML Standard
UCCE/PCCE - الإصدار +12.5 Webex CC و Webex CCE	40US\$ 18	تحويل النص إلى كلام يتم تشغيله بواسطة الإصدار Premium (ML) Machine Learning
UCCE/PCCE - الإصدار +12.5 Webex CC و Webex CCE	60US\$ 4	تحويل النص إلى كلام يتم تشغيله بواسطة ML Standard
عروض المجموعة الكاملة		
UCCE/PCCE - الإصدار 12.6 Webex CCE	80US\$ 1	حلول العميل للإجابة على الإصدار Voice Premium

الأنظمة الأساسية المتوفرة	السعر	الوصف
UCCE/PCCE - الإصدار 12.6 Webex CCE	1,45US\$	حلول العميل مميزة قياسية للصوت
UCCE/PCCE - الإصدار 12.6 Webex CCE	0900.\$	نص الإجابات للوكيل
UCCE/PCCE - الإصدار 12.6 Webex CCE و Webex CC	0012.\$	خطاب تجربة عميل Dialogflow
غير متوفر حاليا	0081.\$	نص تجربة عميل Dialogflow

#### سعر ثابت

الأنظمة الأساسية المتوفرة	السعر	الوصف
UCCE/PCCE - الإصدار +12.5 Webex CC و Webex CCE	10.\$	برنامج Chat Bot CCAI المشغل بواسطة Google Cloud
UCCE/PCCE - الإصدار +12.5 Webex CC و Webex CCE	20.\$	Voice Bot CCAI المشغل بواسطة Google Cloud

**Note:** يمكن إضافة وحدات حفظ المخزون من CCAI إلى منتج مدعوم باستخدام اشتراك Flex Contact Center موجود، أو يمكن طلب الشراء كاشتراك Flex، دون أي عناصر أخرى في الاشتراك. ويكون هذا الأخير لعملاء خدمة دعم البرامج (SWSS) الدائم من Cisco. تتم إدارة جميع الدعم من خلال مركز المساعدة التقنية (TAC) من Cisco.

جميع الأسعار المعروضة أعلاه هي:

- MSRP لكل عميل في الشهر ما لم يذكر خلاف ذلك.
- للإرشادات أثناء الطلب فقط. التسعير النهائي يتوفر في CCW تشكيل.

توجد قائمة كاملة بجميع وحدات الاحتفاظ بالمخزون (SKU) والأسعار في [الملحق](#) الخاص بدليل طلب الشراء هذا. صوت من طرف ثالث

تتيح هذه الإمكانية حل الصوت من الجهات الأخرى الذي يعمل بتقنية AI إمكانية الدمج مع IVR لمنصة عمل مركز الاتصال من Cisco الخاصة بك. هذه الإمكانية حاليا BU مقيد، لا تستخدم هذا دون موافقة BU مسبقاً.

ويكون المقياس الخاص بتمكين هذه الميزة هو في 15 وحدة ثانية، وتوفر وحدة الاحتفاظ بالمخزون هذه حزم تتكون من ألف وحدة بسرعة 15 ثانية على سبيل المثال:

الكمية 10 = 10,000 وحدة من 15 ثانية لكل أو 2500 دقيقة من الاستخدام

الأنظمة الأساسية المتوفرة	السعر	الوصف
UCCE/PCCE - الإصدار +12.5 Webex CC و Webex CCE	1,25US\$	شركة صوت الطرف الثالث على

تخزين إضافي للتسجيل

تسجيل التخزين المطلوب أعلى من المبلغ المخصص.

الأنظمة الأساسية المتوفرة	السعر	الوصف
Webex CC فقط	04.\$	تجاوز سعة تخزين التسجيل الإضافية بالجيجابايت

جميع الأسعار المعروضة أعلاه هي:

- MSRP لكل عميل في الشهر ما لم يذكر خلاف ذلك.
- للإرشادات أثناء الطلب فقط. التسعير النهائي يتوفر في CCW تشكيل.

توجد قائمة كاملة بجميع وحدات الاحتفاظ بالمخزون (SKU) والأسعار في [الملحق](#) الخاص بدليل طلب الشراء هذا. إدارة الحملة

الوصول إلى التقارير الواقعية والتاريخية، مما يتيح لك مراجعة حالة حملتك عند حدوثها والنظر إلى الوراء لمعرفة ما نجح وما لم يتم تحقيقه عبر الحملات السابقة.

الأنظمة الأساسية المتوفرة	السعر	الوصف
Webex CC فقط	تجاوز مسمى: 105.00 دولار الزيادة المتزامنة: 120.00 دولار	وكيل إدارة الحملة

جميع الأسعار المعروضة أعلاه هي:

- MSRP لكل عميل في الشهر ما لم يذكر خلاف ذلك.
- للإرشادات أثناء الطلب فقط. التسعير النهائي يتوفر في CCW تشكيل.

توجد قائمة كاملة بجميع وحدات الاحتفاظ بالمخزون (SKU) والأسعار في [الملحق](#) الخاص بدليل طلب الشراء هذا.

## صوت PSTN

توفر شبكة الهاتف المحولة العامة (PSTN) من Cisco لمركز اتصال Webex خدمات الاتصالات الصوتية بما في ذلك المكالمات الواردة المجانية، والطلب الداخلي المباشر (DID)/خدمة الرقم المحلي الواردة، والاتصالات الصادرة. يؤدي شراء خدمات الاتصالات عبر وحدات الاحتفاظ بالمخزون (SKU) من Cisco إلى تبسيط الطلب وزيادة سرعة النشر (بشكل متكرر في غضون 7 أيام).

