

# Cisco Collaboration Contact Center 3.0

Februari 2023

---

# Inhoud

[UPDATE THE TABLE]	3
[UPDATE THE TABLE]	3
[UPDATE THE TABLE]	14
[UPDATE THE TABLE]	15
[UPDATE THE TABLE]	15
[UPDATE THE TABLE]	20
[UPDATE THE TABLE]	23
[UPDATE THE TABLE]	23
[UPDATE THE TABLE]	23

---

## Inleiding

### Doel van deze gids

Deze bestelgids is ontworpen om de accountteams van Cisco en gekwalificeerde Cisco®-partners te helpen bij het citeren en bestellen van Flex 3.0 contactcenters.

Met behulp van deze handleiding en het ondersteunende materiaal:

- De Flex 3.0-contactcenteraanbieding begrijpen
- Begrijp de inbegrepen componenten voor elke dienst, volgens elk plaatsingsmodel
- Leer het citeren en het bestellen proces
- Begrijp welke bronnen beschikbaar zijn voor u

Een uitgebreide lijst van alle opgenomen functies, services en rechten zijn opgenomen in de gegevensbladen voor het toepasselijke service- en aankoopmodel. De gebruiksvoorwaarden worden vermeld in de toepasselijke licentie- of servicevoorwaarden. Raadpleeg het gedeelte [Aanbiedingsdocumentatie](#) van deze gids voor een volledige lijst met toepasselijke bepalingen en overeenkomsten.

## Publiek

De beoogde doelgroepen voor deze bestelgids zijn Cisco-verkoopteams en -partners die zijn goedgekeurd voor de verkoop van Collaboration Flex Plan. Partners moeten in aanmerking komen om dit aanbod te verkopen en hebben de voorwaarden en bepalingen van Collaboration Flex Plan geaccepteerd.

U dient bekend te zijn met het Cisco Commerce Workspace (CCW) Antennes-platform. U moet een training voor Software as a Service (SaaS)-abonnementen hebben afgerond als onderdeel van de wederverkoopcertificering voor SaaS-abonnementen van uw bedrijf.

## Overzicht van de aanbieding

Het Cisco Collaboration Flex Plan is één abonnement dat u toegang geeft tot de samenwerkingservices en software van Cisco. Het stelt uw klanten in staat om implementatiemodellen te combineren tijdens het abonnement, afhankelijk van hun behoeften. Eén overeenkomst heeft betrekking op software, functies, services en technische ondersteuning.

### Implementatiemodellen en -platforms

Klanten kunnen kiezen of ze producten op locatie of in de cloud van Cisco willen implementeren. Klanten kunnen ook het platform kiezen dat het best aansluit bij hun behoeften. Implementatiemodellen en -platforms kunnen afzonderlijk worden geselecteerd of op basis van een abonnement worden gemixt.

### Koopmodel en type agent

Collaboration Flex Plan biedt een gezamenlijk Agent-aankoopmodel met standaard- en Premium-agenttypen voor zijn product. Supervisors voor alle platforms vereisen een Premium Agent-type.

Contactcentra gebruiken agenten tellingen voor het kopen, zodat de maatregel zou zijn Gelijktijdige agenten of Benoemde Agenten. Benoemde Agent is alleen beschikbaar voor Webex Contact Center. Agent-typen zijn Standard en Premium. Je hebt de mogelijkheid om zowel Standard als Premium te kiezen.

Raadpleeg voor volledige informatie over de implementatiemodellen, platforms, aankoopmodel en agenttypen het Cisco Collaboration Flex Plan 3.0 contactcenters-gegevensblad. Een volledige lijst van alle SKU's en prijzen is in de [appendix](#) bij deze bestelgids.

### Webex contactcenters

Webex Contact Center is een cloudimplementatieoptie waarmee de klant contactcenterservices kan gebruiken die worden gehost op de cloud van Cisco.

Klanten kunnen kiezen welke soorten agenten het best op hun behoeften aansluiten. Agent-typen zijn Standard en Premium. Standaard biedt essentiële contactcenterfunctionaliteit, chat, e-mail. Premium omvat dezelfde plus, sociale kanalen waaronder SMS en Facebook Messenger, uitgaand progressief bellen, en Supervisor functionaliteit.

Raadpleeg het [gegevensblad](#) van Flex Plan Contact Center voor volledige informatie over Webex Contact Center en de bijbehorende [agenstypen](#).

### Prijs Webex-contactcenterlijst

Platform	SKU-type	Lijstprijs
Webex contactcenters	Benoemde standaard	\$ 85
	Benoemde premium	\$ 130
	Aanvullende Interactive Voice Response (IVR)-poort	\$ 70
	Standaard Gelijktijdig	\$ 115
	Premium - gelijktijdig	\$ 170
	Aanvullende IVR-poort	\$ 70

\*Merk op dat alle vermelde prijzen in USD zijn.

### Webex Contact Center Enterprise

Webex Contact Center Enterprise is een uniforme, omnichannel cloud-implementatieoptie die de klant in staat stelt om contactcenterservices te gebruiken die worden gehost op de cloud van Cisco.

Klanten kunnen kiezen welke soorten agenten het best op hun behoeften aansluiten. Agent-typen zijn Standard en Premium. Standaard biedt essentiële contactcenterfunctionaliteit. Premium omvat dezelfde plus e-mail, chat, sociale kanalen waaronder SMS en Facebook Messenger en uitgaande voorspellende en progressieve kiesmogelijkheden. Supervisors vereisen Premium.

Raadpleeg het [gegevensblad](#) van Flex Plan Contact Center voor volledige informatie over Webex Contact Center Enterprise en de bijbehorende [agenstypen](#).

## Webex Contact Center Enterprise List Prijs

Platform	SKU-type	Nieuwe catalogusprijs
Webex Contact Center Enterprise	Standaard Gelijktijdig	\$ 155
	Premium - gelijktijdig	\$ 235
	CVP-poort (Aanvullende Customer Voice Portal) IVR	\$ 80

### Infrastructuur als een service (IaaS) voor Webex Contact Center Enterprise

Virtuele CPU	Virtueel CPU-geheugen	Virtuele SSD-schijfcapaciteit
\$ 150,00 per 2,8 GHz	\$ 125 per 32 Gigabit	\$ 300,00 per 1 terabyte

## Webex Contact Center - systeemimplementatie zonder productie voor ondernemingen

Het Webex Contact Center Enterprise Non-Production System wordt geleverd voor gebruik door klanten in een omgeving waar geen productiegesprekken worden gevoerd. Typische voorbeelden worden gebruikt in ontwikkeling, testen, systeemintegratie testen en belasting testen. Niet-productiesystemen kunnen niet worden gebruikt in productiesystemen of worden samengevoegd met productiesysteemlicenties.

