

# 思科统一中心 3.0

2023 年月

---

# 目录

[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]	20
[UPDATE THE TABLE]	21
[UPDATE THE TABLE]	21

# 简介

## 本指南的目的

本指南旨在帮助思科客户和合格思科合作伙伴了解 Flex 3.0 联系中心进行报价和订购。

使用指南和支持帮助您：

- 了解 flex 3.0 联系中心产品
- 根据部署模式了解每层服务所需组件
- 了解报价和订购流程
- 了解可供使用的资源

所有包含功能和服务的完整表在包含组件和服务的购买模式的数据表中适用。年度服务协议规定使用条款。有适用服务和功能的完整表，请参阅指南的[概述部分](#)。

## 受众

本指南的目标受众是计划部署 Collaboration Flex Plan 的思科客户和合格合作伙伴。合作伙伴必须具备此主题资格，并接受标准性条款和条件。

您应熟悉思科商务平台 (CCW) 云平台。您应该已经或计划使用 SaaS 订购。这是 SaaS 订购者的部分。

## 产品概述

思科协作灵活性是单一订购使用，您可以部署的协作服务软件。它允许您在部署时根据需求混合和匹配部署模式。其中一项功能包括软件功能、服务和技术支持。

### 部署模式和平台

客户可以选择在本地部署或在思科云部署。客户还可以选择最适合其需求的平台、部署模式和平台可以单独选择，也可以根据需要混合选择。

### 购买模式和代理型

Collaboration Flex Plan 为其产品提供具有标准和高级代理的代理购买模式。所有平台的管理都需要高级代理型。

联系中心使用代理数量进行购买，因此衡量单位为代理或指定代理 Named Agent (仅适用于 Webex 联系中心)。代理型包括标准和高级。您可以选择标准和高级。

有关部署模式、平台、购买模式和代理型的完整信息，请参阅 [Cisco Collaboration Flex Plan 3.0 联系中心产品册](#) 所有 SKU 和价格完整表。本[指南](#)附。

### Webex 联系中心

Webex Contact Center 是一个云部署选项，允许您使用管理思科的联系中心服务。

客户可以选择最适合其需求的部署模式。代理型包括标准和高版。Standard (标准部署) 提供基本的联系中心功能，聊天和电子邮件。Premium 包括的功能包括 SMS 和 facebook Messenger 在内的社交渠道、出站催发及管理引擎功能。

有关 Webex Contact Center 及其代理型的完整信息，请参阅 [Flex Plan Contact Center 数据表](#)。

### Webex 联系中心价格表

Platform	SKU 类型	价格表
Webex 联系中心	标准名	85 美元
	高级名	130 美元
	附加交互式语音 (IVR) 端口	70 美元
	标准发	115 美元
	高级发	170 美元

Platform	SKU 类型	价格表
	附加VR端口	70美元

\* 请注意: 所有价格均以美元为单位。

## Webex Contact Center 企业版

Webex Contact Center Enterprise 是一个统一的渠道部署选项, 使客户能够使用云托管的联络中心服务。

客户可以选择最适合其需求的席位类型。代理类型包括标准版和高级版。Standard (标准版) 提供基本的联络中心功能。Premium (高级版) 包括电子邮件、聊天、社交渠道 (包括 SMS 和 Facebook Messenger) 以及实时听力和进阶功能。管理需要高级版。

有关 Webex Contact Center Enterprise 及其代理类型的完整信息, 请参阅 [Flex Plan Contact Center 数据表](#)。

## Webex Contact Center Enterprise 价格表

Platform	SKU 类型	新价格
Webex Contact Center 企业版	标准版	155 美元
	高级版	235 美元
	其他语言 (CVP) IVR 端口	80 美元

适用于 Webex Contact Center Enterprise 的云服务 (IaaS)		
虚拟 CPU	虚拟 CPU 内存	虚拟 SSD 磁容量
每 .8 GHz 150.00 美元	每 2 GB 125 美元	每 TB 300.00 美元

## Webex Contact Center Enterprise 非生产系统部署

Webex Contact Center Enterprise Non-Production

System 供在不进行生产的环境使用。典型用于开发、测试、系统测试和负载测试。非生产系统不能用于生产系统或生产系统可合并。

### 云弹性超额

Webex CC 和 Webex CCE 具有 SKU，可用于满足季节性需求，并超额支付超额。

Webex Contact Center (Webex CC) 和 Webex Contact Center Enterprise (Webex CCE) 的详细信息：

- 超额 SKU 添加到每个单
- 超额 SKU 现在与超额 SKU 具有相同价格和折扣
- 超额 SKU 用于超额承载前任用途
  - 座席
  - 端口
  - Webex WFO
- 超额承载好具单
- 其他使用会增加量

