

الأسئلة الشائعة: رؤى في Webex WFO

الإصدار 3.0 ، 15 يناير 2025 ،

الإصدار 2.0 ، 7 يناير 2025 ،

الإصدار 1.0 ، 24 أكتوبر 2024

Q1 - ما هي الرؤى؟

Insights هو حل ذكاء أعمال حديث وكامل الميزات مع مجموعة من الميزات والتحسينات المصممة لتحسين وصولك إلى البيانات ورؤيتها بشكل كبير داخل Webex WFO. ويهدف إلى رفع مستوى تجربة المستخدم وتحسين وظيفة إعداد التقارير الحالية المتاحة في Data Explorer اليوم.

أسباب تجعلك متحمسا بشأن Insights:

- Insights هي أداة تقارير جديدة تحل محل أداة إعداد التقارير الحالية، Data Explorer
- تم تصميم تجربة Insights لاستكشاف البيانات وتحليلها بشكل مبسط مع تسهيل إنشاء التقارير ولوحة المعلومات بشكل مستقل للمستخدمين غير التقنيين
- مدعوم الذكاء الاصطناعي وقابل للتخصيص بدرجة كبيرة للمساعدة في تسريع عملية صنع القرار
- يقدم مجموعة واسعة من التصورات بما في ذلك الخرائط الحرارية والخرائط الشجرية وأشرطة البيانات والمزيد
- مناسب لكل من التحليل الفعال المخصص ولوحة القيادة الغنية

لقد أعدنا مقطع فيديو [قصيرا](#) لتقديم نظرة عامة رائعة على جميع الإمكانيات الجديدة التي يجلبها Insights إلى الطاولة.

س2 - كيف سيتمكن عملاء Webex WFO الحاليون من الوصول إلى Insights؟

سيتم نشر الرؤى لجميع عملاء WFO Webex حتى نهاية عام 2024. يتم طرح التنفيذ على مراحل بواسطة مركز البيانات. يمكن للعملاء العثور على مركز بيانات WFO الخاص بهم من خلال الانتقال إلى Data Explorer والتحقق من عنوان URL: مركز البيانات هو الاختصار مباشرة بعد `https://` ، على سبيل المثال `https://us3.calabriocloud.com/...`. يعرض الجدول التالي وقت الوصول المقدر التقريبي ل Insights لكل مركز بيانات:

| مركز البيانات | إيتا | مركز البيانات | إيتا |
|--------------------|-------|-----------------|-------|
| الولايات المتحدة 1 | 11/27 | au1 | 11/12 |
| نحن 2 | 10/28 | ca1 | 11/04 |
| نحن 3 | 11/12 | غب 1 | 11/04 |
| يو إس 4 | 12/23 | آي إي 1 | 11/04 |
| us5 | عاش | لجنة الدراسات 1 | 11/12 |

ملاحظة: للاستمرار في الوصول إلى وحدة الرؤى ، سيحتاج عملاء Webex WFO الحاليون إلى الاتصال بشركائهم بحلول 28 فبراير 2025 للحصول على تغيير مجاني في اشتراكهم في Webex WFO.

بمجرد توفر Insights في مركز البيانات الخاص بهم، سيحتاج مسؤول Webex WFO إلى إعداد أدوار وأذونات ل Insights وتعيينها للمستخدمين (للوصول على معلومات تفصيلية، راجع [مقالة التعليمات هذه](#)). بالنسبة لهؤلاء المستخدمين، ستظهر علامة تبويب جديدة في شريط التنقل بجوار علامة التبويب مستكشف البيانات ويمكن للعملاء البدء في استخدام Insights بدلا من Data Explorer.

Q3 - بصفتي شريكا ، ما التغيير الذي يجب أن أجريه في اشتراك عميلي؟

إذا طلب عميلك Webex WFO في أو بعد 1 نوفمبر 2024 ، فلن تضطر إلى القيام بأي شيء خاص - ستكون Insights تلقائياً جزءاً من طلب Webex WFO.

خلاف ذلك ، هناك حد أدنى من التغيير المطلوب في الاشتراك. ويتعين على الشركاء اختيار خيار "تعديل" في اتفاقية حظر أو تقييد استعمال أسلحة تقليدية معينة يمكن اعتبارها مفرطة الضرر أو عشوائية الأثر للاشتراك في المنظمة؛ في عرض الملخص ، يمكنهم بعد ذلك التحقق من أن وحدات SKU المطلوبة ("PIDs المضمنة": A-FLEX-WFO-IAUTH ، A-FLEX-WFO-IRDR ، A-FLEX-WFO-IRDR ؛ "الإضافات": A-FLEX-WFO-AUTH-O ، A-FLEX-WFO-RDR-O). بعد النقر فوق "التحقق والحفظ" ، سيحتاجون بعد ذلك إلى إرسال هذا الطلب بدون دولار.

في كلتا الحالتين ، سيحصل العملاء على إمكانية الوصول إلى Insights دون أي رسوم إضافية لعدد التراخيص المضمنة ؛ انظر أدناه لمعرفة المزيد حول التراخيص المضمنة والمدفوعة.

س 4 - ماذا سيحدث مع مستكشف البيانات؟

لن يكون لدى أي عملاء ينضمون إلى Webex WFO بعد منتصف أكتوبر مستكشف البيانات متاحاً لهم ؛ بدلاً من ذلك ، فإن Insights هي أداة BI الوحيدة لهم داخل Webex WFO.

