

# Cisco Collaboration Contact Center 3.0

Februar 2023

---

# Inhalt

[UPDATE THE TABLE]	3
[UPDATE THE TABLE]	3
[UPDATE THE TABLE]	14
[UPDATE THE TABLE]	16
[UPDATE THE TABLE]	16
[UPDATE THE TABLE]	21
[UPDATE THE TABLE]	24
[UPDATE THE TABLE]	24
[UPDATE THE TABLE]	24

---

## Einleitung

### **Zweck dieses Leitfadens**

Diese Bestellanleitung wurde entwickelt, um Cisco Account Teams und qualifizierte Cisco® Partner bei der Angebotserstellung und Bestellung von Flex 3.0 Contact Center zu unterstützen.

Mithilfe dieses Leitfadens und des Begleitmaterials werden Sie:

- Kenntnis des Flex 3.0 Contact Center-Angebots
- Verständnis der enthaltenen Komponenten für jeden Service entsprechend dem jeweiligen Bereitstellungsmodell
- Informationen zum Angebotserstellungs- und Bestellprozess
- Kenntnis der Ihnen zur Verfügung stehenden Ressourcen

Eine umfassende Liste aller enthaltenen Funktionen, Services und Berechtigungen ist in den Datenblättern für das jeweilige Service- und Kaufmodell enthalten. Die Nutzungsbedingungen sind in den jeweiligen Lizenz- oder Servicebestimmungen festgelegt. Eine vollständige Liste der anwendbaren Bedingungen und Vereinbarungen finden Sie im Abschnitt [Angebotsdokumentation](#) dieses Leitfadens.

### **Zielgruppe**

Diese Bestellanleitung richtet sich an Cisco Vertriebsteam und Partner, die für den Verkauf des Collaboration Flex Plan zugelassen wurden. Partner müssen zum Verkauf dieses Angebots berechtigt sein und die Geschäftsbedingungen des Collaboration Flex Plan akzeptiert haben.

Sie sollten mit der Cisco Commerce Workspace (CCW) Annuity-Plattform vertraut sein. Sie sollten die Schulung zu SaaS-Abonnements (Software as a Service) im Rahmen der SaaS-Abonnementweiterverkaufszertifizierung Ihres Unternehmens absolviert haben.

### **Angebotsübersicht**

Der Cisco Collaboration Flex Plan ist ein Abonnement, über das Sie auf die Collaboration-Services und -Software von Cisco zugreifen können. So können Ihre Kunden während des Abonnements Bereitstellungsmodelle je nach ihren Anforderungen kombinieren. Eine Vereinbarung umfasst Software, Funktionen, Services und technischen Support.

#### **Bereitstellungsmodelle und Plattformen**

Kunden können wählen, ob sie Produkte vor Ort oder in der Cisco Cloud bereitstellen möchten. Kunden können auch die Plattform auswählen, die ihren Anforderungen am besten entspricht. Bereitstellungsmodelle und -plattformen können entweder einzeln oder nach Belieben in einem Abonnement ausgewählt werden.

#### **Kaufmodell und Agententypen**

Collaboration Flex Plan bietet ein Modell für den gleichzeitigen Kauf von Agenten mit Standard- und Premium-Agententypen für das Produkt. Supervisoren für alle Plattformen erfordern einen Premium Agent-Typ.

Contact Center verwenden für den Einkauf die Agentenzahl, daher wird die Kennzahl "Concurrent Agents" oder "Named Agents" lauten. Der benannte Agent ist nur für WebEx Contact Center verfügbar. Zu den Agententypen gehören Standard und Premium. Sie haben die Möglichkeit, sowohl Standard als auch Premium zu wählen.

Vollständige Informationen zu Bereitstellungsmodellen, Plattformen, Kaufmodell und Agententypen finden Sie im Datenblatt zu Cisco Collaboration Flex Plan 3.0 Contact Center. Eine vollständige Liste aller SKUs und Preise finden Sie im [Anhang](#) dieser Bestellanleitung.

### WebEx Contact Center

WebEx Contact Center ist eine Cloud-Bereitlungsoption, mit der der Kunde Contact Center-Services nutzen kann, die in der Cisco Cloud gehostet werden.

Kunden können die Agententypen auswählen, die ihren Anforderungen am besten entsprechen. Zu den Agententypen gehören Standard und Premium. Der Standard bietet grundlegende Contact Center-Funktionen, Chat und E-Mail. Premium umfasst dasselbe Plus-Paket, Social-Media-Kanäle wie SMS und Facebook Messenger, ausgehende progressive Anrufe und Supervisor-Funktionen.

Vollständige Informationen zu WebEx Contact Center und den Agententypen finden Sie im Flex Plan Contact Center-[Datenblatt](#).

### WebEx Contact Center - Listenpreis

Plattform	SKU-Typ	Listenpreis
WebEx Contact Center	Standardname	85 USD
	Premium - Benannt	130 USD
	Zusätzlicher Interactive Voice Response (IVR)-Port	70 USD
	Standard gleichzeitig	115 USD
	Premium gleichzeitig	170 USD
	Zusätzlicher IVR-Port	70 USD

\*Alle aufgeführten Preise sind in USD.

### WebEx Contact Center Enterprise

WebEx Contact Center Enterprise ist eine einheitliche Cloud-Bereitlungsoption mit mehreren Kanälen, über die der Kunde Contact Center-Services nutzen kann, die in der Cisco Cloud gehostet werden.

Kunden können die Agententypen auswählen, die ihren Anforderungen am besten entsprechen. Zu den Agententypen gehören Standard und Premium. Standard bietet grundlegende Contact Center-Funktionen. Premium beinhaltet dasselbe, plus E-Mail, Chat, Social Media-Kanäle wie SMS und Facebook Messenger sowie ausgehende, vorausschauende und progressive Wählfunktionen. Supervisoren erfordern "Premium".

Vollständige Informationen zu WebEx Contact Center Enterprise und den Agententypen finden Sie im Flex Plan Contact Center-[Datenblatt](#).

## WebEx Contact Center Enterprise - Listenpreis

Plattform	SKU-Typ	Neuer Listenpreis
WebEx Contact Center Enterprise	Standard gleichzeitig	155 USD
	Premium gleichzeitig	235 USD
	Zusätzlicher Customer Voice Portal (CVP)-IVR-Port	80 USD

### Infrastructure-as-a-Service (IaaS) für WebEx Contact Center Enterprise

Virtuelle CPU	Virtueller CPU-Speicher	Kapazität des virtuellen SSD-Laufwerks
150,00 USD pro 2,8 GHz	125 USD pro 32 Gigabyte	300,00 USD pro 1 Terabyte

## WebEx Contact Center Enterprise - Bereitstellung eines nicht produktiven Systems

Das WebEx Contact Center Enterprise Non-Production System kann von Kunden in einer Umgebung genutzt werden, in der keine Produktionsanrufe entgegengenommen werden. Typische Beispiele hierfür sind die Verwendung in der Entwicklung, in Tests, Systemintegrationstests und Auslastungstests.

Nichtproduktionssysteme können nicht in Produktionssystemen verwendet oder mit Produktionssystemlizenzen zusammengeführt werden.

## Saisonabhängigkeit und Überschuss in der Cloud

Webex CC und Webex CCE haben überzählige SKUs, die Sie für Ihre saisonalen Anforderungen verwenden können und Ihnen die Möglichkeit bieten, Ihre zugesagten Beträge zu überschreiten.

