

# Cisco Collaboration Contact Center 3.0

Febbraio 2023

---

# Sommario

|                    |    |
|--------------------|----|
| [UPDATE THE TABLE] | 3  |
| [UPDATE THE TABLE] | 3  |
| [UPDATE THE TABLE] | 13 |
| [UPDATE THE TABLE] | 14 |
| [UPDATE THE TABLE] | 14 |
| [UPDATE THE TABLE] | 18 |
| [UPDATE THE TABLE] | 22 |
| [UPDATE THE TABLE] | 22 |
| [UPDATE THE TABLE] | 22 |

---

## Introduzione

### Scopo della guida

Questa Guida agli ordini è stata progettata per consentire ai team degli account Cisco e ai partner Cisco® qualificati di preventivare e ordinare Flex 3.0 Contact Center.

Utilizzando questa guida e il materiale di supporto, sarà possibile:

- Informazioni sull'offerta di Flex 3.0 Contact Center
- Comprendere i componenti inclusi per ogni servizio, in base a ogni modello di distribuzione
- Informazioni sul processo di creazione di preventivi e ordini
- Comprendere le risorse disponibili

Un elenco completo di tutte le caratteristiche, i servizi e i diritti inclusi è incluso nei data sheet relativi al servizio e al modello di acquisto applicabili. Le condizioni per l'utilizzo sono specificate nelle condizioni di licenza o di servizio applicabili. Per un elenco completo dei termini e dei contratti applicabili, consultare la sezione [documentazione](#) dell'[offerta](#) di questa guida.

### Destinatari

I destinatari della presente Guida agli ordini sono i team di vendita e i partner Cisco approvati per la vendita di Collaboration Flex Plan. I partner devono essere idonei a vendere questa offerta e aver accettato i termini e le condizioni di Collaboration Flex Plan.

È necessario avere familiarità con la piattaforma Cisco Commerce Workspace (CCW) Annuity. È necessario aver completato il corso di formazione sugli abbonamenti SaaS (Software as a Service) come parte della certificazione per la rivendita dell'abbonamento SaaS della società.

### Panoramica dell'offerta

Cisco Collaboration Flex Plan è un singolo abbonamento che consente di accedere ai servizi e al software di collaborazione di Cisco. Consente ai clienti di combinare i modelli di installazione durante la sottoscrizione, a seconda delle loro esigenze. Un contratto copre software, caratteristiche, servizi e supporto tecnico.

#### Modelli e piattaforme di installazione

I clienti possono scegliere se installare i prodotti in locale o sul cloud Cisco. I clienti possono anche scegliere la piattaforma più adatta alle loro esigenze. I modelli e le piattaforme di distribuzione possono essere selezionati da soli o combinati come desiderato in una sottoscrizione.

#### Modello di acquisto e tipi di agenti

Collaboration Flex Plan offre un modello di acquisto Concurrent Agent con tipi di agente Standard e Premium per il proprio prodotto. I supervisor di tutte le piattaforme richiedono un tipo di agente Premium.

I contact center utilizzano il numero di agenti per l'acquisto, quindi la misura è Agenti concorrenti o Agenti denominati. L'agente denominato è disponibile solo per Webex Contact Center. I tipi di agente includono Standard e Premium. È possibile scegliere sia Standard che Premium.

Per informazioni complete sui modelli di implementazione, le piattaforme, il modello di acquisto e i tipi di agenti, consultare il data sheet di Cisco Collaboration Flex Plan 3.0 Contact Center. Un elenco completo di tutti gli SKU e i prezzi è disponibile nell'[appendice](#) della presente Guida agli ordini.

## Webex Contact Center

Webex Contact Center è un'opzione di installazione cloud che consente al cliente di utilizzare i servizi di Contact Center ospitati sul cloud Cisco.

I clienti possono scegliere il tipo di agente più adatto alle loro esigenze. I tipi di agente includono Standard e Premium. Standard fornisce funzionalità essenziali di contact center, chat, e-mail. Premium include lo stesso plus; canali social quali SMS e Facebook Messenger, la composizione progressiva in uscita e la funzionalità Supervisor.

Per informazioni complete su Webex Contact Center e i suoi tipi di agenti, consultare il [data sheet](#) di Flex Plan Contact Center.

### Prezzo di listino di Webex Contact Center

| Piattaforma          | Tipo SKU  | Prezzo di listino |
|----------------------|---|-------------------|
| Webex Contact Center | Denominato standard                               | 85 \$             |
|                      | Premium denominato                                | \$ 130            |
|                      | Porta IVR (Interactive Voice Response) aggiuntiva | 70 \$             |
|                      | Simultaneo standard                               | \$ 115            |
|                      | Simultaneo Premium                                | \$ 170            |
|                      | Porta IVR aggiuntiva                              | 70 \$             |

\*Nota che tutti i prezzi elencati sono espressi in USD.

## Webex Contact Center Enterprise

Webex Contact Center Enterprise è un'opzione di implementazione cloud unificata e multicanale che consente al cliente di utilizzare i servizi di Contact Center ospitati sul cloud Cisco.

I clienti possono scegliere il tipo di agente più adatto alle loro esigenze. I tipi di agente includono Standard e Premium. Standard fornisce funzionalità essenziali di contact center. Premium include lo stesso più e-mail, chat, canali social tra cui SMS e Facebook Messenger e funzionalità di composizione predittiva e progressiva in uscita. I supervisor richiedono il premio.

Per informazioni complete su Webex Contact Center Enterprise e i suoi tipi di agenti, consultare il [data sheet](#) di Flex Plan Contact Center.

## Prezzo di listino Enterprise Webex Contact Center

| Piattaforma                     | Tipo SKU   | Nuovo prezzo di listino |
|---------------------------------|--|-------------------------|
| Webex Contact Center Enterprise | Simultaneo standard                              | \$ 155                  |
|                                 | Simultaneo Premium                               | \$ 235                  |
|                                 | Porta IVR CVP (Customer Voice Portal) aggiuntiva | 80 \$                   |

## Infrastructure as a Service (IaaS) per Webex Contact Center Enterprise

| CPU virtuale         | Memoria CPU virtuale | Capacità disco SSD virtuale |
|----------------------|----------------------|-----------------------------|
| \$150,00 per 2,8 GHz | \$125 per 32 GB      | \$300,00 per 1 terabyte     |

## Implementazione Di Sistemi Non Di Produzione Enterprise Webex Contact Center

Il sistema Webex Contact Center Enterprise Non-Production System viene fornito per l'utilizzo da parte dei clienti in un ambiente in cui non verranno effettuate chiamate di produzione. Esempi tipici sono l'utilizzo in attività di sviluppo, test, test di integrazione dei sistemi e test di carico. I sistemi non di produzione non possono essere utilizzati nei sistemi di produzione o uniti con le licenze dei sistemi di produzione.