## 内部服务中心

本地服务中心能够在客户现场管理他们的服务中心许可证。所有管理由客户执行。

客户可以选择最适合其需求的平台和代理型。平台包括Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCX)、Packaged Contact Center Enterprise(PCCE)和Contact Center Express(UCCX)。每个解决方案均可为客户场景提供类似的功能:UCCX用于大型企业部署、PCCE用于中型企业部署、UCCX用于小型企业(SMB)和分支机构部署。

代理型包括标准版、高级版、Standard (标准版)提供基本的服务中心功能、Premium包括相同的电子邮件、聊天、包括SMS和Facebook Messenger在内的渠道,以及出站预测和进阶功能。管理需要高级版。

有关本地服务中心、其平台和代理型的完整信息,请参见Flex Plan服务中心列表。

## 内部服务价格

Platform	SKU类型	新价格
Unified Contact Center Enterprise	标准版	38美元
	高级版	53美元
	附加IVR端口	20美元
套接中心企业版	标准版	38美元
	高级版	53美元
	附加IVR端口	20美元
Unified Contact Center Express	标准版	38美元
	高级版	53美元
	附加IVR端口	不适用

\*请注意,所有的价格均为美元单位。

## 本地服务季节性因素

对于具有季节性使用需求的客户,可以通过季节性用(例如,至少12个月)添加第二个Flex订用提供支持。例如,如果客户预订了300个承载座席,为期36个月,并在旺季需要额外100个座席,则在旺季为100个座席添加第二订用,为期3个月。此订用会自动续订,必须经批准。两个订用需要使用相同的客户帐户。

内部服务的详细信息:

- 无空SKU可用
- 需要能力许可
- 向能力许可服务器配置使用情况
- 如果使用高承载,则系统进入不规则态

- 解决方案是长期可运行的第二Flex订阅,以恢复线性
  - 座席
  - 端口
- 提供准Flex计费条款

**Note:** Webex WFO具有超SKU

## 插件

### 由Google Cloud支持的AI

由Google支持的Cisco Flex Contact Center AI为呼叫中心座席提供高级AI功能,包括语音和聊天机器人及语音应答。

支持Google Contact Center Artificial Intelligence(CCAI)的功能,如语音VR、聊天机器人和Agent

Answers) 增强您的呼叫中心产品组合。借助语音VR, 企业可超越传统的电话, 为呼叫中心提供下一代自然的对话。客户需说一句话就能说或聊聊。使用Google Cloud的自然语言理解(NLU), 客户可自助简单任务(更改密码或查看余额), 也可以联系最佳代理处理复杂的任务。通过Google Cloud的呼叫中心AI功能融入呼叫中心, 客户可全天候无缝代理, 自助完成各项任务。此外, 对更复杂的主题, 会话组可加快客户连接与问题解决。Agent Answers为座席提供了一种自助获取信息的方式, 它通过帮席-客户互动的实时提供相关建议, 从而帮助解决客户问题。

适用于UCCE、PCCE和Webex CCE的CCAI支持12.5(在所有情况下, 思科VCP和思科Webex浏览器(VWB)都必须为12.5)。座席需要版本12.6。

Google附属具有基础使用箱, 选和固定速率选项。如果选择Google

CCAI固定选项, 我们则需要左下角获得BU批准, 需要BU批准, 请发送邮件至: [ccairequests@cisico.com](mailto:ccairequests@cisico.com)。

## 基本使用情况

描述	价格	可用平台
<b>独服产品</b>		
由ML支持的语音到文本转换- 高级版	\$ .0104	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE
基础ML标的语音到文本转换	\$ .0069	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE
基础机器学习(ML)高级的文档到语音转换	18.40美元	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE和Webex CC
基础ML标的文档到语音转换	4.60美元	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE和Webex CC
<b>全量惠</b>		
座席语音高级版	1.80美元	UCCE/PCCE - v12.6 Webex CCE
座席语音标准	US\$1.45	UCCE/PCCE - v12.6 Webex CCE
座席语音本	\$ .0900	UCCE/PCCE - v12.6

描述	价格	可用平台
		Webex CCE
对话客户体验并	\$.0012	UCCE/PCCE - v12.6 Webex CCE和Webex CC
对话客户体验本	\$.0081	当前不可用

### 固定费率

描述	价格	可用平台
由Google Cloud支持的机器人CCAI	10美元	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE和Webex CC
Google Cloud支持的Voice Bot CCAI	20美元	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE和Webex CC

**Note:** CCAI SKU可以使用在Flex Contact

Center订购到受支持的产品,也可以为Flex订购,无需向其他元素后,适用于思科技术支持(SWSS)客户。所有支持通过技术支持中心(TAC)进行管理。

### 上列量列均有价格如下:

- 除另有说明,否则每个座席每月的MSRP。
- 仅供购买参考,最终价格在CCW配置中提供。

所有SKU和价格完整表见[此链接](#)。

### 第三方AI

此功能第三方AI解决方案能够与思科中心平台的IVR集成。此功能目前BU限制,未获得的BU批准,不得使用此功能。

启用此功能的最小量为15秒,此SKU提供0.15秒单位的捆绑包。

例如:

数量0 = 10,000个单位,每单位15秒或500分钟的使用时间。

描述	价格	可用平台
第三方AI	US\$1.25	UCCE/PCCE - v12.5+ Webex CCE和Webex CC

### 附加存储空间

超过所配数量所需的存储空间。

描述	价格	可用平台
附加存储空间超GB	\$.04	仅Webex CC

### 上列量列均有价格如下:

- 除另有说明外，每个座位每月MSRP。
- 仅供购买参考，最终价在CCW配置中提供。

所有SKU和价格完整表见[本链接附件](#)。

### 营销活动管理

浏览和下载报告，使您可以查看活动的状态、回顾过的活动、哪些有效、哪些无效。

描述	价格	可用的平台
营销活动管理	按座位: 105.00美元 并按座位: 120.00美元	仅Webex CC

上文显示的所有价格如下:

- 除另有说明外，每个座位每月MSRP。
- 仅供购买参考，最终价在CCW配置中提供。

所有SKU和价格完整表见[本链接附件](#)。

## PSTN音频

通过Webex Contact Center的公共交换电话(PSTN)提供音频服务,包括接听、直拨(DID)/本地服务和呼出电话。通过SKU购买音频服务可简化订购和部署(通常在7天内完成)。

PSTN音频提供:

- 简单定价,可预测使用您呼出的所有功能
  - 不量报PSTN使用情况
  - 需要所有席位(而不是集购捆绑包)
  - 购买特DID或免号(TFN)无需初始设置费用(可能会用限制)
  - 两个您呼出的所有捆绑包
  - 基本捆绑包:座席的本地号码和 PSTN出端
  - 每月峰值并发量
  - 捆绑2:入站免号访问
  - 每峰值呼叫(座席 IVR)
- 可用提醒:超额
  - 承载量可以零,所有超额费率
  - 超额费率承载量20%

描述	价格	可用的平台
PSTN音频接听	15美元	仅Webex CC
PSTN音频出站	65美元	仅Webex CC

上列是此所有价格下:

- 除另有说明外, 每个座席的MSRP。
- 仅供购买参考, 最终价在CCW配置中提供。

所有SKU和价格完整表见[本链接附件](#)。

### Webex Workforce Optimization(WFO)

部署Webex WFO需要配置不同组件需要的工作, 因此我们对Webex WFO订单进行审核, 以确保其符合的工作说明(SoW)。获得Webex WFO服务的合作伙伴是其自己的SoW。未获得Webex WFO认证的合作伙伴必须其他认证合作伙伴或我们的解决方案合作伙伴Calabrio为每个Webex WFO部署SoW。未通过认证SoW的合作伙伴, 订单将一直处于常规状态, 直到通过认证SoW, 这可能会导致客户不满。有关Cisco Webex Workforce Optimization(Webex WFO)的其他信息可在[数据表](#)中找到。

描述	价格	可用平台
WFO捆绑包管理	100美元	所有平台
质量管理(指定QM)	35美元	所有平台
Workforce Management(指定WFM)	39.50美元	所有平台
WFO分析包管理(NWFA)	50美元	所有平台
Workforce Analytics(WFA)与传输管理(NWFT)	60美元	所有平台
语音	5美元	所有平台
WFO实时存储(1 GB)	\$.03	所有平台

上列是此所有价格下:

- 除另有说明外, 每个座席的MSRP。
- 仅供购买参考, 最终价在CCW配置中提供。

所有SKU和价格完整表见[本链接附件](#)。

## 数字渠道

数字渠道是指能够通过数字渠道(SMS、WhatsApp、FB

Messenger等)实现客户沟通的自动化工具。座席数字渠道处理流程为高级技能的一部分,思科业务支持了多种数字渠道。

除面向数字渠道外,还有自动化的使用费,自动是指并通在渠道发送接收的消息(即所有LAND出站信)所收取的费用,由系统执行,而不管是否由流程发起。

现在,通过调用A-FLEX-3-CC的CCW的其他选项部分和配置,可以启用本平台的数字渠道。有关电邮和聊天功能的详细信息,请参阅特选广告册。

通道	描述	价格比率	可用平台
SMS通道	短信(SMS)使用端到端通过移动蜂窝网络发送的警报、通知和提醒。国家地区可用性有限。	定价视而定 号码类型- 短号长码、免电话、10DLC 报传速率 移动速率	除JCCX之外的所有平台
发邮件	电邮附件采用段格式,按每条信息的成本进行定价。该模式每月发送的总数量通过每条信息的单价。	报传速率	除JCCX之外的所有平台
推送通知和实时聊天	推送通知包括应用内消息推送通知、应用内消息和聊天。Webex Connect支持渠道。这些渠道使用按手机地址(MAD)模式定价。每月每手机地址收取一笔费用,允许在该通过渠道限制地向该设备发送消息。每月手机地址定义单个设备。使用Webex Connect软件开发包(SDK)或等效的替代代码段在一个应用程序中推送实时聊天消息。每月手机地址每月算一次。每次推送通知或删除的设备。	报传速率	除JCCX之外的所有平台
Facebook Messenger、Apple Messages for Business和Twitter	通过Facebook Messenger、Apple Messages for Business和Twitter进行消息传递的基于月度活跃用户(MAU)模式。每月MAU每月收取一笔费用,在年内向客户进行限制。报传发送“每月去册”是在给定月份内单个设备上使用单个消息传递渠道或应用程序的单个用户。每月去册总数在每渠道或应用单独数。	报传速率	除JCCX之外的所有平台
WhatsApp	通过WhatsApp进行消息传递的基于消息,并发送每条信息收取每消息费用(对出站信息收取每消息费用)。通过WhatsApp进行消息传递需要WhatsApp业务帐户以及与该帐户关联的有效电话号码。	定价视而定 消息类型- 入站出站 注册电话号码- 注册号码的WhatsApp业务帐户的号码。 用于发起的业务发起的	除JCCX之外的所有平台

上列渠道均有价格如下:

- 除另有说明外,每个值每月MSRP。
- 仅供参考,最终在CCW配置中提供。

所有SKU和价格完整表,请访问[此链接](#)。

## 薪酬信息

### 定义激励参数

- 确定激励参数的数量，确定需要行总组合。

### 定义管理参数

- 确定激励管理参数，将参数纳入激励的高级参数。

### 激励模式策略

- 确定参与激励模式，即激励指定。

### 激励策略

- 输入激励策略期限 0-5 年和激励的起始期。
- 确定激励策略混合策略。
- 确定激励和高级的组合，高级激励占总激励的 10%-20%。

## 提数量(A2Q)请求

- 在建单置有提A2Q审核款。A2Q确用系统中的通订置要求。
- 对所有Webex Contact Center、Webex Contact Center Enterprise、UCCE、PCCE和单,必须在获得产品的始许可(始设)之前及期限(设更)内完A2Q。您可通过A2Q门提A2Q审核款。有A2Q流程更多信息,请参[Webex Contact Center](#)和Webex Contact Center Enterprise和[On-Premises](#)的区页面。

## 联系函数量

对每个平台,必须定客户的确定代理、代理型和主写参数。

“并代理是同一套我用Collaboration Flex Plan Contact Center软件服务的联系中心用的最数量。”

“指通常是在任何台月登录使用Webex联系中心服务的唯联系中心用。”

SWSS剩信用额和其他信用额将应用初期限。

## CCW估价

下组精图将引导在CCW中Cisco Collaboration Flex 3.0联系中心建价。

### 物料(BOM)

思科弹性计划BOM应该通过CCW中建价来生成Collaboration Flex

Plan提指写式销售在一个项SKU下包所有层式平台和代理型选项。选择选项,问题随着选项或增选择生成。如果只要选择某选项,则选择“不需功能名称”退出个选项,或者在所需数量输入0。

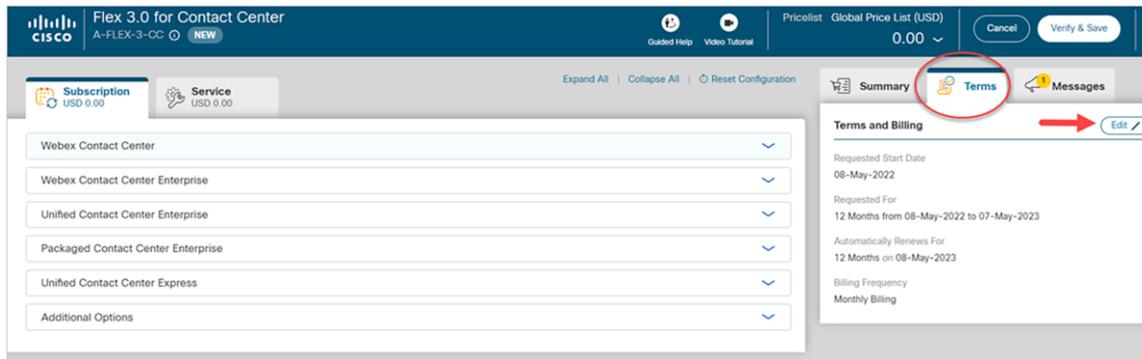
### 单ATO

在置中输整高ATO:A-FLEX-3-CC, 然后选ADD。



### 默认图

- 这是A-FLEX-3-CC的默认图
- 点按“Requested Terms and Billing”旁的编辑图标, 建议此为您的第一个操作。



### 条件和单

1. 请的于始期必须在单提的90天内

2. 可用的账单模式包括预付、每月账单。如果选择预付，则适用预缴期限。
3. 此时，唯一的可用续期是 2 个月。
4. 有关如何为 Collaboration Flex 计划单与其他用起的信息，请访问 Collaboration Flex 3.0 帮助中心网页。