Details zu Webex Contact Center (Webex CC) und Webex Contact Center Enterprise (Webex CCE):

- SKUs mit Überschreitung werden jeder Bestellung hinzugefügt
- SKUs mit Überschreitung haben jetzt denselben Preis und Rabatt wie vereinbarte SKUs
- SKUs für Überschreitungen werden für alle Verwendungen oberhalb der zugesicherten Werte verwendet.
  - Agenten
  - Ports
  - WebEx WFO
- Überschreitungen werden im Nachhinein verrechnet
- Zusätzliche Verwendung erhöht Commit nicht

## Contact Center am Standort

Standortbasiertes Contact Center ermöglicht Kunden, ihre Contact Center-Lizenzen am Kundenstandort zu hosten und zu verwalten. Die gesamte Verwaltung erfolgt durch den Kunden.

Kunden können die Plattformen und Agententypen auswählen, die ihren Anforderungen am besten entsprechen. Zu den Plattformen gehören Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE), Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) und Contact Center Express (UCCX). Beide Lösungen bieten ähnliche Contact Center-Funktionen für unterschiedliche Kundenszenarien: UCCE für umfassende Contact Center-Bereitstellungen in Unternehmen, PCCE für vereinfachte Bereitstellungen im Voraus und UCCX für kleine und mittlere Unternehmen (SMB) und Zweigstellen.

Zu den Agententypen gehören Standard und Premium. Standard bietet grundlegende Contact Center-Funktionen. Premium umfasst dieselben Funktionen wie E-Mail, Chat, Social Media-Kanäle wie SMS und Facebook Messenger sowie prädiktive und progressive Wählfunktionen für ausgehende Anrufe. Supervisoren erfordern "Premium".

Vollständige Informationen über das standortbasierte Contact Center, seine Plattformen und Agententypen finden Sie im FlexPlan Contact Center-[Datenblatt](#).

## Listenpreis am Standort

Plattform	SKU-Typ	Neuer Listenpreis
<b>Unified Contact Center Enterprise</b>	Standard gleichzeitig	38 USD
	Premium gleichzeitig	53 USD
	Zusätzlicher IVR-Port	20 USD
<b>Packaged Contact Center Enterprise</b>	Standard gleichzeitig	38 USD
	Premium gleichzeitig	53 USD
	Zusätzlicher IVR-Port	20 USD
<b>Unified Contact Center Express</b>	Standard gleichzeitig	38 USD
	Premium gleichzeitig	53 USD
	Zusätzlicher IVR-Port	-

\*Alle aufgeführten Preise sind in USD.

## Saisonabhängigkeit für On-Premises

Kunden mit saisonalen Nutzungsanforderungen können durch Hinzufügen eines zweiten Flex-Abonnements für den saisonalen Zeitraum (z. B. weniger als 12 Monate) unterstützt werden. Beispiel: Ein Kunde mit einem Abonnement für 300 fest eingestellte Agenten für 36 Monate, der während einer Weihnachtszeit 100 zusätzliche Agenten benötigt, kann während der Weihnachtszeit ein zweites Abonnement für 100 Agenten für 3 Monate hinzufügen. Dieses Abonnement wird nicht automatisch verlängert und muss von Cisco genehmigt werden. Für beide Abonnements muss derselbe Smart Account des Kunden verwendet werden.

Details für den Kundenstandort:

- Keine SKUs für Überschreitung verfügbar
- Smart Licensing erforderlich

- 
- Nutzung wird an Smart License Server gemeldet
  - Das System geht in den Compliance-Status über, wenn die Nutzung die festgelegten Werte überschreitet.

- Die Lösung besteht in der Erstellung eines zweiten Flex-Abonnements für kurzfristige Lizenzen, um die Compliance wiederherzustellen.
  - Agenten
  - Ports
- Verfügbare Flex-Standardrechnungsbedingungen

**Note:** Webex WFO verfügt über überzählige SKUs

## Add-ons

### AI powered by Google Cloud

Cisco Flex Contact Center AI powered by Google bietet fortschrittliche KI-Funktionen für Contact Center-Agenten, darunter automatisierte Sprach- und Chat-Bots sowie Agent Answers.

Künstliche Intelligenz im Google Contact Center (CCAI)-Bereich (z. B. interaktive IVR, Chatbots und Agentenantworten) erweitert das Contact Center-Portfolio von Cisco. Mit der interaktiven IVR-Funktion können Unternehmen über starre Telefonbäume hinausgehen und dem Contact Center die nächste Generation natürlicher Gesprächserlebnisse bieten. Kunden können in wenigen Worten sagen oder chatten, was sie vorhaben. Mithilfe des Natural Language Understanding (NLU) von Google Cloud kann der Kunde entweder einfache Aufgaben selbst erledigen (Passwort ändern oder Kontostand überprüfen) oder für komplexere Aufgaben an den besten verfügbaren Mitarbeiter weitergeleitet werden. Durch die Integration der Contact Center-KI-Funktionen von Google Cloud in das Contact Center haben Kunden rund um die Uhr Zugang zu virtuellen Agenten, die sich mit einfachen Aufgaben selbstständig machen können. Darüber hinaus beschleunigt das Konversations-Routing bei komplexeren Problemen die Möglichkeit, Kunden mit einem Mitarbeiter zu verbinden. Agent Answers bietet Mitarbeitern eine automatisierte Möglichkeit, über eine Echtzeitanalyse der Interaktion zwischen Agent und Kunde auf relevante Informationen zuzugreifen und Vorschläge für relevante Ressourcen zu unterbreiten, die bei der Lösung des Kundenproblems helfen.

CCAI für UCCE, PCCE und WebEx CCE unterstützt Version 12.5 (in allen Fällen müssen Cisco CVP und Cisco Virtualized Voice Browser (VVB) Version 12.5 sein). Agent Answers erfordert Version 12.6.

Das Google Add-on bietet nutzungsbasierte Optionen mit festen Tarifen. Wenn Sie den Google CCAI-Optionsplan mit Festpreisen auswählen, muss dieser vor der Bestellung von BU genehmigt werden. Senden Sie zur Genehmigung der Geschäftseinheit eine E-Mail an: [ccairequests@cisco.com](mailto:ccairequests@cisco.com).

### Nutzungsbasiert

Beschreibung	Preis	Verfügbare Plattformen
<b>Eigenständige Serviceangebote</b>		
<b>Speech-to-Text-Konvertierung von ML - Premium</b>	0,0104 USD	UCCE/PCCE - v12.5+ WebEx CCE
<b>Speech-to-Text-Konvertierung mit Unterstützung von ML Standard</b>	0,0069 USD	UCCE/PCCE - v12.5+ WebEx CCE
<b>Text-to-Speech-Konvertierung mit Unterstützung von Machine Learning (ML) Premium</b>	18,40 \$	UCCE/PCCE - v12.5+ WebEx CCE und WebEx CC



Beschreibung	Preis	Verfügbare Plattformen
<b>Text-zu-Sprache-Konvertierung mit Unterstützung von ML Standard</b>	4,60 \$	UCCE/PCCE - v12.5+ WebEx CCE und WebEx CC
<b>Umfassende Suite-Angebote</b>		
<b>Agent beantwortet Voice Premium</b>	1,80 \$	UCCE/PCCE - v12.6 WebEx CCE
<b>Agent beantwortet Sprachstandard</b>	1,45 \$	UCCE/PCCE - v12.6 WebEx CCE
<b>Agent antwortet Text</b>	0,0900 USD	UCCE/PCCE - v12.6 WebEx CCE
<b>Dialogflow Customer Experience-Sprache</b>	0,001 USD	UCCE/PCCE - v12.6 WebEx CCE und WebEx CC
<b>DialogFlow-Text zur Kundenerfahrung</b>	0,0081 USD	Derzeit nicht verfügbar

### Festpreis

Beschreibung	Preis	Verfügbare Plattformen
<b>CCAI-Chat-Bot mit Unterstützung von Google Cloud</b>	0,10 USD	UCCE/PCCE - v12.5+ WebEx CCE und WebEx CC
<b>Voice Bot CCAI von Google Cloud</b>	0,20 USD	UCCE/PCCE - v12.5+ WebEx CCE und WebEx CC

**Note:** CCAI-SKUs können einem unterstützten Produkt über ein bestehendes Flex Contact Center-Abonnement hinzugefügt oder als Flex-Abonnement bestellt werden, ohne dass weitere Abonnementkomponenten erforderlich sind. Letztere richtet sich an Kunden mit unbefristeten Verträgen oder Cisco Software Support Service (SWSS). Der gesamte Support wird über das Cisco Technical Assistance Center (TAC) verwaltet.