## Stagionalità e copertura per il cloud

Webex CC e Webex CCE dispongono di SKU di copertura che possono essere utilizzati per le esigenze stagionali e per fornire la possibilità di superare la quantità impegnata.

Dettagli per Webex Contact Center (Webex CC) e Webex Contact Center Enterprise (Webex CCE):

- Gli SKU in eccesso vengono aggiunti a ogni ordine
- Il prezzo e lo sconto degli SKU in eccesso sono ora gli stessi degli SKU impegnati
- Gli SKU in eccedenza vengono utilizzati per qualsiasi utilizzo al di sopra dei valori di commit
  - Agenti
  - Porte
  - Webex WFO
- Eccedenza fatturata in arretrato
- L'utilizzo aggiuntivo non aumenta il commit

## Contact Center locale

Il Contact Center locale consente ai clienti di ospitare e gestire le licenze del Contact Center presso la sede del cliente. Tutte le attività di gestione vengono eseguite dal cliente.

I clienti possono scegliere le piattaforme e i tipi di agente più adatti alle loro esigenze. Le piattaforme includono Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE), Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) e Contact Center Express (UCCX). Ciascuno di essi offre funzionalità simili per i contact center in uno scenario specifico per il cliente: UCCE per installazioni complete di contact center aziendali, PCCE per installazioni preconfezionate semplificate e UCCX per piccole imprese (PMI) e filiali.

I tipi di agente includono Standard e Premium. Standard fornisce funzionalità essenziali di contact center. Premium include gli stessi servizi e-mail, chat, canali social, inclusi SMS e Facebook Messenger, e funzionalità di composizione predittiva e progressiva in uscita. I supervisor richiedono il premio.

Per informazioni complete su Contact Center locale, sulle sue piattaforme e sui tipi di agenti, consultare il [data sheet](#) di Flex Plan Contact Center.

## Prezzo di listino locale

| Piattaforma                               | Tipo SKU             | Nuovo prezzo di listino |
|---|----------------------|-------------------------|
| <b>Unified Contact Center Enterprise</b>  | Simultaneo standard  | 38 \$                   |
|   | Simultaneo Premium   | 53 \$                   |
|   | Porta IVR aggiuntiva | 20 \$                   |
| <b>Packaged Contact Center Enterprise</b> | Simultaneo standard  | 38 \$                   |
|   | Simultaneo Premium   | 53 \$                   |
|   | Porta IVR aggiuntiva | 20 \$                   |
| <b>Unified Contact Center Express</b>     | Simultaneo standard  | 38 \$                   |
|   | Simultaneo Premium   | 53 \$                   |
|   | Porta IVR aggiuntiva | N/D                     |

\*Nota che tutti i prezzi elencati sono espressi in USD.

## Stagionalità per locali

I clienti con esigenze di utilizzo stagionale possono essere supportati aggiungendo un secondo abbonamento Flex per il periodo stagionale (ad esempio, meno di 12 mesi). Ad esempio, un cliente con un abbonamento per 300 agenti impegnati per 36 mesi che necessita di 100 agenti aggiuntivi durante un periodo di vacanza potrebbe aggiungere un secondo abbonamento per 100 agenti per 3 mesi durante il periodo di vacanza. Questo abbonamento non verrà rinnovato automaticamente e deve essere approvato da Cisco. Entrambe le sottoscrizioni devono utilizzare lo stesso Smart Account del cliente.

Informazioni per l'assistenza locale:

- Non sono disponibili SKU in eccesso
- Richiede licenze Smart
- Utilizzo segnalato a Smart License Server
- Il sistema entra in uno stato di non conformità se l'utilizzo supera i valori confermati

- La soluzione consiste nel creare un secondo abbonamento Flex per le licenze a breve termine per ripristinare la conformità
  - Agenti
  - Porte
- Termini di fatturazione Flex standard disponibili

**Note:** Webex WFO con SKU oltre il limite

## Componenti aggiuntivi

### AI con tecnologia Google Cloud

Cisco Flex Contact Center AI con tecnologia Google offre funzionalità di AI avanzate per gli agenti dei contact center, tra cui chat e voice bot automatizzati, nonché Agent Answers.

Le funzionalità compatibili con Google Contact Center per l'intelligenza artificiale (CCAI) (quali IVR conversazionale, chatbots e Agent Answers) migliorano il portafoglio di contact center di Cisco. Grazie all'IVR conversazionale, le aziende possono superare le strutture ad albero telefoniche rigide per fornire al contact center la nuova generazione di esperienze naturali e comunicative. I clienti possono dire o chattare in poche parole quello che stanno cercando di fare. Utilizzando la Natural Language Understanding (NLU) di Google Cloud, il cliente può svolgere attività semplici (cambiare la password o controllare il saldo dell'account) o essere indirizzato al miglior agente disponibile per attività più complesse. Incorporando le funzionalità di AI di Contact Center di Google Cloud nel contact center, i clienti hanno accesso 24 ore su 24, 7 giorni su 7 ad agenti virtuali per svolgere attività semplici. Inoltre, per i problemi più complessi, il routing di conversazione accelera la capacità di connettere i clienti a un agente attivo. Agent Answers offre agli agenti un modo automatizzato per accedere alle informazioni pertinenti attraverso l'analisi in tempo reale dell'interazione agente-cliente, al fine di offrire suggerimenti sulle risorse rilevanti che aiutano a risolvere il problema del cliente.

CCAI per il supporto UCCE, PCCE e Webex CCE v12.5 (in tutti i casi Cisco CVP e Cisco Virtualized Voice Browser (VB) devono essere v12.5). Agent Answers richiede la versione 12.6.

Il componente aggiuntivo di Google dispone di opzioni basate sull'uso e a tariffa fissa. Se è selezionato il piano di opzione per la determinazione dei prezzi fissa di Google CCAI, è necessaria l'approvazione dell'unità di vendita prima dell'inoltro dell'ordine. Per l'approvazione dell'unità di vendita, inviare un messaggio e-mail a: [ccairequests@cisco.com](mailto:ccairequests@cisco.com).