### 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

## 云 Webex 中心

### Cloud Webex Contact Center Options 2 Added

#### Webex Contact Center Cloud Options 2 Added

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

#### WxCC Addons

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

## 云拨Webex 呼叫中心

Cloud Webex Contact Center Options 1 Added

Webex Contact Center Cloud Options 1 Added

Webex Contact Center (WxCC) Agents

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

- Cisco PSTN Audio
- Campaign Management
- Additional Recording Storage

↓ Select Optional Addons

## 云拨Webex Contact Center Enterprise 稿件

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

- Concurrent ← Make Concurrent Agent selection.

WxCCE - Concurrent - Premium Committed Quantity

Qty ↓ Enter desired Premium and/or Standard quantity.

WxCCE - Concurrent - Standard Committed Quantity

Qty

Customer Voice Portal (CVP) Ports

Qty ← Enter desired CVP Ports

WxCCE Addons

Cloud Addons

- Infrastructure as a Service (IaaS)

↓ Select Optional Addon

## 内部呼叫中心

- 内部呼叫中心选项包括: Unified Contact Center Enterprise、Packaged Contact Center Enterprise、Unified Contact Center Express。
- 目前 内部呼叫中心不提供服务。
- 本页指南中列出的某些配置可能不适用。使用 CCW 错误信息中心提供的指南进行配置。
- 可货版本是脚本。对于运行脚本的现有客户，他们应订购脚本并请求为其配置的产品密钥(PAK)和许可证。

**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

## 其他选项

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

## 订单履行

现有内部部署客户将在其现有内部部署许可证上获得18个月的Cisco TAC支持。

### Cisco Collaboration Flex Plan 3.0支持合同

关闭订单后，新的支持合同将在CCW中生成。您可以通过以下步骤获得新的合同编号：

1. 使用您的Cisco.com凭证登录CCW并搜索您的协作灵活计划网上订单ID。
2. 点击左侧导航栏中的“订单”链接，然后点击“网上订单ID”链接打开订单。
3. 点击“项目”选项卡，并在行状态摘要中验证订单状态为“已关闭”。
4. 在行项目列表下，点击“+”展开顶级SKU。找到服务支持SKU（例如SVS-FLEX-SUPT-BAS）。合同将列在SKU下。
  - [将新合同编号添加到可能联系思科寻求支持的人员的Cisco.com ID配置文件中。](#)



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.

## 我的摘要

- 完成配置后，定价将起显在配置摘要的定价部分。这包括所有Webex Contact Center代理和Webex Contact Center插件（不包括其他插件）的定价。

## 奖励和积分(购买)

- 预览完成后，您可以创建积分或可在CCW中创建积分。创建积分将注册协作灵活计划用户的所有推送通知和“创建积分”合作伙伴激励措施（例如寻找商机或[OIP]）或合作OIP。有关创建积分的更多信息，请访问<https://www.cisco.com/go/sparkpartnerpricing>。有关寻找商机或合作的更多信息，请访问<https://www.cisco.com/go/incentives>。
- 有关CCW中积分及激励计划非标准积分的详细信息，请访问<https://forums.cisco.com/OperationsExchange/s/training>。

## Webex Contact Center / Webex Contact Center企业迁移

现有内部部署客户将在其现有内部部署许可证上获得8个月的Cisco TAC支持。所有Webex Contact Center订单包含A-FLEX-P-CC，从而提供支持。

## 技术支持

Flex Plan 技术支持 Webex Contact Center 是软件部署后服务

- **基本支持:** 基本支持适用 Webex 联系中心认证合作伙伴, 包括 24x7 电话支持 (60 分钟响应时间); 技术支持 (TAC) 用于故障排除、知识库查询; 以及软件更新和升级。
- **解决方案支持:** 包括基本支持能, 24x7 电话支持, 30 分钟响应时间; 专家团队; 多语言支持; Webex Contact Center Moves, Adds, Changes, Deletes (MACD) 咨询指导和支持。适用 Webex Contact Center 认证合作伙伴和 Webex Contact Center 认证合作伙伴, 对于认证合作伙伴是可选的, 对于非 Webex 联系中心合作伙伴是强制性的。
- **高级支持:** 包括解决方案支持能, 24x7 电话支持, 15 分钟响应时间; 资深技术专家增强的 IT 团队; 个性化体验, 以最大程度减少业务中断; 且同事管理; 技术支持帮助指南; 业务故障排查; 以及 Webex 联系中心移动, 添加, 更改, 删除 (MACD) 咨询和指导。