يوفر صوت PSTN:

- سعر بسيط بمعدل ثابت للتكلفة التي يمكن توقعها مع استخدام "كل ما يمكنك تسميته"
  - عدم قياس/الإبلاغ عن استخدام PSTN
  - يلزم شراء الحزم لجميع العملاء (وليس المجموعات الفرعية)
  - لا توجد رسوم أولية أو متكررة إضافية للحصول على DIDs أو الأرقام المجانية (TFN) أو الإبلاغ عنها (قد يتم تطبيق بعض الحدود)
  - حزمتان: "كل ما يمكنك ان تدعوه"
  - الحزمة الهاتفية الأساسية: الوصول إلى الرقم المحلي الوارد + إنهاء PSTN الصادر إلى الوكيل
  - لكل عامل متزامن في الذروة شهريا
  - الحزمة 2: الوصول إلى الرقم المجاني الوارد
  - لكل ذروة للمكالمات المتزامنة (الوكيل + IVR)
- متوفر ك "التزام" + "تجاوز الحد المسموح به"
  - يمكن أن تكون الكمية الإلزامية صفرا مع كافة المبالغ الإضافية التي تم فوترتها شهريا بالمتأخرات
  - السعر الزائد أعلى 20٪ من السعر الملتمزم به

الوصف	السعر	الأنظمة الأساسية المتوفرة
رقم الصوت PSTN الوارد	15 دولارا	Webex CC فقط
حزمة PSTN Audio Toll المجانية	65 دولارا	Webex CC فقط

جميع الأسعار المعروضة أعلاه هي:

• MSRP لكل عميل في الشهر ما لم يذكر خلاف ذلك.

• للإرشادات أثناء الطلب فقط. التسعير النهائي يتوفر في CCW تشكيل.

توجد قائمة كاملة بجميع وحدات الاحتفاظ بالمخزون (SKU) والأسعار في [الملحق](#) الخاص بدليل طلب الشراء هذا.

تحسين قوة العمل بنظام (WFO Webex)

يتطلب نشر Webex WFO جهوداً لتكوين المكونات المختلفة بشكل صحيح ويتطلب جهداً في مجال الخدمات. ولهذا السبب، تتم مراجعة أوامر نظام WFO من Webex للتأكد من وجود بيان عمل مرتبط بها (SoW). يمكن للشركاء المعتمدين للحصول على خدمات Webex WFO توفير خدماتهم الخاصة. سيتعين على الشركاء الذين لا يعتمدون نظام التشغيل العالمي (WFO) من Webex شراء برنامج SoW من شريك معتمد آخر أو من Calabrio، شريك الحل الذي نوفره، لكل عملية نشر للنظام العالمي للتوجيه (WFO) يعمل بنظام التشغيل Webex. ستبقى الطلبات المقدمة من قبل الشركاء غير المعتمدين وغير المعتمدين من قبل برنامج SoW قيد الانتظار إلى أن يتم اعتمادها، أو قد يكون برنامج SoW معتمداً، مما قد يؤدي إلى عدم رضا العملاء. يمكن العثور على تفاصيل إضافية حول تحسين قوة العمل بنظام (WebEx Webex WFO) من Cisco في ورقة البيانات.

الأنظمة الأساسية المتوفرة	السعر	الوصف
جميع الأنظمة الأساسية	100 دولار	الوكيل المسمى حزمة WFO
جميع الأنظمة الأساسية	35 دولاراً	وكيل مسمى لإدارة الجودة (QM)
جميع الأنظمة الأساسية	39 US\$ 50	وكيل مسمى لإدارة القوى العاملة (WFM)
جميع الأنظمة الأساسية	50 دولاراً	الوكيل المسمى (NWFA) لتحليلات WFO
جميع الأنظمة الأساسية	60 دولاراً	تحليلات القوى العاملة (WFA) مع عميل مسمى مسمى نصياً (NWFT)
جميع الأنظمة الأساسية	5 دولارات	تسجيل المكالمات
جميع الأنظمة الأساسية	03.\$	WFO الوقت الحقيقي وتخزين الأرشيف (1 غيغابايت)

جميع الأسعار المعروضة أعلاه هي:

• MSRP لكل عميل في الشهر ما لم يذكر خلاف ذلك.

• للإرشادات أثناء الطلب فقط. التسعير النهائي يتوفر في CCW تشكيل.

توجد قائمة كاملة بجميع وحدات الاحتفاظ بالمخزون (SKU) والأسعار في [الملحق](#) الخاص بدليل طلب الشراء هذا.

## القنوات الرقمية

تمكن القنوات الرقمية المؤسسات من أتمتة وتنسيق الاتصال مع عملائها عبر القنوات الرقمية (SMS، WhatsApp، FB Messenger، وما إلى ذلك). يستمر تضمين معالجة القنوات الرقمية للعملاء كجزء من إستحقاق الوكيل الفائز. هناك مجموعة جديدة من القنوات الرقمية التي تم تمكينها بواسطة خدمة Cisco Cloud.

بالإضافة إلى القنوات الرقمية المدرجة أدناه، هناك رسوم استخدام للتفاعل التلقائي. التفاعل التلقائي هو رسم تفاعل يتم تطبيقه على كل رسالة يتم إرسالها أو استقبالها بواسطة النظام الأساسي عبر أي قناة (أي جميع الرسائل الواردة والصادرة)، يتم إجراؤه بواسطة النظام بغض النظر عن ما إذا تم البدء من خلال تدفق أو روبوت.

يتم الآن تمكين القنوات الرقمية للمنصات المحلية والمكتبية من خلال تكوين جديد في قسم "الخيارات الإضافية" في CCW من أجل CC-3-FLEX-A. الرجاء الرجوع إلى صفحات البيانات الخاصة بالنظام الأساسي للحصول على تفاصيل حول إمكانيات البريد الإلكتروني والدرشة.