### Basato sull'uso

| Descrizione   | Prezzo    | Piattaforme disponibili                    |
|---|-----------|--|
| <b>Offerte di servizio autonome</b>   |           |  |
| <b>Conversione vocale in testo con tecnologia ML - Premium</b>                  | 0,0104    | UCCE/PCCE - v12.5+<br>Webex CCE            |
| <b>Conversione vocale in testo con tecnologia ML Standard</b>                   | \$ 0,0069 | UCCE/PCCE - v12.5+<br>Webex CCE            |
| <b>Conversione da testo a voce con tecnologia Machine Learning (ML) Premium</b> | 18,40 \$  | UCCE/PCCE - v12.5+<br>Webex CCE e Webex CC |

| Descrizione   | Prezzo    | Piattaforme disponibili                    |
|---|-----------|--|
| <b>Conversione da testo a voce con tecnologia ML Standard</b> | 4,60 \$   | UCCE/PCCE - v12.5+<br>Webex CCE e Webex CC |
| <b>Offerte suite completa</b>                                 |           |  |
| <b>L'agente risponde a Voice Premium</b>                      | 1,80 \$   | UCCE/PCCE - v12.6<br>Webex CCE             |
| <b>Risposte dell'agente a Voice Standard</b>                  | 1,45 \$   | UCCE/PCCE - v12.6<br>Webex CCE             |
| <b>Testo risposte agente</b>                                  | \$ 900    | UCCE/PCCE - v12.6<br>Webex CCE             |
| <b>Dialogflow Customer Experience Speech</b>                  | \$ 0,0012 | UCCE/PCCE - v12.6<br>Webex CCE e Webex CC  |
| <b>Testo esperienza cliente Dialogflow</b>                    | \$ 0,0081 | Attualmente non disponibile                |

#### Tasso fisso

| Descrizione                                       | Prezzo | Piattaforme disponibili                    |
|---|--------|--|
| <b>Chat Bot CCAI con tecnologia Google Cloud</b>  | \$ 10  | UCCE/PCCE - v12.5+<br>Webex CCE e Webex CC |
| <b>Voice Bot CCAI con tecnologia Google Cloud</b> | \$ 20  | UCCE/PCCE - v12.5+<br>Webex CCE e Webex CC |

**Note:** Gli SKU CCAI possono essere aggiunti a un prodotto supportato utilizzando un abbonamento Flex Contact Center esistente oppure possono essere ordinati come abbonamento Flex senza altri elementi nell'abbonamento. La seconda opzione è destinata ai clienti con contratto perpetuo/Cisco Software Support Service (SWSS). Tutto il supporto è gestito tramite Cisco Technical Assistance Center (TAC).

#### Tutti i prezzi sopra indicati sono:

- PMR per agente al mese, se non diversamente indicato.
- Solo per assistenza durante l'ordinazione. Il prezzo finale è disponibile nella configurazione CCW.

Un elenco completo di tutti gli SKU e i prezzi è disponibile nell'[appendice](#) della presente Guida agli ordini.

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

Questa funzionalità consente l'integrazione di una soluzione Voice AI di terze parti con l'IVR per la piattaforma Cisco Contact Center. Questa funzionalità è al momento limitata. Non utilizzarla senza la previa approvazione dell'unità di vendita.

La misura per abilitare questa funzione è in 15 secondi unità e questa SKU offre bundle di mille 15 secondi unità

Ad esempio:

Qtà 10 = 10.000 unità di 15 secondi ciascuna [o 2500 minuti di utilizzo]

| Descrizione         | Prezzo  | Piattaforme disponibili                    |
|---------------------|---------|--|
| Voce di terze parti | 1,25 \$ | UCCE/PCCE - v12.5+<br>Webex CCE e Webex CC |

### Memoria di registrazione aggiuntiva

Memoria di registrazione necessaria oltre la quantità assegnata.

| Descrizione                               | Prezzo  | Piattaforme disponibili |
|---|---------|-------------------------|
| GB di memoria di archiviazione aggiuntiva | 0,04 \$ | Webex CC Only           |

### Tutti i prezzi sopra indicati sono:

- PMR per agente al mese, se non diversamente indicato.
- Solo per assistenza durante l'ordinazione. Il prezzo finale è disponibile nella configurazione CCW.

Un elenco completo di tutti gli SKU e i prezzi è disponibile nell'[appendice](#) della presente Guida agli ordini.

### Gestione delle campagne

Accesso a rapporti cronologici e in tempo reale, che consentono di esaminare lo stato della campagna in corso e di esaminare in retrospettiva cosa ha funzionato e cosa non ha funzionato nelle campagne precedenti.

| Descrizione              | Prezzo  | Piattaforme disponibili |
|--------------------------|---|-------------------------|
| Agente gestione campagne | Eccedenza nominale:<br>\$105,00<br><br>Eccedenza<br>concorrente: \$120,00 | Webex CC Only           |

### Tutti i prezzi sopra indicati sono:

- PMR per agente al mese, se non diversamente indicato.
- Solo per assistenza durante l'ordinazione. Il prezzo finale è disponibile nella configurazione CCW.

Un elenco completo di tutti gli SKU e i prezzi è disponibile nell'[appendice](#) della presente Guida agli ordini.

## Audio PSTN

Cisco Public Switched Telephone Network (PSTN) per Webex Contact Center offre servizi di telecomunicazione vocale, tra cui chiamate in entrata gratuite, Direct Inward Dial (DID)/Local Number Service, e chiamate in uscita. L'acquisto di servizi di telecomunicazione tramite SKU Cisco semplifica l'ordinazione e velocizza l'installazione (spesso entro 7 giorni).

L'audio PSTN offre:

- Prezzi semplici e a tasso uniforme per costi prevedibili con l'utilizzo " tutto ciò che puoi chiamare"
  - Nessuna misurazione/creazione di rapporti sull'utilizzo della PSTN
  - È necessario acquistare pacchetti per tutti gli agenti (non sottoinsiemi)
  - Nessun costo iniziale o ricorrente aggiuntivo per l'acquisizione o la portabilità di DID o numeri verdi (TFN) (potrebbero essere applicati alcuni limiti)
  - Due pacchetti " tutto quello che puoi chiamare"
  - Pacchetto telefonia di base: accesso numero locale in entrata + terminazione in uscita PSTN per l'agente
  - Per picco agente simultaneo al mese
  - Pacchetto 2: accesso numero verde in entrata
  - Chiamate simultanee per picco (agente + IVR)
- Disponibile come confermato + eccedenza
  - La quantità impegnata può essere pari a zero con tutte le eccedenze fatturate mensilmente in arretrato
  - Il prezzo in eccedenza è superiore del 20% al prezzo impegnato

| Descrizione                               | Prezzo | Piattaforme disponibili |
|---|--------|-------------------------|
| <b>PSTN Audio Toll Inbound</b>            | 15 \$  | Webex CC Only           |
| <b>Numero verde audio PSTN in entrata</b> | 65 \$  | Webex CC Only           |

### Tutti i prezzi sopra indicati sono:

- PMR per agente al mese, se non diversamente indicato.
- Solo per assistenza durante l'ordinazione. Il prezzo finale è disponibile nella configurazione CCW.

Un elenco completo di tutti gli SKU e i prezzi è disponibile nell'[appendice](#) della presente Guida agli ordini.