## Seizoenheid en overage voor Cloud

Webex CC en Webex CCE hebben overage SKU's die kunnen worden gebruikt voor uw seizoensbehoeften en bieden de mogelijkheid om uw vastgelegde bedrag te overschrijden.

Gegevens voor Webex Contact Center (Webex CC) en Webex Contact Center Enterprise (Webex CCE):

- Overage SKU's worden toegevoegd aan elke bestelling
- Overage SKU's zijn nu dezelfde prijs en korting als vastgelegde SKU's
- Overschrijding SKU's worden gebruikt voor elk gebruik boven de vastgelegde waarden
  - Middelen
  - Poorten
  - Webex WFO
- Overschrijding wordt achteraf gefactureerd
- Extra gebruik verhoogt geen commit

## Contactcenter op locatie

On-Premises Contact Center stelt klanten in staat hun contactcenterlicenties te hosten en te beheren op de locatie van de klant. Alle beheer wordt uitgevoerd door de klant.

Klanten kunnen de platforms en de agenten types kiezen die het best bij hun behoeften passen. De platforms omvatten Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE), Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) en Contact Center Express (UCX). Elk biedt vergelijkbare contactcenterfuncties voor een verschillend klantscenario: UCS voor uitgebreide contactcenterimplementaties voor ondernemingen, PCCE voor vereenvoudigde voorverpakte implementaties en UCCX voor MKB (SMB) en implementaties van vestigingen.

Agent-typen zijn Standard en Premium. Standaard biedt essentiële contactcenterfunctionaliteit. Premium omvat dezelfde plus e-mail, chat, sociale kanalen waaronder SMS en Facebook Messenger, en uitgaande voorspellende en progressieve kiesmogelijkheden. Supervisors vereisen Premium.

Raadpleeg voor volledige informatie over On-Premises Contact Center, de platforms en de soorten agents het Flex Plan Contact Center-[gegevensblad](#).

## Prijs op locatie

Platform	SKU-type	Nieuwe catalogusprijs
<b>Unified contactcenters voor ondernemingen</b>	Standaard Gelijktijdig	\$ 38
	Premium - gelijktijdig	\$ 53
	Aanvullende IVR-poort	\$ 20
<b>Packaging Contact Center voor ondernemingen</b>	Standaard Gelijktijdig	\$ 38
	Premium - gelijktijdig	\$ 53
	Aanvullende IVR-poort	\$ 20
<b>Unified Contact Center Express</b>	Standaard Gelijktijdig	\$ 38
	Premium - gelijktijdig	\$ 53
	Aanvullende IVR-poort	N.v.t.

\*Merk op dat alle vermelde prijzen in USD zijn.

## Seizoensgebondenheid voor on-Premises

Klanten met seizoensgebonden gebruiksvereisten kunnen worden ondersteund door een tweede Flex-abonnement toe te voegen voor de seizoensgebonden periode (bijv. minder dan 12 maanden). Bijvoorbeeld, een klant met een abonnement voor 300 toegewijde agenten voor 36 maanden die een extra 100 agenten tijdens een vakantieperiode nodig hebben zou een tweede abonnement voor 100 agenten voor 3 maanden tijdens het vakantieperiode kunnen toevoegen. Dit abonnement wordt niet automatisch verlengd en moet worden goedgekeurd door Cisco. Beide abonnementen zouden dezelfde slimme account van de klant moeten gebruiken.

Nadere gegevens over de locatie:

- Geen overage SKU's beschikbaar
- Vereist slimme licentiëring
- Gebruik dat aan Smart License Server is gemeld

- 
- Het systeem gaat over in de staat van niet-naleving als het gebruik boven de vastgelegde waarden ligt

- De oplossing is om een tweede Flex-abonnement te maken voor licenties op korte termijn om weer aan de regelgeving te voldoen
  - Middelen
  - Poorten
- Standaard Flex factureringsvoorwaarden beschikbaar

**Note:** Webex WFO heeft overage-SKU's

## Add-ons

### AI met Google Cloud

Cisco Flex Contact Center AI met behulp van Google biedt geavanceerde AI-functies voor contactcenteragents, waaronder geautomatiseerde spraak- en chatbots en Agent Answers.

De mogelijkheden die door Google Contact Center Artificial Intelligence (CCAI) worden geboden (zoals conversie-IVR, chatbots en antwoorden van agents) verbeteren de portfolio van Cisco-contactcenters. Met conversationele IVR kunnen bedrijven verder gaan dan starre telefoonbomen om de volgende generatie van natuurlijke, conversationele ervaringen te bieden aan het contactcentrum. Klanten kunnen in een paar woorden vertellen of chatten wat ze willen doen. Met behulp van Google Cloud's Natural Language Understanding (NLU) kan de klant eenvoudige taken zelf uitvoeren (wachtwoord wijzigen of accountbalans controleren) of naar de best beschikbare agent worden gestuurd voor complexere taken. Door Google Cloud's contactcenters AI-mogelijkheden in het contactcentrum te integreren, hebben klanten 24/7 toegang tot virtuele agenten om eenvoudige taken zelf te kunnen bedienen. Bovendien, voor complexere kwesties, versnelt de conversational routing de mogelijkheid om klanten te verbinden met een live-agent. Agent Answers biedt agenten een geautomatiseerde manier om toegang te krijgen tot relevante informatie via real-time analyse van de agent-klant interactie om suggesties van relevante bronnen te bieden die helpen bij het oplossen van het klantprobleem.

CCAI voor ondersteuning van UCCE, PCCE en Webex CCE v12.5 (in alle gevallen moeten Cisco CVP en Cisco Virtualized Voice Browser (VVB) v12.5 zijn). Agent Answers vereist versie 12.6.

De Google Add-on heeft gebruiksgebaseerde en vaste-tariefopties. Als de Google CCAI-optie voor vaste prijzen wordt geselecteerd, vereist deze de goedkeuring van de BU voorafgaand aan de plaatsing van de bestelling. Stuur een e-mailbericht naar [cnairequests@cisco.com](mailto:cnairequests@cisco.com) voor goedkeuring door BU.

