

FAQ : Insights in Webex WFO

Version 3.0, 15^{janvier} 2025,

Version 2.0, 7^{janvier} 2025,

Version 1.0, 24^{octobre} 2024

Q1 – Qu'est-ce qu'Insights ?

Insights est une solution BI moderne et complète avec une gamme de fonctionnalités et d'améliorations conçues pour améliorer considérablement votre accès aux données et votre visibilité au sein de Webex WFO. Il vise à améliorer l'expérience utilisateur et à améliorer la fonctionnalité de création de rapports actuellement disponible dans Data Explorer.

Raisons de s'enthousiasmer pour Insights :

- Insights est un nouvel outil de reporting remplaçant l'outil de reporting existant, Data Explorer
- L'expérience Insights est conçue pour rationaliser l'exploration et l'analyse des données tout en étant facile pour les utilisateurs non techniques de créer des rapports et des tableaux de bord indépendamment
- Alimenté par l'IA et hautement personnalisable pour aider à accélérer la prise de décision
- Offre une large gamme de visualisations, y compris des cartes thermiques, des cartes arborescentes, des barres de données et plus encore
- Convient à la fois à une analyse ad hoc efficace et à un tableau de bord riche

Nous avons préparé une [courte vidéo](#) pour donner un excellent aperçu de toutes les nouvelles fonctionnalités qu'Insights apporte à la table.

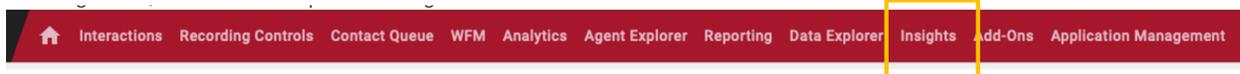
Q2 – Comment les clients Webex WFO actuels auront-ils accès à Insights ?

Les informations seront diffusées à tous les clients de l'Webex OMA jusqu'à la fin de l'année 2024. Le déploiement est échelonné par centre de données. Les clients peuvent trouver leur centre de données WFO en accédant à Data Explorer et en vérifiant l'URL : le centre de données est l'acronyme immédiatement après https://, par exemple "https:// **us3**.calabriocloud.com/... ». Le tableau suivant montre l'ETA approximative d'Insights pour chaque centre de données :

Centre de données	ÊTA	Centre de données	ÊTA
États-Unis1	11/27	AU1	11/12
États-Unis2	10/28	CA1	11/04
États-Unis3	11/12	gb1	11/04
États-Unis4	12/23	IE1	11/04
États-Unis5	<i>En direct</i>	sg1	11/12

Remarque : Pour continuer à avoir accès au module Insights, les clients existants Webex WFO devront contacter leurs partenaires avant le 28 février 2025 pour un changement gratuit de leur abonnement Webex WFO.

Une fois Insights disponible dans son centre de données, un administrateur WFO Webex devra configurer des rôles et des autorisations pour Insights et les attribuer aux utilisateurs (pour plus d'informations, voir cet [article](#) d'aide). Pour ces utilisateurs, un nouvel onglet apparaîtra alors dans la barre de navigation à côté de l'onglet Data Explorer et les clients pourront commencer à utiliser Insights à la place de Data Explorer.



Q3 – En tant que partenaire, quel changement dois-je effectuer dans l'abonnement de mon client ?

Si votre client a commandé Webex WFO à compter du 1er novembre 2024, vous n'avez rien de spécial à faire – Insights fera automatiquement partie de la commande de Webex WFO.

Sinon, il y a une modification minimale requise dans l'abonnement. Les partenaires doivent choisir l'option "Modifier" dans CCAC pour l'abonnement WFO ; dans la vue Résumé, ils peuvent alors vérifier que les références requises ("PID inclus" : A-FLEX-WFO-IAUTH, A-FLEX-WFO-IRDR ; "Addons" : A-FLEX-WFO-AUTH-O, A-FLEX-WFO-RDR-O) ont été ajoutés. Après avoir cliqué sur "Vérifier et enregistrer", ils devront ensuite soumettre cette commande zéro dollar.

Dans les deux cas, les clients auront accès à Insights sans frais supplémentaires pour le nombre de licences inclus ; voir ci-dessous pour en savoir plus sur les licences incluses et payantes.

Q4 – Que se passera-t-il avec Data Explorer ?