الأنظمة الأساسية المتوفرة	السعر (السعر)	الوصف	قناة
جميع الأنظمة الأساسية باستثناء UCCX	تختلف الأسعار حسب نوع الرقم - رمز قصير، رمز طويل، مجاني، DLC10 معدلات المراسلة أسعار شركات الهاتف المحمول	تتيح خدمة الرسائل القصيرة (SMS) للشركات إمكانية إرسال تنبيهات وإعلامات وتذكيرات أحادية الاتجاه عبر شبكة مشغلي الأجهزة المحمولة. توفر محدود للبلدان.	قناة SMS
جميع الأنظمة الأساسية باستثناء UCCX	معدلات المراسلة	يتم تسعير رسائل البريد الإلكتروني على أساس التكلفة لكل ألف، باستخدام نموذج سعر مرتبط يحدد سعرا واحدا لكل ألف رسالة استنادا إلى العدد الإجمالي للرسائل التي يتم إرسالها كل شهر.	البريد الإلكتروني
جميع الأنظمة الأساسية باستثناء UCCX	معدلات المراسلة	تعد الإعلانات المباشرة (بما في ذلك إعلانات دفع التطبيق ودفع المستعرض) والمراسلة داخل التطبيق والدرشة المباشرة قنوات مدعومة في اتصال WebEx. يتم تحديد سعر استخدام هذه القنوات باستخدام طراز جهاز قابل للتوجيه شهريا (MAD)، مع فرض رسوم فردية لكل جهاز قابل للتوجيه شهريا كل شهر مما يسمح بإرسال رسائل غير محدودة إلى هذا الجهاز أو منه عبر قناة واحدة خلال ذلك الشهر. يتم تعريف الجهاز الشهري القابل للتوجيه على أنه جهاز فريد واحد باستخدام مجموعة أدوات تطوير برامج اتصال (WebEx SDK) (أو ما يعادلها من قصاصات التعليمات البرمجية المتوفرة) لتمكين المراسلة الفورية أو الدردشة المباشرة في تطبيق واحد. يتم حساب العدد الشهري للأجهزة القابلة للتوجيه كل شهر، مع إزالة الأجهزة غير المثبتة من العدد كل شهر.	دفع الإعلانات والدرشة المباشرة
جميع الأنظمة الأساسية باستثناء UCCX	معدلات المراسلة	يتم تحديد أسعار الرسائل عبر Facebook Messenger و Apple Messages for Business و Twitter على نموذج مستخدم نشط شهري (MAU). يتم فرض رسوم فردية لكل وحدة معالجة مركزية (MAU) كل شهر مما يسمح بإرسال رسائل غير محدودة إلى ذلك المستخدم خلال ذلك الشهر. يتم تعريف "المستخدم النشط الشهري" كمستخدم واحد باستخدام قناة مراسلة فردية أو تطبيق واحد على جهاز واحد خلال شهر معين. يتم حساب إجمالي المستخدمين النشطين شهريا بشكل منفصل عبر كل قناة أو تطبيق	Facebook Messenger و Apple Messages for Business و Twitter
جميع الأنظمة الأساسية باستثناء UCCX	تختلف الأسعار حسب نوع الرسالة - الوارد والصادر رقم (أرقام) الهاتف المسجل - الرقم المسجل لحساب WhatsApp التجاري. بدء المستخدم لرسوم المرور، بدء العمل	يتم تسعير المراسلة عبر WhatsApp على أساس كل رسالة، مع تطبيق رسوم لكل رسالة صادرة يتم إرسالها (لا يتم تطبيق رسوم لكل رسالة على الرسائل الواردة). تتطلب المراسلة عبر WhatsApp إنشاء حساب WhatsApp Business ورقم هاتف عمل صالح مقترن بالحساب.	تطبيق واتس

جميع الأسعار المعروضة أعلاه هي:

- MSRP لكل عميل في الشهر ما لم يذكر خلاف ذلك.
- للإرشادات أثناء الطلب فقط. التسعير النهائي يتوفر في CCW تشكيل.

توجد قائمة كاملة بجميع وحدات الاحتفاظ بالمخزون (SKU) والأسعار في [الملحق](#) الخاص بدليل طلب الشراء هذا.

## تفاصيل النشر

### تحديد عدد العوامل المتزامنة

- حدد عدد "الوكلاء المتزامنين" الذين سيستفيدون من العرض. حدد المزيج الذي يتطلبه العميل من المنتج.

### تحديد عدد المشرف

- تحديد عدد المشرفين المتزامنين المطلوبين. قم بإضافة عدد المشرف إلى عدد وكلاء المكافأة المتزامن المطلوب.

### تحديد إستراتيجية نموذج الشراء

- تحديد نموذج الشراء الذي سيكون جزءا من هذه الاتفاقية، إما الوكيل المتزامن أو الوكيل المسمى.

### ألف - موجز إستراتيجية النشر

- أدخل عدد السنوات المتوقعة لنشر/مدة المدة (1-5 سنوات) وتاريخ البدء المتوقع المطلوب.
- تحديد مزيج النشر من مجموعة النظراء وتلك المحلية.
- تحديد المزيج المثالي من الوكلاء القياسيين والأكبارا. وعادة ما تتراوح نسبة العملاء المميزين من 10% إلى 20% من إجمالي عدد العملاء.

## إرسال ضمان إلى طلب الجودة (A2Q)

- إرسال طلب مراجعة A2Q قبل إنشاء تكوين الأمر. يؤكد A2Q نطاق مركز الاتصال، الذي يقوم بإعلام متطلبات تكوين الأمر.
- يجب إكمال A2Q قبل الحصول على الوصول الأولي إلى المنتجات (التصميم الأولي) وخلال المصطلح (تغييرات التصميم) لجميع Webex Contact Center و Webex Enterprise و UCCE و PCCE والطلبات. يمكنك إرسال طلب مراجعة A2Q عبر بوابة A2Q. لمزيد من المعلومات حول عملية A2Q، يرجى الرجوع إلى صفحات المجتمع لمركز اتصال WebEx و WebEx Contact Center Enterprise والمطلي.

## عدد عوامل مركز الاتصال

بالنسبة لكل نظام أساسي، من المهم تحديد الوكيل المتزامن ونوع الوكيل ونوع المشرف الصحيح للعمل.

يعني "العمل المتزامن" الحد الأقصى لكمية مستخدم مركز الاتصال الذين قاموا بتسجيل الدخول في الوقت نفسه لاستخدام برنامج أو خدمات مركز الاتصال للخطة المرنة للعمل الجماعي.

يعني "الوكيل المسمى" مستخدم مركز الاتصال الفريد الذي يقوم بتسجيل الدخول في أي شهر محدد لاستخدام خدمات مركز اتصال Webex.

ولن ينطبق الائتمان المتبقي من نظام الضمان الاجتماعي ونظام الضمان الاجتماعي و"الائتمانات الأخرى" إلا على الفترة الأولية.

## تقدير CCW

المجموعة التالية من لقطات الشاشة تمشي بك خلال عملية إنشاء تقدير في CCW لمركز اتصال Cisco Collaboration Flex 3.0.

