

Cisco Collaboration Contact Center 3.0

2023년 2월

목차

| | |
|--------------------|----|
| [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 |

소개

이 가이드의 목적

이 가이드는 Cisco의 애드온 팀 및 자금을 갖춘 Cisco® 퍼트너 Flex 3.0 Contact Center의 간격을 작성하고 주문할 수 있도록 돕기 위해 작성되었습니다. 이 설명서 및 관련 자료를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- Flex 3.0 Contact Center 오퍼 이해
- 각 구축 모델에 따라 각 서비스에 포함된 구성 요소 이해
- 간격 및 주문 프로세스에 대해 알아보기
- 사용 가능한 라스스 이해

포함된 모든 기능 서비스 및 엔드포인트의 포괄적인 목록이 해당 서비스 및 구매 모델의 데이터 시트에 포함되어 있습니다. 사용 약관은 해당 라스스 또는 서비스 약관에 명기되어 있습니다. 적용 가능한 [약관](#)의 전체 목록은 이 가이드의 [제안](#) 설명서 섹션을 참조하십시오.

대상

이 가이드의 대상은 Collaboration Flex Plan 판매를 받은 Cisco 영업 팀 및 퍼트너입니다. 퍼트너는 이 서비스를 판매할 자격이 있어야 하며 Collaboration Flex Plan 약관에 동의해야 합니다.

CCW(Cisco Commerce Workspace) Annuity 플랫폼에 대해 잘 알고 있어야 합니다. SaaS(Software as a Service) 서비스 관련 교육을 하거나 SaaS 서비스 관련 판매 인종의 일부로 완료해야 합니다.

제안

Cisco Collaboration Flex Plan은 Cisco의 협업 서비스 및 소프트웨어를 사용할 수 있는 단일 플랫폼입니다. 고객은 필요에 따라 서비스 관련 과정에서 구축 모델을 선택하고 알 수 있습니다. 하위 계약에는 소프트웨어 기능 서비스 및 기술 지원이 포함됩니다.

구축 모델 및 플랫폼

고객은 온프레미스 또는 Cisco 클라우드에서 제품을 구축할 수 있습니다. 고객은 자신의 필요에 가장 적합한 플랫폼을 선택할 수 있습니다. 구축 모델 및 플랫폼은 단독으로 선택하거나 서비스 관련에서 원하는 대로 조합할 수 있습니다.

구매 모델 및 상용권 유형

Collaboration Flex Plan은 제품에 대해 Standard 및 Premium 상용권 유형의 동시 상용권 구매 모델을 제공합니다. 모든 플랫폼의 슈퍼리저는 포미엄 에디션 유형이 필요합니다.

컨택센터에서는 구매 상용권 수를 사용하여 고객이 확장된 동시 상용권 또는 명명된 상용권이 됩니다. 명명된 에디션은 Webex Contact Center에서만 사용할 수 있습니다. 에디션 유형에는 Standard 및 Premium이 포함됩니다. Standard(표준) 및 Premium(포미엄)을 선택할 수 있습니다.

구축 모델, 플랫폼, 구매 모델 및 에디션 유형에 대한 자세한 내용은 Cisco Collaboration Flex Plan 3.0 Contact Center 데이터 시트를 참조하십시오. 모든 SKU 및 가격의 전체 목록은 이 [가이드](#)의 부록에 있습니다.

Webex 컨택센터

Webex Contact Center는 고객이 Cisco의 클라우드에서 호스팅되는 Contact Center 서비스를 사용할 수 있도록 하는 클라우드 구축물입니다.

고객은 자신의 필요에 가장 적합한 상용권 유형을 선택할 수 있습니다. 에디션 유형에는 Standard 및 Premium이 포함됩니다. Standard는 필수적인 컨택센터 기능 채널 이메일을 제공합니다. 포미엄에는 동일한 플랫폼, SMS 및 Facebook Messenger를 비롯한 소셜 채널, 이원 모드 프로세스 기반 디일링, 슈퍼리저 기능이 포함됩니다.

Webex 컨택센터 및 해당 상용권 유형에 대한 자세한 내용은 Flex Plan Contact Center [데이터 시트](#)를 참조하십시오.

Webex 컨택센터 퍼시픽

| 플랫폼 | SKU 유형 | 표시가격 |
|------------|--------------------------------------|-------|
| Webex 컨택센터 | 표준이름지정 | 85달러 |
| | 포디엄이름지정 | \$130 |
| | 추가IVR(Interactive Voice Response) 포트 | 70달러 |
| | 표준동시 | \$115 |
| | 포디엄동시 | \$170 |
| | 추가IVR 포트 | 70달러 |

* 표시된 모든 가격은 USD입니다.

Webex Contact Center Enterprise

Webex Contact Center Enterprise는 고객이 Cisco의 클라우드에서 호스팅되는 Contact Center 서비스를 사용할 수 있도록 하는 통합된 옴니채널 클라우드 구축 솔루션입니다.

고객은 자신의 필요에 가장 적합한 상용권 유형을 선택할 수 있습니다. 에이전트 유형에는 Standard 및 Premium이 포함됩니다. Standard는 필수 컨택센터 기능을 제공합니다. Premium에는 SMS 및 Facebook Messenger를 비롯한 동일한 클라우드 이메일, 채팅, 소셜 채널, 이진 문드, 여휴 기능 및 잠정적 전화 걸기 기능이 포함됩니다. 슈퍼바이저에는 Premium이 필요합니다.

Webex Contact Center Enterprise 및 에이전트 유형에 대한 자세한 내용은 Flex Plan Contact Center [데이터 시트를 참조하십시오.](#)

Webex Contact Center Enterprise 정가

| 플랫폼 | SKU 유형 | 새표시가격 |
|---------------------------------|-------------------------------------|-------|
| Webex Contact Center Enterprise | 표준동시 | \$155 |
| | 포미엄동시 | 235달러 |
| | 취 CVP(Customer Voice Portal) IVR 포트 | 80달러 |

| Webex Contact Center Enterprise 클라우드S(Infrastructure as a Service) | | |
|--|------------|--------------|
| 가상CPU | 가상CPU 메모리 | 가상SSD 디스크용량 |
| 2.8GHz당\$150.00 | 32GB당\$125 | 1TB당300.00달러 |

Webex Contact Center Enterprise 비프로덕션 시스템 구축

Webex Contact Center Enterprise Non-Production System은 프로덕션 통과 수검되지 않는 환경에서 고객이 사용할 수 있도록 제공됩니다. 대표적인 예는 개발 테스트, 시스템 통합 테스트 및 로드 테스트에 사용됩니다. 프로덕션 시스템이 아닌 시스템은 프로덕션 시스템에서 동거나 프로덕션 시스템 리전으로 변경할 수 없습니다.

클라우드에 대한 계약성 및 초과

Webex CC 및 Webex CCE에는 개별 요구 사항에 따라 사용할 수 있는 초과 SKU가 있으며, 일정 공을 초과할 수 있는 기능도 제공됩니다.

Webex Contact Center(Webex CC) 및 Webex Contact Center Enterprise(Webex CCE) 세부 정보

- 모든 주문에 초과 SKU가 추가됩니다.
- 초과 SKU는 이제 예정 SKU와 가격 및 할인이 동일합니다.
- 초과된 SKU는 예정된 값 이상의 사용에서 사용됩니다.
 - 상용권
 - 포트
 - Webex WFO
- 초과에 대해서는 인체가 청구됩니다.
- 추가 사용 시 요금이 청구되지 않습니다.