### Alle oben angegebenen Preise sind:

- Die UVP pro Agent und Monat, sofern nicht anders angegeben.
- Orientierungshilfen nur bei der Bestellung. Die Endpreise sind in der CCW-Konfiguration verfügbar.

Eine vollständige Liste aller SKUs und Preise finden Sie im [Anhang](#) dieser Bestellanleitung.

### Sprach-KI von Drittanbietern

Diese Funktion ermöglicht die Integration einer Sprach-KI-Lösung eines Drittanbieters in das IVR-System für Ihre Cisco Contact Center-Plattform. Diese Funktion ist derzeit auf Geschäftseinheiten beschränkt. Verwenden Sie diese Funktion nicht ohne vorherige Genehmigung der Geschäftseinheit.

Diese Funktion kann in 15 Sekunden aktiviert werden. Diese SKU bietet Pakete mit 1.000 15 Sekunden

Beispiele:

Menge 10 = 10.000 Einheiten zu je 15 Sekunden [bzw. 2500 Minuten Nutzung]

Beschreibung	Preis	Verfügbare Plattformen
<b>Sprachkommunikation mit</b> <small>Drittanbietern</small>	1,25 \$	UCCE/PCCE - v12.5+ WebEx CCE und WebEx CC

### Zusätzlicher Aufzeichnungsspeicher

Erforderlicher Aufzeichnungsspeicher oberhalb der zugewiesenen Menge.

Beschreibung	Preis	Verfügbare Plattformen
<b>Zusätzlicher Aufzeichnungsspeicherüberschuss GB</b>	0,04 USD	Nur WebEx CC

### Alle oben angegebenen Preise sind:

- Die UVP pro Agent und Monat, sofern nicht anders angegeben.
- Orientierungshilfen nur bei der Bestellung. Die Endpreise sind in der CCW-Konfiguration verfügbar.

Eine vollständige Liste aller SKUs und Preise finden Sie im [Anhang](#) dieser Bestellanleitung.

### Kampagnenmanagement

Sie haben Zugriff auf Echtzeit- und Verlaufsberichte, anhand derer Sie den Status Ihrer Kampagne überprüfen können, sobald diese stattfindet, und zurückblicken können, um zu sehen, was bei vergangenen Kampagnen funktioniert hat und was nicht.

Beschreibung	Preis	Verfügbare Plattformen
<b>Kampagnen-Management-Agent</b>	Benannte Überschreitung: 105,00 USD Gleichzeitiger Durchschnitt: 120,00 USD	Nur WebEx CC

### Alle oben angegebenen Preise sind:

- Die UVP pro Agent und Monat, sofern nicht anders angegeben.
- Orientierungshilfen nur bei der Bestellung. Die Endpreise sind in der CCW-Konfiguration verfügbar.

Eine vollständige Liste aller SKUs und Preise finden Sie im [Anhang](#) dieser Bestellanleitung.

## PSTN-Audio

Das Cisco Public Switched Telephone Network (PSTN) für WebEx Contact Center stellt Sprach-Telekommunikationsdienste bereit, darunter gebührenfreier eingehender, DID- (Direct Inward Dial)/Lokaler Nummerndienst (Local Number Service), eingehender und ausgehender Anrufe. Der Erwerb von Telekommunikationsservices über Cisco SKUs vereinfacht die Bestellung und beschleunigt die Bereitstellung (häufig innerhalb von 7 Tagen).

PSTN-Audio bietet:

- Einfache Pauschalpreise für vorhersehbare Kosten bei "All you can call" -Nutzung
  - Keine Erfassung/Berichterstellung zur PSTN-Nutzung
  - Es müssen Pakete für alle Agenten (keine Teilmengen) erworben werden.
  - Keine zusätzlichen Erst- oder laufenden Gebühren für den Erwerb oder die Portierung von DIDs oder gebührenfreien Nummern (TFN) (es können einige Beschränkungen gelten)
  - Zwei "all you can call" -Pakete
  - Basistelefoniepaket: eingehender lokaler Nummernzugriff + ausgehende PSTN-Terminierung an Agent
  - Pro Peak Concurrent Agent pro Monat
  - Paket 2: Eingehender gebührenfreier Nummernzugriff
  - Parallele Anrufe pro Spitze (Agent + IVR)
- Verfügbar als gebunden + Überschreitung
  - Die zugesicherte Menge kann Null sein, wobei alle Überschreitungen monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt werden.
  - Überschreitungspreis liegt um 20 % über dem vereinbarten Preis

Beschreibung	Preis	Verfügbare Plattformen
<b>PSTN-Audio gebührenpflichtig, eingehend</b>	15 USD	Nur WebEx CC
<b>Gebührenfreier eingehender PSTN-Audioanschluss</b>	65 USD	Nur WebEx CC

**Alle oben angegebenen Preise sind:**

- Die UVP pro Agent und Monat, sofern nicht anders angegeben.
- Orientierungshilfen nur bei der Bestellung. Die Endpreise sind in der CCW-Konfiguration verfügbar.

Eine vollständige Liste aller SKUs und Preise finden Sie im [Anhang](#) dieser Bestellanleitung.

**WebEx Workforce Optimization (WFO)**

Die Bereitstellung von WebEx WFO erfordert Anstrengungen zur korrekten Konfiguration der verschiedenen Komponenten und erfordert einen hohen Service-Aufwand. Aus diesem Grund werden Webex WFO-Bestellungen dahingehend überprüft, ob eine entsprechende Leistungsbeschreibung vorhanden ist. Partner, die für WebEx WFO-Services zertifiziert sind, können ihre eigenen Services SoW bereitstellen. Partner, die nicht für Webex WFO zertifiziert sind, müssen für jede WebEx WFO-Bereitstellung eine Software von einem anderen zertifizierten Partner oder von unserem Lösungspartner Calabrio erwerben. Bestellungen, die von Partnern aufgegeben werden, die nicht zertifiziert sind und über keine SoW verfügen, bleiben so lange auf Compliance beschränkt, bis diese zertifiziert sind oder eine SoW vorhanden ist, was zur Unzufriedenheit des Kunden führen kann. Weitere Informationen zur Cisco Webex Workforce Optimization (Webex WFO) finden Sie im Datenblatt.

