

Usein kysytyt kysymykset: Kävijätiedot kohteessa Webex WFO

Versio 1.0, 10/24/2024

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.

Syitä 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 raporteja 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?

Kaikki WFO-asiakkaat Webex vuoden loppuun mennessä. 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/...". 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 he voivat käyttää Loppusuuntauksia-moduulia, olemassa olevien Webex WFO-asiakkaiden on otettava yhteyttä kumppaneihinsa maksuttoman vaihdon Webex WFO -tilauksensa saamiseksi, jotta he voivat saada Oikeudet Salamoihin 31.1.2025 asti.

Kun Suurentaminen on saatavilla datakeskuksessaan, Webex WFO-järjestelmänvalvojan on määritettävä luokitteluille roolit ja oikeudet sekä määritettävä ne käyttäjille (lisätietoja on tässä [Ohjeessa](#))

[artikkeli](#)). 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. yhteenvetönäkymässä he voivat sitten tarkistaa, että pakolliset SKU:t ("Mukana olleet PID:t": A-SUURENNUS-WFO-IAUTH, A-MANIN JA WFO-IRDR:n; "Lisätyt": A-MUUNTO- 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.

Olemassa valmiilla Webex WFO-asiakkailla on mahdollisuus käyttää Data Exploreria ja Leveydet-painikkeita odottaen, kunnes Data Explorer poistetaan käytöstä asteittain helmikuussa 2025 (tarkka päivämäärä, josta ilmoitetaan).

Tämän ajanjakson aikana asiakkaiden on luotava uudelleen olemassa olevat Data Explorerin mukautetut raportit ja koontinäytöt Kaaviot-näytöissä.

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 Painikkeissa, koska niitä esitetään raportoinnille

Kuratoituina ja käyttäjäystävällisinä tietojoukkoina.

Q6 – Mitä vakioraporteille tapahtuu?

Muutos ei vaikuta Raportointi-moduulissa saatavilla olevien vakioraporttienjoukkoon.

Q7 – Tuleekoihin lisensointimuutoksia, jotka johtuvat Kävijätiedot-painikkeista?

Kyllä - asiakkaat tarvitsevat lisensointia kävijäkokeiden käyttöön. Käyttöoikeustyyppijä 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 joka 300 Webex WFO Yksi Tekijälisenssi on yhdistetty; Jos asiakas on esimerkiksi ostanut 200 Webex WFO Bundle -lisenssiä, 200 käyttäjää voi käyttää raportteja ja koontinäyttöjä ja yksi käyttäjä voi luoda Luomistiedot-raportteja. Jos asiakkaalla on 320 Bundle-lisenssiä, on kaksi Tekijää. Sisältyvät käyttöoikeudet.

Lisäkäyttöoikeuksia

Asiakkaat, jotka haluavat käyttää Ostokset-ohjelmistoa mukana olevien lisenssien kattamalta tasolta, voivat ostaa lisää Reader- ja Author-lisenssejä. Näiden kahden käyttöoikeustyyppin luettelo hinta 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 hinnoittu. Käyttöoikeuksien määritysmekanismi on osa WFO Webex:ssä olemassa olevia käyttäjien/roolien hallintaominaisuuksia. Kuvakaappaus näyttää lisenssin kahdentyyppiset Elokuvat-käyttöoikeudet määritysliittymä.

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.

	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

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 Calabrion virka-aika, kuten edellä mainitulla sivulla Success Centerissä