

Cisco Collaboration Contact Center 3.0

2023年月

内容

[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]	22
[UPDATE THE TABLE]	22
[UPDATE THE TABLE]	22

概要

このガイドの目的

このガイドは、CiscoのアカウントチームとCisco®認定パートナーがFlex 3.0 Contact Centerの見直しを実行する役立ちます。

このガイドとサポート資料を使用して、次のことを行います。

- Flex 3.0 Contact Center オファについて
- 各導入モデルに従って、各サービスに含まれるコンポーネントを理解する
- 見直し発注のプロセスを学ぶ
- 利用可能なリソースを理解する

該当するサービスおよび購入モデルのデータシートは、すべての機能、サービス、および価格の包括的なリストが含まれています。使用条件は、該当するライセンスまたはサービス条件に準拠する必要があります。該当する条件は、各製品の完全なリストについては、このガイドの[「オファードキュメント」セクション](#)を参照してください。

対象者

このガイドの対象者は Collaboration Flex

Planの別売を承認したCiscoのセールsteamおよびパートナーです。パートナーは、このオファーを販売する資格を持ち、Collaboration Flex Planの募集条件に同意する必要があります。

Cisco Commerce

Workspace (CCW) アクティビティプラットフォーム精通する必要があります。貴社のSaaSサブスクリプション再承認の環境として Software as a Service (SaaS) サブスクリプションのトレーニングを完了する必要があります。

オファーの概要

Cisco Collaboration Flex

Planは、Ciscoのコラボレーションサービスとソフトウェアアクセスできる単一のサブスクリプションです。お客様に最適して、サブスクリプション中導入モデルを組み合わせることができます。1つの製品は、ソフトウェア、機能、サービス、およびテクニカルサポートを対象としています。

導入モデルとプラットフォーム

お客様は、製品オプションとCiscoのカラウドのどちらかを選択できます。また、お客様に最適のプラットフォームを選択することもできます。導入モデルとプラットフォームは、単独で選択することも、サブスクリプションの要件に応じて組み合わせることもできます。

購入モデルとエージェントタイプ

Collaboration Flex

Planでは、製品に対してStandardおよびPremiumエージェントタイプの同等エージェント購入モデルが提供されます。すべてのプラットフォームの導入には Premium Agentタイプが必要です。

Contact Centerエージェント数を使用して購入するため、この尺度は同等エージェントまたは指名エージェントとなります。ネームエージェントは Webex Contact Center でのみ使用できます。エージェントタイプは Standard と Premium があります。Standard と Premium の両方を選択できます。

導入モデル、プラットフォーム、購入モデル、エージェントタイプの詳細については Cisco Collaboration Flex Plan 3.0 Contact Center データシートを参照してください。すべてのSKUと価格の覧については、このガイドの[リンク](#)を参照してください。

Webex Contact Center

Webex Contact Centerは、Ciscoのカラウド上で実行されるContact Centerサービスを顧客が利用できるようなクラウド導入オプションです。

お客様は、ニーズに最適なエージェントタイプを選択できます。エージェントタイプは Standard と Premium があります。標準は、基本的なContact Center機能、チャット、電子メールを提供します。プレミアムはSMSやFacebook Messenger、発信プロセッシングダイヤル、スワッチ機能などのデジタルチャネルと同機能が含まれます。

Webex Contact Centerとそのエージェントタイプの詳細についてはFlex Plan Contact Centerのデータを[参照してください](#)。

Webex Contact Centerの表価格

Platform	SKUタイプ	表価格
Webex Contact Center	標準前付き	85 ドル
	プレミアム指名	130 ドル
	追加着音自動答(IVR)ポート	70 ドル
	標準エージェント	115 ドル
	Premium同時	170 ドル
	追加IVRポート	70 ドル

*記載されている価格はおおよそです。

Webex Contact Center Enterprise

Webex Contact Center

Enterpriseは、統合されたオムニチャネルクラウド導入プラットフォームで、お客様はスコクラウドホストされるコンタクトセンターサービスを使用できます。

お客様は、ニーズに最適なエージェントタイプを選択できます。エージェントタイプは、StandardとPremiumがあります。Standardは、コンタクトセンターに不可欠な機能を提供します。Premiumは、SMSやFacebook

Messengerなどの電子メール、チャット、ソーシャルチャネル、発着料およびプログレッシブダイアル機能が含まれます。スキャンタイプはPremiumが必要です。

Webex Contact Center Enterpriseとそのエージェントタイプの詳細についてはFlex Plan Contact Centerのデータを[参照してください](#)。

Webex Contact Center Enterprise表価格

Platform	SKUタイプ	新しい表価格
Webex Contact Center Enterprise	標準エカレント	155 ドル
	Premium同時	235 ドル
	追加のCustomer Voice Portal(CVP)IVRポート	80 ドル

Webex Contact Center Enterprise向けInfrastructure as a Service(IaaS)

仮想CPU	仮想CPUメモリ	仮想SSDディスク容量
2.8 GHzあたり50.00ドル	32ギバイトあたり25ドル	1テラバイトあたり300.00ドル

Webex Contact Center Enterprise非実働システム導入

Webex Contact Center Enterprise Non-Production

Systemは、実働ホールが行えない環境で客稼働使用のために提供されます。代表的例としては、開発テスト、システム統合テスト、負荷テストの使用が挙げられます。非実働システムは、実働システムで使用したり、実働システムライセンスとマージしたりすることはできません。

クラウドの柔軟性を超過

Webex CCとWebex CCEには超過SKUがあり、柔軟なニーズに合わせて使用できるが、認識を超過することもできます。

Webex Contact Center(Webex CC)およびWebex Contact Center Enterprise(Webex CCE)の詳細:

- 超過SKUはすべての注に追加されます。
- 超過SKUの価格ディスカウントが標準SKUと同じになりました。
- 超過SKUは、コミットされた値を超える使用で使用されます。
 - エージェント
 - ポート
 - Webex WFO
- 超過料金延滞金として請求されます
- 使用を増やしてもコミットは増えない

