

FAQ: Einblicke in Webex WFO

Version 1.0 vom 24.10.2024

Q1 – Was ist Insights?

Insights ist eine moderne, voll funktionsfähige BI-Lösung mit einer Reihe von Funktionen und Verbesserungen, die Ihren Datenzugriff und Ihre Transparenz innerhalb Webex WFO erheblich verbessern sollen. Es zielt darauf ab, die Benutzerfreundlichkeit zu verbessern und die aktuellen Berichtsfunktionen zu verbessern, die heute im Data Explorer verfügbar sind.

Gründe, sich für Insights zu begeistern:

- Insights ist ein neues Reporting-Tool, das das vorhandene Reporting-Tool Data Explorer ersetzt
- Die Insights-Erfahrung wurde für eine optimierte Datenexploration und -analyse entwickelt und ist gleichzeitig für nicht-technische Benutzer einfach, Berichte und Dashboards unabhängig voneinander zu erstellen
- KI-gestützt und hochgradig anpassbar, um die Entscheidungsfindung zu beschleunigen
- Bietet eine breite Palette von Visualisierungen, darunter Heatmaps, Baumkarten, Datenbalken und mehr
- Geeignet sowohl für effiziente Ad-hoc-Analysen als auch für reichhaltiges Dashboarding

Wir haben ein kurzes [Video](#) vorbereitet, um einen guten Überblick über alle neuen Funktionen zu geben, die Insights mit sich bringt.

F2 – Wie erhalten bestehende Webex WFO-Kunden Zugang zu Insights?

Insights wird bis Ende des Jahres für alle Webex WFO-Kunden eingeführt. Der Roll-out erfolgt gestaffelt nach Rechenzentrum. Kunden können ihr WFO-Rechenzentrum finden, indem sie zum Data Explorer navigieren und die URL überprüfen: Das Rechenzentrum ist das Akronym direkt nach `https://`, z. B. "`https:// us3.calabriocloud.com/...`". Die folgende Tabelle zeigt die ungefähre voraussichtliche Ankunftszeit von Insights für jedes Rechenzentrum:

Rechenzentrum	ETA	Rechenzentrum	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>leben</i>	SG1	11/12

Hinweis: Um den Zugriff auf das Insights-Modul zu behalten, müssen sich bestehende Webex WFO-Kunden an ihre Partner wenden, um eine kostenlose Änderung ihres Webex WFO-Abonnements zu erhalten, um die Berechtigung für Insights bis zum 31. Januar 2025 zu erhalten.

Sobald Insights in seinem Rechenzentrum verfügbar ist, muss ein Webex WFO-Administrator

Rollen und Berechtigungen für Insights einrichten und sie Benutzern zuweisen (ausführliche Informationen finden Sie in dieser [Hilfe](#))

[Artikel](#)). Für diese Benutzer wird dann eine neue Registerkarte in der Navigationsleiste neben der Registerkarte "Daten-Explorer" angezeigt, und Kunden können Insights anstelle von "Daten-Explorer" verwenden.



F3 – Welche Änderungen muss ich als Partner im Abonnement meines Kunden vornehmen?

Wenn Ihr Kunde am oder nach dem 1. November 2024 Webex WFO bestellt hat, müssen Sie nichts Besonderes tun – Insights wird automatisch Teil der Bestellung für Webex WFO.

Andernfalls ist eine minimale Änderung im Abonnement erforderlich. Partner müssen die Option "Ändern" in CCW für das WFO-Abonnement auswählen. In der Zusammenfassungsansicht können sie dann überprüfen, ob die erforderlichen SKUs ("Included PIDs": A-FLEX-WFO-IAUTH, A-FLEX-WFO-IRDR; "Addons": A-FLEX-WFO-AUTH-O, A-FLEX-WFO-RDR-O) wurden hinzugefügt. Nachdem sie auf "Verify & Save" geklickt haben, müssen sie diese Null-Dollar-Bestellung absenden.

In beiden Fällen erhalten Kunden Zugang zu Insights ohne zusätzliche Kosten für die enthaltene Anzahl von Lizenzen. Im Folgenden finden Sie weitere Informationen zu eingeschlossenen und kostenpflichtigen Lizenzen.

F4 – Was passiert mit dem Daten-Explorer?

Kunden, die nach Mitte Oktober in Webex WFO aufgenommen werden, haben keinen Data Explorer zur Verfügung. Stattdessen ist Insights das einzige BI-Tool für Webex WFO.

Bestehende Webex WFO-Kunden haben die Möglichkeit, Data Explorer und Insights parallel zu nutzen, bis Data Explorer im Februar 2025 ausläuft (genaues Datum wird noch bekannt gegeben).

Während dieses Zeitraums müssen Kunden ihre vorhandenen benutzerdefinierten Data Explorer-Berichte und -Dashboards in Insights neu erstellen.