### Webex Workforce Optimization (WFO)

L'installazione di Webex WFO richiede sforzi per configurare correttamente i diversi componenti e richiede un intervento da parte dei servizi. Per questo motivo, gli ordini Webex WFO vengono esaminati per assicurarsi che dispongano di una Descrizione del servizio (SoW) associata. I partner certificati per i servizi Webex WFO possono fornire i propri servizi SoW. I partner che non sono certificati WFO Webex dovranno richiedere un SoW a un altro partner certificato o a Calabrio, il nostro partner per le soluzioni, per ciascuna implementazione WFO Webex. Gli ordini inoltrati da partner non certificati e che non dispongono di un documento di strategia rimangono in attesa della conformità fino a quando non vengono certificati o non viene emesso un documento di strategia, con possibile insoddisfazione del cliente. Per ulteriori informazioni su Cisco Webex Workforce Optimization (Webex WFO), consultare il data sheet.

| Descrizione  | Prezzo   | Piattaforme disponibili |
|--|----------|-------------------------|
| Agente denominato bundle WFO                                   | \$ 100   | Tutte le piattaforme    |
| QM (Quality Management Named Agent)                            | 35 \$    | Tutte le piattaforme    |
| Workforce Management Named Agent (WFM)                         | 39,50 \$ | Tutte le piattaforme    |
| NWFA (WFO Analytics Named Agent)                               | 50 \$    | Tutte le piattaforme    |
| Workforce Analytics (WFA) con Transcription Named Agent (NWFT) | 60 \$    | Tutte le piattaforme    |
| Registrazione delle chiamate                                   | 5 \$     | Tutte le piattaforme    |
| Storage WFO in tempo reale e di archiviazione (1 GB)           | \$ 0,03  | Tutte le piattaforme    |

### Tutti i prezzi sopra indicati sono:

- PMR per agente al mese, se non diversamente indicato.
- Solo per assistenza durante l'ordinazione. Il prezzo finale è disponibile nella configurazione CCW.

Un elenco completo di tutti gli SKU e i prezzi è disponibile nell'[appendice](#) della presente Guida agli ordini.

## Canali digitali

I canali digitali consentono alle organizzazioni di automatizzare e coordinare la comunicazione con i propri clienti tramite canali digitali (SMS, WhatsApp, FB Messenger, ecc.). La gestione dei canali digitali per gli agenti continua ad essere inclusa tra i diritti degli agenti Premium. C'è un nuovo set di canali digitali abilitati da un servizio cloud Cisco.

Oltre ai canali digitali elencati di seguito, è previsto un costo d'uso per l'interazione automatizzata. L'interazione automatizzata è una tariffa di interazione applicata a ogni messaggio inviato o ricevuto dalla piattaforma su qualsiasi canale (ad esempio, tutti i messaggi in entrata e in uscita), eseguito dal sistema indipendentemente dal fatto che sia stato avviato da un flusso o da un bot.

L'attivazione dei canali digitali per le piattaforme cloud e on-premises viene eseguita tramite una nuova configurazione nella sezione "Opzioni aggiuntive" in CCW per A-FLEX-3-CC. Consultare i data sheet specifici della piattaforma per i dettagli sulle funzionalità di e-mail e chat.

| Canale  | Descrizione  | Prezzo (tasso)   | Piattaforme disponibili                   |
|---|--|--|---|
| <b>Canale SMS</b>   | SMS (Short Message Service) consente alle aziende di inviare avvisi, notifiche e promemoria unidirezionali tramite una rete di operatori di telefonia mobile. Disponibilità limitata del paese.  | I prezzi variano a seconda<br><b>Tipo di numero</b> - Codice breve, Codice lungo, Numero verde, 10DLC<br><b>Velocità dei messaggi</b><br><b>Tariffe degli operatori mobili</b> | Tutte le piattaforme ad eccezione di UCCX |
| <b>Email</b>  | Il prezzo dei messaggi e-mail viene calcolato in base al costo per migliaia, utilizzando un modello di prezzo a bande che determina un unico prezzo per migliaia di messaggi in base al numero totale di messaggi inviati ogni mese.   | <b>Velocità dei messaggi</b>   | Tutte le piattaforme ad eccezione di UCCX |
| <b>Notifiche di push e chat</b>                                 | Le notifiche Push (incluse le notifiche Push App e Browser), la messaggistica In-App e la chat live sono canali supportati in Webex Connect. Il prezzo di utilizzo di questi canali viene stabilito in base al modello MAD (Monthly Addressable Device), con una tariffa unica per ogni dispositivo indirizzabile mensile a pagamento mensile che consente di inviare messaggi illimitati da o verso tale dispositivo durante il mese in questione. Un dispositivo indirizzabile mensilmente è definito come un singolo dispositivo univoco che utilizza Webex Connect Software Development Kit (SDK) (o un frammento di codice equivalente fornito) per abilitare il push o la messaggistica live chat in un'applicazione. Il conteggio mensile dei dispositivi indirizzabili viene calcolato ogni mese e i dispositivi non installati vengono rimossi dal conteggio ogni mese. | <b>Velocità dei messaggi</b>   | Tutte le piattaforme ad eccezione di UCCX |
| <b>Facebook Messenger, Apple Messages for Business, Twitter</b> | I messaggi su Facebook Messenger, Apple Messages for Business e Twitter sono disponibili al prezzo di un modello di utente attivo mensile (MAU). Ogni mese viene addebitata una tariffa unica per ogni MAU, che consente di inviare messaggi illimitati all'utente durante il mese. Per utente attivo mensile si intende un singolo utente   | <b>Velocità dei messaggi</b>   | Tutte le piattaforme ad eccezione di UCCX |

| Canale          | Descrizione   | Prezzo (tasso)   | Piattaforme disponibili                   |
|-----------------|---|--|---|
|                 | che utilizza un singolo canale o applicazione di messaggistica su un singolo dispositivo durante un determinato mese. Totale utenti attivi mensili conteggiati separatamente per ogni canale o applicazione   |  |   |
| <b>WhatsApp</b> | Il prezzo della messaggistica tramite WhatsApp viene calcolato per singolo messaggio, con una tariffa per messaggio applicata a ogni messaggio in uscita inviato (non viene applicata alcuna tariffa per messaggio ai messaggi in arrivo). La messaggistica tramite WhatsApp richiede la creazione di un account aziendale WhatsApp e l'associazione di un numero di telefono aziendale valido all'account. | <p>I prezzi variano a seconda</p> <p><b>Tipo di messaggio</b> - In entrata, In uscita</p> <p><b>Numeri di telefono registrati</b> - Numero registrato nell'account aziendale WhatsApp.</p> <p>Commissioni pass-through avviate dall'utente, avviate dall'azienda</p> | Tutte le piattaforme ad eccezione di UCCX |

#### Tutti i prezzi sopra indicati sono:

- PMR per agente al mese, se non diversamente indicato.
- Solo per assistenza durante l'ordinazione. Il prezzo finale è disponibile nella configurazione CCW.

Un elenco completo di tutti gli SKU e i prezzi è disponibile nell'[appendice](#) della presente Guida agli ordini.