オンプレミスのエタクトセンター

On-Premises Contact Center を使用すると、お客様のサイトでエタクトセンターライセンスをホストおよび管理できます。すべての管理はお客様が行います。

お客様は、ニーズに最適なプラットフォームとエージェントタイプを選択できます。プラットフォームは Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)、Packaged Contact Center Enterprise(PCCE)、Contact Center Express(UCCX)があります。それぞれのお客様のシナリオに対して類似のエタクトセンター機能を提供します。包括的なエンタープライズエタクトセンター導入に対応するUCCE、シングルパッケージ導入に対応するPCCE、スモールビジネス(SMB)およびランチ導入に対応するUCCXです。

エージェントタイプは Standard と Premium があります。Standard はエタクトセンター不可な機能を提供します。プレミアムは同機能に加えて、電子メールチャット、ソーシャルチャネルSMSやFacebook Messengerなど、発着課金およびプログラミング可能な機能を含みます。スマートフォンはPremiumが必要です。

On-Premises Contact Center、そのプラットフォーム およびエージェントタイプの詳細については Flex Plan Contact Center のデータシートを参照してください。

オンプレミスの表価額

Platform	SKUタイプ	新しい表価額
Unified Contact Center Enterprise	標準エタクト	38 ドル
	Premium同時	53 ドル
	追加のVRポート	20 ドル
Packaged Contact Center Enterprise	標準エタクト	38 ドル
	Premium同時	53 ドル
	追加のVRポート	20 ドル
Unified Contact Center Express	標準エタクト	38 ドル
	Premium同時	53 ドル
	追加のVRポート	N/A

*記載されていない価格すべて米ドルです。

オンプレミスの柔軟性

季節的な利用増を持つお客様は、季節的な期間(12か月未満)に12ヶ月のFlexサブスクリプションを自費することでサポートできます。たとえば、36か月で300人の認定エージェントに対するサブスクリプションを保持して、休暇シーズン中に300人のエージェントを必要とするお客様は、休暇シーズン中に300人のエージェントを持つ2ヶ月のサブスクリプションを1か月間だけ追加できます。このサブスクリプションは自動更新されないため、シスコによる確認が必要です。両方のサブスクリプションで同じカスタマースマートアカウントを使用する必要があります。

オンプレミスの詳細:

- 超過SKUはありません
- スマートライセンスが必要
- 使用状況のスマートライセンスレポートが提供される
- 使用量がコミットされた値を超えると、システムがエンプライアンス違反の状態になる

- ソリューションは、短時間（2日）でFlexサブスクリプションを作成して、コンプライアンスを取戻すことで
 - エージェント
 - ポータル
- 標準のFlex請求書の利用可能

Note: Webex WFOには超5SKUがある

アクション

Google Cloud を利用したAI

Google 搭載の Cisco Flex Contact Center

AIは、接触センターエージェント向けに高度なAI機能を提供します。この機能は、自動化された音声ボット、チャットボット、Agent Answersなどがあります。

Google Contact Center Artificial

Intelligence (CCAI) 対応の機能 会話VR、チャットボット、エージェントアシスタントなどにより、Ciscoの接触センターポータルが強化されます。会話VRにより、企業は固定電話リネを凌ぐ、接触センターに次世代の自然会話スペースを提供できます。お客様は、自分何望み、何を言言たりチャットしたりできます。Google CloudのNatural Language

Understanding (NLU) を使用すると、お客様は簡単なタスクをセルフサービスで実行するか、スマートの変更やアカウント情報の確認、および複雑な質問に対して最適なエージェントに振り分けることができます。Google

Cloudの接触センターAI機能は、接触センターに組み込むことで、お客様はエージェント24時間365日アクセスし、簡単なタスクをセルフサービスで実行できます。さらに、より複雑な問題に対しては、会話レコーディングによって顧客をライブエージェントに接続する機能が提供されます。Agent

Answersは、エージェントと顧客の対話をリアルタイムで詳しく監視し、アクセルする自動化された方法でエージェントに提供し、顧客の問題解決に役立つ関連リソースの提案を行います。

UCCE、PCCE、およびWebex CCEのCCAIは12.5をサポートしますが、すべてのケースでCisco CVPおよびCisco Virtualized Voice Browser (VVB)は12.5である必要があります。Agent Answersにはバージョン12.6が必要です。

Google アクションは、使用ベースのオプションと固定レートオプションがあります。Google

CCAI 固定価格プランを選択した場合、注を登録する前BUの承認が必要となります。BUの承認を得るには、ccairequests@cisco.com宛てに電子メールメッセージを送信してください。

使用状況ベース

説明	価格	利用可能なプラットフォーム
スマートアシスタンス		
MLによる音声テキスト変換 - Premium	\$.0104	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE
ML標準による音声テキスト変換	\$.0069	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE
Machine Learning (ML) Premiumによるテキストから音声の変換	18.40 ドル	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCEおよびWebex CC
ML標準によるテキストから音声の変換	4.60 ドル	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCEおよびWebex CC
フライトオフ		

説明	価格	利用可能なプラットフォーム
Agent Answers Voice Premium	1.80 トル	UCCE/PCCE - v12.6 Webex CCE
Agent Answers Voice Standard	1.45 トル	UCCE/PCCE - v12.6 Webex CCE
エージェントがテキストに答	\$.0900	UCCE/PCCE - v12.6 Webex CCE
Dialogflow カスタマーエクスペリエンススピーチ	\$.0012	UCCE/PCCE - v12.6 Webex CCE および Webex CC
Dialogflow カスタマーエクスペリエンステキスト	\$.0081	現在は利用できません