온프레미스 컨택센터

온프레미스 컨택센터를 통해 고객 서비스 센터에서 컨택센터 라이선스를 호스팅하고 관리할 수 있습니다. 모든 관련 고객이 수행합니다.

고객은 자신의 요구 사항에 가장 적합한 플랫폼 및 에이전트 유형을 선택할 수 있습니다. Cisco UCCE(Unified Contact Center Enterprise), PCCE(Packaged Contact Center Enterprise) 및 UCCX(Contact Center Express)가 플랫폼에 포함됩니다. 각 컨택센터는 개별적인 고객 서비스 요구에 대해 유연한 컨택센터 기능을 제공합니다. 포괄적인 엔터프라이즈 컨택센터 구축을 위한 UCCE, 간소화된 선택 패키지 구축을 위한 PCCE, 중소기업(SMB) 및 지사 구축을 위한 UCCX 등이 있습니다.

에이전트 유형에는 Standard 및 Premium이 포함됩니다. Standard는 필수 컨택센터 기능을 제공합니다. Premium에는 동일한 플랫폼에 채팅, SMS 및 Facebook Messenger를 비롯한 소셜 채널, 이더넷 등 다양한 기능 및 점진적 전화 걸기 기능이 포함됩니다. 슈퍼이더에는 Premium이 필요합니다.

온프레미스 컨택센터 해당 플랫폼 및 에이전트 유형에 대한 자세한 내용은 Flex Plan Contact Center [데이터 시트를 참조하십시오](#).

온프레미스 평가

| 플랫폼 | SKU 유형 | 새피 가격 |
|------------------------------------|-----------|-------|
| Unified Contact Center 엔터프라이즈 | 표준 동시 | 38달러 |
| | 포미엄 동시 | 53달러 |
| | 추가 IVR 포트 | 20달러 |
| Packaged Contact Center Enterprise | 표준 동시 | 38달러 |
| | 포미엄 동시 | 53달러 |
| | 추가 IVR 포트 | 20달러 |
| Unified Contact Center Express | 표준 동시 | 38달러 |
| | 포미엄 동시 | 53달러 |
| | 추가 IVR 포트 | 해당 없음 |

*표된 모든 가격은 USD입니다.

계절적 특성인 온프레미스

계절별 사용 요인이 있는 고객은 계절별(예 12개월 미만) 2차 Flex 서비스 계약을 추가하면 얻을 수 있습니다. 예를 들어, 36개월간 약정된 상용원 300명에 대한 서비스 계약을 보유한 고객이 휴일 기간 동안 상용원 100명을 추가로 필요할 경우, 휴일 기간 동안 3개월간 상용원 100명에 대한 두 번째 서비스 계약을 추가할 수 있습니다. 이 서비스 계약은 자동 갱신되지 않으며 Cisco의 승인을 받아야 합니다. 두 서비스 계약 모두 동일한 Customer Smart Account를 사용해야 합니다.

온프레미스 세부 정보

- 사용 가능한 최대 SKU 없음
- Smart Licensing 필요
- Smart License 서예 보된 사용량
- 사용량이 커진 값이 아닌 경우 시스템이 규정 위반 상태가 됩니다.

- 해결은 대기 시간을 위한 두 번째 Flex 서비스 값을 생성하여 콜 센터 시간을 도는 것이다
 - 상용권
 - 포트
- 표준 Flex 청구 조건 사용 가능

Note: Webex WFO에 초과 SKU 있음

이동

Google Cloud 기반 AI

Google 기반의 Cisco Flex Contact Center AI는 자동화된 음성 및 채팅 봇과 상용권 답을 비롯한 컨택 센터 상용권을 위한 고급 AI 기능을 제공한다.

Google Contact Center Artificial Intelligence (CCAI) 지원 기능에 대해 (대형 IVR, 챗봇, 애저트 등)은 Cisco의 컨택 센터 포트폴리오를 향상시킨다. 대형 IVR을 통해 기업은 경화된 전화 모니터로 대체 가능한 대안 환경을 컨택 센터에 제공할 수 있다. 고객이 원하는 것을 몇 마디로 말하거나 채팅할 수 있다. Google Cloud의 NLU (Natural Language Understanding)를 통해 고객은 간단한 작업을 스스로 처리하거나 (비밀번호 변경 또는 계정 잔액 확인), 더 복잡한 작업을 위해 가장 적합한 상용권에게 리우할 수 있다. Google Cloud의 컨택 센터 AI 기능을 컨택 센터에 통합하면 고객은 가상 애저트 연중 24시간 액세스하여 간단한 작업을 스스로 처리할 수 있다. 또한 더 복잡한 문제의 경우 대화식 리우를 통해 고객은 실시간 상용권에 연결하는 기능을 가속할 수 있다. 상용권 답변에서는 상용권 고객 상호 작용에 대한 실시간 분석을 통해 관련 정보에 자동으로 액세스하여 고객 문제를 해결하는 데 도움이 되는 관련 리소스를 제공할 수 있다.

UCCE, PCCE 및 Webex CCE용 CCAI는 v12.5를 지원한다. (모든 경우 Cisco CVP 및 Cisco VVB (Virtualized Voice Browser)는 v12.5여야 함. 애저트 등에는 버전 12.6이 필요하다.

Google 애저트에는 사용 기반 및 고정 요금 옵션이 있다. Google CCAI 고정 가격 옵션이 선택된 경우 주문 배에 앞서 BU 승인이 필요하다. BU 승인을 위해 ccairequests@cisco.com으로 이메일 메시지를 [전송한다](#).

사용량 기준

| 설명 | 가격 | 사용 가능한 플랫폼 |
|--|-----------|--|
| 목형 서비스 | | |
| ML에서 제공하는 음성 텍스트 변환 - 포미엄 | \$0.0104 | UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE |
| ML 표준 기반 음성 텍스트 변환 | \$0.0069 | UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE |
| ML (Machine Learning) Premium 기반 텍스트 음성 변환 | US\$18.40 | UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE 및 Webex CC |
| ML 표준 기반 텍스트 음성 변환 | US\$4.60 | UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE 및 Webex CC |
| 전체 제품군 제한 | | |
| 상용권이 음성 포미엄에 포함 | \$1.80 | UCCE/PCCE - v12.6 Webex CCE |
| 상용권이 음성 표준에 포함 | US\$1.45 | UCCE/PCCE - v12.6 Webex CCE |

| 설명 | 가격 | 사용가능한플랫폼 |
|----------------|-----------|---|
| 상용용량택트 | \$\$.0900 | UCCE/PCCE - v12.6 Webex CCE |
| 대화 흐름 고객 경험 연설 | \$.0012 | UCCE/PCCE - v12.6 Webex CCE 및 Webex CC |
| 대화 흐름 고객 경험 택트 | \$.0081 | 현재 사용할 수 없음 |

고정비용

| 설명 | 가격 | 사용가능한플랫폼 |
|--|-------|--|
| Google Cloud에서 구동되는 채팅봇 CCAI | 10달러 | UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE 및 Webex CC |
| Voice Bot CCAI Powered by Google Cloud | 20억달러 | UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE 및 Webex CC |

Note: CCAI SKU는 기존 Flex Contact Center 서비스 모델을 사용하여 만드는 제품에 추가하거나 서비스 모델의 다른 요소 없이 Flex 서비스 모델로도 주문할 수 있습니다. 후자는 영구 Cisco SWSS(Software Support Service) 구독을 위한 것입니다. 모든 자원은 Cisco TAC(Technical Assistance Center)를 통해 관리됩니다.

