

FAQ: Přehledy v Webex WFO

Verze 3.0, 15. ledna 2025,

Verze 2.0, 7. ledna 2025,

Verze 1.0, 24. října 2024

Q1 - Co je Insights?

Insights je moderní, plně vybavené řešení BI s řadou funkcí a vylepšení navržených tak, aby výrazně zlepšily přístup k datům a viditelnost v rámci Webex WFO. Jeho cílem je zvýšit uživatelské prostředí a vylepšit aktuální funkce vytváření sestav, které jsou dnes k dispozici v Průzkumníku dat.

Důvody, proč se nadchnout pro Insights:

- Insights je nový nástroj pro vytváření sestav, který nahrazuje stávající nástroj pro vytváření sestav, Průzkumník dat
- Prostedí Insights je navrženo pro efektivnější zkoumání a analýzu dat a zároveň je pro netechnické uživatele snadné vytvářet sestavy a řídicí panely nezávisle
- Využívá umělou inteligenci a je vysoce přizpůsobitelný, aby pomohl urychlit rozhodování
- Nabízí širokou škálu vizualizací včetně tepelných map, stromových map, datových pruhů a dalších
- Vhodné jak pro efektivní ad-hoc analýzu, tak pro bohatý dashboarding

Připravili [jsme krátké video](#), které poskytuje skvělý přehled o všech nových funkcích, které Insights přináší.

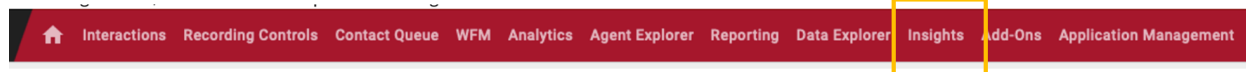
Q2 - Jak získají stávající zákazníci Webex WFO přístup k Insights?

Přehledy budou zpřístupněny všem Webex zákazníkům WFO do konce roku 2024. Zavádění je rozloženo datovým centrem. Zákazníci mohou najít své datové centrum WFO tak, že přejdou do Průzkumníka dat a zkontrolují adresu URL: datové centrum je zkratka hned za https://, např. "https:// **us3**.calabriocloud.com/...". V následující tabulce je uveden přibližný odhad času příjezdu přehledů pro každé datové centrum:

Datové centrum	ETA	Datové centrum	ETA
US1	11/27	AU1	11/12
US2	10/28	ca1	11/04
US3	11/12	gb1	11/04
US4	12/23	IE1	11/04
US5	<i>bydlet</i>	SG1	11/12

Poznámka: Pokud chcete mít i nadále přístup k modulu Insights, budou muset stávající zákazníci Webex WFO kontaktovat své partnery do 28. února 2025 a požádat je o bezplatnou změnu předplatného Webex WFO.

Jakmile bude služba Insights k dispozici v datovém centru, bude muset správce Webex WFO nastavit role a oprávnění pro Insights a přiřadit je uživatelům (podrobné informace najdete v tomto [článku](#) nápovědy). Pro tyto uživatele se pak na navigačním panelu vedle karty Průzkumník dat zobrazí nová karta a zákazníci mohou místo Průzkumníka dat začít používat Insights.



Q3 - Jakou změnu musím jako partner provést v předplatném zákazníka?

Pokud si váš zákazník objednal Webex WFO 1. listopadu 2024 nebo později, nemusíte dělat nic zvláštního – Přehledy budou automaticky součástí objednávky pro Webex WFO.

V opačném případě je v předplatném vyžadována minimální změna. Partneři musí zvolit možnost "Upravit" v CCW pro předplatné WFO; v zobrazení Souhrn pak mohou ověřit, že požadované SKU ("Zahrnuté PID": A-FLEX-WFO-IAUTH, A-FLEX-WFO-IRDR; Byly přidány "Addons": A-FLEX-WFO-AUTH-O, A-FLEX-WFO-RDR-O). Po kliknutí na tlačítko "Ověřit a uložit" budou muset odeslat tuto objednávku s nulovým dolarem.

V obou případech získají zákazníci přístup k přehledům bez dalších poplatků za zahrnutý počet licencí. Další informace o zahrnutých a placených licencích najdete níže.

Q4 - Co se stane s Průzkumníkem dat?

