

FAQ: Indsigt i Webex WFO

Version 4.0: 27 januar 2025, Version 3.0: 15 januar 2025, Version 2.0: 7 . januar 2025, Version 1.0: 24 oktober 2024

Q1 – Hvad er Insights?

Insights er en moderne, fuldt udstyret BI-løsning med en række funktioner og forbedringer, der er designet til at forbedre din dataadgang og synlighed betydeligt inden for Webex WFO. Det sigter mod at løfte brugeroplevelsen og forbedre den nuværende rapporteringsfunktionalitet, der er tilgængelig i Data Explorer i dag.

Grunde til at blive begejstret for Insights:

- Insights er et nyt rapporteringsværktøj, der erstatter det eksisterende rapporteringsværktøj, Data Explorer
- Insights-oplevelsen er designet til strømlinet dataudforskning og -analyse, samtidig med at den er nem for ikke-teknologiske brugere at oprette rapporter og dashboard uafhængigt
- AI-drevet og meget tilpasselig for at hjælpe med at fremskynde beslutningstagningen
- Tilbyder en bred vifte af visualiseringer, herunder varmekort, trækort, datalinjer og mere
- Velegnet til både effektiv ad hoc-analyse og rig dash-boarding

Vi har udarbejdet en [kort video](#) for at give et godt overblik over alle de nye funktioner, som Insights bringer til bordet.

Q2 – Hvordan får eksisterende Webex WFO-kunder adgang til Insights?

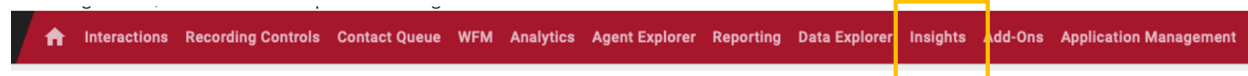
Insights vil blive rullet ud til alle Webex WFO-kunder frem til udgangen af 2024. Udrulningen er forskudt af datacenteret. Kunder kan finde deres WFO-datacenter ved at navigere til Data Explorer og kontrollere URL'en: datacenteret er akronymet umiddelbart efter `https://`, f.eks. "`https://us3.calabriocloud.com/...`". Følgende tabel viser den omtrentlige forventede ankomsttid for Insights for hvert datacenter:

Datacenter	ETA	Datacenter	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>leve</i>	SG1	11/12

Bemærk: For fortsat at have adgang til Insights-modulet skal eksisterende Webex WFO-kunder kontakte deres partnere senest **den 28. marts 2025** for en gratis ændring af deres Webex WFO-abonnement.

Når Insights er tilgængelig i deres datacenter, skal en Webex WFO-administrator konfigurere roller og tilladelser for Insights og tildele dem til brugere (du kan finde detaljerede oplysninger i denne

[hjælpeartikel](#)). For disse brugere vises en ny fane på navigationlinjen ud for fanen Data Explorer, og kunderne kan begynde at bruge Indsigt i stedet for Data Explorer.



Q3 – Hvilken ændring skal jeg som partner foretage i min kundes abonnement?

Hvis din kunde bestilte Webex WFO den 1. november 2024 eller senere, behøver du ikke gøre noget særligt – Insights vil automatisk være en del af ordren på Webex WFO.

Ellers kræves der en minimal ændring i abonnementet. Partnere skal vælge indstillingen "Rediger" i CCW for WFO-abonnementet; i oversigtsvisningen kan de derefter kontrollere, at de påkrævede SKU'er ("Inkluderede PID'er": A-FLEX-WFO-IAUTH, A-FLEX-WFO-IRDR; "Tilføjelser": A-FLEX-WFO-AUTH-O, A-FLEX-WFO-RDR-O) er tilføjet. Når du har klikket på "Bekræft og gem", skal de derefter indsende denne ordre på nul dollar.

I begge tilfælde får kunderne adgang til Insights uden yderligere gebyrer for det inkluderede antal licenser. Se nedenfor for at få mere at vide om inkluderede og betalte licenser.

Q4 - Hvad sker der med Data Explorer?

Alle kunder, der bliver onboardet til Webex WFO efter midten af oktober, vil ikke have Data Explorer tilgængelig for dem; i stedet er Insights det eneste BI-værktøj for dem inden for Webex WFO.