## قائمة مكونات الصنف (BOM)

يجب إنشاء قائمة مكونات الصنف للخطة المرنة للعمل الجماعي ل Cisco من خلال إنشاء تقدير في CCW. توفر الخطة المرنة للعمل الجماعي تجربة بيع موجهة وتتضمن جميع خيارات نموذج النشر والنظام الأساسي ونوع البرنامج تحت وحدة احتفاظ بالمخزون (SKU) واحدة عالية المستوى. مع تحديد الخيارات، سيتم تكوين الأسئلة بشكل ديناميكي نتيجة للخيار السابق أو تم تحديد الميزة. إذا كان أحد الخيارات محددًا بشكل غير ضروري، فهناك تحديدات مثل "لا يوجد [اسم ميزة] مطلوب" للرجوع عن أحد الخيارات أو إدخال صفر في إجمالي كمية العامل المطلوبة.

أقول أتو

أدخل نظام التشغيل ATO عالي المستوى بالكامل: Cc-3-Flex-A في مكون النظام ثم حدد إضافة.

Set preferences for this estimate ▾

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

## طريقة العرض الافتراضية

- هذه هي طريقة العرض الافتراضية لتكوين CC-3-FLEX-A
- انقر فوق رمز التحرير الموجود بجوار "البند والفوترة المطلوبة". يوصى بهذا الإجراء كإجراء أول لك.

Flex 3.0 for Contact Center  
A-FLEX-3-CC NEW

0.00 Cancel Verify & Save

Subscription USD 0.00 Service USD 0.00

Webex Contact Center  
Webex Contact Center Enterprise  
Unified Contact Center Enterprise  
Packaged Contact Center Enterprise  
Unified Contact Center Express  
Additional Options

Terms and Billing

Requested Start Date  
08-May-2022

Requested For  
12 Months from 08-May-2022 to 07-May-2023

Automatically Renews For  
12 Months on 08-May-2023

Billing Frequency  
Monthly Billing

## البنود والفوترة

1. يجب أن يكون تاريخ البدء المطلوب في غضون 90 يوما من إرسال الطلب.
2. تتمثل نماذج الفوترة المتوفرة في الدفع المسبق والفوترة الشهرية والسنوية. إذا كان الدفع المسبق محددًا، فإنه ينطبق على المصطلح الأولي فقط.
3. وفي هذا الوقت، فإن مدة التجديد الوحيدة المتاحة هي 12 شهرًا.
4. للحصول على معلومات حول كيفية الإنهاء المشترك لترتيب "الخطة المرنة للعمل الجماعي" باستخدام اشتراك آخر، يرجى الرجوع إلى الأسئلة المتداولة حول 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

Auto Renewal  
 On

Automatically Renews For  
12 Months on 15-May-2022  
Enter any whole month value from 0-12

Requested Start Date  
15 May 2021  
Enter a date between 12-May-2021 & 09-Aug-2021.

Billing Frequency ⓘ  
Monthly Billing  
▼

End Date  
 Effective For 12 Months  
Enter whole month count from 1 to 60

Co-Term to an End Date ⓘ

← Select the desired billing frequency

← Select the desired term length

← If Co-term is required, enter the customers desired end date

## مركز اتصال Webex المسمى للسحابة

### Cloud Webex Contact Center Options 2 Added

#### Webex Contact Center Cloud Options 2 Added

Webex Contact Center (WxCC) Agents	<input type="checkbox"/> Concurrent
	<input checked="" type="checkbox"/> Named
WxCC - Named - Premium Committed Quantity	Qty
WxCC - Named - Standard Committed Quantity	Qty
IVR Ports	Qty

← Make selection between Concurrent and Named Agents. Note: Mixing is not allowed.

← Enter desired Premium and/or Standard quantity.

← Enter desired IVR Ports

#### WxCC Addons

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

Select Optional Addons

ons-Add و Cloud Concurrent Webex Contact Center Enterprise

مركز الاتصال الداخلي

- خيارات مركز الاتصال المحلي هي: Unified Contact Center Enterprise، Packaged Contact Center Enterprise، Unified Contact Center Express.
- لا يتوفر تجاوز الحد الأقصى لمركز الاتصال المحلي في هذا الوقت.
- قد يتم تطبيق بعض قواعد التكوين التي لم يتم تحديدها في دليل الطلب هذا. أستخدم الإرشادات المتوفرة في رسائل خطأ CCW لتصحيح التكوين الخاص بك.
- الإصدارات المتوفرة للشحن ستكون الإصدارات الحالية. بالنسبة للعملاء الحاليين، الذين يقومون بتشغيل الإصدارات الأقدم، يجب عليهم طلب إصدار حالي وطلب إستثناء للحصول على مفاتيح تنشيط المنتج (PAK) المناسبة ومفاتيح الترخيص.

**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	

**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	

Webex Contact Center	▼
Webex Contact Center Enterprise	▼
Unified Contact Center Enterprise	▼
Packaged Contact Center Enterprise	▼
Unified Contact Center Express	▼
<b>Additional Options</b> ▲	
<b>Additional Options</b>	
Platform Addons	<input type="checkbox"/> Google CCAI <input type="checkbox"/> Webex Workforce Optimization (WFO) <input type="checkbox"/> Webex Connect Premium Uncommitted

تلبية الطلب

سيحصل العملاء المحليون الحاليون على دعم Cisco TAC لمدة 18 شهرا على التراخيص المحلية الحالية الخاصة بهم.

عقد دعم الخطة المرنة للعمل الجماعي Cisco Collaboration Flex Plan 3.0

وعند إغلاق الطلب، سينشأ عقد الدعم الجديد في إتفاقية الأسلحة التقليدية. يمكنك الحصول على رقم العقد الجديد من خلال الخطوات التالية:

1. قم بتسجيل الدخول إلى CCW باستخدام بيانات الاعتماد الخاصة بك على موقع Cisco.com وابحث عن معرف أمر ويب للخطة المرنة للعمل الجماعي.
  2. انقر فوق الارتباط "طلبات الشراء" في التنقل الأسير، ثم انقر فوق الارتباط "معرف أمر الويب" لفتح الأمر.
  3. انقر فوق علامة التبويب "عناصر"، ثم تحقق في ملخص حالة البند من أن حالة الأمر "مغلق".
  4. تحت قائمة عناصر السطر، انقر فوق "+" لتوسيع وحدة الاحتفاظ بالمخزون (SKU) للمستوى الأعلى. حدد موقع وحدة الاحتفاظ بالمخزون (SKU) لدعم الخدمات (مثل BAS-SUPT-Flex-SVS). سيتم إدراج العقد ضمن وحدة حفظ المخزون.
- إضافة رقم العقد الجديد إلى ملفات تعريف Cisco.com ID لأولئك الذين قد يتصلون ب Cisco للحصول على الدعم.