Beschreibung	Preis	Verfügbare Plattformen
<b>Benannter WFO-Paketagent</b>	100 USD	Alle Plattformen
<b>QM (Quality Management Named Agent)</b>	35 USD	Alle Plattformen
<b>Benannter Mitarbeiter der Mitarbeiterverwaltung (WFM)</b>	39,50 \$	Alle Plattformen
<b>Benannter WFO-Analytik-Agent (NWFA)</b>	50 USD	Alle Plattformen
<b>Workforce Analytics (WFA) mit Transkription Named Agent (NWFT)</b>	60 USD	Alle Plattformen
<b>Anrufaufzeichnung</b>	5 USD	Alle Plattformen
<b>WFO Real Time and Archive Storage (1 GB)</b>	0,03 USD	Alle Plattformen

**Alle oben angegebenen Preise sind:**

- Die UVP pro Agent und Monat, sofern nicht anders angegeben.
- Orientierungshilfen nur bei der Bestellung. Die Endpreise sind in der CCW-Konfiguration verfügbar.

Eine vollständige Liste aller SKUs und Preise finden Sie im [Anhang](#) dieser Bestellanleitung.

## Digitale Kanäle

Digitale Kanäle ermöglichen Unternehmen die Automatisierung und Orchestrierung der Kommunikation mit ihren Kunden über digitale Kanäle (SMS, WhatsApp, FB Messenger usw.). Die Verarbeitung digitaler Kanäle für Agenten ist weiterhin Bestandteil der Premium Agent-Berechtigung. Ein Cisco Cloud-Service bietet eine Reihe neuer digitaler Kanäle.

Zusätzlich zu den unten aufgeführten digitalen Kanälen fallen Nutzungsgebühren für die automatisierte Interaktion an. Die automatisierte Interaktion ist eine Interaktionsgebühr, die auf jede von der Plattform gesendete oder empfangene Nachricht über einen beliebigen Kanal (d. h. alle ein- und ausgehenden Nachrichten) erhoben wird, die vom System unabhängig davon durchgeführt wird, ob sie durch einen Fluss oder einen Bot ausgelöst wird.

Die Aktivierung der digitalen Kanäle für Cloud- und standortbasierte Plattformen erfolgt jetzt über eine neue Konfiguration im Abschnitt "Zusätzliche Optionen" in CCW für A-FLEX-3-CC. Weitere Informationen zu E-Mail- und Chat-Funktionen finden Sie in den plattformsspezifischen Datenblättern.

Kanal	Beschreibung	Preis (Preis)	Verfügbare Plattformen
<b>SMS-Kanal</b>	Der Short Message Service (SMS) bietet Unternehmen die Möglichkeit, unidirektionale Warnmeldungen, Benachrichtigungen und Erinnerungen über ein Mobilfunknetz zu senden. Eingeschränkte Landesverfügbarkeit.	Preise variieren je nach <b>Nummerntyp</b> - Kurzer Code, langer Code, gebührenfrei, 10DLC <b>Messaging-Raten</b> <b>Mobilfunk-Tarife</b>	Alle Plattformen außer UCCX
<b>E-Mail</b>	E-Mail-Nachrichten werden nach einem Preisstaffelungsmodell berechnet, das einen Preis pro Tausend Nachrichten basierend auf der Gesamtzahl der pro Monat gesendeten Nachrichten bestimmt.	<b>Messaging-Raten</b>	Alle Plattformen außer UCCX
<b>Push-Benachrichtigungen und Live-Chat</b>	Push-Benachrichtigungen (einschließlich Push- und Browser-Push-Benachrichtigungen), In-App-Messaging und Live-Chat werden in WebEx Connect als Kanäle unterstützt. Die Preise für die Nutzung dieser Kanäle richten sich nach dem monatlichen MAD-Modell (Addressable Device (monatliches adressierbares Gerät)), wobei monatlich eine einmalige Gebühr pro monatliches adressierbares Gerät erhoben wird, die eine unbegrenzte Nachrichtenübermittlung von oder zu diesem Gerät über einen Kanal in diesem Monat ermöglicht. Ein monatlich adressierbares Gerät wird mithilfe des WebEx Connect Software Development Kit (SDK) (oder eines entsprechenden bereitgestellten Codeausschnitts) als einzelnes, eindeutiges Gerät definiert, das Push- oder Live-Chat-Messaging in einer Anwendung ermöglicht. Die monatliche Anzahl der adressierbaren Geräte wird monatlich berechnet, wobei die Anzahl der deinstallierten Geräte monatlich nicht mehr berücksichtigt wird.	<b>Messaging-Raten</b>	Alle Plattformen außer UCCX
<b>Facebook Messenger, Apple</b>	Messaging over Facebook Messenger, Apple Messages for Business und Twitter basieren auf	<b>Messaging-Raten</b>	Alle Plattformen

Kanal	Beschreibung	Preis (Preis)	Verfügbare Plattformen
<b>Nachrichten für Unternehmen Twitter</b>	monatlich aktiven Nutzern (MAU). Pro MAU wird monatlich eine Gebühr erhoben, die eine unbegrenzte Nachrichtenübermittlung an diesen Benutzer in diesem Monat ermöglicht. Ein monatlich aktiver Benutzer wird als einzelner Benutzer definiert, der einen einzelnen Messaging-Kanal oder eine einzelne Anwendung auf einem einzelnen Gerät innerhalb eines bestimmten Monats verwendet. Die Gesamtzahl der monatlich aktiven Benutzer wird für jeden Kanal oder jede Anwendung separat gezählt.		außer UCCX
<b>WhatsApp</b>	Der Preis für Messaging über WhatsApp wird auf Nachrichtenbasis berechnet, wobei für jede ausgehende Nachricht eine Gebühr pro Nachricht erhoben wird (für eingehende Nachrichten wird keine Gebühr pro Nachricht berechnet). Für Messaging über WhatsApp müssen ein WhatsApp-Geschäftskonto erstellt und dem Konto eine gültige Geschäftstelefonnummer zugeordnet werden.	Preise variieren je nach <b>Nachrichtentyp</b> - ein- und ausgehend  <b>Registrierte Telefonnummer(n)</b> : Die Nummer ist für Ihr WhatsApp-Geschäftskonto registriert.  Pass-Through-Gebühren vom Benutzer initiiert, vom Unternehmen initiiert	Alle Plattformen außer UCCX

#### Alle oben angegebenen Preise sind:

- Die UVP pro Agent und Monat, sofern nicht anders angegeben.
- Orientierungshilfen nur bei der Bestellung. Die Endpreise sind in der CCW-Konfiguration verfügbar.

Eine vollständige Liste aller SKUs und Preise finden Sie im [Anhang](#) dieser Bestellanleitung.

## Details zur Bereitstellung

### Hintergrundzählungen für Agenten definieren

- Bestimmen Sie die Anzahl der Mitarbeiter, die das Angebot gleichzeitig nutzen werden. Ermitteln Sie, welche Produktkombination der Kunde benötigt.

### Definition der Supervisor-Anzahl

- Bestimmen Sie die Anzahl der gleichzeitig erforderlichen Supervisoren. Fügen Sie die Anzahl der Supervisoren der erforderlichen Anzahl gleichzeitiger Premium-Agenten hinzu.

### Skizzieren Sie die Einkaufsmodellstrategie.

- Bestimmen Sie das Kaufmodell, das Teil dieser Vereinbarung sein wird, entweder " Concurrent Agent" oder " Named Agent" .

### Definition der Bereitstellungsstrategie

- Geben Sie die erwartete Anzahl der bereitzustellenden Jahre/die erwartete Laufzeit (1-5 Jahre) und das erwartete gewünschte Startdatum ein.
- Bestimmen Sie die Kombination aus Cloud- und standortbasierter Bereitstellung.

- 
- Bestimmen Sie die Mischung aus Standard- und Premium-Agenten. Premium-Mitarbeiter machen in der Regel 10 bis 20 % der gesamten Mitarbeiteranzahl aus.