위에 제시된 모든 가격은 다음과 같습니다.

- 달러 명세되지 않은 한 월별에 전당 MSRP.
- 주문 시 안해드립니다. 최종 가격은 CCW 구성에서 확인할 수 있습니다.

모든 SKU 및 가격의 전체 목록은 이 주문 [가이드](#)의 부록에 있습니다.

타사 음성 AI

이 기능을 통해 타사 음성 AI 솔루션인 Cisco Contact Center 플랫폼용 IVR과 통합할 수 있습니다. 이 기능은 현재 BU로 제한되어 있습니다. 사전 BU 승인 없이 이 기능을 사용하지 않습니다.

이 기능을 활성화하는 추정 단위는 15초 단위이며 이 SKU는 1,150초 단위 비용을 제공합니다.

예를 들면 다음과 같습니다.

수량 10 = 10,000개, 15초 단위 또는 2,500분 사용

| 설명 | 가격 | 사용가능한플랫폼 |
|--------------------|----------|--|
| 3rd Party Voice AT | US\$1.25 | UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE 및 Webex CC |

추가 특장점

활동된 양보다 더 많이 필요한 특장점입니다.

| 설명 | 가격 | 사용가능한플랫폼 |
|------------------|-------|-------------|
| 추가 녹음 스토리지 최대 GB | \$.04 | Webex CC 전용 |

위에 제시된 도톤 가격은 다음과 같습니다.

- 달기 명세되지 않는 한 월별에 전당 MSRP.
- 주문 시 안해 드립니다. 최종 가격은 CCW 구성에서 확인할 수 있습니다.

도톤 SKU 및 가격의 전체 목록은 이 주문 [가이드](#)의 부록에 있습니다.

캠페인 관리

실시간 보고서 및 내역 보고서에 액세스하여 캠페인 진행 상황을 감시하고 과거 캠페인에서 효과가 있었던 것과 없었던 것을 도톤으로 볼 수 있습니다.

| 설명 | 가격 | 사용 가능한 플랫폼 |
|----------|-------------------------------------|-------------|
| 캠페인 관리에셋 | 지정 초과 금액 \$105.00 동시 초과 \$120.00 | Webex CC 전용 |

위에 제시된 도톤 가격은 다음과 같습니다.

- 달기 명세되지 않는 한 월별에 전당 MSRP.
- 주문 시 안해 드립니다. 최종 가격은 CCW 구성에서 확인할 수 있습니다.

도톤 SKU 및 가격의 전체 목록은 이 주문 [가이드](#)의 부록에 있습니다.

PSTN 요약

Webex Contact Center용 Cisco PSTN(Public Switched Telephone Network)은 수자부담안(번호, DID(Direct Inward Dial)/ 로컬번호 서비스 안(번호) 및 0번(번호) 통틀 포함 음성 통신 서비스를 제공한다. Cisco SKU를 통해 전화 통신 서비스를 구매하면 주문이 간소화되고 구축 속도가 빨라집니다(대개 7일 이내).

PSTN 오디오는 다음을 제공합니다.

- " 통할수있는도면" 사용과 함께 여 추가 한 번 사용에 대한 간접 고정 비용이 적용됨
 - PSTN 사용량 측정 보고 없음
 - 번호는 서비스 센터가 아닌 모든 사용자에게 제공해야 한다
 - DID 또는 무료 전화 번호(TFN) 취득 또는 포징에 대한 추가 비용 또는 반복 청구 없음(일부 제한이 적용될 수 있음)
 - " 통할수있는도면" 번호 2개
 - 기본 텔레포니 번호 안(번호) 로컬 번호 액세스 + 에 전(번호)에 대한 PSTN 0번(번호) 중
 - 월별 최대 동시 에 전(번호) 당
 - 번호 2: 안(번호) 수자부담 번호 액세스
 - 최대 동시 통(번호) (상원 + IVR)
- Committed + Overage로 사용 가능
 - 요청된 수량은 모든 초과 금액이 미월 연(번호)되는 경우 0이 될 수 있습니다
 - 초과 가격은 요청 가격보다 20% 높음

| 설명 | 가격 | 사용 가능한 플랫폼 |
|--------------------|------|-------------|
| PSTN 요약 수자부담 안(번호) | \$15 | Webex CC 전용 |
| PSTN 요약 수자부담 안(번호) | 65달러 | Webex CC 전용 |

위에 제시된 도톤 가격은 다음과 같습니다.

- 달기 명세되지 않는 한 월별에 전당 MSRP.
- 주문 시 안해 드립니다. 최종 가격은 CCW 구성에서 확인할 수 있습니다.

도톤 SKU 및 가격의 전체 목록은 이 주문 [가이드](#)의 부록에 있습니다.

Webex WFO(Workforce Optimization)

Webex WFO를 구축하려면 여러 구성 요소를 올바르게 구성해야 하며 서비스 노력이 필요합니다. 이러한 이유로 Webex WFO 주문은 관련 SoW(Statement of Work)가 있을 것입니다. Webex WFO 서비스 인정을 받은 파트너는 자체 서비스 SoW를 제공할 수 있습니다. Webex WFO 인정을 받지 않은 파트너는 각 Webex WFO 구축에 대해 다른 인증 파트너 또는 Cisco 솔루션 파트너인 Calabrio로부터 SoW를 조달해야 합니다. 인증되지 않은 SoW가 없는 파트너의 주문은 인정이 있을 때까지 규정 준수 서류 상파워가되거나 SoW가 제재되어 있어 고객 불만이 발생할 수 있습니다. Cisco Webex Workforce Optimization(Webex WFO)에 대한 자세한 내용은 데이터 시트를 참조하십시오.

| 설명 | 가격 | 사용 가능한 플랫폼 |
|---|-----------|------------|
| WFO 번들 명세된 에전트 | 100달러 | 도톤 플랫폼 |
| QM(Quality Management Named Agent) | 35달러 | 도톤 플랫폼 |
| WFM(Workforce Management Named Agent) | US\$39.50 | 도톤 플랫폼 |
| WFO 분석 NWFA(Named Agent) | 50달러 | 도톤 플랫폼 |
| WFA(Workforce Analytics) with Transcription Named Agent(NWFT) | 60달러 | 도톤 플랫폼 |
| 통화 녹음 | 5달러 | 도톤 플랫폼 |
| WFO 실시간 및 아카이브 스토리지(1GB) | \$0.03 | 도톤 플랫폼 |

위에 제시된 도톤 가격은 다음과 같습니다.

- 달기 명세되지 않는 한 월별에 전당 MSRP.
- 주문 시 안해 드립니다. 최종 가격은 CCW 구성에서 확인할 수 있습니다.

도톤 SKU 및 가격의 전체 목록은 이 주문 [가이드](#)의 부록에 있습니다.

디지털 채널

디지털 채널을 통해 조은 디지털 채널(SMS, WhatsApp, FB Messenger) 등을 통해 고객의 용을 자동하고 고객에게 전달할 수 있습니다. 상용에 대한 디지털 채널 채널은 Premium 상용 엔드포인트의 일부로 계속 포함됩니다. Cisco 클라우드 서비스에서 지원하는 새로운 디지털 채널 접점이 있습니다.