ستتاح الفرصة لعملاء Webex WFO الحاليين لاستخدام مستكشف البيانات والرؤى بالتوازي حتى يتم التخلص التدريجي من Data Explorer في 14 فبراير 2025. خلال هذه الفترة، سيحتاج العملاء إلى إعادة إنشاء تقاريرهم ولوحات المعلومات المخصصة الموجودة في Data Explorer في Insights.

س 5 - ماذا سيحدث لتقارير مستكشف البيانات المخصصة الحالية؟

بشكل عام، ستحتاج التقارير المخصصة إلى إعادة إنشائها باستخدام أداة Insights Author. ومع ذلك ، كجزء من Insights ، يوجد كتالوج يضم أكثر من 65 صفحة لوحة معلومات مصممة لحل تحديات مركز الاتصال الحقيقية. لقد أخبرنا العملاء المتبنون الأوائل أن العديد من هؤلاء يلقون الحاجة إلى إعادة إنشاء بعض لوحات معلومات Data Explorer المخصصة لهم. نحن نشجع الجميع على مراجعتها بالتفصيل أثناء تخطيطهم لرحلتهم الانتقالية.

س 6 - هل هناك اختلاف في البيانات المتاحة لمستكشف البيانات والرؤى؟

لا، يعتمد Insights على نفس البيانات مثل Data Explorer ويلتزم بنفس فترة الاحتفاظ البالغة عامين. ومع ذلك ، فإن البيانات أسهل في الاستخدام في Insights لأنه يتم تقديمها إلى المؤلفين المبلغين في شكل مجموعات بيانات منسقة وسهلة الاستخدام.

س 6 - ماذا سيحدث للتقارير القياسية؟

لن تتأثر مجموعة التقارير القياسية المتوفرة في وحدة "إعداد التقارير" بهذا التغيير.

س 7 - هل ستكون هناك أي تغييرات في الترخيص بسبب Insights؟

نعم - سيحتاج العملاء إلى تراخيص لاستخدام Insights. هناك نوعان من التراخيص: ترخيص Reader **مطلوب لأي شخص يريد استهلاك تقرير/لوحة معلومات Insights**؛ سيحتاج المستخدمون الذين ينشئون التقارير إلى ترخيص المؤلف .

التراخيص المضمنة

يتم تضمين إمكانات Insights كجزء من كل اشتراك Webex WFO. سيتمتع كل مستخدم Webex WFO بوصول الفارئ إلى التقارير ولوحات المعلومات. بالإضافة إلى ذلك، مقابل كل Webex 300 تراخيص WFO (أو جزء منها) يتم تجميع ترخيص مؤلف

واحد؛ على سبيل المثال، إذا قام العميل بشراء 200 ترخيص Webex WFO Bundle، فيمكن لـ 200 مستخدم الوصول إلى التقارير ولوحات المعلومات ويمكن لمستخدم واحد تأليف تقارير Insights؛ وإذا كان لدى العميل 320 ترخيصاً حزمة، تضمين ترخيصين للمؤلف.

تراخيص إضافية

سيتمكن العملاء الذين يرغبون في استخدام Insights بما يتجاوز المستوى الذي تغطيه مجموعة التراخيص المضمنة من شراء تراخيص Reader and Author إضافية. ستكون قائمة الأسعار لهذين النوعين من التراخيص \$6 و \$50 على التوالي. يجب على العملاء الاتصال بشركائهم لإضافة وحدات SKU الجديدة هذه إلى اشتراكهم Webex في WFO.

استخدام الترخيص على أساس التعيين

يعتمد استخدام تراخيص Insights على عدد الأشخاص الذين تم تعيين ترخيص لهم Insights. تعد آلية تعيين الترخيص لـ Insights جزءاً من إمكانيات إدارة المستخدم/الدور الموجودة داخل Webex WFO. تعرض لقطة الشاشة نوعي تراخيص Insights في واجهة مستخدم تعيين الترخيص.

كما يوضح كيف يضمن إنشاء دور محدد لمؤلفي Insights التحكم الصارم في التراخيص المخصصة مثل منع تجاوز التراخيص العرضي

الاستخدام الزائد

أي استخدام للترخيص أعلى من المستوى الذي تغطيه مجموعة التراخيص المضمنة والمدفوعة ستتم محاسبته شهرياً كمتأخرات.

س8 – أين يمكن للعملاء والشركاء العثور على وثائق Insights؟

وثائق Insights؟

تتوفر الموارد التالية لمعرفة المزيد حول Insights:

| | Administrator | Supervisor | Agent | Insights Author | Insights Reader | |
|-------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----|
| Data Licenses | | | | | | |
| Call Recording | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 31 |
| Calabrio ONE Suite | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 31 |
| Quality Management | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 47 |
| Workforce Management | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 31 |
| Analytics | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 47 |
| Data Management | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 14 |
| Access License | | | | | | |
| Calabrio ONE Access | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 16 |
| Insights Reader | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 31 |
| Insights Author | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 16 |
| Administrative License | | | | | | |
| System Administrator | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 14 |

- فيديو تجريبي مدته 10 دقائق للمنصة لفهم الإمكانيات العامة
- قسم الرؤى في مدخل المساعدة.
- العديد من دورات Learning Studio وميزة إرشادية على [صفحة Insights في مركز نجاح Calabrio](#) (يمكن لأي عميل Webex WFO الوصول إلى هذا الموقع)
- ساعات العمل من قبل شريكنا Calabrio كما هو مدرج في الصفحة المذكورة أعلاه في مركز النجاح