PRODUCTS	UNIT LIST PRICE	STATUS	QUANTITY	ACTION
Support				
Basic Support for Flex Plan SVS-FLEX-SUPT-BAS	Take an action to see the List Price Per Each/Month	Not Added	1 Each	Swap
Solution Support for Collaboration SVS-CSS-SUPT-SSPT	--	Added	1	Delete
Premium Support for Flex Plan SVS-FLEX-SUPT-PRE	Take an action to see the List Price Per Each/Month	Not Added	1 Each	Swap

Basic Support is not available for Non-Certified Webex Contact Center Partners.

Solution support is mandatory as entry level for Non certified Webex Contact Center partners orders.

- **基本支持在 Flex Plan 联系中心订购软件时, 基本支持需额外费用, 非认证 Webex 联系中心合作伙伴不能基本支持。**
- **解决方案支持和高级服务需额外费, 通过规格和单核强制在破解价格最低值; 有价格, 请向 SKU 查看 Cisco 软件支持的详细信息, 请参阅 [此链接](#)。对于非认证 Webex 联系中心合作伙伴, 解决方案支持必须为入门级服务。**

解决方案支持是订购的默认选项, 如果您是专业合作伙伴, 您需要到服务选项并勾选基本支持。

## 技术支持选项包含的主要能

主要能	基本支持	解决方案支持	高级支持
软件新功能和硬件备件行更换	Yes	Yes	Yes
用事件概述技术支援中心(TAC)	Yes	-	-
专了解决方案支持团队	-	Yes	Yes
多层次支持协调	-	Yes	Yes
每月例行技术审核	-	-	Yes
专家每月进行业务咨询	-	-	Yes
生命周期支持知识库指导	-	-	Yes
指定技术专家为值指导顾问	-	-	Yes
针对严重程度1级2级子级管理	-	-	Yes
MACD指南(有限)*	-	Yes	Yes
MACD指南(高级)*	-	-	Yes

\*MACD指南适用Webex Contact Center, 不适用On Prem或云部署环境。

## Cisco Collaboration Flex 3.0 服务中心优惠档

以下管理和服务许可的客户和合作伙伴服务和许可协议所包含的功能限制。主要条款的档标题。

文档	受众	代理型	描述
<a href="#">最终用户许可协议</a>	客户-合作伙伴	并发	所有SaaS和本地软件(包括服务中心服务)的最终用户许可条件。
<a href="#">Cisco Collaboration Flex Plan 服务中心优惠档</a>	客户-合作伙伴	并发	提供适用于非单一我服务中心的优惠档。
<a href="#">补充最终用户许可协议(EULA)- Cisco Webex Contact Center 优惠档</a>	客户-合作伙伴	并发/已名	提供对独立部署特定网络服务中心的补充档。
<a href="#">软件服务用者条款和条件</a>	合作伙伴	并发	合作伙伴必须同意这些条款和条件前参与我。
<a href="#">Cisco Collaboration Flex Plan 云我条款和条件</a>	合作伙伴	并发	适用于永久代理并交易并客户迁移并登录我服务中心的合作伙伴的条款条件。
<a href="#">Collaboration Flex 3.0 服务中心数据表</a>	客户-合作伙伴	并发	提供有关此产品的技术信息。

## 其他源

如需帮助, 请使用以下资源:

文档	位置
Sales Connect 上的 Cisco Collaboration Flex	<a href="https://cs.co/flexplan">cs.co/flexplan</a>

文档	位置
Plan : 一个位置可访问所有Flex Plan宣传资料和来源	
软件支持	<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>
Cisco 技术支持	在此打开支持案例
服务支持指南	<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>
下载社区	<a href="#">思科社区</a>
增强高级服务支持内容	<a href="https://www.cisco.com/go/swss">https://www.cisco.com/go/swss</a>
Cisco Collaboration Flex计划 - 快速指南 Flex Plan价值转移、管理、升级以及移交和培训	Sales Connect上的思科Flex计划

## Appendix

### 协作Flex 3.0服务中心SKU

有我们的协作Flex计划服务中心SKU和价格的完整表，请参看我们的[SKU列表](#)。

价格数量请参考CCW和思科工具目录价格最权威。

### Webex服务中心帮助

帮助您在部署新客户和自留客户合作伙伴Webex服务中心设置助进和购。

适用Webex Contact Center的Webex Setup

Assist包括实施和部署，以确保完全准备好其业务。这些包括激活、座席主管培训、开通、报告和可视化、标准CRM集成、脚本、知识库、转接会话、根据需求切换、活动、现场支持、聊天及大型客户的电话部署。

