

Често задавани въпроси: Прозрения в Webex WFO

Версия 1.0, 24.10.2024 г.

Q1 – Какво е Insights?

Insights е модерно, пълнофункционално BI решение с набор от функции и подобрения, предназначени значително да подобрят достъпа и видимостта на вашите данни в рамките на Webex WFO. Той има за цел да повиши потребителското изживяване и да подобри текущата функционалност за отчитане, налична в Data Explorer днес.

Причини да се вълнувате от Insights:

- Insights е нов инструмент за отчитане, който заменя съществуващия инструмент за отчитане Data Explorer
- Изживяването на Insights е предназначено за рационализирано изследване и анализ на данни, като същевременно е лесно за нетехнологичните потребители да създават независимо отчети и табло за управление
- Задвижван от изкуствен интелект и много персонализиран, за да помогне за ускоряване на вземането на решения
- Предлага широка гама от визуализации, включително топлинни карти, дървовидни карти, ленти с данни и др
- Подходящ както за ефективен ad-hoc анализ, така и за богато табло

Подготвихме кратък [видеоклип](#), за да предоставим чудесен преглед на всички нови възможности, които Insights предлага.

Q2 – Как съществуващите клиенти на Webex WFO ще получат достъп до Insights?

Прозренията ще бъдат пуснати на всички клиенти на Webex WFO до края на годината. Внедряването е поетапно по центрове за данни. Клиентите могат да намерят своя център за данни на WFO, като навигират до Data Explorer и проверят URL адреса: центърът за данни е акронимът непосредствено след `https://`, например "`https://us3.calabriocloud.com/...`". Следващата таблица показва приблизителното очакване на очакване на прозрения за всеки център за данни:

Център за данни	ETA	Център за данни	ETA
САЩ1	11/27	АУ1	11/12
САЩ2	10/28	Ка1	11/04
САЩ3	11/12	ГБ1	11/04
САЩ4	12/23	IE1	11/04
САЩ5	живея	СП1	11/12

Забележка: За да запазят достъпа до модула Insights, съществуващите клиенти на

Webex WFO ще трябва да се свържат със своите партньори за безплатна промяна в абонамента си за Webex WFO, за да получат правото на прозрения до 31 януари 2025 г.

След като Insights е наличен в техния център за данни, администраторът на Webex WFO ще трябва да настрои роли и разрешения за Insights и да ги присвои на потребителите (за подробна информация вижте тази [ПОМОЩ](#))

[статия](#)). За тези потребители след това в навигационната лента до раздела Data Explorer ще се появи нов раздел и клиентите могат да започнат да използват Insights вместо Data Explorer.



Q3 – Като партньор, каква промяна трябва да извърша в абонамента на моя клиент?

Ако вашият клиент е поръчал Webex WFO на или след 1 ноември 2024 г., тогава не е нужно да правите нищо специално – Insights автоматично ще бъде част от поръчката за Webex WFO.

В противен случай се изисква минимална промяна в абонамента. Партньорите трябва да изберат опцията "Промяна" в CCW за абонамента на WFO; в обобщения изглед след това те могат да проверят дали необходимите SKU ("Включени PIDs": A-FLEX-WFO-IAUTH, A-FLEX-WFO-IRDR; Добавени са "добавки": A-FLEX-WFO-AUTH-O, A-FLEX-WFO-RDR-O). След като щракнете върху "Проверка и запазване", те ще трябва да изпратят тази поръчка за нула долара.

И в двата случая клиентите ще получат достъп до Insights без допълнителни такси за включения брой лицензи; Вижте по-долу, за да научите повече за включените и платените лицензи.

Q4 – Какво ще се случи с Data Explorer?

Всички клиенти, които се включат в Webex WFO след средата на октомври, няма да имат Data Explorer достъпен за тях; вместо това Insights е единственият BI инструмент за тях в рамките на Webex WFO.

