

Preguntas frecuentes: Insights in Webex WFO

Versión 3.0, 15^{do} enero de 2025,

Versión 2.0, 7^{do} enero de 2025,

Versión 1.0, 24^{do} octubre de 2024

P1 – ¿Qué es Insights?

Insights es una solución de BI moderna y con todas las funciones con una gama de características y mejoras diseñadas para mejorar significativamente el acceso a los datos y la visibilidad dentro de Webex WFO. Su objetivo es elevar la experiencia del usuario y mejorar la funcionalidad de informes actual disponible en el Explorador de datos en la actualidad.

Razones para entusiasmarse con Insights:

- Insights es una nueva herramienta de informes que reemplaza a la herramienta de informes existente, Data Explorer
- La experiencia Insights está diseñada para una exploración y análisis de datos optimizados, a la vez que es fácil para los usuarios no tecnológicos crear informes y paneles de forma independiente
- Impulsado por IA y altamente personalizable para ayudar a acelerar la toma de decisiones
- Ofrece una amplia gama de visualizaciones que incluyen mapas de calor, mapas de árbol, barras de datos y más
- Adecuado tanto para un análisis ad-hoc eficiente como para un tablero enriquecido

Hemos preparado un [breve video](#) para proporcionar una excelente visión general de todas las nuevas capacidades que Insights trae a la mesa.

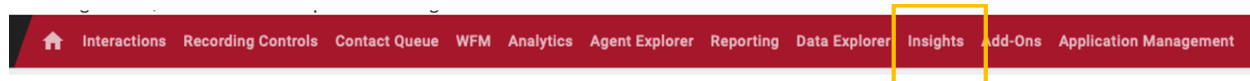
P2 – Webex¿Cómo tendrán acceso a Insights?

Insights se extenderá a todos los clientes Webex WFO hasta finales del año 2024. El despliegue es escalonado por el centro de datos. Los clientes pueden encontrar su centro de datos WFO navegando al Explorador de datos y verificando la URL: el centro de datos es el acrónimo inmediatamente después de https://, por ejemplo, "https:// **us3**.calabriocloud.com/...". La siguiente tabla muestra la ETA aproximada de Insights para cada centro de datos:

Centro de datos	ETA	Centro de datos	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>vivir</i>	SG1	11/12

Nota: Para continuar teniendo acceso al módulo Insights, los clientes existentes Webex WFO deberán comunicarse con sus socios antes del 28^{de febrero de} 2025 para un cambio gratuito en su suscripción Webex WFO.

Una vez que Insights esté disponible en su centro de datos, un administrador de WFO Webex deberá configurar roles y permisos para Insights y asignarlos a los usuarios (para obtener información detallada, consulte este [artículo](#) de Ayuda). Para estos usuarios, aparecerá una nueva pestaña en la barra de navegación junto a la pestaña Explorador de datos y los clientes podrán comenzar a usar Insights en lugar del Explorador de datos.



P3 – Como socio, ¿qué cambio tengo que realizar en la suscripción de mi cliente?

Si su cliente ordenó Webex WFO a partir del 1 de noviembre de 2024, entonces no tiene que hacer nada especial: Insights formará parte automáticamente del pedido de Webex WFO.

De lo contrario, se requiere un cambio mínimo en la suscripción. Los socios deben elegir la opción "Modificar" en CCW para la suscripción de la OMA; en la vista Resumen, pueden verificar que las SKU requeridas ("PID incluidos": A-FLEX-WFO-IAUTH, A-FLEX-WFO-IRDR; "Addons": A-FLEX-WFO-AUTH-O, A-FLEX-WFO-RDR-O). Después de hacer clic en "Verificar y guardar", deberán enviar este pedido de cero dólares.

En ambos casos, los clientes tendrán acceso a Insights sin ningún cargo adicional por el número de licencias incluido; Consulte a continuación para obtener más información sobre las licencias incluidas y de pago.

Q4 – ¿Qué pasará con el Explorador de datos?