## Dettagli distribuzione

### Definire i conteggi degli agenti concorrenti

- Determinare il numero di agenti concorrenti che utilizzeranno l'offerta. Determinare il mix di prodotti richiesto dal cliente.

### Definire i conteggi supervisore

- Determinare il numero di supervisori simultanei richiesti. Aggiungere il conteggio supervisore al conteggio degli agenti premium concorrenti richiesto.

### Descrivere la strategia del modello di acquisto

- Determinare il modello di acquisto che farà parte di questo contratto, ovvero Agente concorrente o Agente denominato.

### Descrivere la strategia di installazione

- Immettere il numero previsto di anni da distribuire/durata della durata (1-5 anni) e la data di inizio richiesta prevista.
- Determinare la combinazione di distribuzione di cloud e on-premises.
- Determinare la combinazione di agenti standard e premium. Gli agenti Premium sono in genere il 10-20% del totale.

## Invia una richiesta Assurance to Quality (A2Q)

- Sottomettere una richiesta di revisione A2Q prima di creare la configurazione dell'ordine. L'A2Q conferma l'ambito del Contact Center, che fornisce informazioni sui requisiti di configurazione degli ordini.
- Un modulo A2Q deve essere completato prima di ricevere l'accesso iniziale ai prodotti (progettazione iniziale) e durante il periodo (modifiche alla progettazione) per tutti i Webex Contact Center, Webex Contact Center Enterprise, UCCE, PCCE e gli ordini. È possibile inviare una richiesta di revisione A2Q tramite il portale A2Q. Per ulteriori informazioni sul processo A2Q, consultare le pagine della community relative a [Webex Contact Center e Webex Contact Center Enterprise](#) e [On-Premises](#).

## Conteggio agenti Contact Center

**Per ciascuna piattaforma, è importante determinare il numero corretto di agenti concorrenti, il tipo di agente e il numero di supervisor per il cliente.**

" **Agente concorrente** " indica la quantità massima di utenti di Contact Center connessi contemporaneamente per utilizzare il software o i servizi di Collaboration Flex Plan Contact Center.

Per " **agente con nome** " si intende un singolo utente di Contact Center che accede in un determinato mese per utilizzare i servizi di Webex Contact Center.

**Il credito residuo SWSS e gli "altri crediti" saranno applicati solo alla scadenza iniziale.**

## Stima CCW

**La prossima serie di schermate vi guiderà attraverso il processo di creazione di una stima in CCW per Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center.**

### Distinta base (BOM)

La distinta base per Cisco Collaboration Flex Plan deve essere generata creando una stima in CCW. Collaboration Flex Plan offre un'esperienza di vendita guidata e include tutte le opzioni relative al modello di installazione, alla piattaforma e al tipo di agente in un unico SKU di livello superiore. Quando le opzioni sono selezionate, le domande vengono generate dinamicamente come risultato dell'opzione o della funzione selezionata in precedenza. Se un'opzione è selezionata inutilmente, è possibile selezionare l'opzione "No [nome feature] richiesto" per uscire da un'opzione oppure immettere zero nella quantità totale dell'agente richiesta.

### ATO singolo

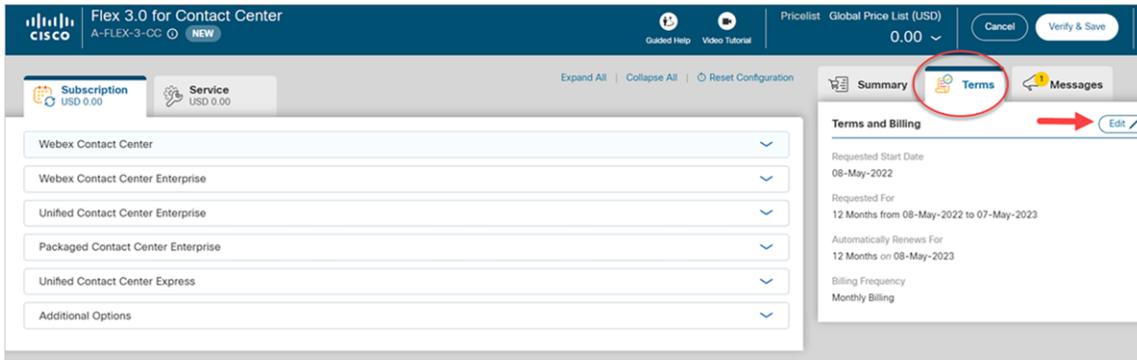
Inserire l'intero ATO di alto livello: A-FLEX-3-CC nello strumento di configurazione e selezionare AGGIUNGI.



The screenshot shows a configuration interface with a search bar containing the text "A-FLEX-3-CC". To the right of the search bar is a quantity field with the number "1" and a blue "Add" button. Above the search bar is a link that says "Set preferences for this estimate" with a downward arrow.

### Visualizzazione predefinita

- Questa è la vista di default per la configurazione A-FLEX-3-CC
- Fare clic sull'icona di modifica accanto a "Termini e fatturazione richiesti". Questa è la prima azione consigliata.



## Termini e fatturazione

1. La data di inizio richiesta deve essere compresa entro 90 giorni dall'invio dell'ordine.
2. I modelli di fatturazione disponibili sono Anticipo, Fatturazione mensile e Fatturazione annuale. Se si seleziona il pagamento anticipato, questo viene applicato solo al termine iniziale.
3. Al momento, l'unico periodo di rinnovo disponibile è 12 mesi.
4. Per informazioni su come terminare l'ordine Collaboration Flex Plan con un'altra sottoscrizione, fare riferimento alle domande frequenti su Collaboration Flex 3.0 Contact Center.

### Current Terms and Billings

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

---

### New Terms and Billing

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

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

## Cloud Named Webex Contact Center

Cloud Webex Contact Center Options **2 Added**

---

**Webex Contact Center Cloud Options** **2 Added**

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

---

**WxCC Addons**

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

## Cloud Concurrent Webex Contact Center

Cloud Webex Contact Center Options **1 Added**

---

**Webex Contact Center Cloud Options** **1 Added**

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

---

**WxCC Addons**

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

## Cloud Webex Contact Center Enterprise e componenti aggiuntivi

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  | ] 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 | <input type="checkbox"/> Infrastructure as a Service (IaaS) | ] Select Optional Addon |
|--------------|---|-------------------------|

## Contact Center locale

- Le opzioni del Contact Center locale sono: Unified Contact Center Enterprise, Packaged Contact Center Enterprise, Unified Contact Center Express.
- Al momento non è possibile usufruire delle eccedenze per il Contact Center locale.
- È possibile che vengano applicate alcune regole di configurazione non descritte nella presente Guida agli ordini. Per correggere la configurazione, attenersi alle indicazioni contenute nei messaggi di errore CCW.
- Le versioni disponibili per la spedizione saranno le versioni correnti. I clienti che eseguono versioni precedenti devono ordinare la versione corrente e richiedere un'eccezione per ottenere le chiavi di attivazione del prodotto (PAK) e le chiavi di licenza appropriate.