Съществуващите клиенти на Webex WFO ще имат възможност да използват Data Explorer и Insights паралелно, докато Data Explorer не бъде премахнат през февруари 2025 г. (точната дата ще бъде обявена).

През този период клиентите ще трябва да пресъздадат своите съществуващи персонализирани отчети и табла за управление на Data Explorer в Insights.

Q5 – Какво ще се случи със съществуващите персонализирани отчети на Data Explorer?

По принцип персонализираните отчети ще трябва да бъдат създадени отново с помощта на инструмента Insights Author. Въпреки това, като част от Insights има каталог от повече от 65 страници на таблото, предназначени да решат реални предизвикателства на контактния център. Ранните клиенти ни казват, че много от тях елиминират необходимостта да пресъздават някои от своите персонализирани табла за управление на Data Explorer. Насърчаваме всички да ги прегледат подробно, докато планират прехода си.

Q6 – Има ли разлика в наличните данни за Data Explorer и Insights?

Не, Insights се основава на същите данни като Data Explorer и се придържа към същия

период на съхранение от две години. Данните обаче са по-лесни за използване в Статистика, тъй като се представят за отчитане автори под формата на подобрени и удобни за потребителя набори от данни.

Q6 – Какво ще се случи със стандартните отчети?

Наборът от стандартни справки, налични в модула "Отчитане", няма да бъде засегнат от тази промяна.

Q7 – Ще има ли промени в лиценза поради Insights?

Да - клиентите ще се нуждаят от лицензи, за да използват Insights. Има два типа лицензи: **лицензът за четене** е необходим за всеки, който иска да използва отчет/табло за управление на Insights; потребителите, които създават отчети, ще се нуждаят от **лиценз за автор**.

Включени лицензи

Възможностите за прозрения са включени като част от всеки абонамент за Webex WFO. Всеки потребител на Webex WFO ще има достъп на Reader до отчети и табла за управление. Освен това за всеки 300 Webex WFO лицензи (или част от тях) един авторски лиценз е пакетен; например, ако клиентът е закупил 200 лиценза за Webex WFO Bundle, тогава 200 потребители имат достъп до отчети и табла и един потребител може да създава отчети за прозрения; ако клиентът има 320 лиценза за пакет, тогава има два автора включени лицензи.

Допълнителни лицензи

Клиентите, които искат да използват Insights извън нивото, обхванато от набора от включени лицензи, ще могат да закупят допълнителни лицензи за Reader и Author. Каталогните цени за тези два вида лицензи ще бъдат съответно \$6 и \$50. Клиентите трябва да се свържат със своите партньори за добавяне на тези нови SKU към своите абонаменти за Webex WFO.

Използване на лиценза въз основа на присвояване

Използването на лицензи за Insights се основава на това колко хора са получили лиценз за Insights. Механизмът за присвояване на лицензи за Insights е част от съществуващите възможности за управление на потребители/роли в Webex WFO. Екранната снимка показва двата типа лицензи за Insights в лиценза потребителски интерфейс за присвояване.

Той също така илюстрира как създаването на специфична роля за авторите на Insights осигурява строг контрол върху възложените лицензи, като предотвратява случайно превишаване на лиценза

Използване на превишаване

Всяко използване на лиценз над нивото, обхванато от комбинацията от включени и платени лицензи, ще бъде таксувано ежемесечно в просрочие.

	Administrator	Supervisor	Agent	Insights Author	Insights Reader	Active Users
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

Q8 – Къде клиентите и партньорите могат да намерят

документацията на Insights?

Следните ресурси са налични, за да научите повече за Insights:

- 10-минутно [демонстрационно видео](#) на платформата, за да разберете общите възможности
- Разделът Insights в Помощния портал.

- Няколко курса на Learning Studio и ръководство за функции на [страницата Insights в Calabrio Success Center](#) (всеки клиент на Webex WFO има достъп до този сайт)
- Работно време от нашия партньор Калабрио, както е посочено на гореспоменатата страница в Центъра за успех