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.

ملخص عرضي

- بعد إكمال التكوين، ستظهر المكونات التي تم تسعيرها معا في قسم "العناصر التي تم تسعيرها" في ملخص التكوين. ويتضمن ذلك تجاوز الحد المسموح به، والذي يتم تضمينه تلقائيا لجميع عملاء WebEx Contact Center، والوظائف الإضافية ل Webex Contact Center باستثناء وحدات التخزين الإضافية للتسجيل. الحوافز والخصومات والائتمانات (تسويات الشراء)
- بمجرد اكتمال التقدير، يمكنك إما (1) إنشاء عرض أسعار؛ أو (2) إنشاء صفقة في CCW. سيقوم "إنشاء عرض أسعار" بتطبيق أي خصومات ترويجية على الدفع متوفرة لعناصر بنود الخطة المرنة للعمل الجماعي من scoCi. سيبيح "إنشاء صفقة" للشريك إختيار الحوافز، مثل الصيد (برنامج حوافز الفرصة [OIP]) أو تكوين الفرق (OIP). ويمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات عن الحملات الترويجية والحوافز على الموقع [www.cisco.com/go/sparkpartnerpricing/](https://www.cisco.com/go/sparkpartnerpricing/). ويمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات عن الصيد أو تكوين الفرق على الموقع <https://www.cisco.com/go/incentives>.
- ويمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات عن الاقتباس في إتفاقية الأسلحة التقليدية واختيار الحوافز والخصومات غير القياسية والأرصدة على الموقع <https://forums.cisco.com/OperationsExchange/s/training>

---

ترحيل الشبكة السحابية للمؤسسات لمركز اتصال ebex / WebexW

سيحصل العملاء المحليون الحاليون على دعم Cisco TAC لمدة 18 شهرا على التراخيص المحلية الحالية الخاصة بهم. ويتوفر هذا الدعم من خلال تضمين A-  
CC-P-FLEX مع جميع أوامر مراكز الاتصال من Webex

خدمات الدعم الفني ل Cisco terFlex Plan WebEx Contact Cen هو عرض دعم ما بعد التنفيذ لاشتراكات برامج Cisco

- الدعم الأساسي: يتوفر الدعم الأساسي فقط للشركاء المعتمدين من مركز الاتصال عبر شبكة WebEx وسيتضمن دعماً عبر الهاتف على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع مع وقت استجابة يبلغ 60 دقيقة، فضلاً عن مركز المساعدة الفنية (TAC) من Cisco لحل المشكلات، والوصول إلى قاعدة المعارف، وتحديثات البرامج وترقيتها.
- دعم الحلول: يتضمن ميزات الدعم الأساسية؛ دعم عبر الهاتف على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع مع وقت استجابة يبلغ 30 دقيقة؛ فريق دعم متخصص؛ تنسيق دعم عدة موردين؛ وتحركات مركز الاتصال عبر Webex وإضافاته وتغييراته وحذفه (MACD) للتوجيه والدعم الاستشاريين. متوفر للشركاء المعتمدين من مركز اتصال Webex والشركاء المعتمدين من غير مركز اتصال WebEx. اختياري للشركاء المعتمدين، كما هو إلزامي لعمليات النشر التي لا تتعلق ب rWebEx Contact Cente.
- خدمة الدعم Premium: تتضمن ميزات دعم الحلول؛ دعم عبر الهاتف على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع مع وقت استجابة يبلغ 15 دقيقة؛ خبراء فنيون من Cisco مخصصون لتعزيز فريق تقنية المعلومات لديك؛ تجربة دعم مخصصة لتقليل حالات انقطاع العمل إلى الحد الأدنى؛ التصعيد وإدارة الحوادث؛ مساعدة وإرشادات للتمكين التقني؛ مراجعات الأعمال والاستعراضات التقنية وتحركات مركز اتصال Webex وإضافته وتغييره وحذفه (MAC) والإرشاد والدعم الاستشاريان.

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.

- يتم تضمين الدعم الأساسي في اشتراك مركز اتصال الخطة المرنة. لا يتطلب الأمر أية رسوم إضافية ل "الدعم الأساسي" مع الاشتراك في البرامج. لا يتوفر الدعم الأساسي لشركاء مركز اتصال WebEx غير المعتمدين.
- يتوفر دعم الحلول والدعم الفائق مقابل رسوم إضافية. يتم فرض الحدود الدنيا للاستحقاق للشراء من خلال مراجعة أوامر الشراء والاحتفاظ بالتوافق؛ راجع قائمة وحدات الاحتفاظ بالمخزون (SKU) للأسعار. راجع وصف الخدمة للحصول على مزيد من المعلومات حول دعم برامج Cisco. دعم الحلول إلزامي كمستوى إدخال لأوامر الشركاء من مركز الاتصال WebEx غير المصدق عليها.
- دعم الحلول هو الخيار الافتراضي الذي يتم تضمينه في وقت الطلب. إذا كنت شريكاً متخصصاً، فستحتاج إلى الانتقال إلى علامة التبويب "الخدمة" والتبديل إلى الدعم الأساسي.