### Gebruiksgebaseerd

Beschrijving	Prijs	Beschikbare platforms
<b>Standalone serviceaanbiedingen</b>		
<b>Speech-to-Text conversie aangedreven door ML - Premium</b>	\$ 1,0104	UCS/PCE - v12.5+ Webex CCE
<b>Speech-to-Text conversie aangedreven door ML Standard</b>	\$ 1,0069	UCS/PCE - v12.5+ Webex CCE
<b>Text-to-Speech conversie aangedreven door Machine Learning (ML) Premium</b>	\$ 18,40	UCS/PCE - v12.5+ Webex CCE en Webex CC



Beschrijving	Prijs	Beschikbare platforms
<b>Text-to-Speech conversie aangedreven door ML Standard</b>	\$ 4,60	UCS/PCE - v12.5+ Webex CCE en Webex CC
<b>Aanbiedingen van Full Suite</b>		
<b>Agent Antwoorden Voice Premium</b>	\$ 1,80	UCS/PCE - v12.6 Webex CCE
<b>Agent Antwoorden Voice Standard</b>	\$ 1,45	UCS/PCE - v12.6 Webex CCE
<b>Agent antwoordt tekst</b>	\$ 1,0900	UCS/PCE - v12.6 Webex CCE
<b>Dialogflow-spraak met klantervaring</b>	\$ 1,0012	UCS/PCE - v12.6 Webex CCE en Webex CC
<b>Dialogstroom-tekst voor klantervaring</b>	\$ 1,0081	Momenteel niet beschikbaar

#### Vast tarief

Beschrijving	Prijs	Beschikbare platforms
<b>Chatten Bot CCAI Aangedreven door Google Cloud</b>	\$ 1,10	UCS/PCE - v12.5+ Webex CCE en Webex CC
<b>Voice Bot CCAI Powered by Google Cloud</b>	\$ 1,20	UCS/PCE - v12.5+ Webex CCE en Webex CC

**Note:** CCAI SKU's kunnen worden toegevoegd aan een ondersteund product met een bestaand Flex Contact Center-abonnement of kunnen worden besteld als een Flex-abonnement, zonder andere elementen in het abonnement. Dit laatste is voor klanten van de perpetual/Cisco Software Support Service (SSS). Alle ondersteuning wordt beheerd via Cisco Technical Assistance Center (TAC).

#### Alle hierboven vermelde prijzen zijn:

- De MSRP per agent per maand, tenzij anders aangegeven.
- Alleen voor advies bij het bestellen. Definitieve prijsstelling is beschikbaar in de CCW-configuratie.

Een volledige lijst van alle SKU's en prijzen is in de [appendix](#) bij deze bestelgids.

#### 3<sup>rd</sup> Party spraak AI

Dankzij deze mogelijkheid kan een spraak-AI-oplossing van <sup>derden</sup> worden geïntegreerd met de IVR voor uw Cisco Contact Center-platform. Deze mogelijkheid is momenteel beperkt, gebruik deze niet zonder voorafgaande goedkeuring van de buizenunit.

De maatregel voor het inschakelen van deze functie is in 15 tweede eenheden en deze SKU biedt bundels van duizend 15 tweede eenheden

Voorbeeld:

Hoeveelheid 10 = 10.000 eenheden van elk 15 seconden [of 2500 minuten gebruik]

Beschrijving	Prijs	Beschikbare platforms
3 <sup>e</sup> partij spraak bij	\$ 1,25	UCS/PCE - v12.5+ Webex CCE en Webex CC

#### Aanvullende opnameopslag

Opslag die nodig is boven het toegewezen bedrag.

Beschrijving	Prijs	Beschikbare platforms
Aanvullende opnameopslag in GB	\$ 1,04	Webex CC alleen

#### Alle hierboven vermelde prijzen zijn:

- De MSRP per agent per maand, tenzij anders aangegeven.
- Alleen voor advies bij het bestellen. Definitieve prijsstelling is beschikbaar in de CCW-configuratie.

Een volledige lijst van alle SKU's en prijzen is in de [appendix](#) bij deze bestelgids.

#### Campagnebeheer

Toegang tot real-time en historische rapporten, zodat u de status van uw campagne kunt bekijken zoals deze zich voordoet en kunt terugkijken om te zien wat werkte en wat niet in eerdere campagnes.

Beschrijving	Prijs	Beschikbare platforms
Campaign Management-agent	Benoemde overschrijding: \$ 105,00 Gelijktijdige overschrijding: \$120,00	Webex CC alleen

#### Alle hierboven vermelde prijzen zijn:

- De MSRP per agent per maand, tenzij anders aangegeven.
- Alleen voor advies bij het bestellen. Definitieve prijsstelling is beschikbaar in de CCW-configuratie.

Een volledige lijst van alle SKU's en prijzen is in de [appendix](#) bij deze bestelgids.

## PSTN-audio

Cisco Public Switched Telephone Network (PSTN) voor Webex Contact Center biedt spraak- en telecommunicatiediensten, inclusief gratis inkomende, Direct Inward Dial (DID)/Local Number Service bij inkomend en uitgaand bellen. De aankoop van telecomservices via Cisco SKU's vereenvoudigt het bestellen en versnelt de implementatie (vaak binnen zeven dagen).

De PSTN-audio biedt:

- Eenvoudige, vaste prijs voor voorspelbare kosten met het gebruik van "all you can call"
  - Geen meting/rapportage van PSTN-gebruik
  - Bundels moeten worden aangeschaft voor alle agents (geen subsets)
  - Geen extra initiële of terugkerende kosten voor het verwerven of overdragen van DID's of gratis nummers (TFN) (mogelijk gelden bepaalde beperkingen)
  - Twee "alles wat je kunt bellen" bundels
  - Basis telefoonbundel: Inkomende lokale nummertoeegang + PSTN uitgaande beëindiging aan agent
  - Per piek concomitent agens per maand
  - Bundel 2: Inkomende tolvrije nummertoeegang
  - Per piek gezamenlijke aanroepen (agent + IVR)
- Beschikbaar als vastgelegd + overschrijding
  - Vastgelegde hoeveelheid kan nul zijn, waarbij alle overschrijding maandelijks achteraf wordt gefactureerd
  - Overschrijdingsprijs 20% hoger dan toegezegde prijs

Beschrijving	Prijs	Beschikbare platforms
PSTN audio-inkomend	\$ 15	Webex CC alleen
PSTN Audio gratis inkomende video	\$ 65	Webex CC alleen

### Alle hierboven vermelde prijzen zijn:

- De MSRP per agent per maand, tenzij anders aangegeven.
- Alleen voor advies bij het bestellen. Definitieve prijsstelling is beschikbaar in de CCW-configuratie.

Een volledige lijst van alle SKU's en prijzen is in de [appendix](#) bij deze bestelgids.

### Webex Workforce Optimalisatie (WFO)

De implementatie van Webex WFO vereist inspanningen om de verschillende componenten correct te configureren en vereist een servicesinspanning. Om deze reden worden Webex WFO-bestellingen gecontroleerd om er zeker van te zijn dat ze een bijbehorende Statement of Work (SoW) hebben. Partners die gecertificeerd zijn voor Webex WFO-services kunnen hun eigen services leveren. Partners die niet Webex WFO gecertificeerd zijn, zullen voor elke Webex WFO-implementatie een SoW moeten aanschaffen bij een andere gecertificeerde partner of bij Calabrio, onze oplossingspartner. Bestellingen die worden geplaatst door partners die niet gecertificeerd zijn en geen SoW hebben, blijven op compliance hold totdat ze gecertificeerd zijn, of er is een SoW aanwezig, wat kan leiden tot klantontevredenheid. Aanvullende informatie over de Cisco Webex Workforce Optimization (Webex WFO) kan in het gegevensblad worden gevonden.