固定レート

説明	価格	利用可能なプラットフォーム
チャットボットCAI Powered by Google Cloud	100万ドル	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE および Webex CC
音声ボットCAI Powered by Google Cloud	\$0.20	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE および Webex CC

Note: CCAI SKUは、既存のFlex Contact Centerサブスクリプションを使用してサポートされる製品追加できます。また、サブスクリプション内の他要素を使用せずにFlexサブスクリプションとして発注することもできます。後者は、継続的なCisco Software Support Service(SWSS)の契約が必要です。すべてのサポートはCisco Technical Assistance Center(TAC)で管理されます。

上記のすべての価格は次のとおりです。

- 特指定のない限り、エージェントごとの月額MSRPです。
- 注時ガイドスのみ、最終価格のCCW構成を確認できます。

すべてのSKUと価格の覧については、この発注サイトの[リンク](#)を参照してください。

サブタイプ音声AI

この機能により、サブタイプ音声AIソリューションをCisco Contact CenterプラットフォームのIVRと統合できます。この機能は現在BU制限されています。事前BUの承認が必要で使用いただけます。

この機能を有効にする方法は5秒単位で、このSKUでは5秒単位のレンドが提供されます。

以下にいくつかの例を示します。

数量0 = 各5秒の10,000単位 (または2500分) 使用

説明	価格	利用可能なプラットフォーム
サブタイプ音声AI	1.25 トル	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE および Webex CC

追加記録ストレージ

割当てられた容量を超えて必要記録ストレージ

説明	価格	利用可能なプラットフォーム
追加記録ストレージ(超過GB)	\$.04	Webex CCのみ

上記のすべての価格は次のとおりです。

- 特指のない限り、エージェントごとの月額MSRPです。
- 注: 特指ガイドのみ、最終価格はCCW構成を確認できます。

すべてのSKUと価格の覧こでは、この発注サイトの[リンク](#)を参照してください。

キャンペーン管理

リアルタイムレポートと履歴レポートにアクセスして、キャンペーンの発注時、キャンペーンのステータスを確認し、過去のキャンペーンで何機能し、何が機能しなかったかを戻ることができます。

説明	価格	利用可能なプラットフォーム
キャンペーン管理エージェント	指定された超過額: 105.00 ドル 同時超過額: \$120.00	Webex CCのみ

上記のすべての価格は次のとおりです。

- 特指のない限り、エージェントごとの月額MSRPです。
- 注: 特指ガイドのみ、最終価格はCCW構成を確認できます。

すべてのSKUと価格の覧こでは、この発注サイトの[リンク](#)を参照してください。

PSTN音声

Webex Contact Center向けCisco Public Switched Telephone

Network(PSTN)は、トランク着信、ダイヤル方式(DID)/市内番号着信、および発信コールなどの着信サービスを提供します。Cisco SKUを使用してテレコムサービスを導入することで、注が簡素化され、導入が迅速化されます(7日以内に多い)。

PSTN音声には次の機能があります。

- シンプルな定額金細帳簿により、電話問い合わせの利用で予測可能なコストを実現
 - PSTNの使用状況をレポートが不要
 - バンドはすべてのエージェントに対して購入する必要があります(サブセットではありません)。
 - DIDまたはフリーダイヤル(TFN)の取得または移植に関する他の権利は繰返料金は発生しない(一部制限適用される場合があります)
 - 2つのAll you can call「電話かけ放題」バンドル
 - 基本的なテレフォニーバンドル: 着信コール番号アクセス、エージェントへのPSTNアウトバウンド端末
 - ピーク時エージェント数/月
 - バンド12: 着信フリーダイヤル番号アクセス
 - ピーク時コール数(エージェント+ IVR)
- コミット 超額として使用可能
 - コミット済数量を超過することができ、超額料金はすべて毎月請求されます
 - 超額料金は約定価格より20%高い

説明	価格	利用可能なプラットフォーム
PSTN音声トランクバンド	15 ドル	Webex CCのみ
PSTN音声フリーダイヤル着信	65 ドル	Webex CCのみ

上記のすべての価格はおおきです。

- 特指定のない限り エージェントごとの月額MSRPです。
- 注時のガイドスのみ、最終価格のCW構成を確認できます。

すべてのSKUと価格の覧こでは、この発サイトの[リンク](#)を参照してください。

Webex Workforce Optimization(WFO)

Webex WFOを導入するには、さまざまなコンポーネントを正しく設定し、サービスを実行する必要があります。このため、Webex WFOの注は、関連する作業手順書(SoW)が設定されていることを確認するために確認する必要があります。Webex WFOサービスの認定を受けたパートナーは、独自のサービスSoWを提供できます。Webex WFO認定を受けていないパートナーは、Webex WFOの導入ごとに別認定パートナーまたはリエンションパートナーのCalabrioからSoWを調達する必要があります。SoWの認定を受けていないパートナーが行った注は、認定を受たまで、またはSoWが実施されるまでエンブリアンスの保留を留まり、お客様が不満を感ずる可能性があります。Cisco Webex Workforce Optimization(Webex WFO)の詳細こでは、データシートを参照してください。

説明	価格	利用可能なプラットフォーム
WFO/シフト指定エージェント	100 ドル	すべてのプラットフォーム
Quality Management ネムエージェント(QM)	35 ドル	すべてのプラットフォーム
Workforce Management Named Agent(WFM)	39.50 ドル	すべてのプラットフォーム
WFO Analytics ネムエージェント(NWFA)	50 ドル	すべてのプラットフォーム
Workforce Analytics(WFA) と transcription Named Agent(NWFT)	60 ドル	すべてのプラットフォーム
コール録音	5 ドル	すべてのプラットフォーム
WFO リアルタイムおよびアーカイブストレージ(1 GB)	\$.03	すべてのプラットフォーム