## الميزات الرئيسية المضمنة في خيارات الدعم الفني

دعم فائق	دعم الطول	دعم أساسي	الميزات الرئيسية
نعم	نعم	نعم	تحديثات البرامج وقاعدة المعارف والاستبدال المتقدم للأجهزة
-	-	نعم	مركز المساعدة التقنية (TAC) من Cisco لمعالجة الحوادث
نعم	نعم	-	فريق مخصص لدعم الطول
نعم	نعم	-	تنسيق دعم بائعين متعددين
نعم	-	-	المرجعة الشهرية للأعمال والاستعراض الفني
نعم	-	-	إستشارات العمل الشهرية من الخبراء
نعم	-	-	تقديم المساعدة والتوجيه من أجل تمكين دورة الحياة
نعم	-	-	خبراء Cisco التقنيين المعينون كمستشارين موثوق بهم
نعم	-	-	إدارة التصعيد للخطوة 1 و 2
نعم	نعم	-	توجيه MACD (محدود)*
نعم	-	-	إرشادات MACD (متقدمة)*

\* تتوفر إرشادات MACD فقط لمركز اتصال Webex وهي غير متوفرة لخيارات النشر على الخادم التمهيدي أو على مستوى المؤسسة.

## وثائق عرض مركز الاتصال Cisco Collaboration Flex 3.0

تتحكم المستندات التالية في شروط الخدمة واتفاقيات الترخيص الخاصة بالعملاء والشركاء لكل من الخدمات أو التراخيص والميزات المضمنة والحدود. انقر فوق عنوان المستند للتنزيل.

الوصف	نموذج الوكيل	مستمع	مستند
الأحكام والشروط الخاصة بالعميل النهائي لجميع Cisco SaaS والبرامج المحلية بما في ذلك خدمات مركز الاتصال السحابي.	مترامن	العميل، الشريك	<a href="#">اتفاقية ترخيص المستخدم النهائي</a>
يوفر المصطلحات الإضافية الخاصة بمركز الاتصال الخاص بالخطوة المرنة للعمل الجماعي Collaboration Flex Plan Contact Center.	مترامن	العميل، الشريك	<a href="#">وصف عرض مركز اتصال الخطوة المرنة للعمل الجماعي Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center</a>
يوفر الشروط التكميلية الخاصة بـ WebEx Contact Center عند شرائه كعرض مستقل.	مترامن/مسمى	العميل، الشريك	<a href="#">الاتفاقية التكميلية لترخيص المستخدم النهائي (EULA) - وصف عرض مركز الاتصال WebEx من Cisco</a>
يجب أن يوافق الشريك على بنود وشروط البرنامج هذه للمشاركة في البرنامج.	مترامن	شريك	<a href="#">بنود وشروط برنامج إعادة بيع الإنترنت في البرامج كخدمة</a>
البنود والشروط الخاصة بالشركاء الذين يقومون بالتجارة في الوكلاء الدائمين ونقل عملاتهم إلى مركز اتصال Collaboration Flex Plan Migration Software.	مترامن	شريك	<a href="#">أحكام وشروط برنامج تحويل الخطوة المرنة للعمل الجماعي Cisco Collaboration Flex Plan Migration Software</a>
يوفر معلومات فنية حول هذا العرض.	مترامن	العميل، الشريك	ورقة بيانات مركز الاتصال Collaboration Flex 3.0

موارد إضافية

للحصول على المزيد من المساعدة، أستخدم الموارد التالية.

الموقع	مستند
<a href="https://www.cisco.com/c/en/us/services/technical/software">cs.co/flexplan</a>	الخطة المرنة للعمل الجماعي Cisco Collaboration Flex Plan on Sales Connect: موقع واحد لجميع المواد الإضافية للخطة المرنة وموارد البيع الخاصة بك
<a href="https://www.cisco.com/c/en/us/services/technical/software">swss.html-service-support-https://www.cisco.com/c/en/us/services/technical/software</a>	دعم البرامج
فتح حالة دعم <a href="#">هنا</a>	دعم Cisco التقني
<a href="https://www.cisco.com/c/dam/en/us/products/se/2017/5/Collateral/SoftwareOrderGuide.pdf-External">-tSupport-https://www.cisco.com/c/dam/en/us/products/se/2017/5/Collateral/SoftwareOrderGuide.pdf-External</a>	دليل طلب الدعم من Cisco
<a href="#">تعليمات التعاون من Cisco</a>	التنزيلات والمجتمع
<a href="https://www.cisco.com/go/swss">https://www.cisco.com/go/swss</a>	محتوى دعم خدمات Cisco المحسن/الممتاز
<a href="#">Sales Connect</a> lex Plan onCisco Collaboration F الخطة المرنة للعمل الجماعي	الخطة المرنة للعمل الجماعي Cisco Collaboration Flex Plan - دليل التلميحات السريعة خدمة نقل قيمة الخطة المرنة والحسابات الذكية/الحسابات الافتراضية ومنح التراخيص والتدريب عليها

## الملحق

وحدات الاحتفاظ بالمخزون (SKU) الخاصة بمركز الاتصال Collaboration Flex 3.0

للحصول على قائمة كاملة بوحدات الاحتفاظ بالمخزون (SKU) الخاصة بمراكز الاتصال المعنية بالخطة المرنة للعمل الجماعي والأسعار، راجع [قائمة وحدات الاحتفاظ بالمخزون \(SKU\)](#) لدينا.

يتم توفير الأسعار والكميات للمرجع فقط. CCW وأداة تسعير Cisco هما السلطة النهائية في أسعار القائمة.

تعليمات إعداد مركز اتصال Webex

تم تصميم هذا القسم لمساعدة فرق حساب Cisco وشركاء Cisco® المؤهلين عرض الأسعار وطلب المساعدة لإعداد مركز الاتصال عبر WebEx.

تتضمن تعليمات إعداد Webex لمركز اتصال WebEx نطاق تنفيذ قويا لضمان أن العميل على استعداد كامل لتنفيذ ما عليه من أعمال. وتتضمن الوظائف المطلوبة تنشيط العميل وتدريب الوكيل/المشرف وإعداد التقارير/المحاكاة الافتراضية بمجرد إخراج الجهاز من عيونه وعمليات دمج برامج إدارة العلاقات مع العملاء (CRM) القياسية وتدفقات البرامج النصية وجلسات نقل المعرفة وأحداث قطع الغيار المتعددة وفقا للحجم ودعم ما بعد البث المباشر والمحادثة وتهيئة البريد الإلكتروني للعملاء متوسطي وكبيرين.