## Anfrage für Qualitätssicherung (A2Q) einreichen

- Reichen Sie vor der Erstellung der Bestellkonfiguration einen A2Q-Überprüfungsantrag ein. Der A2Q bestätigt den Umfang des Contact Centers, welches die Anforderungen an die Auftragskonfiguration mitteilt.
- Ein A2Q muss vor dem Erhalt des anfänglichen Zugriffs auf die Produkte (anfängliches Design) und während der Laufzeit (Designänderungen) für alle Webex Contact Center, Webex Contact Center Enterprise, UCCE, PCCE und Bestellungen abgeschlossen werden. Sie können einen A2Q-Überprüfungsantrag über das A2Q-Portal einreichen. Weitere Informationen zum A2Q-Prozess finden Sie auf den Community-Seiten für [WebEx Contact Center und WebEx Contact Center Enterprise](#) und [On-Premises](#).

## Anzahl der Contact Center-Agenten

**Für jede Plattform ist es wichtig, die richtige Anzahl gleichzeitiger Agenten, Agenten-Typen und Supervisoren für den Kunden zu ermitteln.**

" **Concurrent Agent** " bezeichnet die maximale Anzahl von Contact Center-Benutzern, die gleichzeitig angemeldet sind, um die Collaboration Flex Plan Contact Center-Software oder -Services zu nutzen.

" **benannter Agent** " bezeichnet einen eindeutigen Contact Center-Benutzer, der sich in einem bestimmten Monat anmeldet, um die WebEx Contact Center-Services zu nutzen.

**Die SWSS-Restgutschrift und die " sonstigen Gutschriften " werden nur auf die ursprüngliche Laufzeit angewendet.**

## CCW-Schätzung

**Die nächsten Screenshots zeigen Ihnen, wie Sie in CCW eine Schätzung für das Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center erstellen.**

### Materialliste

Die BOM für den Cisco Collaboration Flex Plan sollte durch Erstellen einer Schätzung in CCW erstellt werden. Der Collaboration Flex Plan bietet eine Vertriebsführung und umfasst alle Optionen für Bereitstellungsmodell, Plattform und Agententyp unter einer SKU der obersten Ebene. Bei Auswahl der Optionen werden die Fragen dynamisch als Ergebnis der zuvor ausgewählten Option oder Funktion generiert. Wenn eine Option unnötig ausgewählt wird, gibt es Auswahlen wie " No [feature name] required " (Kein [Funktionsname] erforderlich), um eine Option zu deaktivieren oder Null in die erforderliche Agentengesamtmenge einzugeben.

### Zentrale ATO

Geben Sie den gesamten übergeordneten ATO: A-FLEX-3-CC in den Konfigurator ein, und wählen Sie ADD (Hinzufügen).

The screenshot shows a configuration interface with a header "Set preferences for this estimate" and a dropdown arrow. Below it is a table with one row containing the configuration item "A-FLEX-3-CC", a quantity of "1", and an "Add" button.

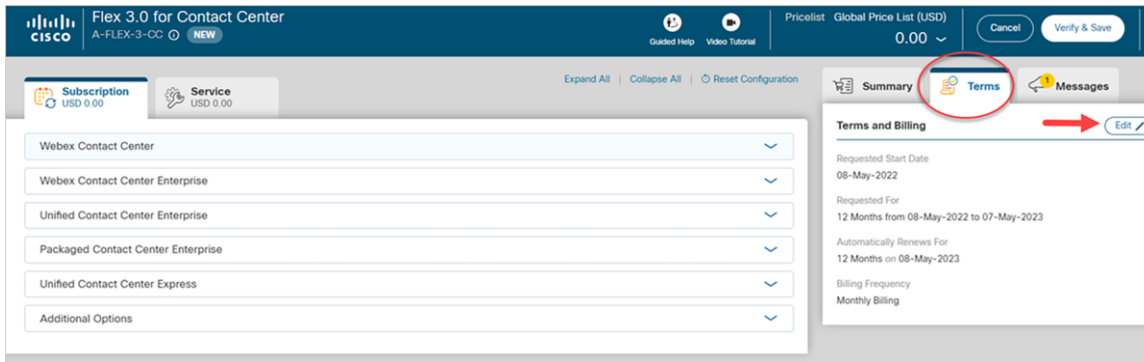
Configuration Item	Quantity	Action
A-FLEX-3-CC	1	Add

### Standardansicht

- Dies ist die Standardansicht für die A-FLEX-3-CC-Konfiguration



- Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol neben "Angeforderte Bedingungen und Rechnungsstellung". Dies wird als erste Aktion empfohlen.



### Nutzungsbedingungen und Rechnungsstellung

1. Das gewünschte Startdatum darf nicht später als 90 Tage nach Einsendung der Bestellung liegen.
2. Verfügbare Abrechnungsmodelle sind Vorauszahlung, monatliche und jährliche Abrechnung. Bei Auswahl von "Prepaid" gilt diese Option nur für die erste Laufzeit.
3. Derzeit steht nur eine Vertragsverlängerung von 12 Monaten zur Verfügung.
4. Informationen zur gemeinsamen Beendigung Ihrer Collaboration Flex Plan-Bestellung mit einem anderen Abonnement finden Sie in den häufig gestellten Fragen zu 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 <small>Enter any whole month value from 0-12</small></p> <p>Requested Start Date 15 May 2021 <small>Enter a date between 12-May-2021 &amp; 09-Aug-2021.</small></p>	<p>Billing Frequency <span style="float: right;">← Select the desired billing frequency</span> Monthly Billing</p> <p>End Date <input checked="" type="radio"/> Effective For 12 Months <span style="float: right;">← Select the desired term length</span> <small>Enter whole month count from 1 to 60</small></p> <p><input type="radio"/> Co-Term to an End Date <span style="float: right;">← If Co-term is required, enter the customers desired end date</span></p>
---	---

## Webex Contact Center mit Cloud-Namen

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	

## Cloud Concurrent WebEx Contact Center

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	

## Cloud Concurrent WebEx Contact Center Enterprise und Add-Ons

Cloud Webex Contact Center Options

Cloud Webex Contact Center Enterprise Options 2 Added

Webex Contact Center Enterprise Cloud Options 2 Added

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

WxCCE Addons

Cloud Addons	<input type="checkbox"/> Infrastructure as a Service (IaaS) <span style="color: red; font-size: small;">] Select Optional Addon</span>
--------------	--

## Contact Center am Standort

- Die Contact Center-Optionen am Standort sind: Unified Contact Center Enterprise, Packaged Contact Center Enterprise und Unified Contact Center Express.
- Für Contact Center am Standort ist derzeit keine Überschreitung verfügbar.
- Möglicherweise gelten einige Konfigurationsregeln, die nicht in dieser Bestellanleitung aufgeführt sind. Korrigieren Sie Ihre Konfiguration mithilfe der Anleitungen in den CCW-Fehlermeldungen.
- Für den Versand verfügbare Versionen sind aktuelle Versionen. Bestehende Kunden mit älteren Versionen sollten eine aktuelle Version bestellen und eine Ausnahme beantragen, um die entsprechenden Produktaktivierungsschlüssel (PAKs) und Lizenzschlüssel zu erhalten.

Packaged Contact Center Enterprise 3 Added

Packaged Contact Center Enterprise Options 3 Added

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

**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	

### Zusätzliche Optionen

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	

## Auftragserfüllung

Bestehende Kunden am Standort erhalten 18 Monate lang Cisco TAC-Support für ihre vorhandenen Lizenzen am Standort.