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<br><input checked="" type="checkbox"/> Version 12.6                  | ] Select Software Version                               |
| VVB Software Options                             | <input checked="" type="checkbox"/> VVB Security Enabled<br><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                    | ] 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 |   |

### Opzioni aggiuntive

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  |                                     |

### Evasione ordine

I clienti locali esistenti riceveranno il supporto TAC di Cisco per 18 mesi con le licenze locali esistenti.

## Contratto di supporto Cisco Collaboration Flex Plan 3.0

Alla chiusura dell'ordine, il nuovo contratto di assistenza verrà generato in CCW. Per ottenere il nuovo numero di contratto, attenersi alla seguente procedura:

1. Accedere a CCW con le credenziali Cisco.com e cercare l'ID dell'ordine Web di Collaboration Flex Plan.
  2. Fare clic sul collegamento "Ordini" nella navigazione a sinistra, quindi sul collegamento "ID ordine Web" per aprire l'ordine.
  3. Fare clic sulla scheda "Articoli" e verificare nel riepilogo dello stato della linea che lo stato dell'ordine sia "Chiuso".
  4. Sotto l'elenco delle righe, fare clic sul segno "+" per espandere lo SKU di primo livello. Individuare lo SKU del supporto del servizio (ad esempio, SVS-FLEX-SUPT-BAS). Il contratto sarà elencato nella SKU.
- [Aggiungere il nuovo numero di contratto ai profili](#) Cisco.com ID degli utenti che potrebbero contattare Cisco per assistenza.



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.

### Riepilogo delle Proposte

- Dopo aver completato la configurazione, i componenti con prezzo verranno visualizzati insieme nella sezione "Articoli con prezzo" del Riepilogo configurazione. Sono incluse anche le registrazioni supplementari, che vengono incluse automaticamente per tutti gli agenti di Webex Contact Center, e i componenti aggiuntivi di Webex Contact Center, ad eccezione dell'archiviazione aggiuntiva per la registrazione.

### Incentivi, sconti e crediti (adeguamenti acquisti)

- Una volta completata la stima, è possibile: 1) Creare un preventivo; oppure 2) Creare un'operazione in CCW. "Creare un preventivo" applicherà qualsiasi sconto per la promozione push disponibile per le voci di Cisco Collaboration Flex Plan. "Create a Deal" consente al partner di scegliere incentivi, come la caccia (Opportunity Incentive Program [OIP]) o il teaming (OIP). Ulteriori informazioni su promozioni e incentivi sono disponibili sul sito <https://www.cisco.com/go/sparkpartnerpricing>. Ulteriori informazioni sulla caccia o il teaming sono disponibili all'indirizzo <https://www.cisco.com/go/incentives>.
- Per ulteriori informazioni sull'offerta in CCW e sulla selezione di incentivi, sconti non standard e crediti, visitare il sito Web all'indirizzo <https://forums.cisco.com/OperationsExchange/s/training>.

### Migrazione Webex Contact Center / Webex Contact Center Enterprise Cloud

I clienti locali esistenti riceveranno il supporto TAC di Cisco per 18 mesi con le licenze locali esistenti. Questo supporto viene fornito con l'inclusione di A-FLEX-P-CC con tutti gli ordini di Webex Contact Center

## Supporto tecnico

Servizi di supporto tecnico per Flex Plan Webex Contact Center è un'offerta di supporto post-implementazione per gli abbonamenti software Cisco

- **Supporto di base:** il supporto di base è disponibile solo per i partner certificati Webex Contact Center e include supporto telefonico 24 ore su 24, 7 giorni su 7 con tempi di risposta di 60 minuti; Cisco Technical Assistance Center (TAC) per la risoluzione dei problemi; accesso alla Knowledge Base; aggiornamenti e upgrade del software.
- **Supporto per la soluzione:** include le funzioni di supporto di base; supporto telefonico 24 ore su 24, 7 giorni su 7 con tempi di risposta di 30 minuti; team di supporto dedicato; coordinamento del supporto multifornitore; e assistenza e supporto dei centri di contatto Webex (MACD) per la consulenza e l'assistenza. Disponibile per i partner certificati Webex Contact Center e per i partner non certificati Webex Contact Center. Facoltativo per i partner certificati e obbligatorio per le implementazioni di partner non Webex Contact Center.
- **Supporto Premium:** include le funzioni di supporto della soluzione; supporto telefonico 24 ore su 24, 7 giorni su 7 con tempi di risposta di 15 minuti; tecnici esperti Cisco dedicati per potenziare il team IT; esperienza di supporto personalizzata per ridurre al minimo le interruzioni delle attività aziendali; gestione di problemi e segnalazioni di problemi; assistenza e guida per il supporto tecnico; revisioni tecniche e aziendali e Webex Contact Center per spostare, aggiungere, modificare ed eliminare (MACD) consulenza e supporto.

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

- Il supporto di base è incluso nella sottoscrizione al Contact Center del piano Flex. Non sono richiesti costi aggiuntivi per il supporto Basic con un abbonamento al software. Il supporto di base non è disponibile per i partner Webex Contact Center non certificati.
- Supporto per la soluzione e supporto Premium sono disponibili a un costo aggiuntivo. Le soglie minime per l'idoneità all'acquisto vengono applicate mediante il blocco di conformità e la revisione degli ordini; vedere [elenco SKU](#) per i prezzi. Per ulteriori informazioni sul supporto software Cisco, consultare la [descrizione del servizio](#). Il supporto per le soluzioni è obbligatorio come livello base per gli ordini dei partner Webex Contact Center non certificati.

Supporto soluzioni è l'opzione predefinita inclusa al momento dell'ordine. Se si è un partner specializzato, è necessario passare alla scheda Servizio e passare al supporto Basic.

## Caratteristiche principali incluse nelle opzioni di supporto tecnico

| Caratteristiche principali  | Supporto Basic | Supporto per la soluzione | Supporto Premium |
|---|----------------|---------------------------|------------------|
| Aggiornamenti software, Knowledge Base e sostituzione hardware avanzata | Sì             | Sì                        | Sì               |
| Cisco Technical Assistance Center (TAC) per la risoluzione dei problemi | Sì             | -                         | -                |
| Team dedicato di supporto alle soluzioni                                | -              | Sì                        | Sì               |
| Coordinamento del supporto multifornitore                               | -              | Sì                        | Sì               |
| Analisi tecnica e aziendale mensile                                     | -              | -                         | Sì               |
| Consulenza mensile da parte di esperti                                  | -              | -                         | Sì               |
| Assistenza e indicazioni per l'abilitazione del ciclo di vita           | -              | -                         | Sì               |
| Esperti tecnici Cisco designati come consulenti di fiducia              | -              | -                         | Sì               |
| Gestione delle escalation per i livelli di gravità 1 e 2                | -              | -                         | Sì               |
| Guida MACD (limitata)*  | -              | Sì                        | Sì               |
| Guida MACD (avanzata)*  | -              | -                         | Sì               |

\*La guida MACD è disponibile solo per Webex Contact Center e non è disponibile per le opzioni di implementazione locale o aziendale.

## Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center offre documentazione

I seguenti documenti disciplinano i termini del servizio e i contratti di licenza di clienti e partner per ciascun servizio o licenza, le funzionalità incluse e i limiti. Fare clic sul titolo del documento da scaricare.

| Documento   | Destinatari      | Modello agente        | Descrizione   |
|---|------------------|-----------------------|---|
| <a href="#">Contratto di licenza con l'utente finale</a>  | Cliente, partner | Simultaneo            | I termini e le condizioni del cliente finale per tutti i software Cisco SaaS e on-premises, inclusi i servizi Cloud Contact Center. |
| <a href="#">Descrizione dell'offerta di Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center</a>  | Cliente, partner | Simultaneo            | Fornisce le condizioni supplementari specifiche di Collaboration Flex Plan Contact Center.  |
| <a href="#">Contratto di licenza con l'utente finale supplementare (EULA) - Descrizione dell'offerta Cisco Webex Contact Center</a> | Cliente, partner | Simultaneo/Denominato | Fornisce i termini aggiuntivi specifici di Webex Contact Center quando acquistato come offerta standalone.                          |
| <a href="#">Termini e condizioni del programma di rivendita degli abbonamenti Software-as-a-Service</a>                             | Partner          | Simultaneo            | Il partner deve accettare i termini e le condizioni del programma per partecipare al programma.                                     |
| <a href="#">Termini e condizioni del programma di migrazione Cisco Collaboration Flex</a>   | Partner          | Simultaneo            | Termini e condizioni per i partner che effettuano transazioni con agenti perpetui e trasferiscono i propri clienti in Collaboration |

| Documento  | Destinatari      | Modello agente | Descrizione                                       |
|--|------------------|----------------|---|
| <a href="#">Plan</a>   |                  |                | Flex Plan Contact Center.                         |
| <b>Scheda tecnica di Collaboration Flex 3.0 Contact Center</b> | Cliente, partner | Simultaneo     | Fornisce informazioni tecniche su questa offerta. |

## Risorse aggiuntive

Per ulteriore assistenza, utilizzare le seguenti risorse.

| Documento  | Posizione   |
|--|---|
| <b>Cisco Collaboration Flex Plan on Sales Connect: un'unica posizione per tutto il materiale collaterale Flex Plan e le risorse di vendita</b>                             | <a href="https://cs.co/flexplan">cs.co/flexplan</a>   |
| <b>Supporto software</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>Supporto tecnico Cisco</b>  | Apri <a href="#">qui</a> una richiesta di assistenza  |
| <b>Guida agli ordini del supporto Cisco</b>  | <a href="https://www.cisco.com/c/dam/en/us/products/se/2017/5/Collateral/Software-Support-External-GuidaOrdini.pdf">https://www.cisco.com/c/dam/en/us/products/se/2017/5/Collateral/Software-Support-External-GuidaOrdini.pdf</a> |
| <b>Download e community</b>  | <a href="#">Guida di Cisco Collaboration</a>  |
| <b>Contenuti del supporto dei servizi Cisco Enhanced/Premium</b>   | <a href="https://www.cisco.com/go/swss">https://www.cisco.com/go/swss</a>   |
| <b>Cisco Collaboration Flex Plan - Guida rapida</b><br><b>Trasferimento del valore del piano Flex, account Smart/account virtuali, consegna e formazione della licenza</b> | Cisco Collaboration Flex Plan su <a href="#">Sales Connect</a>  |

## Appendice

### SKU di Collaboration Flex 3.0 Contact Center

Per un elenco completo degli SKU e dei prezzi degli SKU e degli SKU dei Contact Center di Collaboration Flex Plan, vedere l'[elenco degli SKU](#).

I prezzi e le quantità vengono forniti solo a scopo di riferimento. CCW e Cisco Pricing Tool sono l'autorità finale sui prezzi di listino.

### Assistenza per l'installazione di Webex Contact Center

In questa sezione vengono illustrati i preventivi dei team degli account Cisco e dei partner Cisco® qualificati e viene ordinato Webex Contact Center Setup Assist.

Webex Setup Assist per Webex Contact Center include un solido ambito di implementazione per garantire che il cliente sia completamente preparato per l'esecuzione della propria attività. Le funzionalità includono l'attivazione dell'agente, la formazione dell'agente/supervisore, la creazione di report e la visualizzazione preconfigurati, le integrazioni CRM standard, i flussi di script, le sessioni di trasferimento delle conoscenze, gli

eventi cutover multipli a seconda delle dimensioni, il supporto post-go live, la chat e la configurazione dell'e-mail per clienti di medie e grandi dimensioni.

### Partner specializzato Webex Contact Center

| Descrizione                               | Prezzo                  | Soglia                      | Obbligatorio/Facoltativo    |
|---|-------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <b>Servizi di implementazione partner</b> | N/D                     | N/D                         | Fornito dal partner         |
| <b>Supporto Basic</b>                     | 0,00 \$                 | N/D                         | Facoltativo                 |
| <b>Supporto per la soluzione</b>          | 10% (prezzo di listino) | N/D                         | Obbligatorio (livello base) |
| <b>Supporto Premium</b>                   | 25% (prezzo di listino) | N/D                         | Facoltativo                 |
| <b>Webex Setup Assist</b>                 | \$51.000                | Fino a 50 agenti (X-Small)  | Facoltativo                 |
|   | \$ 91.000               | Fino a 125 agenti (piccola) |                             |
|   | \$ 127.000              | Fino a 250 agenti (medio)   |                             |
|   | \$ 191.000              | Fino a 400 agenti (grandi)  |                             |

Progettazione personalizzata di Setup Assist richiesta per più di 400 agenti

### Partner specializzato non Webex Contact Center

| Descrizione                      | Prezzo                  | Soglia                      | Obbligatorio/Facoltativo    |
|----------------------------------|-------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <b>Webex Setup Assist</b>        | \$51.000                | Fino a 50 agenti (X-Small)  | Obbligatorio                |
|                                  | \$ 91.000               | Fino a 125 agenti (piccola) |                             |
|                                  | \$ 127.000              | Fino a 250 agenti (medio)   |                             |
|                                  | \$ 191.000              | Fino a 400 agenti (grandi)  |                             |
| <b>Supporto per la soluzione</b> | 10% (prezzo di listino) | N/D                         | Obbligatorio (livello base) |
| <b>Supporto Premium</b>          | 25% (prezzo di listino) | N/D                         | Facoltativo                 |