الشريك المتخصص لـ Center Webex Contact

الوصف	السعر	العتبة	الزامي / اختياري
خدمات تنفيذ الشركاء	غير متوفر	غير متوفر	يتم توفيره بواسطة الشريك
دعم أساسي	0.00\$	غير متوفر	اختياري
دعم الطول	10% (سعر قائمة المنتجات)	غير متوفر	إلزامي (مستوى الإدخال)
دعم فائق	25% (سعر قائمة المنتجات)	غير متوفر	اختياري
تعليمات إعداد Webex	51 000US\$	ما يصل إلى 50 وكيل (small-x)	اختياري
	91 000US\$	ما يصل إلى 125 عميل (صغير)	
	127 000US\$	ما يصل إلى 250 وكيل (متوسط)	
	191 000US\$	ما يصل إلى 400 عميل (كبير)	

مساعدة الإعداد على تصميم مخصص مطلوب لأكثر من 400 عميل  
شريك متخصص من خارج WebEx لمركز الاتصال

الوصف	السعر	العتبة	الزامي / اختياري
تعليمات إعداد Webex	51 000US\$	ما يصل إلى 50 وكبلا (small-x)	الزامي
	91 000US\$	ما يصل إلى 125 عميل (صغير)	
	127 000US\$	ما يصل إلى 250 وكبلا (متوسط)	
	191 000US\$	ما يصل إلى 400 عميل (كبير)	
دعم الحلول	10% (سعر قائمة المنتجات)	غير متوفر	الزامي (مستوى الإدخال)
دعم فائق	25% (سعر قائمة المنتجات)	غير متوفر	اختياري

مساعدة إعداد Webex على تصميم مخصص مطلوب لأكثر من 400 عميل  
الدعم الأساسي غير متوفر للشركاء المعتمدين من مركز الاتصال بخلاف Webex  
خيارات مساعدة إعداد Webex

الوصف	السعر	الوصف
برامج IVR الإضافية للترددات المتعددة للطنين المزدوج (DTMF)	18 000US\$	حزمة واحدة من 10 برامج نصية
تجاوز الأحداث الإضافية	15 000US\$	يتضمن حدث الترحيل اكتشاف الموقع والاستعداد له وتدريب الوكيل/المشرف الافتراضي للنظام وقطع الاتصال ونقل المعرفة ودعم التنفيذ اللاحق
الوكيل الإضافي فقط عند الوصول إلى الجهاز وتنشيطه	9 000US\$	حزمة عميل 50 x
خدمات التدريب الإضافية	15 000US\$	تدريب محلل وتدريب إداري على الفوص العميق
وحدات DIPS الإضافية لقاعدة البيانات	18 000US\$	(يقصر على قاعدة بيانات واحدة، حتى 5 مكالمات واجهة برمجة تطبيقات REST/خدمة الويب التالية

مساعدة إعداد Webex على التصميم المخصص

بالنسبة للعملاء الذين يتوفر لديهم أكثر من 400 عميل، يلزم توفر تصميم مخصص. يسرد هذا الجدول الوظائف الإضافية المتوفرة. يتطلب تحديد الأسعار مزيداً من الاكتشاف. بالنسبة للتسعير المخصص والإقتباس، اتصل بجهة الاتصال الإقليمية التابعة لـ (BDM CX Business Development Manager).

الوصف	الحزمة / الوظيفة الإضافية
تعليمات إعداد Webex (أكثر من 400 عميل)	حزمة كبيرة جداً
خدمات إضافية لمكتب إدارة البرامج (موصى به لعمليات الترحيل العالمية الكبيرة والمعقدة)	الأداة الإضافية
خطة الطلب المتقدمة، ومكون الصوت الخاص بمعدات أماكن عمل العملاء (CPE) (CUBE، أجهزة كمبيوتر سطح المكتب الوكيل، نقاط النهاية وما إلى ذلك)	الأداة الإضافية
التخصيصات	الأداة الإضافية

الوصف	الحزمة / الوظيفة الإضافية
(تدفقات المكالمات المخصصة، خدمات الويب، التقارير المخصصة، سطح مكتب CRM (غير قياسي)	
خدمات التبني (خدمات التدريب والتبني المتقدمة للوكيل/المشرف)	الأداة الإضافية
الخدمات في الموقع (بما في ذلك السفر والمصروفات [T&E])	الأداة الإضافية
النشر عبر مناطق متعددة في Webex Contact Center - الدعم الاستشاري	الأداة الإضافية
دعم مركز الاتصال بخلاف Webex لتخصيص CRM و/أو CRM	الأداة الإضافية
WFO (تحسين القوى العاملة)	الأداة الإضافية
صادر	الأداة الإضافية
جوجل تسمي	الأداة الإضافية
القنوات الرقمية	الأداة الإضافية

### حزم تعليمات إعداد Webex

الميزات الرئيسية لحزمة مساعدة إعداد Webex*	small-X	صغيرة	الوسيط	كبير	كبير-X
تدفقات مكالمات التطبيق (المستندة إلى DTMF IVR)	ما يصل إلى 4 برامج نصية	ما يصل إلى 10 برامج نصية	ما يصل إلى 20 برنامجا نصيا	ما يصل إلى 30 برنامجا نصيا	ما يصل إلى 50 برنامجا نصيا
ال دردشة والبريد الإلكتروني - الإعداد والتكوين	None	None	ما يصل إلى 5 دردشة و قوائم انتظار البريد الإلكتروني	ما يصل إلى 10 دردشة و قوائم انتظار البريد الإلكتروني	ما يصل إلى 20 دردشة و قوائم انتظار البريد الإلكتروني

الميزات الرئيسية لحزمة مساعدة إعداد Webex*	small-X	صغيرة	الوسيلة	كبير	كبير-X
تسجيل دخول الوكيل وتنشيطه	ما يصل إلى 50 وكيلا	ما يصل إلى 125 وكيلا	ما يصل إلى 250 وكيلا	ما يصل إلى 400 عميل	قوائم انتظار البريد الإلكتروني
أحداث القطع	ما يصل إلى حدث واحد	ما يصل إلى حدثين	ما يصل إلى 3 أحداث	ما يصل إلى 4 أحداث	ما يصل إلى 1000 عميل
دعم ما بعد النقل المباشر	نعم	نعم	نعم	نعم	كبير-X

\* تتوفر "مساعدة إعداد Webex" فقط لمركز اتصال Webex وهي غير متوفرة لخيارات النشر "على الخادم" أو على مستوى المؤسسات.