F5 – Was geschieht mit vorhandenen benutzerdefinierten Data Explorer-Berichten?

Im Allgemeinen müssen benutzerdefinierte Berichte mit dem Insights-Autoren-Tool neu erstellt werden. Als Teil von Insights gibt es jedoch einen Katalog mit mehr als 65 Dashboard-Seiten, die entwickelt wurden, um echte Contact Center-Herausforderungen zu lösen. Early Adopter-Kunden haben uns mitgeteilt, dass viele von ihnen die Notwendigkeit beseitigen, einige ihrer maßgeschneiderten Data Explorer-Dashboards neu zu erstellen. Wir ermutigen jeden, diese bei der Planung des Übergangs im Detail zu überprüfen.

F6 – Gibt es einen Unterschied bei den Daten, die für Data Explorer und Insights verfügbar sind?

Nein, Insights basiert auf denselben Daten wie Data Explorer und hält sich an die gleiche Aufbewahrungsfrist von zwei Jahren. Die Daten lassen sich jedoch einfacher in Insights verwenden, da sie der Berichterstattung vorgelegt werden. Autoren in Form von kuratierten und benutzerfreundlichen Datensätzen.

F6 – Was passiert mit den Standardberichten?

Die im Modul "Reporting" verfügbaren Standardberichte sind von dieser Änderung nicht betroffen.

F7 – Wird es aufgrund von Insights Änderungen bei der Lizenzierung geben?

Ja – Kunden benötigen Lizenzen, um Insights verwenden zu können. Es gibt zwei **Lizenztypen**: Die **Reader-Lizenz** wird für jeden benötigt, der einen Insights-Bericht/ein Insights-Dashboard nutzen möchte; Benutzer, die Berichte erstellen, benötigen eine **Autorenlizenz**.

Enthaltene Lizenzen

Insights-Funktionen sind in jedem Webex WFO-Abonnement enthalten. Jeder Webex WFO-Benutzer erhält Leserzugriff auf Berichte und Dashboards. Zusätzlich werden pro 300 Webex WFO

Lizenzen (oder Teile davon) eine Autorenlizenz ist gebündelt; Wenn ein Kunde beispielsweise 200 Webex WFO-Bundle-Lizenzen erworben hat, können 200 Benutzer auf Berichte und Dashboards zugreifen, und ein Benutzer kann Insights-Berichte erstellen. Wenn der Kunde über 320 Bundle-Lizenzen verfügt, gibt es zwei Autorenlizenzen Lizenzen enthalten.

Zusätzliche Lizenzen

Kunden, die Insights über das Niveau hinaus nutzen möchten, das von den enthaltenen Lizenzen abgedeckt wird, können zusätzliche Reader- und Autorenlizenzen erwerben. Die Listenpreise für diese beiden Lizenztypen betragen \$6 bzw. \$50. Kunden sollten sich an ihre Partner wenden, um diese neuen SKUs zu ihren Webex WFO-Abonnements hinzuzufügen.

Lizenznutzung basierend auf der Zuweisung

Die Nutzung von Insights-Lizenzen hängt davon ab, wie vielen Personen eine Insights-Lizenz zugewiesen wurde. Der Lizenzzuweisungsmechanismus für Insights ist Teil der vorhandenen Benutzer-/Rollenverwaltungsfunktionen in Webex WFO. Der Screenshot zeigt die beiden Arten von Insights-Lizenzen in der Lizenz Zuweisungs-UI.

Es wird auch veranschaulicht, wie die Erstellung einer spezifischen Rolle für Insights-Autoren eine strenge Kontrolle der zugewiesenen Lizenzen gewährleistet, z. B. die Verhinderung einer versehentlichen Lizenzüberschreitung

Nutzung von Überschreitungen

Jede Lizenznutzung, die über das Niveau hinausgeht, das durch die Kombination von eingeschlossenen und kostenpflichtigen Lizenzen abgedeckt wird, wird monatlich nachträglich in Rechnung gestellt.

	Administrator	Supervisor	Agent	Insights Author	Insights Reader	
Data Licenses						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

F8 – Wo finden Kunden und Partner die Insights-Dokumentation?

Die folgenden Ressourcen sind verfügbar, um mehr über Insights zu erfahren:

- 10-minütiges [Demo-Video](#) der Plattform, um die allgemeinen Funktionen zu verstehen
- Der [Abschnitt "Einblicke"](#) im Hilfeportal.

- Mehrere Learning Studio-Kurse und eine exemplarische Vorgehensweise auf der [Seite "Insights" im Calabrio Success Center](#) (jeder Webex WFO-Kunde Zugriff auf diese Site hat)
- Sprechstunden unseres Partners Calabrio, wie auf der oben genannten Seite im Success Center aufgeführt