아래 나열된 디지털 채널 외에도 자동 상호 작용에 대한 사용 요금이 부과됩니다. 자동 상호 작용은 어떤 채널(즉, 모든 인스턴드 및 이원 인스턴드 메시지)을 통해 플랫폼이 보거나 받는 모든 메시지에 적용되는 상호 작용 요금이며, 플루우 또는 봇에 의해 시작되는 것에 관계없이 사담이 수행합니다.

이제 A-FLEX-3-CC용 CCW의 "추가 옵션" 섹션에서 새로운 구성을 통해 클라우드 및 온프레미스 플랫폼을 위한 디지털 채널을 활성화할 수 있습니다. 이메일 및 채팅 기능에 대한 자세한 내용은 플랫폼별 데이터 시트를 참조하십시오.

| 채널 | 설명 | 가격(속도) | 사용 가능한 플랫폼 |
|--|---|---|------------------|
| SMS 채널 | SMS(Short Message Service)를 통해 기업은 모바일 문자 메시지를 통해 방향성, 알림 및 알림을 전달할 수 있습니다. 이용 가능한 국가 한정되어 있습니다. | 가격은 다음에 따라 다릅니다 변환 유형 - 단축 코드, 긴 코드, 무조건적 10DLC 메시지 속도 이동통신사 요금 | UCCX를 제외한 모든 플랫폼 |
| Email | 이메일 전송은 총 메시지 수를 기준으로 천 개 메시지당 단일 가격을 결정하는 표준 가격 모델을 사용하여 천 개 단위로 이메일 메시지 가격이 책정됩니다. | 메시지 속도 | UCCX를 제외한 모든 플랫폼 |
| 푸시 알림 및 라이브 채팅 | 푸시 알림(App Push 및 Browser Push 알림 포함), 인앱 메시징 및 라이브 채팅은 Webex Connect에서 지원하는 채널입니다. 이러한 채널 사용의 가격은 MAD(Monthly Addressable Device) 모델을 사용하여 책정되며, 이월 Monthly Addressable Device 당 단일 요금이 부과됩니다. 따라서 해당 월 동안 한 채널을 통해 해당 데이터에서 무제한 메시지를 수행할 수 있습니다. Monthly Addressable Device는 Webex Connect SDK(Software Development Kit)(또는 이에 상응하는 재정의 코드 조각)를 사용하여 하이브리드 클라이언트에서 푸시 또는 라이브 채팅 메시지를 활성화하는 단일 고유 데이터로 지정됩니다. Monthly Addressable Device 수는 이월 계산되고, 재정의 데이터는 이월 카운트에서 제외됩니다. | 메시지 속도 | UCCX를 제외한 모든 플랫폼 |
| Facebook Messenger, Apple Messages for Business 및 Twitter | Facebook Messenger, Apple Messages for Business 및 Twitter를 통한 메시징은 MAU(Monthly Active User) 모델로 가격이 책정됩니다. MAU 당 단일 요금이 이월 부과되며, 해당 월 동안 해당 사용자에게 무제한 메시지를 수행할 수 있습니다. 월간 활성 사용자는 지정된 월에 단일 데이터에서 단일 메시징 채널 또는 애플리케이션을 사용하는 단일 사용자로 지정됩니다. 총 월별 활성 사용자 수는 각 채널 또는 애플리케이션에서 별도로 계산됩니다. | 메시지 속도 | UCCX를 제외한 모든 플랫폼 |
| WhatsApp | WhatsApp을 통한 메시징은 메시지 단위로 가격이 책정되며, 전송되는 각 이원 인스턴드 메시지는 메시지 단위 요금이 적용됩니다. 인스턴드 메시지는 메시지 단위 요금이 적용되지 않습니다. WhatsApp을 통한 메시징에서는 WhatsApp 비즈니스 계정을 만들고 계정과 연결된 유효한 비즈니스 정보 업데이트를 업로드해야 합니다. | 가격은 다음에 따라 다릅니다 메시지 유형 - 인스턴드, 이원 인스턴드 등록된 전화 번호 - WhatsApp 비즈니스 계정에 등록된 번호입니다. 통화 요금 사용자 시작 / 비즈니스 시작 | UCCX를 제외한 모든 플랫폼 |

위에 제시된 모든 가격은 다음과 같습니다.

- 달러 명목이지만 한 달별 예전당 MSRP.
- 주문 시 안해드립니다. 최종 가격은 CCW 구성에서 확인할 수 있습니다.

모든 SKU 및 가격의 전체 목록은 이 주문 [카드](#)의 부록에 있습니다.

구축 세부 정보

동시상용원수 정의

- 제1상용원수 사용 시에 전트 수를 결정한다. 고객이 필요하는 제품 구성을 결정한다.

슈퍼이더수 정의

- 필요한 동시 슈퍼이더 수를 결정한다. 필요한 동시 포드업상용원수에 슈퍼이더 수를 추가한다.

구매 모델 전략 개요

- 이 계약의 일부가 될 구매 모델(동시상용원수 또는 지명상용원수)을 결정한다.

구축 전략 개요

- 예상 배포 기간(1-5년) 및 예상 요청 시작 날짜를 압한다.
- 클라우드와 온프레미스의 구축 조항을 결정한다.
- 표준 및 포드업에 전트의 조항을 결정한다. 포드업에 전트는 일반적으로 총에 전트 수의 10%-20%이다.

품질보증(A2Q) 요청 제출

- 주문 구성을 생성하기 전에 A2Q 검토 요청을 제출한다. A2Q는 주문 구성 요구 사항을 알려주는 컨택센터 방법을 확한다.
- 모든 Webex Contact Center, Webex Contact Center Enterprise, UCCE, PCCE 및 주문에 대해 제품에 대한 초기 액션(초기 설정)을 받기 전에 고고기간(설계 변경) 동안 A2Q를 완료해야 한다. A2Q 포털을 통해 A2Q 검토 요청을 제출할 수 있다. A2Q 프로세스에 대한 자세한 내용은 Webex Contact Center 및 [Webex Contact Center Enterprise](#) 및 [On-Premises](#) 카뮈 티페어를 참조하십시오.

컨택센터 상용 인수

각 플랫폼에 대해 고고기간 동안 동시 상용 인수 유형 및 슈퍼바이저 수를 확인하는 것이 중요하다.

"**Concurrent Agent**"는 Collaboration Flex Plan Contact Center 소프트웨어 또는 서비스를 사용키 위해 동기로 고고기간 컨택센터 사용의 최대 수를 의미한다.

"**Named Agent**"는 Webex Contact Center 서비스를 사용키 위해 특정 달에 고고기간 Contact Center 사용자를 의미한다.

SWSS 잔여 크레딧 및 기타 크레딧은 초기 기간에만 적용된다.

CCW 예산 전략

다음 스킴에서는 CCW에서 Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center에 대한 기간별 예산을 작성하는 프로세스를 안한다.

