

# Usein kysytyt kysymykset: Kävijätiedot kohteessa Webex WFO

Versio 4.0: 27.1.2025, Versio 3.0: 15.1.2025, Versio 2.0: 7.1.2025, Versio 1.0: 24.10.2024

## Q1 – Mikä on Kävijätiedot?

Suurennustoiminnot on moderni, täysin varustettu BI-ratkaisu, jossa on erilaisia ominaisuuksia ja parannusta, jotka on suunniteltu lisäämään merkittävästi tietojen käyttöä ja näkyvyyttä Webex WFO:ssa. Sen tavoitteena on parantaa käyttökokemusta ja parantaa data explorerissa tänään saatavilla olevia raportointitoimintoja.

Sytä innostua Siitä, miten Paljon Onnensyistä:

- Yhteystiedot on uusi raportointityökalu, joka korvaa olemassa olevan raportointityökalun, Data Explorerin
- Raportointikokemus on suunniteltu yksinkertaistettuun tietojen etsintään ja analyysiin, mutta muiden kuin teknisten käyttäjien on helppo luoda raportteja ja kojelautaa toisistaan riippumatta
- Tekoälykäyttöiset ja hyvin mukautettavat päätöksenteon nopeuttamiseksi
- Tarjoaa laajan valikoiman visualisointeja, kuten lämpökarttoja, puukarttoja, datapatukoita ja paljon muuta
- Sopii sekä tehokkaaseen mainos-analyysiin että rikkaaseen dash-boardingiin

Olemme valmistellut lyhyen [videon](#), joka tarjoaa loistavan yleiskuvan kaikista uusista kyvyistä, joita Integroituminen tuo pöytään.

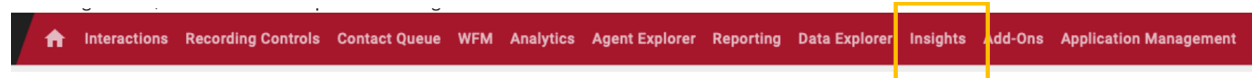
## Q2 – Miten olemassa olevat Webex WFO-asiakkaat saavat käyttöönsä Näkemykset?

Vuoden 2024 loppuun mennessä kaikille WFO-asiakkaiden Webex. Datakeskus säilyttää käyttöönoton. Asiakkaat voivat löytää WFO-tietokeskuksensa siirtymällä Data Exploreriin ja tarkistamalla URL-osoitteen: tietokeskus on lyhenne heti <https://> jälkeen, esimerkiksi "[https:// us3.calabriocloud.com/...](https://us3.calabriocloud.com/)". Seuraavassa taulukossa on kustakin datakeskuksesta koost. kävijäkokeiden ETA-arvo kustakin datakeskuksesta:

Datakeskus	ETA	Datakeskus	ETA
us1	11/27	au1	11/12
us2	10/28	ca1	11/04
us3	11/12	s. 1	11/04
us4	12/23	ie1	11/04
us5	elää	sg1	11/12

**Huomautus:** Jotta olemassa olevien Webex WFO-asiakkaiden on 28.3.2025 **mennessä** otettava yhteyttä kumppaneihinsa ja muutettava Webex WFO -tilausta maksuttomalla vaihdolla.

Kun Etsintä on saatavilla datakeskuksessaan, Webex WFO-järjestelmänvalvojan on määritettävä Kävijätiedot-kohteelle roolit ja oikeudet ja määritettävä ne käyttäjille (lisätietoja on tässä [Ohjeen artikkelissa](#)). Näille käyttäjille uusi välilehti näkyy sitten Tietojen hallinta -välilehden viereisessä siirtymispalkissa ja asiakkaat voivat aloittaa neuvottelupuheluiden käytön Resurssienhallinnan sijasta.



### Q3 – Mitä muutoksia minun on kumppanina tehtävä asiakkaan tilauksessa?

Jos asiakas tilasi Webex WFO:n 1.11.2024 tai sen jälkeen, sinun ei tarvitse tehdä mitään erityistä – Loppupuhelut on automaattisesti osa Webex WFO:n tilausta.

Muussa tapauksessa tilaukseen on tehtävä pienin muutos. Yhteistyökumppaneiden on valittava WFO-tilaukseen CCW:ssä "Muokkaa"-vaihtoehto. yhteenvetonäkymässä he voivat sitten tarkistaa, että pakolliset SKU:t ("Mukana olleet PID:t": A-SUURENNUS-WFO-IAUTH, A-MANIN JA WFO-IRDR:n; "Lisääajat": A-LIHAS-WFO-AUTH-O, A-LIHAS-WFO-RDR-O) on lisätty. Kun he ovat napsauttaneet "Vahvista & Tallenna", heidän on lähetettävä tämä nolladollarijärjestys.

Molemmissa tapauksissa asiakkaat saavat käyttöönsä Nalles-pyyntöt ilman lisäkuluja mukana tetyistä lisenssimäärästä. lisätietoja sisällytetyistä ja maksetuista lisensseistä on seuraavassa kohdassa.

### Q4 – Mitä resurssienhallinnalle tapahtuu?

Niillä asiakkailla, jotka pääsevät Webex WFO:han lokakuun puolivälin jälkeen, ei ole käytettävissään Data Exploreria. Sen sijaan Vesinäkömät on ainoa BI-työkalu heille Webex WFO:ssa.