### Cisco Collaboration Flex Plan 3.0-Supportvertrag

Nach Abschluss der Bestellung wird der neue Supportvertrag in CCW generiert. Sie können die neue Vertragsnummer wie folgt beziehen:

1. Melden Sie sich mit Ihren Anmeldeinformationen unter Cisco.com bei CCW an, und suchen Sie nach Ihrer Collaboration Flex Plan-Webbestell-ID.
  2. Klicken Sie in der linken Navigationsleiste auf den Link "Orders" (Bestellungen) und anschließend auf den Link "Web Order ID" (Webbestell-ID), um die Bestellung zu öffnen.
  3. Klicken Sie auf die Registerkarte "Artikel", und prüfen Sie in der Posten-Statusübersicht, ob der Bestellstatus "Geschlossen" lautet.
  4. Klicken Sie in der Liste der Posten auf das Pluszeichen, um die SKU der obersten Ebene zu erweitern. Suchen Sie die Service-Support-SKU (z. B. SVS-FLEX-SUPT-BAS). Der Vertrag wird unter der SKU aufgeführt.
- [Fügen Sie die neue Vertragsnummer den Cisco.com ID-Profilen](#) derjenigen hinzu, die sich für Supportanfragen an Cisco wenden.



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.

### Meine Angebotsübersicht

- Nach Abschluss der Konfiguration werden die preislich gekennzeichneten Komponenten zusammen im Abschnitt "Preisorientierte Artikel" der Konfigurationsübersicht angezeigt. Dies umfasst die Abdeckung, die automatisch für alle WebEx Contact Center-Agenten enthalten ist, und WebEx Contact Center-Add-ons mit Ausnahme von zusätzlichem Aufzeichnungsspeicher.

### Incentives, Rabatte und Gutschriften (Kaufanpassungen)

- Nach Abschluss der Schätzung können Sie entweder 1) einen Kostenvoranschlag erstellen oder 2) ein Angebot in CCW erstellen. Mit "Kostenvoranschlag erstellen" werden alle Push-Werberabatte angewendet, die für Posten des Cisco Collaboration Flex Plan verfügbar sind. Mit der Option "Angebot erstellen" kann der Partner Incentives wie Hunting (Opportunity Incentive-Programm [OIP]) oder Teaming (OIP) auswählen. Weitere Informationen zu Promotions und Incentives finden Sie unter <https://www.cisco.com/go/sparkpartnerpricing>. Weitere Informationen zu Hunting oder Teaming finden Sie unter <https://www.cisco.com/go/incentives>.
- Weitere Informationen zur Angebotserstellung in CCW und zur Auswahl von Incentives, nicht standardmäßigen Rabatten und Gutschriften finden Sie unter <https://forums.cisco.com/OperationsExchange/s/training>.

### WebEx Contact Center/WebEx Contact Center Enterprise Cloud-Migration

Bestehende Kunden am Standort erhalten 18 Monate lang Cisco TAC-Support für ihre vorhandenen Lizenzen am Standort. Dieser Support wird durch die Integration von A-FLEX-P-CC in alle Webex Contact Center-Bestellungen bereitgestellt.

## Technischer Support

Technical Support Services für Flex Plan WebEx Contact Center ist ein Support-Angebot für Cisco Software-Abonnements nach der Implementierung.

- **Basis-Support:** Der Basis-Support ist nur für WebEx Contact Center-zertifizierte Partner verfügbar und umfasst rund um die Uhr telefonischen Support mit Reaktionszeit von 60 Minuten, das Cisco Technical Assistance Center (TAC) zur Behebung von Vorfällen, Zugang zur Knowledge Base sowie Software-Updates und -Upgrades.
- **Solution Support:** Umfasst grundlegende Support-Funktionen, Telefon-Support rund um die Uhr mit 30-minütiger Reaktionszeit, ein dediziertes Support-Team, die Koordination von Support-Prozessen verschiedener Hersteller sowie Beratung und Support zu WebEx Contact Center für das Verschieben, Hinzufügen, Ändern und Löschen (MACD). Verfügbar für WebEx Contact Center-zertifizierte Partner und WebEx Contact Center-zertifizierte Partner. Optional für zertifizierte Partner und obligatorisch für Bereitstellungen, die keine WebEx Contact Center-Lösungen umfassen
- **Support Premium:** Umfasst Funktionen für den Solution Support; Telefon-Support rund um die Uhr mit Reaktionszeit von 15 Minuten; technische Experten von Cisco zur Unterstützung Ihres IT-Teams; personalisierte Support-Erfahrung zur Minimierung von Geschäftsunterbrechungen; Eskalations- und Incident-Management; Unterstützung und Beratung bei der technischen Umsetzung; geschäftliche und technische Überprüfungen sowie Beratung und Support zu WebEx Contact Center-Verschiebungen, Ergänzungen, Änderungen, Löschungen (MACD).

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

- Grundlegender Support ist im Flex Plan Contact Center-Abonnement enthalten. Für Basic Support mit Softwareabonnement fallen keine zusätzlichen Kosten an. Für nicht zertifizierte WebEx Contact Center-Partner steht kein grundlegender Support zur Verfügung.
- Solution Support und Premium Support sind gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich. Mindestanforderungen für die Berechtigung zum Kauf werden durch Compliance-Zurückstellung und Prüfung von Bestellungen durchgesetzt. Preise finden Sie in der [SKU-Liste](#). Weitere Informationen zum Cisco Software Support finden Sie in der [Servicebeschreibung](#). Der Solution Support ist als Einstiegsebene für nicht zertifizierte WebEx Contact Center-Bestellungen obligatorisch.

Solution Support ist die Standardoption, die zum Zeitpunkt der Bestellung enthalten ist. Wenn Sie ein spezialisierter Partner sind, müssen Sie zur Registerkarte "Service" navigieren und zu "Basic support" wechseln.

## Wichtigste Funktionen der technischen Support-Optionen

Wichtigste Funktionen	Grundlegender Support	Lösungssupport	Premium-Support
Software-Updates, Knowledge Base und erweiterter Hardware-Ersatz	Ja	Ja	Ja
Cisco Technical Assistance Center (TAC) zur Behebung von Vorfällen	Ja	-	-
Dediziertes Solution Support Team	-	Ja	Ja
Support-Koordination mehrerer Anbieter	-	Ja	Ja
Monatliche geschäftliche und technische Prüfung	-	-	Ja
Monatliche Unternehmensberatung durch Experten	-	-	Ja
Unterstützung und Beratung bei der Aktivierung des Lebenszyklus	-	-	Ja
Cisco Technikexperten als vertrauenswürdige Berater ernannt	-	-	Ja
Eskalationsmanagement für Schweregrad 1 und 2	-	-	Ja
MACD-Leitfaden (begrenzt)*	-	Ja	Ja
MACD-Leitfaden (Erweitert)*	-	-	Ja

\* Die MACD-Anleitung steht nur für WebEx Contact Center zur Verfügung und nicht für Bereitstellungsoptionen vor Ort oder im Unternehmen.

## Angebotsdokumentation für Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center

Die folgenden Dokumente regeln die Servicebestimmungen und Lizenzvereinbarungen des Kunden und des Partners für die einzelnen Services oder Lizenzen, die enthaltenen Funktionen und Beschränkungen. Klicken Sie auf den Titel des Dokuments, das Sie herunterladen möchten.