### Webex服务中心专业化认证合作伙伴

描述	价格	阈值	必填/可选
合作伙伴服务	不适用	不适用	由合作伙伴提供
基础支持	0.00美元	不适用	可选
解决方案支持	10% 产品目录价格	不适用	必备(八级)
高级支持	25% 产品目录价格	不适用	可选
Webex设置助	5.1万美元	最多0个座席 K/小型	可选
	91,000	最多25个座席 L/小型	
	127,000美元	最多250个座席 (中型)	
	191,000	最多400个座席 (大型)	

400多个座席需要安装帮助设计

## 非Webex联系中心专业化认证合作伙伴

描述	价格	阈值	必填/可选
Webex设置帮助	5.1万美元	最多0个座席 X小型	必需
	91,000	最多25个座席 (小型)	
	127,000美元	最多50个座席 (中型)	
	191,000	最多100个座席 (大型)	
解决方案支持	10% (产品目录表格)	不适用	必备(代码)
高级支持	25% (产品目录表格)	不适用	可选

400多个代理席的Webex设置帮助设计

基本支持 不适用非Webex Contact Center认证合作伙伴

## Webex设置帮助选项

描述	价格	
其他多项(DTMF)IVR脚本	18,000美元	1个含0个座席的捆绑包
其他脚本	15,000美元	迁移包括站点发现和准备高心系统从座席主管培训/转换/知识转移/技术支持
其他代理注册激活	9,000美元	1个50代理事件
其他培训服务	15,000美元	Analyzer培训/深度学习管理培训
其他数据库Dip	18,000美元	(限于1个数据库,最多5个后端Web服务/REST API调用)

## Webex设置帮助自定义设计

对于超过400人客户,需要设计,此设计可用于部署,定需被发现的,如自定义定价和,请联系CX业务发展和(BDM)区域联系人。

描述	软件/插件
Webex设置帮助 400多个座席	超包
其他项目管理(PMO)服务 适用于大型复杂的全球转移	附加
高级方案/客户端(CPE)语言组件 CUBE、座席桌面端等	附加
定制 (自定义流程、Web服务、自定义报告、CRM桌面(非标准))	附加
采用服务 高级座席主管培训和采用服务	附加

描述	软件/插件
现网业务 (包括网元费用 [T&E])	附加
Webex Contact Center 多区域部署 - 咨询支持	附加
非 Webex Contact Center 支持 CRM 和 CRM 定制	附加
WFO (员队伍就绪)	附加
出站	附加
Google CCAI	附加
数字渠道	附加

### Webex 设置帮助包

Webex Setup Assist 软件的主要功能	X小	小型	中	大型	X大
应用程序流 (基于 DTMF IVR)	最多 4 个脚本	最多 10 个脚本	最多 20 个脚本	最多 30 个脚本	最多 50 个脚本
聊天和电子邮件 - 设置和配置	无	无	最多 5 个聊天和 电话队列	最多 10 次聊天和 电话队列	最多 20 次聊天和

Webex Setup Assist软件的主要功能	X小	小型	中	大型	X大
代理/呼叫	最多0个座席	最多25个座席	最多50个座席	最多400个座席	电话队列
切换事件	最多1个事件	最多2个事件	最多3个事件	最多4个事件	最多1000个座席
上线支持	Yes	Yes	Yes	Yes	X大

\*Webex Setup Assist仅适用于Webex Contact Center, 不适用于On Prem或Enterprise部署选项。

### Webex Setup Assist包含的所有软件包的主要功能

发现数据集
功能概览 差距建议
Webex CC设置概览: 呼叫调查
标准CRM集成 OOB功能
代理/呼叫
基础席主管 报告控制
开线用的告-可视化
OOB记录监视器
测试和验证
知识传递交接
Webex Contact Center项目管理