الميزات الأساسية للمساعدة في إعداد Webex المضمنة في جميع الحزم

الاكتشاف وجمع البيانات
تمائل الميزات والثغرات/التوصيات
إعداد Webex CC وتكوينه، إستطلاع ما بعد المكالمات
دمج CRM القياسي (وظائف OOB)
تسجيل دخول الوكيل وتنشيطه
الوكيل الأساسي/المشرف، الإبلاغ عن التدريب
تقديم التقارير والتصور بمجرد إخراج الجهاز من عبوته
عمليات تكوين التسجيل/المراقبة خارج المكتب
الاختبار والتحقق
نقل المعرفة وتسليمها
إدارة مشروع Webex Contact Center

تعليمات إعداد مركز اتصال Webex

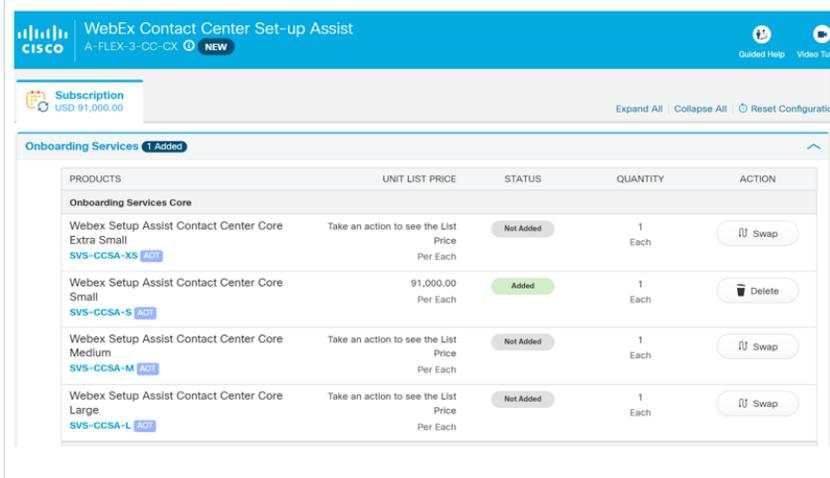
لطلب مساعدة إعداد Webex، أدخل حركة مرور البيانات عالية المستوى بالكامل: **CX-CC-3-FLEX-A** في مكون البيانات، ثم حدد إضافة.

**Set preferences for this estimate** ✓

A-FLEX-3-CC-CX	1	<b>Add</b>
----------------	---	------------

حزمة المساعدة لإعداد مركز اتصال Webex وإضافة خيارات

استنادا إلى الحد الأقصى لعدد البرامج، حدد حزمة تعليمات إعداد WebEx



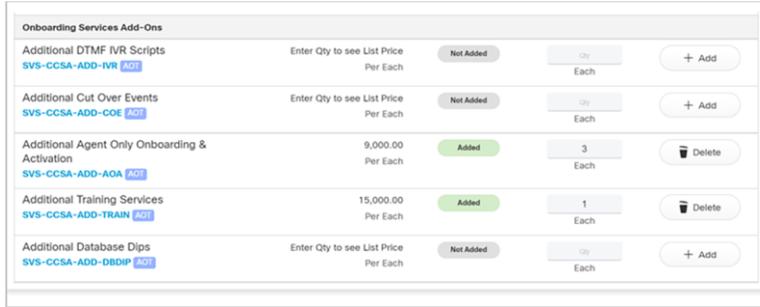
The screenshot shows the 'WebEx Contact Center Set-up Assist' interface. The 'Onboarding Services' section is expanded, showing a table with columns: PRODUCTS, UNIT LIST PRICE, STATUS, QUANTITY, and ACTION. The table lists four service packages: Extra Small, Small, Medium, and Large. The 'Small' package is currently 'Added' and has a quantity of 1. A red arrow points to the 'Delete' button for the 'Small' package. To the right of the table, there is a text box with the following content:

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.

حدد "مساعدة إعداد Webex" إضافة إلى الخيارات المطلوبة (يسمح بتحديد متعدد)



The screenshot shows the 'Onboarding Services Add-Ons' section. It contains a table with columns: PRODUCTS, UNIT LIST PRICE, STATUS, QUANTITY, and ACTION. The table lists five add-on services: Additional DTMF IVR Scripts, Additional Cut Over Events, Additional Agent Only Onboarding & Activation, Additional Training Services, and Additional Database Dips. The 'Additional Agent Only Onboarding & Activation' service is currently 'Added' and has a quantity of 3. A red arrow points to the 'Delete' button for this service. To the right of the table, there is a text box with the following content:

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.

إذا كان لدى العميل متطلبات إضافية لا تغطيها هذه الخدمة، أو إذا كان لديه أكثر من 1000 عميل، فإن خدمة التخطيط والتصميم والتنفيذ الخاصة بالعمليات المتقدمة (T-AS) أو خدمة PDI الخاصة بعميل SOW يمكن أن تكمل هذه الخدمة أو تحل محلها.

بالنسبة للتسعير المخصص والإقتباس، اتصل بجهة الاتصال الإقليمية التابعة لـ (BDM) (CX Business Development Manager).

خيارات تاريخ البدء والطول والفوترة المطلوبة:

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="color: #0070c0;">ⓘ</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="color: #0070c0;">ⓘ</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.

بعد اكتمال التكوين وحجز أمر مساعدة إعداد مركز اتصال WebEx، سيتم تعليق الأمر لتأكيد النطاق والحجم والجدول الزمني للتنفيذ.

**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)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت  
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد ىوتحم مء دقتل ةر شبل او  
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب  
Cisco ةللخت. فرتحم مچرت مء مء دقء ةللأل ةل فارتحال ةمچرتل عم لاعل او  
ىل إلمءءء ءوچرلاب ةصوء و تاملرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco  
Systems (رفوتم طبارل) ةل صأل ةل ءل ءن إل دن تسمل