Eksisterende Webex WFO-kunder vil have mulighed for at bruge Data Explorer og Insights parallelt, indtil Data Explorer udfases **den 14. marts 2025**. I denne periode skal kunderne oprette deres eksisterende brugerdefinerede Data Explorer-rapporter og -dashboards i Insights.

Spørgsmål 5 – Hvad sker der med eksisterende brugerdefinerede Data Explorer-rapporter?

Generelt skal brugerdefinerede rapporter genoprettes ved hjælp af værktøjet Indsigtsforfatter. Som en del af Insights er der dog et katalog med mere end 65 dashboardsider, der er designet til at løse reelle kontaktcenterudfordringer. Early adopter-kunder har fortalt os, at mange af disse eliminerer behovet for, at de skal genskabe nogle af deres skræddersyede Data Explorer-dashboards. Vi opfordrer alle til at gennemgå disse i detaljer, når de planlægger deres overgangsrejse.

Q6 - Er der en forskel i data tilgængelige for Data Explorer og Insights?

Nej, Insights er baseret på de samme data som Data Explorer og overholder den samme opbevaringsperiode på to år. Dataene er dog nemmere at bruge i Insights, fordi de præsenteres for rapporterende forfattere i form af organiserede og brugervenlige datasæt.

Q6 – Hvad sker der med standardrapporterne?

Det sæt standardrapporter, der er tilgængelige i modulet "Rapportering", påvirkes ikke af denne ændring.

Spørgsmål 7 – Vil der være nogen licensændringer på grund af Insights?

Ja – kunderne skal have licenser for at bruge Insights. Der er to **licenstyper**: Reader-licensen kræves til alle, der ønsker at bruge en Insights-rapport/et Insights-dashboard. Brugere, der opretter rapporter, skal have en **forfatterlicens**.

Inkluderede licenser

Insights-funktioner er inkluderet som en del af alle Webex WFO-abonnementer. Alle Webex WFO-brugere har Reader-adgang til rapporter og dashboards. For hver 300 Webex WFO-licenser (eller dele deraf) pakkes der desuden én forfatterlicens. Hvis en kunde f.eks. har købt 200 Webex WFO-pakkelicenser, kan 200 brugere få adgang til rapporter og dashboards, og én bruger kan oprette Insights-rapporter. Hvis kunden har 320 samlingslicenser, er der to forfatterlicenser inkluderet.

Yderligere licenser

Kunder, der ønsker at bruge Insights ud over det niveau, der dækkes af sættet af inkluderede licenser, kan købe yderligere Reader- og Author-licenser. Listepriiserne for disse to licenstyper er henholdsvis \$6 og \$50. Kunder skal kontakte deres partnere for at få føjet disse nye SKU'er til deres Webex WFO-abonnementer.

Licensanvendelse baseret på tildeling

Brug af Insights-licenser er baseret på, hvor mange personer der har fået tildelt en Insights-licens. Licenstillingsmekanismen for Insights er en del af de eksisterende bruger-/rollestyringsfunktioner i Webex WFO. Skærmbilledet viser de to typer Insights-licenser i licenstillingsbrugergrensefladen.

Det illustrerer også, hvordan oprettelse af en specifik rolle for Insights-forfattere sikrer stram kontrol med tildelte licenser, f.eks. forebyggelse af utilsigtet licensoverforbrug

Brug af overforbrug

Enhver licensbrug over det niveau, der er dækket af kombinationen af inkluderede og betalte licenser, faktureres månedligt bagud.

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

Spørgsmål 8 – Hvor kan kunder og partnere finde Insights-dokumentation?

Følgende ressourcer er tilgængelige for at få mere at vide om Insights:

- 10-minutters [demovideo](#) af platformen for at forstå de generelle muligheder
- Afsnittet Indsigt på Hjælp-portalens.

- Flere Learning Studio-kurser og en gennemgang af [funktioner på siden Indsigt i Calabrio Success Center](#) (enhver Webex WFO-kunde har adgang til dette websted)
- Åbningstider for vores partner Calabrio som angivet på ovennævnte side i Success Center