上記のすべての価格はおおきです。

- 特指定のない限り エージェントごとの月額MSRPです。
- 注時のガイドスのみ、最終価格のCW構成を確認できます。

すべてのSKUと価格の覧こでは、この発サイトの[リンク](#)を参照してください。

デジタルチャネル

Digital Channels を使用すると、デジタルチャネル SMS、WhatsApp、FB Messenger などを通して顧客との通信を自動化はじめることができます。エージェントのデジタルチャネル処理は、引継ぎプレミアムエージェントの権限の一部として含まれます。シスコクラウドサービスによって実現される新しいデジタルチャネルのセットがあります。

下のデジタルチャネルに応じて、自動インタラクションの利得が発生します。自動インタラクションとは、プラットフォームが任意のチャネルを利用して送受信するすべてのメッセージ（つまりすべての着信および発信メッセージ）に適用されるインタラクション料金であり、フローまたはボットによって開始されたかどうかに関係なく、システムによって異なります。

クラウドおよびオンプレミスプラットフォームのデジタルチャネルの有効性は A-FLEX-3-

CCのCCWの「直営プラン」セクションにある新しい設定を介して行われるようになりました。Eメールおよびチャット機能の詳細については、プラットフォーム固有のデータシートを参照してください。

チャネル	説明	価格 (レート)	利用可能プラットフォーム
SMSチャネル	Short Message Service(SMS) を使用すると、企業はモバイルネットワークを介して方向のラト、通知 およびリマインダを送信できます。国はそれぞれ異なる制限があります。	価格以下によって異なります。 番号タイプ: ショートコード、ロゴコード、フリーダイヤル、10DLC メッセージ速度 モバイルキャリアレート	UCCX を除くすべてのプラットフォーム
Email	Eメールメッセージの価格は、1,000件あたりのコストに基づいて設定されます。この価格モデルでは、毎月送られるメッセージの件数に基づいて1,000件あたりの単一の価格が決定されます。	メッセージ速度	UCCX を除くすべてのプラットフォーム
プッシュ通知とライブチャット	プッシュ通知 (アプリケーションプッシュ通知とプッシュ通知を含む)、アプリ内メッセージング およびライブチャットは Webex Connect でサポートされているチャネルです。これらのチャネルの使用は Monthly Addressable Device (MAD) モデルを使用して価格設定されます。Monthly Addressable Device ごとに毎月 1 回の料金課金され、その月のチャネルを介してデバイス間で無限のメッセージングが可能になります。Monthly Addressable Device は Webex Connect Software Development Kit (SDK) (または同等のコストモデル) を使用して単一の意図デバイスとして定義され、1 つのアプリケーションでプッシュまたはライブチャットメッセージングを有効にします。Monthly Addressable Device のカウントは毎月計算され、インストールされたデバイスが毎月のカウントから削除されます。	メッセージ速度	UCCX を除くすべてのプラットフォーム
Facebook Messenger、Apple Messages for Business、Twitter	Facebook Messenger、Apple Messages for Business、および Twitter のメッセージングは Monthly User (MAU) モデルで価格設定されています。MAU ごとに 1 回の料金課金され、その月間ユーザー無制限のメッセージングを送信できます。月次アクティビティは、特定の月単一のデバイス単一のメッセージングチャネルまたはアプリケーションを使用する単一ユーザーとして定義されます。月間アクティビティ数は、チャネルまたはアプリケーションごとに個別のカウントされます。	メッセージ速度	UCCX を除くすべてのプラットフォーム
WhatsApp	WhatsApp 経由のメッセージングは、送信される各アカウントメッセージに適用されるメッセージごとの料金で、メッセージ単位の価格設定されています (インアカウントメッセージにはメッセージごとの料金適用されません)。WhatsApp 経由のメッセージングは WhatsApp ビジネスアカウントを介して、アカウントに関連する有効なビジネス電話番号が必要です。	価格以下によって異なります。 メッセージタイプ: インバウンド、アウトバウンド 登録された電話番号 WhatsApp ビジネスアカウント登録された番号	UCCX を除くすべてのプラットフォーム

チャネル	説明	価格 (レート)	利用可能プラットフォーム
		。 / スル米金一開台 ビネ開台	

上記のすべての価格は次のとおりです。

- 特指定のない限り エージェントごとの月額MSRPです。
- 注時のガイドスのみ、最終価格はCCW構成を確認できます。

すべてのSKUと価格の覧こでは、この発注サイトの[リンク](#)を参照してください。

導入詳細

同時エージェント数の定義

- オファーを参照する同時エージェントの数を決定します。お客様が必要とする製品の組合せを決定します。

スピンアップの数値を定義する

- 必要同時スピンアップの数値を決定します。必要同時プレミアムエージェント数スピンアップの数値を直します。

購入モデル戦略概要を適用する

- この契約に含まれる購入モデルを持します。購入モデルは Concurrent Agent または Named Agent の 1 つです。

導入戦略概要を適用する

- 導入の予定数期間 (1 ~ 5 年) と要求された予定開始日を入力します。
- クラウドとオンプレミスの導入の組合せを決定します。
- 標準エージェントとプレミアムエージェントの組合せを決定します。プレミアムエージェントは通常 エージェント総数の 10 ~ 20 % です。

Assurance to Quality(A2Q) リクエストの送信

- 注の構成を作成前に A2Q レビューリクエストを送ります。A2Q は Contact Center の権限を確認し、注の設置を承認します。
- A2Q はすべての Webex Contact Center、Webex Contact Center Enterprise、UCCE、PCCE、および注文について、製品の初期アクセスを受ける 初期段階前 および 早期段階 設定変更 | 完了する必要があります。A2Q ポータルから A2Q レビューリクエストを送ります。A2Q プロセスの詳細については [Webex Contact Center](#) および [Webex Contact Center Enterprise](#) と [On-Premises](#) のコミュニティページを参照してください。