Beschrijving	Prijs	Beschikbare platforms
<b>Benoemde WFO-bundel</b>	\$ 100	Alle platforms
<b>Benoemde Quality Management Agent (QM)</b>	\$ 35	Alle platforms
<b>Benoemde Workforce Management Agent (WFM)</b>	\$ 39,50	Alle platforms
<b>Benoemde WFO Analytics-agent (NWFA)</b>	\$ 50	Alle platforms
<b>Workforce Analytics (WFA) met transcriptie met benoemde agent (NWFT)</b>	\$ 60	Alle platforms
<b>Gespreksoopname</b>	\$ 5	Alle platforms
<b>WFO Real Time en Archiefopslag (1 GB)</b>	\$ 1,03	Alle platforms

### Alle hierboven vermelde prijzen zijn:

- De MSRP per agent per maand, tenzij anders aangegeven.
- Alleen voor advies bij het bestellen. Definitieve prijsstelling is beschikbaar in de CCW-configuratie.

Een volledige lijst van alle SKU's en prijzen is in de [appendix](#) bij deze bestelgids.

## Digitale kanalen

Digitale kanalen stellen organisaties in staat de communicatie met hun klanten te automatiseren en te orkestreren via digitale kanalen (SMS, WhatsApp, FB Messenger, enz.). Digitale kanalen voor agenten blijven opgenomen als deel van de Premium Agent-rechten. Er is een nieuwe reeks digitale kanalen die door een Cisco-cloudservice wordt ingeschakeld.

In aanvulling op Digitale kanalen hieronder vermeld, is er een gebruiksvergoeding voor geautomatiseerde interactie. Geautomatiseerde interactie is een interactietarief dat wordt toegepast op elk bericht dat door het platform wordt verzonden of ontvangen via elk kanaal (d.w.z. alle inkomende EN uitgaande berichten), uitgevoerd door het systeem, ongeacht of dit geïnitieerd wordt door een stroom, of een bot.

De digitale kanalen voor cloud- en on-premise-platforms worden nu geactiveerd via een nieuwe configuratie in de sectie "Extra opties" in CCW voor A-FLEX-3-CC. Raadpleeg de platformspecifieke gegevensbladen voor meer informatie over e-mail- en chatfuncties.

Kanaal	Beschrijving	Prijs (tarief)	Beschikbare platforms
<b>Sms-kanaal</b>	Short Message Service (SMS) biedt bedrijven de mogelijkheid om eenrichtingsmeldingen, meldingen en herinneringen via een mobiel netwerk te verzenden. Beperkte beschikbaarheid in het land.	Prijs varieert per <b>Nummertype</b> - korte code, lange code, gratis, 10DLC <b>Berichttarieven</b> <b>Tarieven mobiele carriers</b>	Alle platforms behalve UCCX
<b>Email</b>	E-mailberichten worden geprijsd op basis van de kosten per duizend, met behulp van een banded-prijmodel dat één enkele prijs per duizend berichten bepaalt op basis van het totale aantal berichten dat elke maand wordt verzonden.	<b>Berichttarieven</b>	Alle platforms behalve UCCX
<b>Duw meldingen en Live Chat</b>	Push Notificaties (waaronder App Push en Browser Push meldingen), In-App Messaging en Live Chat worden ondersteunde kanalen in Webex Connect. Het gebruik van deze kanalen is geprijsd met behulp van een Maandelijks adresseerbaar Apparaat (MAD) model, met een enkele vergoeding per Maandelijks adresseerbaar Apparaat die elke maand wordt aangerekend, die het mogelijk maakt om onbeperkt berichten naar of van dat apparaat te verzenden via één kanaal gedurende die maand. Een maandelijks adresseerbaar apparaat wordt gedefinieerd als één uniek apparaat dat gebruik maakt van de Webex Connect Software Development Kit (SDK) (of een gelijkwaardig meegeleverd codefragment) om push- of live chat-berichten in één toepassing mogelijk te maken. Het maandelijks adresseerbare apparaataantal wordt elke maand berekend, waarbij ongeïnstalleerde apparaten elke maand uit het aantal worden verwijderd.	<b>Berichttarieven</b>	Alle platforms behalve UCCX
<b>Facebook Messenger, Apple Berichten voor zakelijke Twitter</b>	Boodschappen via Facebook Messenger, Apple Messages for Business en Twitter worden geprijsd op een maandelijks Active User (MAU) model. Er wordt elke maand één vergoeding per MAU in rekening gebracht die het mogelijk maakt om tijdens die maand onbeperkt berichten te verzenden naar die gebruiker. Een maandelijks	<b>Berichttarieven</b>	Alle platforms behalve UCCX

Kanaal	Beschrijving	Prijs (tarief)	Beschikbare platforms
	actieve gebruiker wordt gedefinieerd als één gebruiker die tijdens een bepaalde maand één berichtenkanaal of -toepassing op één apparaat gebruikt. Totaal aantal actieve gebruikers per maand wordt afzonderlijk geteld voor elk kanaal of toepassing		
<b>WhatsApp</b>	Messaging over WhatsApp wordt geprijsd per bericht basis, met een per-bericht vergoeding toegepast op elk uitgaand bericht verzonden (er wordt geen per-bericht vergoeding toegepast op inkomende berichten). Berichten via WhatsApp vereisen dat er een WhatsApp Business-account wordt aangemaakt en een geldig zakelijk telefoonnummer gekoppeld aan de account.	Prijs varieert per <b>Berichttype</b> - inkomend, uitgaand  <b>Geregistreerd telefoonnummer(s)</b> - Nummer geregistreerd op uw WhatsApp zakelijke account.  Door gebruiker geïnitieerd, Business Initiated	Alle platforms behalve UCCX

**Alle hierboven vermelde prijzen zijn:**

- De MSRP per agent per maand, tenzij anders aangegeven.
- Alleen voor advies bij het bestellen. Definitieve prijsstelling is beschikbaar in de CCW-configuratie.

Een volledige lijst van alle SKU's en prijzen is in de [appendix](#) bij deze bestelgids.

## Implementatiedetails

### Bepaal de gelijktijdige aantal agents

- Bepaal het aantal gelijktijdige agenten dat gebruik zal maken van de aanbieding. Bepaal welke productmix de klant nodig heeft.

### Bepaal het aantal toezichthouders

- Bepaal het aantal gelijktijdige toezichthouders dat vereist is. Voeg de supervisor-telling toe aan de gelijktijdige vereiste telling van de premiumagent.

### De strategie voor het aankoopmodel schetsen

- Bepaal het aankoopmodel dat deel zal uitmaken van deze overeenkomst, of Gelijktijdig Agent of Benoemde Agent.