Zákazníci, kteří se připojí k Webex WFO po polovině října, nebudou mít k dispozici Průzkumník dat; místo toho je pro ně Insights jediným nástrojem BI v rámci Webex WFO.

Stávající zákazníci Webex WFO budou mít příležitost používat Data Explorer a Insights paralelně, dokud nebude Data Explorer vyřazen 14. února 2025. Během tohoto období budou zákazníci muset znovu vytvořit své stávající vlastní sestavy a řídicí panely Průzkumníka dat ve službě Insights.

Q5 - Co se stane se stávajícími uživatelskými sestavami Průzkumníka dat?

Obecně platí, že vlastní sestavy bude nutné znovu vytvořit pomocí nástroje Insights Author. Součástí programu Insights je však katalog více než 65 stránek řídicího panelu určených k řešení skutečných výzev kontaktního centra. První uživatelé nám říkají, že mnoho z nich eliminuje potřebu znovu vytvářet některé z jejich řídicích panelů Průzkumníka dat na míru. Doporučujeme všem, aby si je při plánování své cesty přechodu podrobně prohlédli.

Q6 - Existuje rozdíl v datech dostupných pro Průzkumník dat a Insights?

Ne, Insights je založený na stejných datech jako Průzkumník dat a dodržuje stejnou dobu uchování dva roky. Data se ale ve službě Insights snáze používají, protože jsou autorům sestav prezentována ve formě uspořádaných a uživatelsky přívětivých datových sad.

Q6 - Co se stane se standardními sestavami?

Sada standardních reportů dostupných v modulu "Reporting" nebude touto změnou ovlivněna.

Q7 - Dojde k nějakým licenčním změnám kvůli Insights?

Ano – zákazníci budou potřebovat licence k používání Insights. Existují dva **typy licencí**: licence Reader **je potřebná pro každého, kdo chce využívat sestavu / řídicí panel Insights; uživatelé, kteří vytvářejí sestavy**, budou potřebovat licenci Author .

Zahrnuté licence

Funkce přehledů jsou součástí každého předplatného Webex WFO. Každý uživatel Webex WFO bude mít čtenářský přístup k sestavám a řídicím panelům. Kromě toho je za každých 300 Webex licencí WFO (nebo jejich části) dodávána jedna licence Author; například pokud zákazník zakoupil 200 licencí sady Webex WFO, pak 200 uživatelů má přístup k sestavám a řídicím panelům a jeden uživatel může vytvářet sestavy Insights; pokud má zákazník 320 licencí Bundle, pak jsou zahrnuty dvě licence Author.

Další licence

Zákazníci, kteří chtějí používat statistiku nad rámec úrovně pokryté sadou zahrnutých licencí, si budou moct zakoupit další licence pro čtenáře a autora. Ceníkové ceny pro tyto dva typy licencí budou \$6 a \$50. Zákazníci by měli kontaktovat své partnery a požádat je o přidání těchto nových skladových jednotek do svých předplatných Webex WFO.

Použití licence na základě přiřazení

Použití licencí Insights je založeno na tom, kolika lidem byla přiřazena licence Insights.

Mechanismus přiřazení licencí pro službu Insights je součástí stávajících možností správy uživatelů a rolí v rámci Webex WFO. Snímek obrazovky ukazuje dva typy licencí Insights v uživatelském rozhraní přiřazení licencí.

Ukazuje také, jak vytvoření konkrétní role pro autory Insights zajišťuje přísnou kontrolu přiřazených licencí, jako je prevence náhodného překročení licence

Nadlimitní využití

Jakékoli využití licence nad úroveň, na kterou se vztahuje kombinace zahrnutých a placených licencí, bude účtováno měsíčně zpětně.

Data Licenses	Administrator	Supervisor	Agent	Insights Author	Insights Reader	Active Users
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						Active Users
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						Active Users
System Administrator	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14

Q8 - Kde mohou zákazníci a partneři najít dokumentaci Insights?

Další informace o přehledech jsou k dispozici v následujících zdrojích:

- 10minutové [demo video](#) platformy pro pochopení obecných schopností
- Část [Přehledy](#) na portálu nápovědy.

- Několik kurzů Learning Studio a průvodce funkcemi [na stránce Insights v Calabrio Success Center](#) (každý Webex zákazník WFO má přístup k tomuto webu)
- Úřední hodiny našeho partnera Calabrio, jak jsou uvedeny na výše uvedené stránce v Centru úspěchu