Dokument	Zielgruppe	Agentenmodell	Beschreibung
<a href="#">Endbenutzer-Lizenzvereinbarung</a>	Kunde, Partner	Gleichzeitige	Die Geschäftsbedingungen des Endkunden für alle Cisco SaaS- und standortbasierten Softwareprodukte, einschließlich Cloud Contact Center-Services.
<a href="#">Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center - Angebotsbeschreibung</a>	Kunde, Partner	Gleichzeitige	Enthält die zusätzlichen Begriffe speziell zu Collaboration Flex Plan Contact Center.
<a href="#">Ergänzender Endbenutzer-Lizenzvertrag (EULA) - Angebotsbeschreibung für Cisco WebEx Contact Center</a>	Kunde, Partner	Gleichzeitig/Benannt	Stellt die zusätzlichen Bedingungen speziell für WebEx Contact Center bereit, wenn es als eigenständiges Angebot erworben wird.
<a href="#">Geschäftsbedingungen für das Software-as-a-Service-Abonnement-Wiederverkaufsprogramm</a>	Partner	Gleichzeitige	Der Partner muss diesen Programmbedingungen zustimmen, um am Programm teilnehmen zu können.
<a href="#">Allgemeine</a>	Partner	Gleichzeitige	Allgemeine Geschäftsbedingungen für Partner,

Dokument	Zielgruppe	Agentenmodell	Beschreibung
<a href="#">Geschäftsbedingungen für das Cisco Collaboration Flex Plan Migration-Programm</a>			die unbefristete Serviceverträge abschließen und ihre Kunden in das Collaboration Flex Plan Contact Center migrieren
<b>Collaboration Flex 3.0 Contact Center - Datenblatt</b>	Kunde, Partner	Gleichzeitige	Stellt technische Informationen zu diesem Angebot bereit.

## Zusätzliche Ressourcen

Für weitere Unterstützung stehen Ihnen folgende Ressourcen zur Verfügung.

Dokument	Location (Standort)
<b>Cisco Collaboration Flex Plan auf Sales Connect: Zentraler Standort für alle Begleitmaterialien und Vertriebsressourcen zu Flex Plan</b>	<a href="https://cs.co/flexplan">cs.co/flexplan</a>
<b>Software-Support</b>	<a href="https://www.cisco.com/c/en/us/services/technical/software-support-service-swss.html">https://www.cisco.com/c/en/us/services/technical/software-support-service-swss.html</a>
<b>Technischer Support von Cisco</b>	Supportanfrage <a href="#">hier</a> öffnen
<b>Bestellanleitung für den Cisco Support</b>	<a href="https://www.cisco.com/c/dam/en/us/products/se/2017/5/Collateral/Software-Support-External-OrderGuide.pdf">https://www.cisco.com/c/dam/en/us/products/se/2017/5/Collateral/Software-Support-External-OrderGuide.pdf</a>
<b>Downloads und Community</b>	<a href="#">Cisco Collaboration - Hilfe</a>
<b>Erweiterte/Premium Cisco Services Support-Inhalte</b>	<a href="https://www.cisco.com/go/swss">https://www.cisco.com/go/swss</a>
<b>Cisco Collaboration Flex Plan - Kurzreferenz Flex Plan Value Transfer, Smart Accounts/Virtual Accounts, Lizenzbereitstellung und -schulung</b>	Cisco Collaboration Flex Plan auf <a href="#">Sales Connect</a>

## Anhang

### Collaboration Flex 3.0 Contact Center-SKUs

Eine vollständige Liste unserer Collaboration Flex Plan Contact Center-SKUs und -Preise finden Sie in unserer [SKU-Liste](#).

Preise und Mengen dienen lediglich als Referenz. CCW und das Cisco Pricing Tool sind die letzte Instanz bezüglich der Listenpreise.

### WebEx Contact Center Setup-Unterstützung

Dieser Abschnitt soll Cisco Account Teams und qualifizierten Cisco® Partnern bei der Angebotserstellung und Bestellung von WebEx Contact Center Setup Assist helfen.

WebEx Setup Assist für WebEx Contact Center bietet einen robusten Implementierungsbereich, um sicherzustellen, dass der Kunde voll auf die Geschäftsabwicklung vorbereitet ist. Zu den Funktionen zählen die Agentenaktivierung, Agenten-/Supervisor-Schulungen, einsatzfertige Berichte/Visualisierungen, Standard-



CRM-Integrationen, Skriptabläufe, Wissenstransfer-Sitzungen, mehrere Umstellungsereignisse je nach Größe, Post-Go-Live-Support, Chat und E-Mail-Konfiguration für mittelständische und große Kunden.

### Partner mit WebEx Contact Center-Spezialisierung

Beschreibung	Preis	Grenzwert	Obligatorisch/Optional
<b>Implementierungsservices für Partner</b>	-	-	Lieferung durch Partner
<b>Grundlegender Support</b>	0,00 \$	-	Optional
<b>Lösungssupport</b>	10 % (Produktlistenpreis)	-	Obligatorisch (Einstiegsebene)
<b>Premium-Support</b>	25 % (Produktlistenpreis)	-	Optional
<b>WebEx Einrichtungsassistent</b>	51.000 USD	Bis zu 50 Agenten (X-Small)	Optional
	91.000 USD	Bis zu 125 Agenten (klein)	
	127.000 USD	Bis zu 250 Agenten (mittel)	
	191.000 USD	Bis zu 400 Agenten (groß)	

Setup Assist Custom Design für mehr als 400 Agenten erforderlich

### Partner ohne WebEx Contact Center-Spezialisierung

Beschreibung	Preis	Grenzwert	Obligatorisch/Optional
<b>WebEx Einrichtungsassistent</b>	51.000 USD	Bis zu 50 Agenten (X-Small)	Mandatory (Obligatorisch)
	91.000 USD	Bis zu 125 Agenten (klein)	
	127.000 USD	Bis zu 250 Agenten (mittel)	
	191.000 USD	Bis zu 400 Agenten (groß)	
<b>Lösungssupport</b>	10 % (Produktlistenpreis)	-	Obligatorisch (Einstiegsebene)
<b>Premium-Support</b>	25 % (Produktlistenpreis)	-	Optional

WebEx Setup Assist Custom Design für mehr als 400 Agenten erforderlich

Grundlegender Support, nicht verfügbar für nicht über WebEx Contact Center zertifizierte Partner

### WebEx Setup Assist Add-On-Optionen

Beschreibung	Preis	
<b>Zusätzliche Dual-Tone Multi Frequency (DTMF) IVR-Skripte</b>	18.000 USD	1 x Paket mit 10 Skripten
<b>Zusätzliche Beschneidungen</b>	15.000 USD	Migrationsereignis: Erkennung und Bereitschaft des Standorts, Schulung für Agenten/Supervisoren nach Systemstandard,

Beschreibung	Preis	
		Umstellung, Wissenstransfer und Support nach der Implementierung
<b>Integration und Aktivierung nur für zusätzliche Agenten</b>	9.000 USD	1 x 50 Agent-Paket
<b>Zusätzliche Schulungen</b>	15.000 USD	Analyzer-Schulung, umfassende Administrator-Schulung
<b>Zusätzliche Datenbank-Dips</b>	18.000 USD	(Begrenzt auf 1 Datenbank, bis zu 5 nachfolgende Webdienst-/REST-API-Aufrufe)

### Individuelles Design für WebEx Setup Assist

Für Kunden mit mehr als 400 Agenten ist ein Custom Design erforderlich. In dieser Tabelle sind die verfügbaren Add-Ons aufgeführt. Die Preisgestaltung erfordert eine zusätzliche Ermittlung. Wenden Sie sich für kundenspezifische Preise und Kostenvoranschläge an den regionalen Kontakt von CX Business Development Manager (BDM).