### De implementatiestrategie schetsen

- Verwacht aantal jaren dat moet worden ingezet/looptijd (1-5 jaar) en de verwachte aangevraagde aanvangsdatum.
- Bepaal de implementatiemix van de cloud en op locatie.
- Bepaal de mix van standaard en premium agents. De agenten van de premie zijn typisch 10%-20% van de totale agententelling.

## Een verzoek om kwaliteitsborging (A2Q) indienen

- Leg een A2Q-herzieningsverzoek in voordat u de orderconfiguratie maakt. A2Q bevestigt de reikwijdte van het contactcentrum, dat de eisen van de orderconfiguratie informeert.
- Een A2Q moet worden ingevuld voordat u de eerste toegang tot de producten krijgt (eerste ontwerp) en tijdens de looptijd (ontwerpwijzigingen) voor alle Webex Contact Center, Webex Contact Center Enterprise, UCCE, PCCE en bestellingen. U kunt via het A2Q-portaal een A2Q-beoordelingsverzoek indienen. Raadpleeg voor meer informatie over het A2Q-proces de communitypagina's voor [Webex Contact Center en Webex Contact Center Enterprise](#) and [On-Premises](#).

## Telling van contactcenteragents

**Voor elk platform is het belangrijk om de juiste parallele agent, het type agent en het aantal supervisor voor de klant te bepalen.**

" **Concurrent Agent** " staat voor de maximale hoeveelheid contactcentergebruikers die tegelijkertijd zijn aangemeld om de Collaboration Flex Plan-contactcentersoftware of -services te gebruiken.

" **Benoemde agent** " betekent een unieke gebruiker van een contactcenters die zich in een bepaalde maand aanmeldt om de Webex-contactcenterservices te gebruiken.

**De SSS Residuele Kredieten en " Overige Kredieten " zullen alleen van toepassing zijn op de initiële termijn.**

## CCW-schatting

**De volgende serie screenshots doorloopt u tijdens het proces om een offerte in CCW te maken voor Cisco Collaboration Flex 3.0 contactcenters.**

### Materiaallijst (BOM)

De BOM voor Cisco Collaboration Flex Plan moet worden gegenereerd door een schatting in CCW te maken. Collaboration Flex Plan biedt een begeleide verkoopervaring en omvat alle implementatiemodel-, platform- en agent-opties onder één SKU op topniveau. Aangezien de opties worden geselecteerd, worden de vragen dynamisch gegenereerd als resultaat van de vorige geselecteerde optie of functie. Als een optie onnodig wordt geselecteerd, zijn er selecties zoals " Geen [functienaam] vereist " om terug uit een optie te komen of nul in de totale vereiste agentenhoeveelheid in te gaan.

### Enkelvoudige ATO

Voer de volledige ATO op hoog niveau in: A-FLEX-3-CC in de configurator en selecteer ADD.

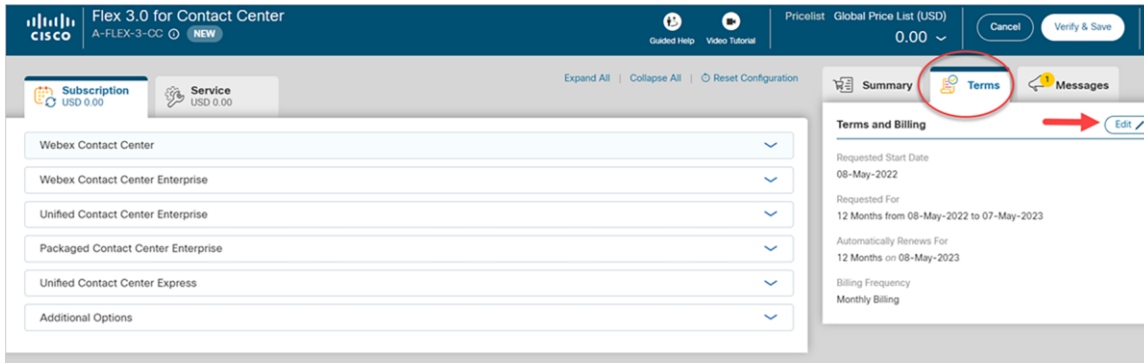


Set preferences for this estimate ▾

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

### Standaardweergave

- Dit is de standaardweergave voor de A-FLEX-3-CC configuratie
- Klik op het bewerkingpictogram naast " Aangevraagde voorwaarden en facturering " . Dit wordt aanbevolen als eerste actie.



## Bepalingen en facturering

1. De gevraagde startdatum moet binnen 90 dagen na de indiening van de bestelling liggen.
2. Beschikbare factureringsmodellen zijn pre-pay, maandelijkse en jaarlijkse facturering. Als prepay is geselecteerd, geldt dit alleen voor de initiële termijn.
3. Op dat moment is de enige verlengingstermijn 12 maanden.
4. Raadpleeg de Veelgestelde vragen over Collaboration Flex 3.0 contactcenters voor informatie over het gezamenlijk beëindigen van uw Collaboration Flex Plan-bestelling met een ander abonnement.

### Current Terms and Billings

Requested Start Date 15-May-2021	Automatically Renews For 12 Months on 15-May-2022
Requested For 12 Months From 15-May-2021 To 14-May-2022	Billing Frequency Monthly Billing

---

### New Terms and Billing

Requested For > 12 Months from 15-May-2021 to 14-May-2022

<p>Auto Renewal <input checked="" type="checkbox"/> On</p> <p>Automatically Renews For 12 Months on 15-May-2022 <i>Enter any whole month value from 0-12</i></p> <p>Requested Start Date 15 May 2021 <i>Enter a date between 12-May-2021 &amp; 09-Aug-2021.</i></p>	<p>Billing Frequency <input type="button" value="⌵"/> Monthly Billing</p> <p>End Date <input checked="" type="radio"/> Effective For 12 Months <i>Enter whole month count from 1 to 60</i></p> <p><input type="radio"/> Co-Term to an End Date <input type="button" value="⌵"/> <i>If Co-term is required, enter the customers desired end date</i></p>
---	---



## Benoemde cloud Webex-contactcenters

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-gelijktijdige Webex-contactcenters

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-gelijktijdige Webex contactcenters voor ondernemingen en 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>
--------------	--

### Contactcenter op locatie

- De opties voor contactcenters op locatie zijn: Unified Contact Center Enterprise, Packaged Contact Center Enterprise, Unified Contact Center Express.
- Overage is op dit moment niet beschikbaar voor On-Premises Contact Center.
- Sommige configuratieregels die niet in deze bestelgids zijn geschetst, kunnen van toepassing zijn. Gebruik de aanwijzingen in de CCW foutmeldingen om de configuratie te corrigeren.
- Versies beschikbaar voor verzending zijn de huidige versies. Voor bestaande klanten die oudere versies draaien, moeten ze een huidige versie bestellen en een uitzondering aanvragen om de juiste productactiverings sleutels (PAK's) en licentiesleutels te verkrijgen.