Cualquier cliente que se incorpore a Webex WFO después de mediados de octubre no tendrá Data Explorer disponible para ellos; en cambio, Insights es la única herramienta de BI para ellos dentro de Webex WFO.

Los clientes existentes de Webex WFO tendrán la oportunidad de usar Data Explorer e Insights en paralelo hasta que Data Explorer se elimine gradualmente el 14^{de febrero de} 2025. Durante este período, los clientes deberán volver a crear sus informes y paneles personalizados de Data Explorer existentes en Insights.

P5 – ¿Qué pasará con los informes personalizados existentes del Explorador de datos?

En general, los informes personalizados deberán volver a crearse con la herramienta Insights Author. Sin embargo, como parte de Insights, hay un catálogo de más de 65 páginas de panel diseñadas para resolver desafíos reales de Contact Center. Los primeros clientes nos han estado

diciendo que muchos de estos están eliminando la necesidad de que recreen algunos de sus paneles de Data Explorer a medida. Alentamos a todos a revisarlos en detalle mientras planifican su viaje de transición.

P6 – ¿Hay alguna diferencia en los datos disponibles para Data Explorer e Insights?

No, Insights se basa en los mismos datos que Data Explorer y se adhiere al mismo período de retención de dos años. Sin embargo, los datos son más fáciles de usar en Insights porque se presentan a los autores de informes en forma de conjuntos de datos seleccionados y fáciles de usar.

P6 – ¿Qué pasará con los informes estándar?

El conjunto de informes estándar disponibles en el módulo "Informes" no se verá afectado por este cambio.

P7 – ¿Habrá algún cambio de licencia debido a Insights?

Sí, los clientes necesitarán licencias para usar Insights. Hay dos **tipos de licencia: la licencia Reader es necesaria para cualquier persona que quiera consumir un informe/panel de Insights; los usuarios que crean informes necesitarán una** licencia de Author .

Licencias incluidas

Las capacidades de información se incluyen como parte de cada suscripción Webex WFO. Todos los usuarios Webex WFO tendrán acceso de Reader a informes y paneles. Además, por cada 300 licencias Webex WFO (o parte de ellas) se incluye una licencia de autor; por ejemplo, si un cliente ha comprado 200 licencias de paquete WFO de 200 Webex, 200 usuarios pueden acceder a informes y paneles y un usuario puede crear informes de Insights; si el cliente tiene 320 licencias de paquete, entonces hay dos licencias de autor incluidas.

Licencias adicionales

Los clientes que deseen utilizar Insights más allá del nivel cubierto por el conjunto de licencias incluidas podrán comprar licencias adicionales de Reader y Author. Los precios de lista para estos dos tipos de licencia serán \$6 y \$50, respectivamente. Los clientes deben ponerse en contacto con sus socios para agregar estas nuevas SKU a sus Webex suscripciones WFO.

Uso de la licencia basado en la asignación

El uso de licencias de Insights se basa en la cantidad de personas a las que se les ha asignado una licencia de Insights. El mecanismo de asignación de licencias para Insights forma parte de las

capacidades existentes de administración de usuarios/roles dentro de Webex WFO. La captura de pantalla muestra los dos tipos de licencias de Insights en la interfaz de usuario de asignación de licencias.

También ilustra cómo la creación de un rol específico para los autores de Insights garantiza un control estricto de las licencias asignadas, como la prevención del exceso accidental de licencias.

Uso por excedente

Cualquier uso de licencia por encima del nivel cubierto por la combinación de licencias incluidas y pagadas se facturará mensualmente en mora.

P8 – ¿Dónde pueden encontrar los clientes y socios la documentación de Insights?

Los siguientes recursos están disponibles para obtener más información sobre Insights:

- Video [de demostración de 10 minutos](#) de la plataforma para comprender las capacidades generales
- La [sección](#) Insights del portal de ayuda.
- Varios cursos de Learning Studio y un tutorial de funciones en la [página Insights del Calabrio Success Center](#) (cualquier cliente Webex WFO tiene acceso a este sitio)
- Horario de oficina de nuestro socio Calabrio como se indica en la página mencionada anteriormente en el Centro de éxito

	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