Les clients qui s'inscrivent à Webex WFO après la mi-octobre n'auront pas Data Explorer à leur disposition ; à la place, Insights est le seul outil de BI pour eux au sein de Webex WFO.

Les clients existants Webex WFO auront la possibilité d'utiliser Data Explorer et Insights en parallèle jusqu'à la suppression progressive de Data Explorer le 14 février 2025. Pendant cette période, les clients devront recréer leurs rapports et tableaux de bord personnalisés Data Explorer existants dans Insights.

Q5 – Qu'advient-il des rapports personnalisés existants de l'Explorateur de données ?

En général, les rapports personnalisés doivent être recréés à l'aide de l'outil Auteur d'insights. Cependant, dans le cadre d'Insights, il existe un catalogue de plus de 65 pages de tableau de bord conçues pour résoudre les problèmes réels des centres de contact. Les clients des premiers utilisateurs nous ont dit que beaucoup d'entre eux éliminent la nécessité pour eux de recréer certains de leurs tableaux de bord Data Explorer sur mesure. Nous encourageons tout le monde à les examiner en détail lorsqu'ils planifient leur parcours de transition.

Q6 – Y a-t-il une différence dans les données disponibles pour Data Explorer et Insights ?

Non, Insights est basé sur les mêmes données que Data Explorer et respecte la même période de conservation de deux ans. Cependant, les données sont plus faciles à utiliser dans Insights, car elles sont présentées aux auteurs de rapports sous la forme d'ensembles de données organisés et conviviaux.

Q6 – Qu'advient-il des rapports standard ?

L'ensemble des rapports standard disponibles dans le module "Reporting" ne sera pas affecté par ce changement.

Q7 – Y aura-t-il des changements de licence en raison d'Insights ?

Oui, les clients auront besoin de licences pour utiliser Insights. Il existe deux **types** de licence : la **licence de lecteur** est nécessaire pour quiconque souhaite utiliser un rapport/tableau de bord Insights ; les utilisateurs qui créent des rapports auront besoin d'une **licence d'auteur** .

Licences incluses

Les fonctionnalités Insights sont incluses dans chaque abonnement Webex WFO. Chaque Webex utilisateur de WFO aura un accès en lecture aux rapports et aux tableaux de bord. En outre, pour 300 Webex licences WFO (ou partie de licences), une licence d'auteur est fournie. Par exemple, si un client a acheté 200 licences WFO Webex, 200 utilisateurs peuvent accéder aux rapports et tableaux de bord et un utilisateur peut créer des rapports Insights. Si le client dispose de 320 licences groupées, deux licences d'auteur sont incluses.

Licences supplémentaires

Les clients qui souhaitent utiliser Insights au-delà du niveau couvert par l'ensemble des licences incluses pourront acheter des licences Reader et Author supplémentaires. Les prix courants pour ces deux types de licences seront respectivement \$6 et \$50. Les clients doivent contacter leurs partenaires pour ajouter ces nouvelles références SKU à leurs abonnements Webex WFO.

Utilisation des licences en fonction de l'affectation

L'utilisation des licences Insights est basée sur le nombre de personnes auxquelles une licence Insights a été attribuée. Le mécanisme d'attribution de licence pour Insights fait partie des

fonctionnalités existantes de gestion des utilisateurs/rôles au sein de Webex WFO. La capture d'écran montre les deux types de licences Insights dans l'interface utilisateur d'attribution de licence.

Il illustre également comment la création d'un rôle spécifique pour les auteurs Insights garantit un contrôle étroit des licences attribuées, évitant ainsi le dépassement accidentel des licences.

Utilisation excédentaire

Toute utilisation de licence supérieure au niveau couvert par la combinaison de licences incluses et payantes sera facturée mensuellement à terme échu.

Q8 – Où les clients et les partenaires peuvent-ils trouver la documentation Insights ?

Les ressources suivantes sont disponibles pour en savoir plus sur Insights :

- Vidéo [de démonstration de 10 min](#) de la plateforme pour comprendre les capacités générales
- La [section](#) Insights du portail d'aide.
- Plusieurs cours Learning Studio et une visite guidée des fonctionnalités sur la [page Insights du Calabrio Success Center](#). (tout Webex client de WFO a accès à ce site)
- Heures d'ouverture de notre partenaire Calabrio comme indiqué sur la page mentionnée ci-dessus dans le Success Center

	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