Contact Center のエージェント数

各プラットフォームについて、顧客に対する正しい同時エージェント、エージェントタイプ および スキルセットの数を決定することが重要です。

Concurrent Agent とは Collaboration Flex Plan Contact Center ソフトウェアまたはサービスを使用するが、同時にログインする Contact Center ユーザーの最大数を意味します。

Named Agent とは Webex Contact Center サービスを使用するが、任意の月にログインする任意の Contact Center ユーザー数を意味します。

SWSS 残クレジット及びその他クレジットは、当期間のみ適用されます。

CCW 見積

次のスクリーンショットでは CCW で Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center の見積書を作成するプロセスについて説明します。

部品表(BOM)

Cisco Collaboration Flex Plan の BOM は CCW で見積書を作成して生成する必要があります。Collaboration Flex Plan は ガイド 販売スペースを基に、すべての導入モデル、プラットフォーム、エージェントタイプのオプションを一つのトップレベル SKU に含めます。オプションを選択すると、前選択したオプションが最終結果として、質問動的に生成されます。オプションを必要選択の場合は [No [feature name] required] のように、オプションを削除か、必要エージェント数値を入力します。

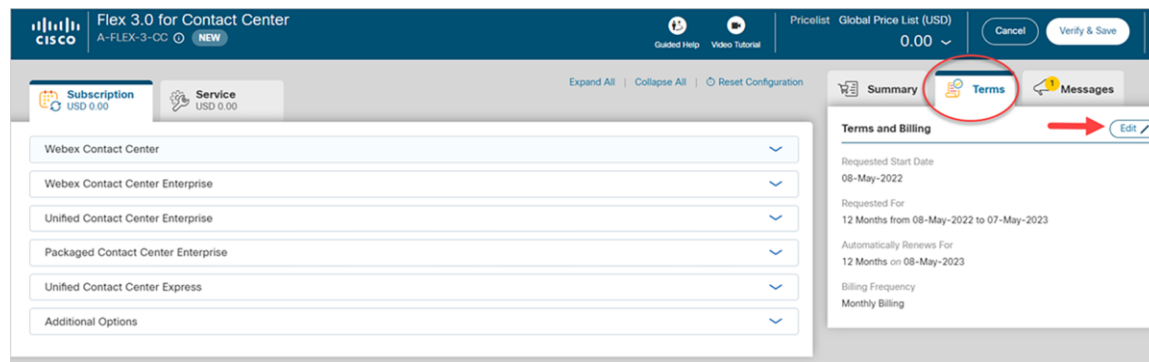
単一のATO

この例では高レベル ATO: A-FLEX-3-CC を入力し、[追加] を選択します。



デフォルトビュー

- これは A-FLEX-3-CC 設定のデフォルトビューです。
- [Requested Terms and Billing 要求された条件と請求] の横にある編集アイコンをクリックします。これは最初のアクションとして推奨されます。



条件と請求

1. 要求された開始日は注の送付から90日以内である必要があります。
2. 利用可能請求モデルは、前払い、月次および年間請求です。前払いを選択した場合は、最初の期間に適用されます。
3. 現時点で利用可能更新期間は2カ月だけです。
4. Collaboration Flex Planの注を別のサブスクリプションと同時終了する方法については、「Collaboration Flex 3.0 Contact Center FAQ」を参照してください。

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

Webex Contact Center トラフィッククラウド

Cloud Webex Contact Center Options 2 Added

Webex Contact Center Cloud Options 2 Added

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

クラウド同時Webex Contact Center

クラウド同時Webex Contact Center Enterprise オプション

オンプレミスのContact Center

- オンプレミスContact Centerのオプションは Unified Contact Center Enterprise、Packaged Contact Center Enterprise、Unified Contact Center Expressがあります。
- 現時点では オンプレミスのContact Centerに対して適用できません。
- この発注ガイドに記載されていない一部の構成ルールが適用される場合があります。CCWのエラーメッセージに記載されているガイドスに従って、設定を修正してください。
- 出荷可能なバージョンは最新バージョンです。古いバージョンを実行している既存の顧客は、現在のバージョンを主に、適切な製品アクティベーションキー(PAK)とライセンスを取得するための例外を要する場合があります。

Packaged Contact Center Enterprise 3 Added

Packaged Contact Center Enterprise Options 3 Added

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

Packaged Contact Center Enterprise 3 Added

Packaged Contact Center Enterprise Options 3 Added

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

Unified Contact Center Express 3 Added

Unified Contact Center Express Options 3 Added

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

追加オプション

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

Google CCAI

Webex Workforce Optimization (WFO)

Webex Connect Premium Uncommitted

Select Additional Platform Addons

受注処理

既存のオンプレミスのお客様には、既存のオンプレミスライセンスで18ヵ月のCisco TACサポートが提供されます。

Cisco Collaboration Flex Plan 3.0サポート契約

発注を完了すると、新しいサポート契約がCCWに生成されます。新しい契約番号は、次の手順で取得できます。

1. Cisco.com クレデンシャルでCCWにログインし、Collaboration Flex Plan Web注文IDを検索します。
 2. 左側のナビゲーションにある[Orders (注文)]リンクをクリックし、[Web Order ID (Web注文ID)]リンクをクリックして注文を開きます。
 3. [Items (品目)]タブをクリックし、品目ステータスの概要で注文ステータスが[Closed (クローズ)]であることを確認します。
 4. 品目のリストで[+]をクリックして、トップレベルSKUを展開します。サービスサポートSKU (SVS-FLEX-SUPT-BASなど)を見つけます。契約がSKUの下に表示されます。
- [サポートについてシスコに問い合わせる可能性のある](#) ユーザのCisco.com IDプロファイルに新しい契約番号を追加します。



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.