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	

### Aanvullende opties

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	

## Orderuitvoering

Bestaande klanten op locatie zullen gedurende 18 maanden Cisco TAC-ondersteuning ontvangen op hun bestaande licenties op locatie.

### Cisco Collaboration Flex Plan 3.0 - ondersteuningscontract

Na het sluiten van de bestelling zal het nieuwe ondersteuningscontract in CCW genereren. U kunt het nieuwe contractnummer verkrijgen via de volgende stappen:

1. Log in op CCW met uw Cisco.com referenties en zoek naar uw Collaboration Flex Plan-weborder-id.
  2. Klik op de koppeling "Bestellingen" in de linkernavigatiebalk en klik vervolgens op de link "Web Order ID" om de bestelling te openen.
  3. Klik op het tabblad "Items" en controleer in het overzicht van de regelstatus of de orderstatus "Gesloten" is.
  4. Klik onder de lijst met regelitems op "+" om de SKU op het hoogste niveau uit te vouwen. Zoek de SKU voor serviceondersteuning (bijvoorbeeld SVS-FLEX-SUPT-BAS). Het contract zal worden vermeld onder SKU.
- [Voeg het nieuwe contractnummer toe aan de Cisco.com ID-profielen](#) van degenen die mogelijk contact opnemen met Cisco voor ondersteuning.



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.

### Samenvatting van mijn voorstel

- Na voltooiing van de configuratie, zullen de geprijsde componenten samen in de "Geprijsde Punten" sectie van de Samenvatting van de Configuratie verschijnen. Dit omvat overage, die automatisch wordt opgenomen voor alle Webex Contact Center-agents en Webex Contact Center-invoegtoepassingen, met uitzondering van aanvullende opnameopslag.

### Stimuli, Kortingen en Kredieten (Aanpassingen voor aankopen)

- Wanneer de offerte is voltooid, kunt u 1) een prijsopgave maken of 2) een deal in CCW maken. "Offerte maken" past alle kortingen voor push-promotie toe die beschikbaar zijn voor de lijnitems van Cisco Collaboration Flex Plan. "Creëer een deal" zal de partner in staat stellen om stimulansen te kiezen, zoals jagen (Opportunity Incentive Program [OIP]) of team (OIP). Meer informatie over promoties en stimulansen is te vinden op <https://www.cisco.com/go/sparkpartnerpricing>. Meer informatie over jacht en teamvorming is te vinden op <https://www.cisco.com/go/incentives>.
- Meer informatie over het citeren in CCW en het selecteren van stimulansen, niet-standaard kortingen, en kredieten is beschikbaar op <https://forums.cisco.com/OperationsExchange/s/training>.

### Webex Contact Center / Webex Contact Center Enterprise Cloud-migratie

Bestaande klanten op locatie zullen gedurende 18 maanden Cisco TAC-ondersteuning ontvangen op hun bestaande licenties op locatie. Deze ondersteuning wordt geboden door de integratie van A-FLEX-P-CC met alle Webex Contact Center-bestellingen

## Technische ondersteuning

Technical Support Services voor Flex Plan Webex Contact Center is een ondersteuningsaanbod na implementatie voor Cisco-softwareabonnementen

- **Basisondersteuning:** basisondersteuning is alleen beschikbaar voor Webex Contact Center Certified Partners en omvat 24x7 telefonische ondersteuning met een responstijd van 60 minuten; Cisco Technical Assistance Center (TAC) voor probleemoplossing; toegang tot de Knowledge Base; en updates en upgrades van software.
- **Ondersteuning voor oplossing:** omvat basisondersteuningsfuncties; 24x7 telefonische ondersteuning met een responstijd van 30 minuten; toegewijd ondersteuningsteam; coördinatie voor meerdere leveranciers; en Webex Contact Center Moves, Adds, Change, Deletes (MACD) consultancy en ondersteuning. Verkrijgbaar voor Webex Contact Center Certified Partners en niet-Webex Contact Center Certified Partners. Optioneel voor gecertificeerde partners en verplicht voor partnerimplementaties anders dan Webex Contact Center.
- **Support Premium:** omvat functies voor oplossingsondersteuning; 24x7 telefonische ondersteuning met een responstijd van 15 minuten; speciale technische experts van Cisco om uw IT-team te versterken; gepersonaliseerde ondersteuningservaring om bedrijfsonderbrekingen tot een minimum te beperken; escalatie- en incidentbeheer; assistentie en advies voor technische inschakeling; zakelijke en technische beoordelingen en Webex Contact Center Moves, Adds, Change, Deletes (MACD) consultancy en ondersteuning.

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

- Basisondersteuning is opgenomen in het Flex Plan Contact Center-abonnement. Voor Basisondersteuning met een softwareabonnement zijn geen extra kosten vereist. Basisondersteuning is niet beschikbaar voor niet-gecertificeerde Webex Contact Center-partners.
- Ondersteuning voor oplossing en Premium zijn beschikbaar tegen een extra vergoeding. Minimumdrempels om in aanmerking te komen voor een aankoop worden gehandhaafd door de naleving te houden en de order te herzien; zie [SKU-lijst](#) voor prijzen. Raadpleeg de [servicebeschrijving](#) voor meer informatie over Cisco-softwareondersteuning. Ondersteuning van oplossing is verplicht als instapniveau voor niet-gecertificeerde Webex Contact Center-partnerbestellingen.

Ondersteuning voor oplossing is de standaardoptie die bij bestelling is inbegrepen. Als u een gespecialiseerde partner bent, moet u naar het tabblad Service navigeren en overschakelen naar basisondersteuning.

## Belangrijkste kenmerken die in opties voor technische ondersteuning inbegrepen zijn

Belangrijkste kenmerken	Basisondersteuning	Ondersteuning voor oplossing	Premium-ondersteuning
Software-updates, Knowledge Base en geavanceerde hardwarevervangng	Ja	Ja	Ja
Cisco Technical Assistance Center (TAC) voor herstel van incidenten	Ja	-	-
Speciaal ondersteuningsteam voor oplossing	-	Ja	Ja
Coördinatie voor ondersteuning voor meerdere leveranciers	-	Ja	Ja
Maandelijks zakelijke en technische beoordeling	-	-	Ja
Maandelijks zakelijke consultatie van experts	-	-	Ja
Bijstand en begeleiding bij levenscyclusbeheer	-	-	Ja
Aangewezen Cisco technische experts als betrouwbare adviseurs	-	-	Ja
Escalatiebeheer voor ernst 1 en 2	-	-	Ja
MACD Guidance (Limited)*	-	Ja	Ja
MACD-advies (geavanceerd)*	-	-	Ja

\*MACD Guidance is alleen beschikbaar voor Webex Contact Center en is niet beschikbaar voor On Prem- of Enterprise- implementatieopties.

## Documentatie voor Cisco Collaboration Flex 3.0 contactcenters

De volgende documenten zijn van toepassing op klant- en partnervoorwaarden en licentieovereenkomsten voor elk van de services of licenties, de opgenomen functies en beperkingen. Klik op de documenttitel om te downloaden.