Progettazione personalizzata di Webex Setup Assist richiesta per oltre 400 agenti

Supporto Basic, non disponibile per i partner non certificati Webex Contact Center

### Opzioni Del Componente Aggiuntivo Webex Setup Assist

| Descrizione  | Prezzo    |  |
|--|-----------|--|
| <b>Script IVR aggiuntivi a doppia frequenza (DTMF)</b> | \$ 18.000 | Pacchetto 1 x Bundle da 10 script  |
| <b>Eventi aggiuntivi di taglio</b>                     | \$ 15.000 | L'evento di migrazione include: individuazione e preparazione del sito, formazione predefinita di agenti/supervisor del sistema, copertura, trasferimento delle conoscenze e supporto post-implementazione |

| Descrizione  | Prezzo    |  |
|--|-----------|--|
| <b>Caricamento e attivazione solo di agenti aggiuntivi</b> | \$ 9.000  | Pacchetto di 1 agente x 50   |
| <b>Servizi di formazione aggiuntivi</b>                    | \$ 15.000 | Formazione degli analizzatori, formazione degli amministratori di immersioni |
| <b>Altre DIP del database</b>                              | \$ 18.000 | (Limitato a 1 database, fino a 5 successive chiamate API REST/servizio Web   |

## Webex Setup Assist Custom Design

Per i clienti con più di 400 agenti è necessaria una progettazione personalizzata. In questa tabella sono elencati i componenti aggiuntivi disponibili. I prezzi richiedono un'ulteriore individuazione. Per informazioni su prezzi e preventivi personalizzati, contattare il referente locale di CX Business Development Manager (BDM).

| Descrizione  | Pacchetto/Componente aggiuntivo |
|--|---------------------------------|
| <b>Webex Setup Assist (più di 400 agenti)</b>  | Pacchetto molto grande          |
| <b>Servizi aggiuntivi PMO (Program Management Office) (scelta consigliata per migrazioni globali grandi e complesse)</b>     | Componente aggiuntivo           |
| <b>Advanced Dial Plan, Componente voce CPE (Customer Premises Equipment) (CUBE, Agent Desktops, end point, ecc.)</b>         | Componente aggiuntivo           |
| <b>Personalizzazioni (flussi di chiamate personalizzati, servizi Web, report personalizzati, desktop CRM (non standard))</b> | Componente aggiuntivo           |
| <b>Servizi di adozione (Servizi avanzati di formazione e adozione di agenti/supervisor)</b>                                  | Componente aggiuntivo           |
| <b>Servizi on-site (inclusi viaggio e spese [V&amp;S])</b>   | Componente aggiuntivo           |
| <b>Implementazione In Più Aree Di Webex Contact Center - Supporto Tecnico</b>  | Componente aggiuntivo           |
| <b>CRM e/o personalizzazione CRM non supportati da Webex Contact Center</b>  | Componente aggiuntivo           |
| <b>WFO (Workforce Optimization)</b>  | Componente aggiuntivo           |
| <b>In uscita</b>   | Componente aggiuntivo           |
| <b>Google CCAI</b>   | Componente aggiuntivo           |
| <b>Canali digitali</b>   | Componente aggiuntivo           |

## Pacchetti Webex Setup Assist

| Caratteristiche principali del pacchetto Webex Setup Assist*     | X-Small         | Piccole          | Media                       | Grande                       | X-Large          |
|--|-----------------|------------------|-----------------------------|------------------------------|------------------|
| <b>Flussi di chiamate dell'applicazione (basati su DTMF IVR)</b> | Fino a 4 script | Fino a 10 script | Fino a 20 script            | Fino a 30 script             | Fino a 50 script |
| <b>Chat and Email - Installazione e configurazione</b>           | Nessuna         | Nessuna          | Fino a 5 chat e Code e-mail | Fino a 10 chat e Code e-mail | Fino a 20 chat e |

| Caratteristiche principali del pacchetto Webex Setup Assist* | X-Small          | Piccole           | Media             | Grande            | X-Large             |
|--|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|
| <b>Caricamento e attivazione degli agenti</b>                | Fino a 50 agenti | Fino a 125 agenti | Fino a 250 agenti | Fino a 400 agenti | Code e-mail         |
| <b>Eventi cutover</b>  | Fino a 1 evento  | Fino a 2 eventi   | Fino a 3 eventi   | Fino a 4 eventi   | Fino a 1.000 agenti |
| <b>Supporto post-go-live</b>                                 | Sì               | Sì                | Sì                | Sì                | X-Large             |

\*Webex Setup Assist è disponibile solo per Webex Contact Center e non è disponibile per le opzioni di installazione locali o aziendali.

### Funzionalità chiave di Webex Setup Assist incluse in tutti i pacchetti

Individuazione e raccolta dati

Parità delle caratteristiche, lacune/suggerimenti

Configurazione e configurazione di Webex CC, sondaggio post-chiamata

Integrazione CRM standard (funzionalità OOB)

Caricamento e attivazione degli agenti

Formazione di base su agente/supervisore, creazione di rapporti

Creazione di report preconfigurata, visualizzazione

Configurazioni di registrazione/monitoraggio OOB

Test e convalida

Trasferimento delle conoscenze e trasferimento

Gestione progetti Webex Contact Center

### Assistenza per l'installazione di Webex Contact Center

Per richiedere l'assistenza per l'impostazione di Webex, immettere l'intero ATO di alto livello **A-FLEX-3-CC-CX** nello strumento di configurazione e selezionare ADD.

Set preferences for this estimate ▼

|                |   |                                    |
|----------------|---|------------------------------------|
| A-FLEX-3-CC-CX | 1 | <input type="button" value="Add"/> |
|----------------|---|------------------------------------|

## Pacchetto di assistenza per l'installazione di Webex Contact Center e opzioni aggiuntive

In base al numero massimo di agenti. Seleziona pacchetto di assistenza per l'installazione di Webex

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

Selezionare le opzioni aggiuntive di Webex Setup Assist richieste (è consentita la selezione multipla)

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

Se il cliente ha requisiti aggiuntivi non coperti dal servizio o se ha più di 1000 agenti, il servizio PDI Advanced Service-Transactional (AS-T) Planning, Design and Implementation (PDI) o il servizio PDI SOW del cliente AS può integrare o sostituire questo servizio.

Per informazioni su prezzi e preventivi personalizzati, contattare il referente locale di CX Business Development Manager (BDM).

Data di inizio richiesta, condizioni e opzioni di fatturazione:

Dopo il completamento della configurazione e la registrazione dell'ordine di assistenza per la configurazione di Webex Contact Center, l'ordine viene bloccato per la conformità per confermare l'ambito, le dimensioni e la tempistica di implementazione.

**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)

## Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).