Beschreibung	Paket/Add-on
<b>WebEx Einrichtungsassistent (über 400 Mitarbeiter)</b>	Extra großes Paket
<b>Zusätzliche Services des Program Management Office (PMO) (Empfohlen für umfangreiche und komplexe globale Migrationen)</b>	Add-On
<b>Erweiterter Wählplan, Customer Premises Equipment (CPE)-Sprachkomponente (CUBE, Agenten-Desktops, Endpunkte usw.)</b>	Add-On
<b>Anpassungen (Benutzerdefinierte Anruf Flüsse, Web-Services, benutzerdefinierte Berichte, CRM-Desktop (nicht standardmäßig))</b>	Add-On
<b>Services zur Einführung (Advanced Agent/Supervisor Training and Adoption Services)</b>	Add-On
<b>Vor-Ort-Services (einschließlich Reisekosten und Spesen [T&amp;E])</b>	Add-On
<b>WebEx Contact Center Multi-Region-Bereitstellung - Beratungs-Support</b>	Add-On
<b>CRM- und/oder CRM-Anpassung wird von anderen Contact Center unterstützt</b>	Add-On
<b>WFO (Workforce Optimization)</b>	Add-On
<b>Ausgehend</b>	Add-On
<b>Google CCAI</b>	Add-On
<b>Digitale Kanäle</b>	Add-On

## WebEx Setup-Assist-Pakete

Wichtigste Funktionen des WebEx Setup Assist-Pakets*	X-Small	Klein	Mittel	Groß	X-groß
<b>Anwendungsbezogene Anruflüsse (DTMF, IVR-basiert)</b>	Bis zu 4 Skripte	Bis zu 10 Skripte	Bis zu 20 Skripte	Bis zu 30 Skripte	Bis zu 50 Skripte
<b>Chat und E-Mail - Einrichtung und Konfiguration</b>	None	None	Bis zu 5 Chats und E-Mail-Warteschlangen	Bis zu 10 Chats und E-Mail-Warteschlangen	Bis zu 20 Chats und

Wichtigste Funktionen des WebEx Setup Assist-Pakets*	X-Small	Klein	Mittel	Groß	X-groß
<b>Agent-Integration und -Aktivierung</b>	Bis zu 50 Agenten	Bis zu 125 Agenten	Bis zu 250 Agenten	Bis zu 400 Agenten	E-Mail-Warteschlangen
<b>Umstellungsereignisse</b>	Bis zu 1 Veranstaltung	Bis zu 2 Veranstaltungen	Bis zu 3 Veranstaltungen	Bis zu 4 Veranstaltungen	Bis zu 1000 Agenten
<b>Support nach der Einführung</b>	Ja	Ja	Ja	Ja	X-groß

\*WebEx Setup Assist ist nur für WebEx Contact Center verfügbar und nicht für Bereitstellungsoptionen vor Ort oder in Unternehmen.

### Wichtige Funktionen von WebEx Setup Assist in allen Paketen

Erkennung und Datenerfassung

Funktionsparität, Lücken/Empfehlungen

Einrichtung und Konfiguration von WebEx CC, Umfrage nach Anruf

Standard-CRM-Integration (OOB-Funktionen)

Agent-Integration und -Aktivierung

Agent-/Supervisor-Basisschulung, Reporting-Schulung

Sofort einsatzbereites Reporting, Visualisierung

Konfigurationen für OOB-Aufzeichnung/Überwachung

Test und Validierung

Wissenstransfer und Weitergabe

WebEx Contact Center-Projektmanagement

### WebEx Contact Center Setup-Unterstützung

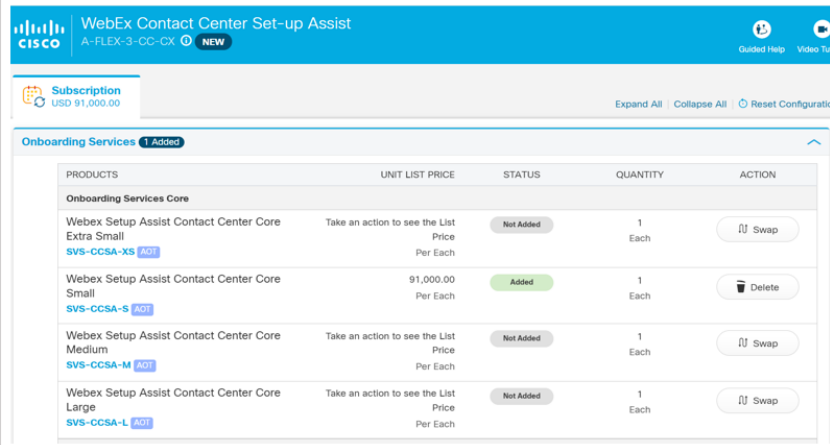
Um WebEx Setup Assist anzufordern, geben Sie den gesamten übergeordneten ATO: **A-FLEX-3-CC-CX** in den Konfigurator ein, und wählen Sie ADD (Hinzufügen).

Set preferences for this estimate ▼

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

## WebEx Contact Center Setup Assist-Paket und Add-On-Optionen

Basierend auf der maximalen Anzahl von Agenten WebEx Setup Assist Package auswählen

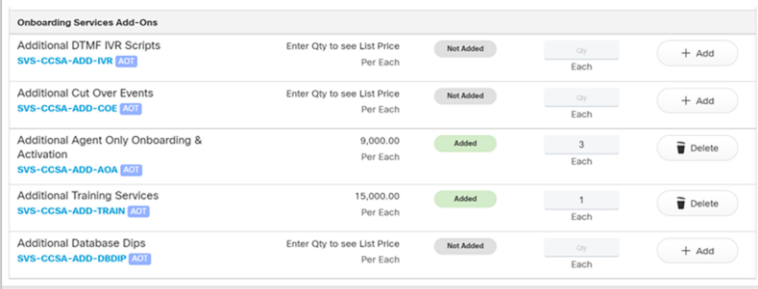


Select the package required based on customer needs

- 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.

## WebEx Setup Assist Add-on-Optionen erforderlich (Mehrfachauswahl möglich)



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.

Wenn Ihr Kunde zusätzliche Anforderungen hat, die nicht von diesem Service abgedeckt werden, oder wenn er über mehr als 1000 Agenten verfügt, kann der Advanced Service-Transactional (AS-T) Planning, Design and Implementation (PDI) Service oder der AS Customer SOW PDI Service diesen Service ergänzen oder ersetzen.

Wenden Sie sich für kundenspezifische Preise und Kostenvoranschläge an den regionalen Kontakt von CX Business Development Manager (BDM).

Gewünschtes Startdatum, Laufzeit und Rechnungsoptionen:

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

**Current Terms and Billings**

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

**New Terms and Billing**

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

Auto Renewal <input type="checkbox"/> Off	Billing Frequency <span style="float: right;">ⓘ</span> Prepaid Term
Requested Start Date 20 Jun 2022 <span style="color: red; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">←</span> <small>Enter a date between 17-Jun-2022 &amp; 14-Sep-2022.</small>	End Date <input checked="" type="radio"/> Effective For 3 Months <small>Enter whole month count from 3 to 3</small> <input type="radio"/> Co-Term to an End Date <span style="float: right;">ⓘ</span>

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

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

Nachdem die Konfiguration abgeschlossen und die Bestellung für den WebEx Contact Center Setup Assist verbucht wurde, befindet sich die Bestellung in der Compliance-Zurückstellung, um den Umfang, die Größe und den Zeitrahmen für die Implementierung zu bestätigen.

**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)

## Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.