BOM(자재명세서)

Cisco Collaboration Flex Plan의 BOM은 CCW에서 기간별 예산을 생성하여 생성해야 한다. Collaboration Flex Plan은 판매 기간 동안 제품을 제공하며 하위 상위 SKU에도 모든 구축 모델, 플랫폼 및 이벤트 유형을 포함한다. 옵션을 선택하면 이전 옵션이나 선택한 기능의 결과로 잘못된 구성으로 생성된다. 옵션을 볼 때에 선택한 경우, 옵션을 취소하거나 필요한 총 이벤트 수에 영향을 미치지 않는 데 필요한 기능 이름 필요 없음과 같은 옵션이 있다.

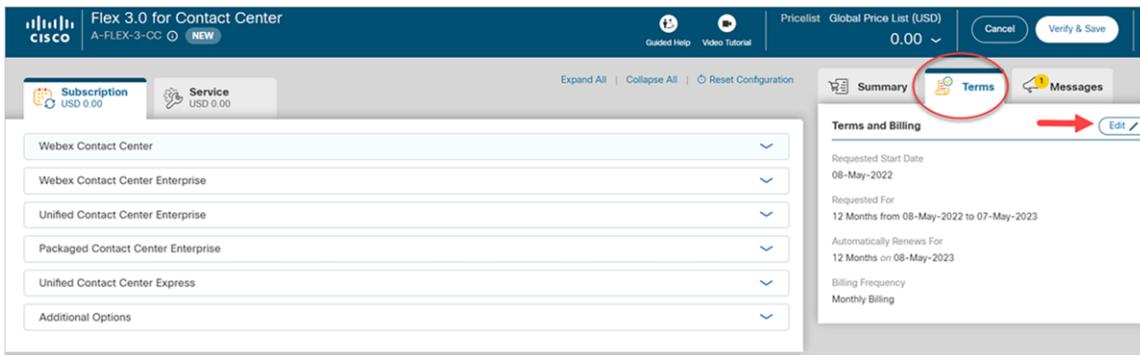
단일ATO

전체 상위 레벨 ATO: A-FLEX-3-CC를 구성에 업로드하고 쿼리를 선택한다.



기본보기

- A-FLEX-3-CC 컨피그레이션의 기본보기입니다.
- "Requested Terms and Billing(요청된 약관 및 청구)" 옆의 수정 버튼을 클릭한다. 이 작업을 첫 번째 작업으로 사용하는 것이 좋습니다.



약관및청구

1. 요청한시작날짜는 주문제출후90일내이어야함 다
2. 사용가능한청구모달은 선불 율별 연간청구입니다 선제금을선박면최초용어에만적용됩니다
3. 현재사용가능한갱신기간은12개월입니다
4. Collaboration Flex Plan 주문을다른구독과공동중요는방법에대한자세한내용은Collaboration Flex 3.0 Contact Center FAQ를참조하십시오

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 Select the desired billing frequency

End Date
 Effective For 12 Months Select the desired term length
Enter whole month count from 1 to 60

Co-Term to an End Date If Co-term is required, enter the customers desired end date

Webex Contact Center라는클라우드

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 <small>Make selection between Concurrent and Named Agents. Note: Mixing is not allowed.</small> |
| WxCC - Named - Premium Committed Quantity | Qty <small>Enter desired Premium and/or Standard quantity.</small> |
| WxCC - Named - Standard Committed Quantity | Qty |
| IVR Ports | Qty <small>Enter desired IVR Ports</small> |

WxCC Addons

| | |
|--------------|---|
| Cloud Addons | <input type="checkbox"/> Cisco PSTN Audio <input type="checkbox"/> Campaign Management <input type="checkbox"/> Additional Recording Storage <small>Select Optional Addons</small> |
|--------------|---|

클라우드용 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 |
| WxCC - Concurrent - Premium Committed Quantity | Qty <input type="text"/> |
| WxCC - Concurrent - Standard Committed Quantity | Qty <input type="text"/> |
| IVR Ports | Qty <input type="text"/> ← 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 |
|--------------|--|

클라우드용 Webex Contact Center Enterprise 및 애드온

Cloud Webex Contact Center Options
^

Cloud Webex Contact Center Enterprise Options 2 Added
^

Webex Contact Center Enterprise Cloud Options 2 Added
^

| | |
|--|--|
| Webex Contact Center Enterprise (WxCCE) Agents | <input checked="" type="checkbox"/> Concurrent ← Make Concurrent Agent selection. |
| WxCCE - Concurrent - Premium Committed Quantity | Qty <input type="text"/> |
| WxCCE - Concurrent - Standard Committed Quantity | Qty <input type="text"/> |
| Customer Voice Portal (CVP) Ports | Qty <input type="text"/> ← Enter desired CVP Ports |

WxCCE Addons
^

| | |
|--------------|---|
| Cloud Addons | <input type="checkbox"/> Infrastructure as a Service (IaaS) |
|--------------|---|

온프레미스 컨택센터

- 온프레미스 컨택센터 옵션은 Unified Contact Center Enterprise, Packaged Contact Center Enterprise, Unified Contact Center Express입니다.
- 현재 온프레미스 컨택센터에는 최상위 tier를 사용할 수 없습니다.
- 이 주문기에 명세되지 않은 일부 컨택센터 라이선스 패키지가 적용될 수 있습니다. 구성을 수정하려면 CCW 오류 메시지에 제공된 지침을 사용하십시오.
- 배송 가능한 버전은 최신 버전입니다. 이전 버전을 실행 중인 기존 고객은 경우 현재 버전을 주문하고 배포를 요청하여 적절한 PAK(Product Activation Key) 및 라이선스를 받아야 합니다.

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 |

추가 옵션

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

주문 이행

기존 온프레미스 고객은 기존 온프레미스 라이선스에 대해 18개월간 Cisco TAC 지원을 받게 됩니다.

Cisco Collaboration Flex Plan 3.0 지원 계약

주문을 마치면 CCW에서 새로운 지원 계약이 생성됩니다. 다음 단계를 통해 새 계약 번호를 받을 수 있습니다.

1. Cisco.com 자격 증명으로 CCW에 로그인하고 Collaboration Flex Plan 웹 주문 ID를 검색합니다.
 2. 왼쪽 탐색 창에서 "주문" 링크를 클릭한 다음 "웹 주문 ID" 링크를 클릭하여 주문을 엽니다.
 3. "Items(항목)" 탭을 클릭하고 라인 상태 요약에서 주문 상태가 "Closed(마감됨)" 인지 확인합니다.
 4. 행 항목 목록에서 "+"를 클릭하여 최상위 SKU를 확장합니다. 서비스 지원 SKU(예: SVS-FLEX-SUPT-BAS)를 찾습니다. 계약은 SKU 아래에 나열됩니다.
- Cisco에 지원을 요청할 수 있는 사람의 [Cisco.com ID](#) 프로필에 새 계약 번호를 추가합니다.



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.

내재안 요약

- 구성을 완료하면 구성 요리의 가격이 책정된 항목 섹션에 가격이 책정된 구성 요소가 함께 표시됩니다. 여기에는 모든 Webex 컨택 센터 솔루션에 대해 적용으로 포함되는 추가 기능과 추가 비용 소모재를 제외한 Webex Contact Center 추가 기능이 포함됩니다.