Document	Publiek	Agent-model	Beschrijving
<a href="#">Gebruiksrechtsovereenkomst</a>	Klant, partner	Gelijktijdig	De bepalingen en voorwaarden van de eindklant voor alle Cisco SaaS- en on-premisesoftware, inclusief Cloud Contact Center-services.
<a href="#">Beschrijving van de aanbieding voor Cisco Collaboration Flex Plan contactcenters</a>	Klant, partner	Gelijktijdig	Biedt de aanvullende bepalingen die specifiek zijn voor Collaboration Flex Plan - contactcenters.
<a href="#">Aanvullende Gebruiksrechtsovereenkomst (EULA) - Beschrijving van de aanbieding van Cisco Webex Contact Center</a>	Klant, partner	Gelijktijdig/benoemd	Biedt de aanvullende voorwaarden die specifiek zijn voor Webex Contact Center wanneer dit als een zelfstandige aanbieding is aangeschaft.
<a href="#">Bepalingen en voorwaarden voor Software-as-a-</a>	Partnercommunity	Gelijktijdig	De partner moet akkoord gaan met deze programmavoorwaarden om aan het

Document	Publiek	Agent-model	Beschrijving
<a href="#">Service Abonnementprogramma voor wederverkoop</a>			programma deel te nemen.
<a href="#">Bepalingen en voorwaarden voor Cisco Collaboration Flex Plan Migration Program</a>	Partnercommunity	Gelijktijdig	Bepalingen en voorwaarden voor partners die handelen in eeuwigdurende agenten en hun klanten verplaatsen naar Collaboration Flex Plan Contact Center.
<b>Collaboration Flex 3.0 contactcentergegevensblad</b>	Klant, partner	Gelijktijdig	Hier vindt u technische informatie over deze aanbieding.

## Aanvullende bronnen

Gebruik voor verdere assistentie de volgende middelen.

Document	Location (Locatie)
<b>Cisco Collaboration Flex Plan on Sales Connect: één locatie voor al uw Flex Plan-zekerheden en verkoopresources</b>	<a href="https://cs.co/flexplan">cs.co/flexplan</a>
<b>Softwareondersteuning</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>Cisco technische ondersteuning</b>	Open <a href="#">hier</a> een ondersteuningscase
<b>Cisco-bestelgids voor ondersteuning</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 en community</b>	<a href="#">Cisco Help voor samenwerking</a>
<b>Uitgebreide/premium content voor Cisco-services</b>	<a href="https://www.cisco.com/go/swss">https://www.cisco.com/go/swss</a>
<b>Cisco Collaboration Flex Plan - snelle tips</b> <b>Flex Plan-waardeoverdracht, slimme accounts/ virtuele accounts en levering en training van licenties</b>	Cisco Collaboration Flex Plan op <a href="#">Sales Connect</a>

## Bijlage

### Collaboration Flex 3.0 contactcenters SKU's

Zie onze [SKU-lijst](#) voor een volledige lijst van onze Collaboration Flex Plan-contactcenters en prijzen.

Prijzen en hoeveelheden worden uitsluitend ter referentie vermeld. CCW en Cisco Pricing Tool zijn de uiteindelijke instantie op het gebied van lijstprijzen.

## Webex Contact Center Setup Assist

Deze sectie is ontworpen om de accountteams van Cisco en gekwalificeerde Cisco®-partners te helpen bij het citeren en bestellen van Webex Contact Center Setup Assist.

Webex Setup Assist for Webex Contact Center omvat een robuuste implementatiebereik om ervoor te zorgen dat de klant volledig is voorbereid op het uitvoeren van zijn/haar bedrijfsactiviteiten. Functionaliteiten omvatten

Agent-activering, Agent/Supervisor-training, out-of-the-box rapportage/visualisatie, standaard CRM-integraties, scriptstromen, kennisoverdrachtssessies, meerdere cutover-gebeurtenissen afhankelijk van grootte, post-go-live ondersteuning, chat en e-mailconfiguratie voor middelgrote en grote klanten.

### Webex Contact Center gespecialiseerde partner

Beschrijving	Prijs	Drempel	Verplicht / optioneel
<b>Implementatieservices voor partners</b>	N.v.t.	N.v.t.	Geleverd door partner
<b>Basisondersteuning</b>	\$ 0,00	N.v.t.	Optioneel
<b>Ondersteuning voor oplossing</b>	10% (productcatalogusprijs)	N.v.t.	Verplicht (instapniveau)
<b>Premium-ondersteuning</b>	25% (productcatalogusprijs)	N.v.t.	Optioneel
<b>Webex Setup Assistant</b>	\$ 51.000	Tot 50 agents (X-Small)	Optioneel
	\$ 91.000	Tot 125 agents (klein)	
	\$ 127.000	Tot 250 agents (gemiddeld)	
	\$ 191.000	Tot 400 agents (groot)	

Setup assisteert aangepast ontwerp vereist voor meer dan 400 agents

### Niet-Webex contactcenters gespecialiseerde partner

Beschrijving	Prijs	Drempel	Verplicht / optioneel
<b>Webex Setup Assistant</b>	\$ 51.000	Tot 50 agents (X-Small)	Verplicht
	\$ 91.000	Tot 125 agents (klein)	
	\$ 127.000	Tot 250 agents (gemiddeld)	
	\$ 191.000	Tot 400 agents (groot)	
<b>Ondersteuning voor oplossing</b>	10% (productcatalogusprijs)	N.v.t.	Verplicht (instapniveau)
<b>Premium-ondersteuning</b>	25% (productcatalogusprijs)	N.v.t.	Optioneel

Webex Setup ondersteunt aangepast ontwerp dat vereist is voor meer dan 400 agents

Basis ondersteuning, niet beschikbaar voor gecertificeerde partners die geen Webex Contact Center zijn

### Webex Setup ondersteunt invoegopties

Beschrijving	Prijs	
<b>Aanvullende DTMF (Dual Tone Multi Frequency) IVR-scripts</b>	\$ 18.000	1 x bundelpakket van 10 scripts



Beschrijving	Prijs	
<b>Aanvullende cut over gebeurtenissen</b>	\$ 15.000	Migratiegebeurtenis omvat Site Discovery and Readiness, System Default Agent/Supervisor Training, Cutover, Kennisoverdracht en Ondersteuning van Post Implementation
<b>Aanvullende agent - alleen onboarding en activering</b>	\$ 9.000	1 x 50 agent bundel
<b>Aanvullende trainingsservices</b>	\$ 15.000	Analyzer training, deep dive administrator training
<b>Aanvullende databasedalingen</b>	\$ 18.000	(Beperkt tot 1 database, maximaal 5 daaropvolgende webservice-/REST API-oproepen)

### Webex Setup assisteert aangepast ontwerp

Voor klanten met meer dan 400 agents is een aangepast ontwerp vereist. Deze tabel toont de beschikbare Add-ONS. Prijs vereist extra ontdekking. Voor aangepaste prijzen en offertes kunt u contact opnemen met de regionale contactpersoon van CX Business Development Manager (BDM).

