

Usein kysytyt kysymykset: Kävijätiedot kohteessa Webex WFO

Versio 3.0, 15 tammikuuta 2025,

Versio 2.0, 7 tammikuuta 2025,

Versio 1.0, 24 lokakuu 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 He voivat edelleen käyttää Suuntauksia-moduulia, nykyisten Webex WFO-asiakkaiden on otettava yhteyttä kumppaneihinsa 28.2.2025 mennessä Webex WFO -tilauksensa maksuttomaan muutokseen.

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; "Lisääjat": 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-pyynnöt ilman lisäkuluja mukana tetystä 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-näivetystilassa, kunnes Data Explorer poistetaan käytöstä asteittain 14.2.2025. Tänä 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 – Tuleekoisiin lisensointimuutoksia, jotka johtuvat Kävijätiedot-painikkeista?

Kyllä - asiakkaat tarvitsevat lisenssejä kävijäkokeiden käyttöön. Käyttöoikeustyyppinä 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 käyttöoikeustyyppin 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 hinnoittain. 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	
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