### Webex 联系中心设置帮助

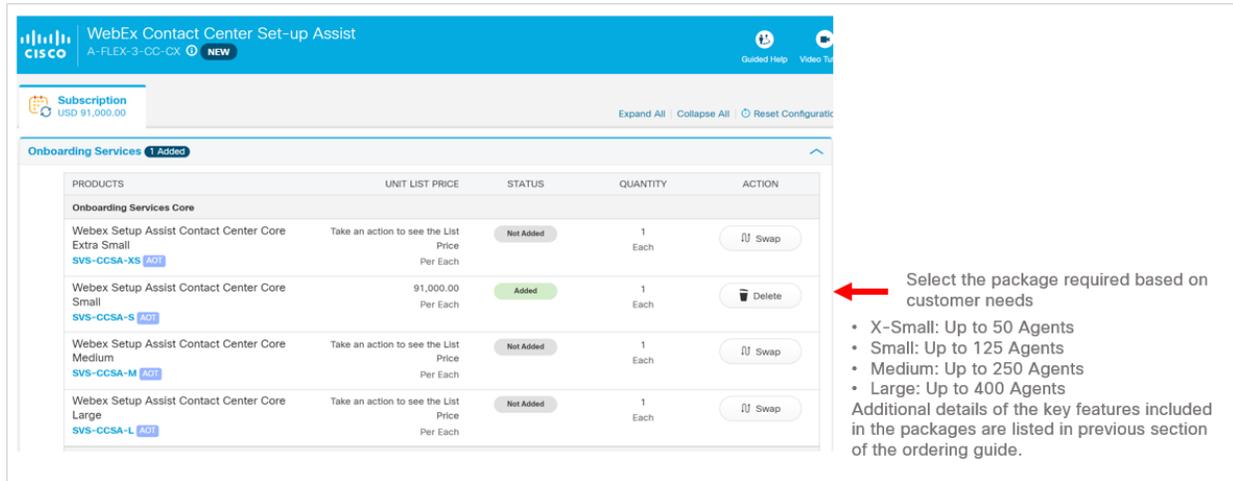
要请求Webex设置帮助, 请配置群输入高级ATO: **A-FLEX-3-CC-CX**, 然后选择ADD。

Set preferences for this estimate ▼

A-FLEX-3-CC-CX	1	<span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 10px; border: none; cursor: pointer;">Add</span>
----------------	---	---

## Webex Contact Center Setup Assist Package和附加选项

根据最大座席数选择Webex Setup Assist Package



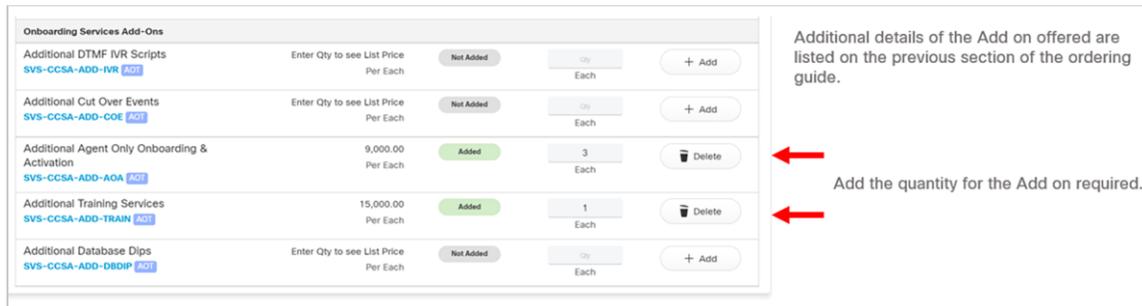
PRODUCTS	UNIT LIST PRICE	STATUS	QUANTITY	ACTION
<b>Onboarding Services Core</b>				
Webex Setup Assist Contact Center Core Extra Small SVS-CCSA-XS <a href="#">Add</a>	Take an action to see the List Price Per Each	Not Added	1 Each	Swap
Webex Setup Assist Contact Center Core Small SVS-CCSA-S <a href="#">Add</a>	91,000.00 Per Each	Added	1 Each	Delete
Webex Setup Assist Contact Center Core Medium SVS-CCSA-M <a href="#">Add</a>	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 <a href="#">Add</a>	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.

选择Webex Setup Assist添加所需的选项（允许多选）



Onboarding Services Add-Ons	UNIT LIST PRICE	STATUS	QUANTITY	ACTION
Additional DTMF IVR Scripts SVS-CCSA-ADD-IVR <a href="#">Add</a>	Enter Qty to see List Price Per Each	Not Added	Qty Each	+ Add
Additional Cut Over Events SVS-CCSA-ADD-COE <a href="#">Add</a>	Enter Qty to see List Price Per Each	Not Added	Qty Each	+ Add
Additional Agent Only Onboarding & Activation SVS-CCSA-ADD-AOA <a href="#">Add</a>	9,000.00 Per Each	Added	3 Each	Delete
Additional Training Services SVS-CCSA-ADD-TRAIN <a href="#">Add</a>	15,000.00 Per Each	Added	1 Each	Delete
Additional Database Dips SVS-CCSA-ADD-DBDIP <a href="#">Add</a>	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.

如果您的客户有本服务未涵盖的其他要求，或者他们的座席超过1000名，则高级服务 – 事务(AS-T)规划、设计和实施(PDI)服务或AS客户SOW PDI服务可以补充或替换本服务。

如需自定义定价和报价，请联系CX业务开发经理(BDM)区域联系人。

请求的开始日期、期限和帐单选项：

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

**Current Terms and Billings**

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

**New Terms and Billing**

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

Auto Renewal  
 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.

完成配置并预订Webex Contact Center Setup Assist订单后，该订单将处于合规暂候状态，以确认范围、大小和实施时间表。

**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)

## 关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。