인센티브, 할인 및 크레딧(구매 조정)

- 가격적이 원천표면 1) 견적을 생성하거나 2) CCW에서 거래를 생성할 수 있습니다. "견적 생성"은 Cisco Collaboration Flex Plan 2인 항목에서 사용할 수 있는 즉시 프로모션 할인을 적용합니다. "Create a Deal(거래 생성)"을 통해 파트너는 hunting(OIP[Opportunity Incentive Program]) 또는 teaming(OIP)과 같은 인센티브를 선택할 수 있습니다. 프로모션 및 인센티브에 대한 자세한 내용은 <https://www.cisco.com/go/sparkpartnerpricing>을 참조하십시오. Hunting 또는 Teaming에 대한 자세한 내용은 <https://www.cisco.com/go/incentives>을 참조하십시오.
- CCW에서 견적을 작성하고 인센티브, 할인 및 크레딧을 선택하는 방법에 대한 자세한 내용은 <https://forums.cisco.com/OperationsExchange/s/training>에서 확인할 수 있습니다.

Webex Contact Center/Webex Contact Center 엔터프라이즈 클라우드 마이그레이션

기존 온프레미스 고객은 기존 온프레미스 라이선스에 대해 18개월간 Cisco TAC 지원을 받게 됩니다. 이 지원은 모든 Webex Contact Center 주문에 A-FLEX-P-CC를 포함하여 제공됩니다.

기술지원

Flex Plan Webex Contact Center용 Technical Support Services는 Cisco 소프트웨어 서비스 계약에 대한 구현 후 지원 서비스입니다.

- 기본 지원 기본 지원은 Webex Contact Center Certified 파트너에게만 제공되며 응답 시간 60분이 포함된 연중 24시간 지원 사교 지원을 위한 Cisco TAC(Technical Assistance Center), 지식 기반 액세스, 소프트웨어 업데이트 및 업그레이드가 포함됩니다.
- 솔루션 지원 기본 지원 기능 30분 응답 시간을 포함한 연중 24시간 지원 전담 지원팀 및 데이터 지원 조정 Webex Contact Center MACD(Moves, Adds, Changes, Deletes) 컨설팅 안내 및 자원이 포함됩니다. Webex Contact Center Certified 파트너 및 비 Webex Contact Center Certified 파트너에게 제공됩니다. 인증 파트너의 경우 선택 사항이고 Webex Contact Center 파트너 이외의 파트너의 경우 필수 사항입니다.
- 지원 포미엄 솔루션 지원 기능 15분 응답 시간을 포함한 연중 24시간 지원 IT 팀의 역을 강화하기 위한 전담 Cisco 기술 전문가; 비싼 비용을 최소화하기 위한 맞춤형 지원 환경 애널리케이션 및 사고 관리; 기술 지원에 대한 지원 및 안내 비싼 스 및 기술 경력 Webex Contact Center Moves, Adds, Changes, Deletes(MACD) 컨설팅 안내 및 자원이 포함됩니다.

The screenshot shows the 'Support' section of the Cisco Flex 3.0 for Contact Center interface. It displays a table with columns for PRODUCTS, UNIT LIST PRICE, STATUS, QUANTITY, and ACTION. Three support items are listed:

| 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 |

Annotations on the right side of the table:

- Red arrow pointing to the 'Swap' button for 'Basic Support for Flex Plan': Basic Support is not available for Non-Certified Webex Contact Center Partners.
- Red arrow pointing to the 'Delete' button for 'Solution Support for Collaboration': Solution support is mandatory as entry level for Non certified Webex Contact Center partners orders.

- 기본 지원은 Flex Plan Contact Center 서비스 계약에 포함되어 있습니다. 소프트웨어 서비스 계약이 있는 기본 지원에는 추가 비용이 필요하지 않습니다. 인증되지 않은 Webex Contact Center 파트너에 대해서는 기본 지원을 사용할 수 없습니다.
- 솔루션 지원 및 포미엄 지원은 추가 요금으로 이용 가능합니다. 구매자에게 대한 최소 임계는 규정 준수 보류 및 주문 강도를 통해 시행됩니다. 가격은 SKU 목록을 참조하십시오. Cisco 소프트웨어 지원에 대한 자세한 내용은 [서비스 설명](#)을 참조하십시오. Non-Certified Webex Contact Center 파트너 주문의 인포 레벨은 솔루션 지원이 필수입니다.

Solution Support(솔루션 지원)는 주문 시 포함되는 기본 옵션입니다. Specialization 파트너인 경우 Service(서비스) 탭으로 이동하여 Basic(기본) 지원으로 전환해야 합니다.

기술지원 옵션에 포함된 주요 기능

| 주요 기능 | 기본 지원 | 솔루션 지원 | 포도업 지원 |
|--|-------|--------|--------|
| 소프트웨어 업데이트 기술 지원 및 하드웨어 선 교체 | 예 | 예 | 예 |
| 인사 단트 교정을 위한 Cisco TAC (Technical Assistance Center) | 예 | - | - |
| 전담 솔루션 지원 팀 | - | 예 | 예 |
| 멀티 센터 지원 조정 | - | 예 | 예 |
| 월간 비즈니스 및 기술 검토 | - | - | 예 |
| 매월 전문가 리뷰 비즈니스 상담 | - | - | 예 |
| 리퍼시드를 활성화를 위한 지원 및 안내 | - | - | 예 |
| Cisco 기술 전문가를 소환할 수 있는 포도업 지정 | - | - | 예 |
| 상무도 1 및 2에 대한 액세스 라디오 선 관리 | - | - | 예 |
| MACD 지원 (제한적)* | - | 예 | 예 |
| MACD 지원 (고급)* | - | - | 예 |

*MACD 지원은 Webex Contact Center에만 제공되며 온프레미스 또는 엔드포인트 구축에는 사용할 수 없습니다.

Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center 제품 문서

다음 문서에는 각 서비스 또는 리셉션에 대한 고객 및 파트너 서비스 및 리셉션 옵션, 포함된 기능, 제한을 다룹니다. 다른 문헌을 참조하십시오.

| 문서 | 대상 | 에디션 모델 | 설명 |
|---|---------|--------|--|
| 최종 사용자 리셉션 계약 | 고객, 파트너 | 동시 | 클라우드 컨택 센터 서비스를 포함한 모든 Cisco SaaS 및 온프레미스 소프트웨어에 대한 최종 고객 계약 |
| Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center 제한 설명 | 고객, 파트너 | 동시 | Collaboration Flex Plan Contact Center에 대한 보증 용어를 제공합니다. |
| 추가 EULA (End-User License Agreement) - Cisco Webex Contact Center 요약 설명 | 고객, 파트너 | 동시 지원 | 목적 제품으로 귀할 경우 Webex Contact Center와 관련된 보증 용어를 제공합니다. |
| SaaS (Software-as-a-Service) 리퍼시드 프로그램 이용 약관 | 파트너 | 동시 | 파트너는 본 프로그램 이용 약관에 동의해야 프로그램에 참가할 수 있습니다. |
| Cisco Collaboration Flex Plan Migration Program 이용 약관 | 파트너 | 동시 | 영구 에디션으로 개편하고 고객 Collaboration Flex Plan Contact Center로 전환하는 파트너를 위한 약관 |
| Collaboration Flex 3.0 컨택 센터 데이터 시트 | 고객, 파트너 | 동시 | 이 요점에 대한 기술 장치를 제공합니다. |

주의 사항

추가 지원을 받으려면 다음 리스를 사용하십시오.

| 문서 | 위치 |
|---|---|
| Cisco Collaboration Flex Plan on Sales Connect: 모든 Flex Plan 자료 및 판매 리스를 한 곳에서 확인할 수 있습니다 | cs.co/flexplan |
| 소프트웨어 지원 | https://www.cisco.com/c/en/us/services/technical/software-support-service-swss.html |
| Cisco 기술 지원 | 이식 지원 케이스 열기 |
| Cisco 지원 주문 가이드 | https://www.cisco.com/c/dam/en/us/products/se/2017/5/Collateral/Software-Support-External-OrderGuide.pdf |
| 다문서 및 커뮤니티 | Cisco Collaboration 도움말 |
| 고급 포디엄 Cisco 서비스 지원 콘서트 | https://www.cisco.com/go/swss |
| Cisco Collaboration Flex Plan - 빠른 팁 가이드 Flex Plan Value Transfer, Smart Accounts/Virtual Accounts, 라이선스 재공 및 교육 | Cisco Collaboration Flex Plan on Sales Connect |

부록

Collaboration Flex 3.0 Contact Center SKU

Collaboration Flex Plan Contact Center SKU 및 가격의 전체 목록은 [SKU 목록을 참조하십시오](#).