マイファアの概要

- 構成が完了すると、構成マスのPriced Items (価格設定品目) セクションに価格設定されたコンポーネントが格納されます。これはすべてのWebex Contact Centerエージェントを自動的に含め、追加のストレージを除くWebex Contact Centerアドオンを含みます。

インセンティブ ディスカウント、クレジット 購入調整

- 概要見書が完了したら、1) 見書を作成するか、2) CCWで案件を作成し、[見書作成>Create a Quote)]でCisco Collaboration Flex Planの品目と利用できるプッシュプロモーションディスカウントが適用されます。[案件作成>Create a Deal)]では、パートナー報酬Opportunity Incentive Program(OIP))やチーム報酬(OIP)などのインセンティブを選択できます。プッシュプロモーションとインセンティブの詳細については、<https://www.cisco.com/go>

[/sparkpartnerpricing](#) を参照してください。新開拓はホームページの詳細については <https://www.cisco.com/go/incentives> を参照してください。

- CCWで見積 インセティブ 非標準ディスカウント、クレジットの選択の詳細については <https://forums.cisco.com/OperationsExchange/s/training> を参照してください。

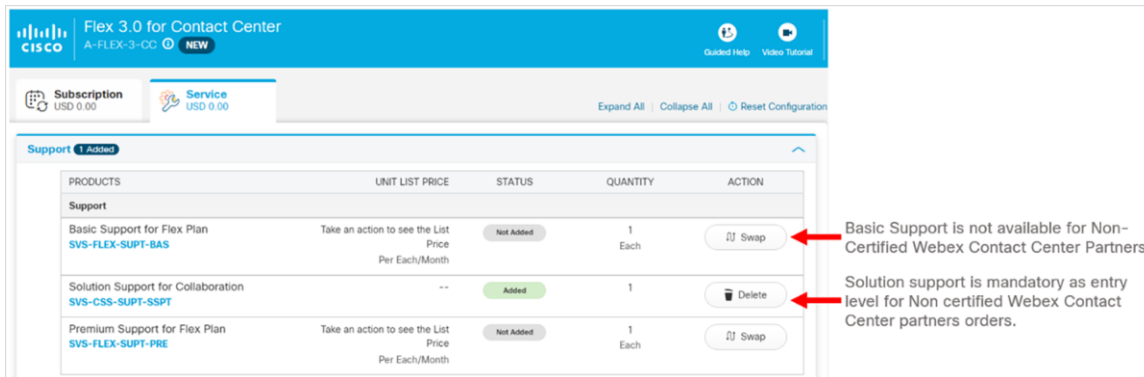
Webex Contact Center/Webex Contact Center Enterprise クラウドへの移行

既存のオンプレミスのお客様は、既存のオンプレミスライセンスで8ヶ月のCisco TACサポートが提供されます。このサポートはすべてのWebex Contact Center注文にA-FLEX-P-CCを含めることで提供されます。

テクニカルサポート

Flex PlanのテクニカルサポートサービスWebex Contact Centerは、Ciscoソフトウェアサブスクリプションの最後のサポートサービスです。

- 基本サポート:** 基本サポートはWebex Contact Center認定パートナーのみ利用できます。24時間360日対応の電話サポート、インシデント復元のためのCisco Technical Assistance Center(TAC)、ナレッジベースへのアクセス、ソフトウェアのアップデートとアップグレードが含まれます。
- ソリューションサポート:** 基本的なサポート機能、24時間30日対応の電話サポート、専用サポートチーム、マルチベンダーサポートの調整、Webex Contact Center Moves, Adds, Changes, Deletes(MACD)のコンサルティングガイダンスとサポートが含まれます。Webex Contact Center認定パートナーおよびWebex Contact Center非認定パートナーが利用可能。認定パートナーは、オンプレミスでWebex Contact Centerパートナーの導入は必須です。
- Support Premium:** ソリューションサポート機能、24時間365日対応の電話サポート(15分)、ITチームを強化する専用のCisco技術エキスパート、業界の標準を制限するカスタマイズされたサポートエクスペリエンス、エスカレーションとインシデント管理、技術支援のための支援ガイダンス、ビジネス技術のレビュー、Webex Contact Center Moves, Adds, Changes, Deletes(MACD)コンサルティングガイダンスとサポートが含まれます。



- 基本サポート**はFlex Plan Contact Centerサブスクリプションに含まれます。ソフトウェアサブスクリプションによるベーシックサポートは、追加料金不要です。Basicサポートは認定されていないWebex Contact Centerパートナーは利用できません。
- ソリューションサポート**と**プレミアムサポート**は追加料金で利用できます。購置物の最小しき値は、コンプライアンスのための保留と注の確認を通じて適用されます。価格については、[SKUリスト](#)を参照してください。Ciscoソフトウェアサポートの詳細については、[サービスの調](#)を参照してください。認定されていないWebex Contact Centerパートナーの注文では、エンタイトルメントとしてソリューションサポートが必須です。

ソリューションサポートは、注時に含まれるデフォルトのオプションです。スペシャライゼーションパートナーの場合は、[Service] タブで [Basic support] に切り替える必要があります。

テクニカルサポートオプションに含まれる主な機能

主な長	基本的サポート	Solution Support	プレミアムサポート
ソフトウェアアップデート、パッチペース およびハードウェアの差し換え	Yes	Yes	Yes
インシデント修繕のためのCisco Technical Assistance Center(TAC)	Yes	-	-
専任のリユースサポートチーム	-	Yes	Yes
マルチベンダーサポートの調整	-	Yes	Yes
月次のビジネスおよび技術レビュー	-	-	Yes
専任による毎月のビジネスエンカレクション	-	-	Yes
ライフサイクルの実現に向けた支援ガイド	-	-	Yes
信頼できるアドバイザーとして指定されたCiscoのテクニカルエキスパート	-	-	Yes
重大な およびのエスカレーション管理	-	-	Yes
MACDガイドス 随時*	-	Yes	Yes
MACD Guidance(Advanced)*	-	-	Yes