Beschrijving	Pakket / add-on
<b>Webex Setup Assistant (Meer dan 400 agents)</b>	Extra groot pakket
<b>Aanvullende diensten voor Program Management Office (PMO) (Aanbevolen voor grote en complexe mondiale migraties)</b>	invoegtoepassing
<b>Geavanceerd kiesschema, CPE-spraakcomponent (Customer Premises Equipment) (CUBE, Agent-desktops, eindpunten enzovoort)</b>	invoegtoepassing
<b>Aanpassingen (Aangepaste gespreksstromen, webservices, aangepaste rapporten, CRM-desktop (niet-standaard))</b>	invoegtoepassing
<b>Adoptie-services (Geavanceerde agent/supervisor-training en -adoptieservices)</b>	invoegtoepassing
<b>Op locatie gebaseerde services (inclusief reis- en kostenvergoedingen [T&amp;E])</b>	invoegtoepassing
<b>Webex Contact Center-implementatie voor meerdere regio's - ondersteuning voor advies</b>	invoegtoepassing
<b>Niet-Webex contactcenters ondersteunde CRM en/of CRM-aanpassing</b>	invoegtoepassing
<b>WFO (optimalisering van aantal werknemers)</b>	invoegtoepassing
<b>Uitgaand</b>	invoegtoepassing
<b>Google CCAI</b>	invoegtoepassing
<b>Digitale kanalen</b>	invoegtoepassing

## Webex Setup assisteert pakketten

Webex Setup Assist pakket belangrijkste functies*	X-Small	Klein	Gemiddeld	Groot	X-groot
<b>Toepassingsgespreksstromen (DTMF IVR-gebaseerd)</b>	Tot 4 scripts	Tot 10 scripts	Tot 20 scripts	Tot 30 scripts	Tot 50 scripts
<b>Chatten en e-mailen - Setup en configuratie</b>	None	None	Tot 5 chatten en E-mailwachtrijen	Tot 10 chatten en E-mailwachtrijen	Tot 20 Chat &

Webex Setup Assist pakket belangrijkste functies*	X-Small	Klein	Gemiddeld	Groot	X-groot
Inloggen en activeren van agents	Tot 50 agents	Tot 125 agents	Tot 250 agents	Tot 400 agents	E-mailwachtrijen
Cutover-gebeurtenissen	Tot 1 gebeurtenis	Tot 2 gebeurtenissen	Tot 3 gebeurtenissen	Tot 4 gebeurtenissen	Tot 1000 agents
Ondersteuning van post Go-live	Ja	Ja	Ja	Ja	X-groot

\*Webex Setup Assist is alleen beschikbaar voor Webex Contact Center en is niet beschikbaar voor implementatieopties voor On Prem of Enterprise.

### Webex Setup assisteert belangrijke functies in alle pakketten

Detectie en gegevensverzameling

Functiepariteit, hiaten/aanbevelingen

Webex CC instellen en configureren, enquête na oproep

Standaard CRM-integratie (OOB-functies)

Inloggen en activeren van agents

Basis Agent/Supervisor, rapportage en training

Out-of-the-box rapportage, visualisatie

Configuratie van OOB-opname/-bewaking

Testen en valideren

Kennisoverdracht en overdracht

Webex Contact Center-projectbeheer

### Webex Contact Center Setup Assist

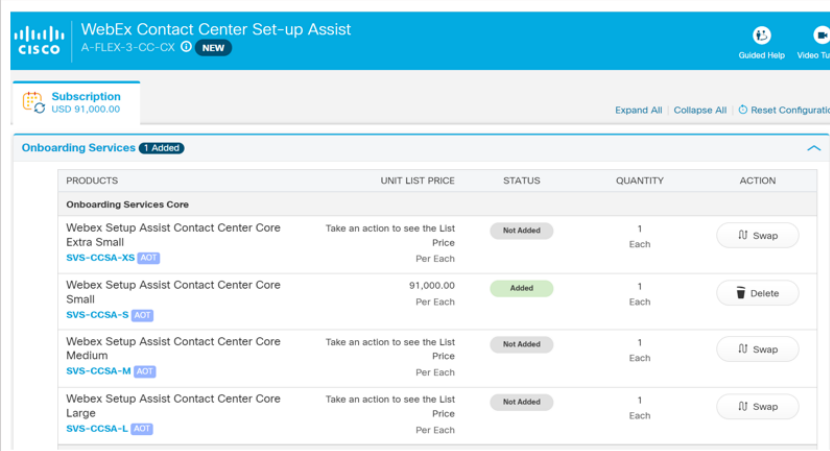
Als u Webex Setup Assist wilt aanvragen, voert u de volledige ATO op hoog niveau: **A-FLEX-3-CC-CX** in de configurator in en selecteert u ADD.

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 Package en add-on opties

Gebaseerd op het maximale aantal agents selecteert u Webex Setup Assist Package

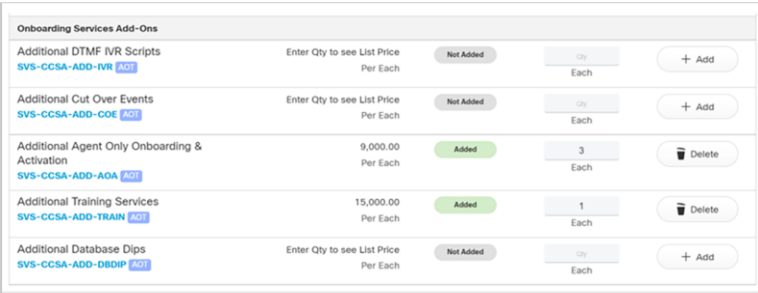


Select the package required based on customer needs

- 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.

Selecteer Webex Setup Assist add-on opties vereist (meervoudige selectie toegestaan)



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.

Als uw klant bijkomende vereisten heeft die niet door deze service worden gedekt, of als deze meer dan 1000 agents hebben, kan de Advance Service-Transactional (AS-T) Planning, Design and Implementation (PDI) Service of AS Customer SOW PDI service deze service aanvullen of vervangen.

Voor aangepaste prijzen en offertes kunt u contact opnemen met de regionale contactpersoon van CX Business Development Manager (BDM).

Aangevraagde aanvangsdatum, looptijd en factureringsopties:

**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 (highlighted with a red arrow)  
 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.

Nadat de configuratie is voltooid en de Webex Contact Center Setup Assist-bestelling is geboekt, wordt de bestelling op de wachtrij geplaatst om het bereik, de grootte en de implementatietijdlijn te bevestigen.

**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)

## Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.