가격 및 수량은 참조용으로만 제공됩니다. CCW와 Cisco Pricing Tool이 정의된 최종 결정입니다.

Webex Contact Center 설치 지원

이 섹션에는 Cisco 에이전트 팀 및 자금을 갖춘 Cisco® 파트너가 Webex Contact Center Setup Assist를 간접 및 주문할 수 있도록 지원합니다.

Webex Setup Assist for Webex Contact Center에는 고객이 비즈니스 운영에 수행할 수 있도록 하는 강력한 구현 방법이 포함되어 있습니다. 이러한 기능에는 에이전트 활성화, 에이전트 슈퍼이저 교육, 즉시 사용 가능한 보고 시뮬레이션, 표준 CRM 통합, 스카이프 플러스, 지식 전달 세션, 규모에 따른 여러 커스터마이징, 중형 고객용 위한 포스트-살인 지원, 채팅, 이메일 커뮤니케이션 등이 있습니다.

Webex Contact Center 전문 파트너

| 설명 | 가격 | 인계량 | 필수 선택 사항 |
|--------------------|-----------------|------------------------|----------|
| 파트너 구현 서비스 | 해당 없음 | 해당 없음 | 파트너 제공 |
| 기본 지원 | 0.00 달러 | 해당 없음 | 선택 사항 |
| 슬롯 지원 | 10% (제품 리스트 가격) | 해당 없음 | 필수 항목 리본 |
| 포디엄 지원 | 25% (제품 리스트 가격) | 해당 없음 | 선택 사항 |
| Webex 설정 지원 | \$51,000 | 최대 50 명의 상담원 (X-Small) | 선택 사항 |
| | \$91,000 | 최대 125 명의 상담원 (소규모) | |
| | 127,000 달러 | 최대 250 명의 상담원 (중) | |

| 설명 | 가격 | 임계값 | 필수 선택사항 |
|----|-----------|-----------------|---------|
| | 191,000달러 | 최대400명의상용원(대규모) | |

Setup Assist Custom Design은400명이상의에전제에필요함 다

Webex Contact Center가인전분파트너

| 설명 | 가격 | 임계값 | 필수 선택사항 |
|-------------|--------------|--------------------|----------|
| Webex 설정 자원 | \$51,000 | 최대50명의상용원(X-Small) | 필수 |
| | \$91,000 | 최대125명의상용원(소규모) | |
| | 127,000달러 | 최대250명의상용원(중간) | |
| | 191,000달러 | 최대400명의상용원(대규모) | |
| 슬루션 자원 | 10%(제품리스트가격) | 해당없음 | 필수 항목 리셀 |
| 포도업 자원 | 25%(제품리스트가격) | 해당없음 | 선택사항 |

Webex Setup Assist Custom Design은400명이상의상용원에게필요함 다

기본 자원(Webex Contact Center 인종파트너가인경유)

Webex Setup Assist 애드온 옵션

| 설명 | 가격 | |
|--|----------|--|
| 추가DTMF(Dual Tone Multi Frequency) IVR 스쿠이트 | \$18,000 | 10개스쿠이트로 구성된변동패치1개 |
| 추가코퍼레이션 이벤트 | \$15,000 | 미디어코퍼레이션 이벤트는사이드 캠페인 및준비 시스템 기본 상용원 슈퍼 유저 교육 전환 지식 이전 및 구현 후 자원이 포함됩니다 |
| 추가애전트 모니터링 및 활성화 | 9,000달러 | 1 x 50 애전트 변동 |
| 추가교육 서비스 | \$15,000 | Analyzer 교육 심층 분석 관련자 교육 |
| 추가데이터베이스 Dips | \$18,000 | (데이터베이스1개 최대5개의후속 웹 서비스 REST API 호출로 제한) |

Webex Setup Assist 맞춤형 설계

상용원이400명이상의고위경유Custom Design이필요함 다 이페이지는사용가능한추가기능이열거되어있습니다. 가격을 책정하려면 추가 가격이 필요합니다. 맞춤형 가격 책정 및 견적은 CX Business Development Manager(BDM) 지번 담당자에게 문의하십시오

| 설명 | 페이지 애드온 |
|---|---------|
| Webex 설정 자원 (상용원400명 이상) | 초형 페이지 |
| 추가PMO(Program Management Office) 서비스 (크고 복잡한 글로벌 미디어레이션에 권장) | 애드온 |
| 고급 대일 플랫폼 CPE(Customer Premises Equipment) 용량 구성 요소 | 애드온 |

| 설명 | 패키지 이름 |
|---|--------|
| (CUBE, 에이전트 데스크톱 엔드포인트) | |
| 사용자 지정 (맞춤형 통화 흐름 웹 서비스, 맞춤형 보고서 CRM 데스크톱 비모션) | 이름 |
| 도입 서비스 (고급 상용권 슈퍼피져 교육 및 도입 서비스) | 이름 |
| 협업 기반 서비스(출장 및 비용 포함(T&E)) | 이름 |
| Webex Contact Center Multi-Region 구축- 컨설팅 지원 | 이름 |
| 비Webex Contact Center 지원 CRM 및 또는 CRM 사용자 지정 | 이름 |
| WFO(인력 최적화) | 이름 |
| 이벤트 | 이름 |
| Google CCAI | 이름 |
| 디지털 채널 | 이름 |

Webex 설정 지원 패키지

| Webex Setup Assist Package 주요 기능 | X-소형 | 소형 | 중간 | 크게 | X-큰 |
|----------------------------------|------------|-------------|----------------------|-----------------------|-------------|
| 이메일/카카오/선통화 흐름(DTMF IVR 기반) | 최대 4개 위스포트 | 최대 10개 위스포트 | 최대 20개 위스포트 | 최대 30개 위스포트 | 최대 50개 위스포트 |
| 채팅 및 이메일- 설정 및 구성 | 없음 | 없음 | 최대 5개 채팅 및 이메일 대역 | 최대 10개 채팅 및 이메일 대역 | 최대 20개 채팅 및 |

| Webex Setup Assist Package 주요기능 | X-소형 | 소형 | 중간 | 크게 | X-큰 |
|---------------------------------|-----------|------------|------------|------------|--------------|
| 에이전트온도징및활성화 | 최대50명의상용원 | 최대125명의상용원 | 최대250명의상용원 | 최대400명의상용원 | 이메일대결 |
| 컨퍼런스이벤트 | 최대1개의이벤트 | 최대2개의이벤트 | 최대3개의이벤트 | 최대4개의이벤트 | 최대1,000명의상용원 |
| Go-live 후지원 | 예 | 예 | 예 | 예 | X-큰 |