Nykyisillä Webex WFO-asiakkailla on mahdollisuus käyttää Data Exploreria ja Leveydet-näivetytietoa uudelleen, kunnes Data Explorer poistetaan käytöstä asteittain **14.3.2025**. Tämä ajanjaksona asiakkaiden on luotava uudelleen olemassa olevat Data Explorerin mukautetut raportit ja kojelautat Suunnittelut-toimintoon.

### Q5 – Mitä tapahtuu olemassa oleville Data Explorerin mukautetuille raporteissa?

Yleensä mukautetut raportit on määritettävä uudelleen Kävijätiedot-työkalun avulla. Osana Otteita On kuitenkin olemassa yli 65 kojelautasivun luettelo, joka on suunniteltu ratkaisemaan todellisia Yhteyskeskuksen haasteita. Varhaiset omaksuja-asiakkaat ovat kertoneet meille, että monet näistä poistavat heidän tarpeensa herättää joitakin räätälöityjä Data Explorerin kojelautaa. Kannustamme kaikkia tarkastelemaan näitä yksityiskohtaisesti, kun he suunnittelevat siirtymämatkaansa.

## Q6 – Onko Data Explorerin ja Etsintäpuhelujen käytettävissä olevissa tiedoissa eroja?

Ei, Jaksot perustuvat samoihin tietoihin kuin Data Explorer ja noudattavat samaa kahden vuoden säilytysaikaa. Dataa on kuitenkin helpompaa käyttää Kävijätiedot-kohdassa, koska sitä esitetään ilmoittajille kuratoituina ja käyttäjäystävällisinä tietojoukkoina.

## Q6 – Mitä vakioraportteille tapahtuu?

Muutos ei vaikuta Raportointi-moduulissa saatavilla olevien vakioraporttienjoukkoon.

## Q7 – Tuleekoihin lisensointimuutoksia, jotka johtuvat Kävijätiedot-painikkeista?

Kyllä - asiakkaat tarvitsevat lisensointia kävijäkokeiden käyttöön. Käyttöoikeustyyppien on kaksi : **Lukijalisenssi** tarvitaan kaikille, jotka haluavat kuluttaa Esikatselut-raportin/kojelaudan. Raporttien laatijat tarvitsevat Author-lisenssin.

## Sisällytetyt käyttöoikeudet

Oivallukset-ominaisuudet sisältyvät jokaiseen Webex WFO-tilaukseen. Jokaisella Webex WFO-käyttäjällä on Lukija pääsy raporteissa ja kojelaudoilla. Lisäksi jokaista 300 Webex WFO-lisenssiä (tai sen osaa) kohti on yksi Tekijä-käyttöoikeus, esimerkiksi jos asiakas on ostanut 200 Webex WFO Bundle -lisenssiä, 200 käyttäjää voi käyttää raportteja ja kojelautaa ja yksi käyttäjä voi luoda Asiantuntijaraportteja; jos asiakkaalla on 320 Pakettikäyttöoikeutta, mukana on kaksi Tekijä-lisenssiä.

## Lisäkäyttöoikeuksia

Asiakkaat, jotka haluavat käyttää Ostokset-ohjelmistoa mukana olevien lisenssien kattamalta tasolta, voivat ostaa lisää Reader- ja Author-lisenssejä. Näiden kahden käyttöoikeustyyppien luettelohinta on \$6 ja \$50. Asiakkaiden tulee ottaa yhteyttä kumppaneihinsa, jotta he voivat lisätä nämä uudet SKU-liittymät Webex WFO-tilauksiinsa.

## Lisenssin käyttö määritysten mukaan

Käyttöoikeuksien käyttö perustuu siihen, kuinka monelle ihmiselle on määritetty hinnoittelu. Telijärjestelmän lisenssinmääritysmekanismi on osa WFO:n Webex olemassa olevia käyttäjien/roolien

hallintaominaisuuksia . Kuvakaappaus näyttää lisenssinmäärityksen käyttöliittymän kahdentyyppiset Kopiot-käyttöoikeudet.

Se myös korostaa, miten tietyn roolin luominen Käyttöoikeuksien tekijöille varmistaa määritettyjen lisenssien tiukan hallinnan, kuten vahingossa tapahtuvan lisenssien ylivuodon ehkäisy.

## Ylireagen käyttö

Kaikki lisenssin käyttö, joka ylittää mukana olevien ja maksettujen käyttöoikeuksien yhdistelmän tarjoaman tason, laskutetaan kuukausittain maksurästinä.

## Q8 – Mistä asiakkaat ja yhteistyökumppanit voivat löytää Käyttöoppaita?

Saatavilla on seuraavat resurssit, joilla saat lisätietoja Kävijätiedot-toiminnoista:

- 10 minuutin [demovideo](#) alustasta, jotta voit ymmärtää yleiset ominaisuudet
- Ohjeportaalin [Henk. -osio](#) .
- Useat Learning Studio -kurssit ja tutustuminen [Calabrio Success Centerin](#) . Psykologit-sivulla (kaikki Webex WFO-asiakkaalla on pääsy tähän sivustoon)
- Kumppanimme Calabrian virka-aika, kuten edellä mainitulla sivulla Success Centerissä

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