*MACDガイドスはWebex Contact Center のみで使用。オンプレミスまたはエンタープライズの専用オプションで使用できません。

Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center提供マニュアル

次の書は、各サービスまたはライセンスに関するお客様およびパートナーのサービス利用およびライセンス契約 含まれる機能 および制限に関するものです。ダウンロードするドキュメントのタイトルをクリックします。

ドキュメント	対象者	エージェントモデル	説明
エンドユーザーライセンス協定	お客様 パートナー	同時	Cloud Contact Centerサービスを含むすべてのCisco SaaSおよびオンプレミスソフトウェアに関するエンドカスタマーのライセンス
Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center オファーの説明	お客様 パートナー	同時	Collaboration Flex Plan Contact Center オファーの補足説明を掲載しています。
追加エンドユーザーライセンス協定(EULA): Cisco Webex Contact Center オファーの説明	お客様 パートナー	同時 併用可	スタンドアロンオファーとして購入した場合のWebex Contact Centerに 追加の補足説明を掲載しています。
Software-as-a-Service Subscription Resale Program の条件	パートナー	同時	パートナーがプログラムに参加するには、本プログラムの条件に同意する必要があります。
Cisco Collaboration Flex Plan Migration Program の条件	パートナー	同時	永続的なエージェントの移行を行い、顧客をCollaboration Flex Plan Contact Centerに移すパートナー向けにライセンス
Collaboration Flex 3.0 Contact Center データシート	お客様 パートナー	同時	このオファーに関する技術情報提供しています。

関連資料

さらにサポートが必要な場合は次のリソースを使用してください。

ドキュメント	場所
Cisco Collaboration Flex Plan on Sales Connect : すべての Flex Plan 資料と販売リソースをここから提供	cs.co/flexplan
ソフトウェアサポート	https://www.cisco.com/c/en/us/services/technical/software-support-service-swss.html
シスコテクニカルサポート	サポートケースをここを開く
シスコサポート発注ガイド	https://www.cisco.com/c/dam/en/us/products/se/2017/5/Collateral/Software-Support-External-OrderGuide.pdf
ダウンロードとコミュニティ	Cisco Collaboration ヘルプ
Enhanced/Premium シスコサービスサポートコンテンツ	https://www.cisco.com/go/swss
Cisco Collaboration Flex Plan - クイックヒントガイド Flex Plan Value Transfer、スマートアカウント/仮想アカウント、ライセンスの提供とトレーニング	Cisco Collaboration Flex Plan on Sales Connect

目録

Collaboration Flex 3.0 コタクトセンター SKU

Collaboration Flex Plan Contact Center の SKU と価格完全なリストについては [SKU リスト](#) を参照してください。

価格と数量参照のみ提供されます。CCW と Cisco Pricing Tool は、表価格に関する最終的な権限です。

Webex Contact Center セットアップアシスト

このセクションは、シスコのアカウントチームと認定 Cisco® パートナーが Webex Contact Center Setup Assist を見直し、発行する際役立ちます。

Webex Contact Center 向け Webex Setup

Assist は、お客様ビジネスで実行する準備を完全な整理の順序と手順を含まれています。機能は、エージェントアクティベーション、エージェントスキャン、イサトレニング、アウトオブボックスレポートの可視化、標準の CRM 統合、スクリプトフロ、ナレッジベースフェージョン、サイズに依り複数のカストマイズイベント、Go Live サポート後チャット、中規模および大規模な顧客の電子メール設定が含まれます。

Webex Contact Center スペシャライゼーション取得パートナー

説明	価格	しき値	必須オプション
パートナー実装サービス	N/A	N/A	パートナーが提供
基本的なサポート	0.00 ドル	N/A	Optional
Solution Support	10 % 製品表価格	N/A	必須 (エンドルペリ)
プレミアムサポート	25 % 製品表価格	N/A	Optional
Webex Setup Assist	51,000 ドル	最50 エージェント X スモール	Optional

説明	価格	しき値	必須オプション
	91,000 ドル	最大25エージェント (小規模)	
	127,000 ドル	最大50エージェント (中)	
	191,000 ドル	最大100エージェント (大)	

400 を超えるエージェントに対してセットアップとカスタム設計が必要

Webex Contact Center 以外のベンダー/パートナー

説明	価格	しき値	必須オプション
Webex Setup Assist	51,000 ドル	最大50エージェント X スモール	必須
	91,000 ドル	最大25エージェント (小規模)	
	127,000 ドル	最大50エージェント (中)	
	191,000 ドル	最大100エージェント (大)	
Solution Support	10 % 製品表示価格	N/A	必須 (エンタープライズ)
プレミアムサポート	25 % 製品表示価格	N/A	Optional

400 を超えるエージェントが必要な Webex Setup Assist カスタム設計

基本サポート Webex Contact Center 認定パートナー以外利用可

Webex Setup Assist オプション

説明	価格	
追加のデフォルトスクリプト (DTMF) IVR スクリプト	18,000 ドル	1 x 10 スクリプトのセットパッケージ
追加のカットオフイベント	15,000 ドル	移行イベントは、サイトの検出と準備状況、システムのデフォルトのエージェントスキャン、サイトのトレーニング、カットオフ、ナレッジベース、実践的サポートが含まれます。
追加のエージェントのオンボーディングおよびクレーション	9,000 ドル	50 エージェント/セット X 1
その他のトレーニングサービス	15,000 ドル	アライザトレーニング、ディープダイブ管理トレーニング
追加データベースディップ	18,000 ドル	(1 つのデータベース/限定 後続の Web サービス REST API 呼び出しは最大 5 つ)

Webex Setup Assist カスタム設計

400 を超えるエージェントを扱うお客様は、カスタム設計が必要です。次の表に使用可能なオプションを示します。価格設定は追加のディスクリットが必要です。カスタム価格見積もりでは CX Business Development Manager (BDM) の地域担当者にお問い合わせください。