*Webex Setup Assist는Webex Contact Center에서만사용할수있으며온프레미스또는엔터프라이즈구축환경에서는사용할수없습니다

| 모든페이지에포함된Webex Setup Assist 주요기능 |
|----------------------------------|
| 검색및데이터수집 |
| 기능패티 각각권장사항 |
| Webex CC 설정및구성 통화후설문조사 |
| 표준CRM 통합(OOB 기능) |
| 에이전트온도징및활성화 |
| 기본상용원슈퍼이저 보고교육 |
| 즉시사용가능한보고 시뮬 |
| OOB 녹음요청량구경 |
| 테스트및검증 |
| 자식이전및이전 |
| Webex Contact Center 프로젝트관리 |

Webex Contact Center 설치지원

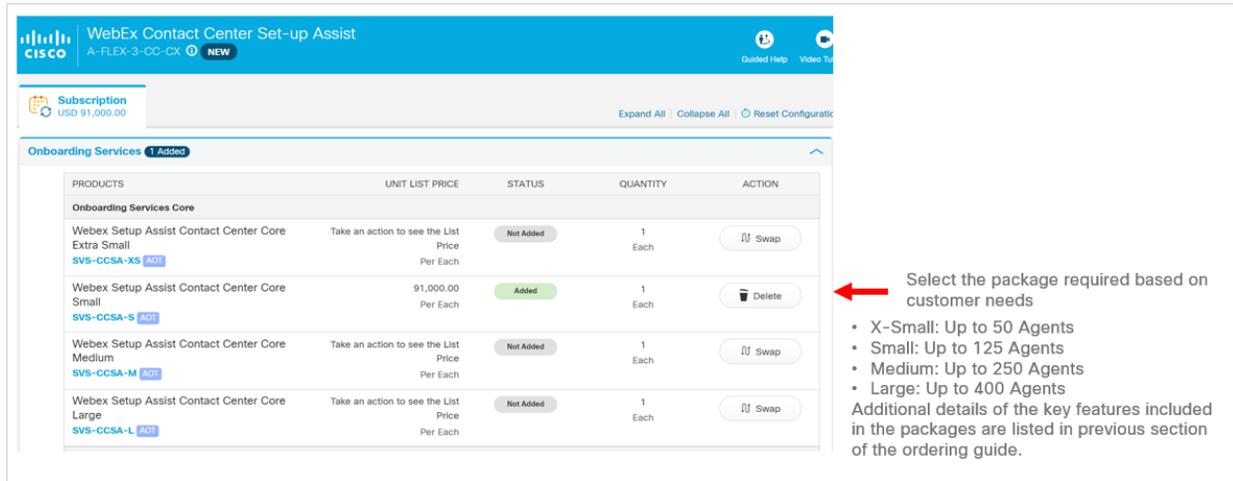
Webex Setup Assist(Webex 설정지원)를요청하려면전체상위레벨ATO: **A-FLEX-3-CC-CX**를Configurator에압축요ADD(추)를선택합니다

Set preferences for this estimate ▾

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

Webex Contact Center Setup Assist Package 및 추가 옵션

최대 상담원 수에 따라 Webex Setup Assist Package 선택



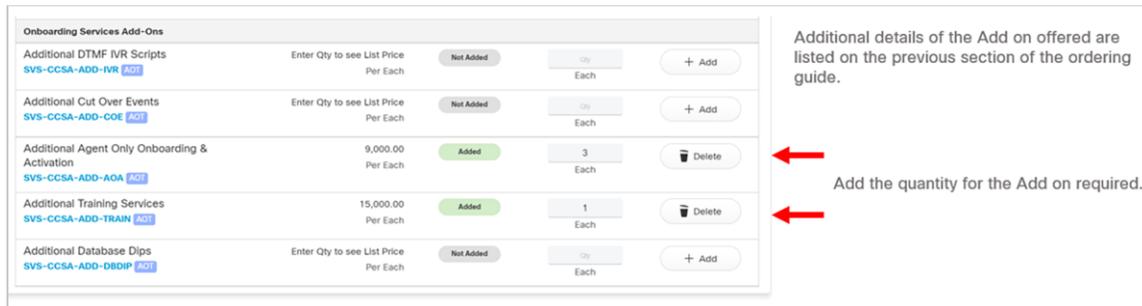
| PRODUCTS | UNIT LIST PRICE | STATUS | QUANTITY | ACTION |
|---|--|-----------|-----------|--------|
| Onboarding Services Core | | | | |
| Webex Setup Assist Contact Center Core Extra Small SVS-CCSA-XS [ACT] | Take an action to see the List Price Per Each | Not Added | 1 Each | Swap |
| Webex Setup Assist Contact Center Core Small SVS-CCSA-S [ACT] | 91,000.00 Per Each | Added | 1 Each | Delete |
| Webex Setup Assist Contact Center Core Medium SVS-CCSA-M [ACT] | Take an action to see the List Price Per Each | Not Added | 1 Each | Swap |
| Webex Setup Assist Contact Center Core Large SVS-CCSA-L [ACT] | Take an action to see the List Price Per Each | Not Added | 1 Each | Swap |

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.

필요한 Webex Setup Assist 추가 기능 옵션을 선택합니다(여러 개 선택 가능).



| Onboarding Services Add-Ons | UNIT LIST PRICE | STATUS | QUANTITY | ACTION |
|---|---|-----------|-------------|--------|
| Additional DTMF IVR Scripts SVS-CCSA-ADD-IVR [ACT] | Enter Qty to see List Price Per Each | Not Added | Qty Each | + Add |
| Additional Cut Over Events SVS-CCSA-ADD-COE [ACT] | Enter Qty to see List Price Per Each | Not Added | Qty Each | + Add |
| Additional Agent Only Onboarding & Activation SVS-CCSA-ADD-AOA [ACT] | 9,000.00 Per Each | Added | 3 Each | Delete |
| Additional Training Services SVS-CCSA-ADD-TRAIN [ACT] | 15,000.00 Per Each | Added | 1 Each | Delete |
| Additional Database Dips SVS-CCSA-ADD-DBDIP [ACT] | Enter Qty to see List Price Per Each | Not Added | Qty Each | + Add |

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.

고객이 이 서비스에서 다루지 않는 추가 요구 사항을 가지고 있거나 에이전트가 1,000명 이상인 경우, AS-T(Advance Service-Transactional) PDI(Planning, Design and Implementation) 서비스 또는 AS 고객 SOW PDI 서비스를 통해 이 서비스를 보완하거나 교체할 수 있습니다.

맞춤형 가격 책정 및 견적은 CX Business Development Manager(BDM) 지역별 담당자에게 문의하십시오.

요청 시작 날짜, 기간 및 청구 옵션:

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
 Billing Frequency: Prepaid Term
 Requested Start Date: 20 Jun 2022
 End Date: Effective For 3 Months
 Enter a date between 17-Jun-2022 & 14-Sep-2022.
 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.

구성이 완료되고 Webex Contact Center Setup Assist 주문이 예약되면 범위, 크기 및 구현 일정을 확인하기 위해 주문이 규정 준수 보류 상태가 됩니다.

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)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.