説明	パッケージオプション
Webex Setup Assist	特設パッケージ

説明	パッケージアサイン
400エージェント以上	
その他のProgram Management Office(PMO)サービス (大規模なコール移行支援)	アサイン
Advanced Dial Plan、Customer Premises Equipment(CPE)Voice エキスパート CUBE、エージェントデスクトップ エキスパートなど	アサイン
カスタマイズ (カスタムコールフロー、Webサービス、カスタムレポート、CRM デスクトップ 非標準)	アサイン
導入サービス (Advanced Agent/Supervisor Training and Adoption Services)	アサイン
オンサイトベースのサービス (出張費T&Eを含む)	アサイン
Webex Contact Center マルチエージェント導入- コミュニケーションサポート	アサイン
Webex以外のContact CenterでサポートされるCRMおよびまたはCRMのカスタマイズ	アサイン
WFO(Workforce Optimization)	アサイン
Outbound	アサイン
Google CCAI	アサイン
デフォルトチャネル	アサイン

Webex セットアップアシストパッケージ

Webex Setup Assist Packageの注機能	X - 小	小	中	大	X - 大
アプリケーションコールフロー DTMF IVR ベース	最大4個のスク립ト	最大10個のスク립ト	最大20個のスク립ト	最大30個のスク립ト	最大50個のスク립ト
チャットと電子メール: セットアップと設定	なし	なし	最多7のチャットと電子メールキュー	最多10のチャットおよび電子メールキュー	最多20のチャットおよび電子メールキュー

Webex Setup Assist Packageの機能	X - 小	小	中	大	X - 大
エージェントのオンボーディングとアクティベーション	最多50エージェント	最多25エージェント	最多250エージェント	最多400エージェント	電子メールキュー
カットオフイベント	最多1つのイベント	最多2つのイベント	最多3つのイベント	最多4つのイベント	最多1,000エージェント
稼働後のサポート	Yes	Yes	Yes	Yes	X - 大

*Webex Setup AssistはWebex Contact Centerでのみ使用可能 [オンプレミス(On Prem)] またはエンタープライズ(Enterprise)] 導入プランで使用できます。

すべてのパッケージに含まれるWebexセットアップアシストの機能
検出データ収集
同期機能: キャンプ推奨事項
Webex CCのセットアップと設定: 通話後調査
標準CRM統合: OOB機能
エージェントのオンボーディングとアクティベーション
基本エージェントスワッパイヤ レポート/トレーニング
すぐ使えるレポート、視覚化
OOB録音モニタリング設定
テストおよび確認
知識ベースの管理
Webex Contact Center プロジェクト管理

Webex Contact Centerセットアップアシスト

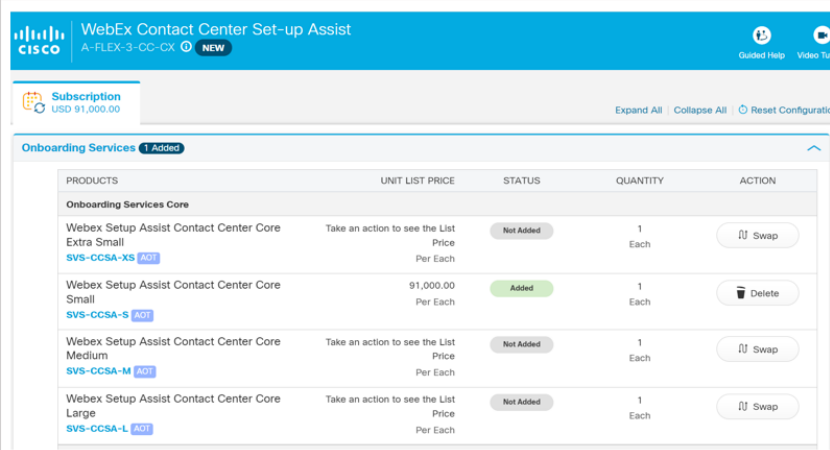
Webex Setup Assistを要求するには、高レベルID: **A-FLEX-3-CC-CX** をエンティティタイプ: **ADD** を選択します。

Set preferences for this estimate ▼

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

Webex Contact Center Setup Assist Packageおよびアドオンオプション

エージェントの最大数に基づいて、Webex Setup Assist Packageを選択します。

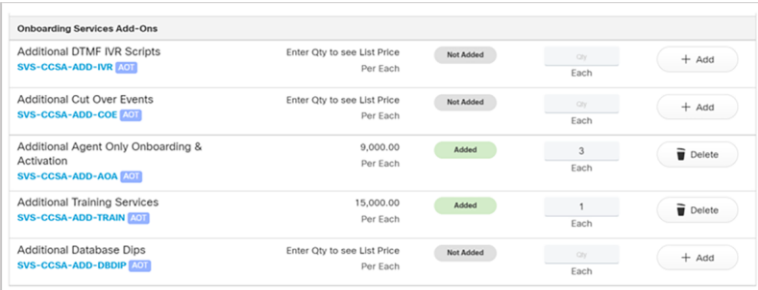


Select the package required based on customer needs

- 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 options required (Webexセットアップアシストアドオンオプションが必要)]を選択します (複数選択も可能)。



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.

お客様が本サービスの対象とならない追加の要件を持っている場合、または1,000エージェントを超えるエージェントを持っている場合は、アドバンストサービストランザクショナル(AS-T)計画、設計、および実装(PDI)サービスまたはASカスタマーSOW PDIサービスがこのサービスを補足または置き換えることができます。

カスタム価格と見積については、CX Business Development Manager(BDM)の地域の担当者にお問い合わせください。

[Requested Start Date]、[Term]、および[Billing]オプション：

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
 OFF

Requested Start Date
20 Jun 2022

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

Billing Frequency
Prepaid Term

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

Co-Term to an End Date

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

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

構成が完了し、Webex Contact Center Setup Assistの注文がブッキングされると、その注文はコンプライアンス保留状態になり、範囲、サイズ、および実装のスケジュールが確認されます。

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)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。