

שאלות נפוצות: תובנות ב- Webex WFO

גרסה 3.0, 15 בינואר, 2025

גרסה 2.0, 7 בינואר, 2025

גרסה 1.0, 24 באוקטובר 2024

שאלה 1 – מהן תובנות?

תובנות הוא פתרון BI מודרני בעל תכונות מלאות עם מגוון תכונות ושיפורים שנועדו לשפר באופן משמעותי את הגישה לנתונים ואת הניראות שלך בתוך Webex WFO. מטרתו לשפר את חוויית המשתמש ולשפר את פונקציונליות הדיווח הנוכחית הזמינה בסייר הנתונים כיום.

סיבות להתרגש מתובנות:

- תובנות הוא כלי דיווח חדש המחליף את כלי הדיווח הקיימים, סייר הנתונים
- חוויית 'תובנות' מיועדת לחקירה וניתוח יעילים של נתונים, תוך שהיא קלה למשתמשים שאינם טכנולוגיים ליצור דוחות ולוחות מחוונים באופן עצמאי
- מבוסס בינה מלאכותית וניתן להתאמה אישית גבוהה כדי לסייע בהאצת קבלת החלטות
- מציע מגוון רחב של תצוגות חזותיות, כולל מפות חום, מפות עצים, סרגלי נתונים ועוד
- מתאים לשניהם, ניתוח אד-הוק יעיל ולוח מחוונים עשיר

הכנו [סרטון](#) קצר כדי לספק סקירה נהדרת של כל היכולות החדשות ש-Insights מביאה לשולחן.

שאלה 2 – כיצד לקוחות קיימים Webex WFO יקבלו גישה ל- Insights?

תובנות יופצו לכל לקוחות Webex WFO עד סוף שנת 2024. הפריסה מדורגת לפי מרכז הנתונים. לקוחות יכולים למצוא את מרכז הנתונים WFO שלהם על ידי ניווט אל סייר הנתונים ובדיקת כתובת האתר: מרכז הנתונים הוא ראשי התיבות מיד לאחר, [https://](https://us3.calabriocloud.com) למשל "[https:// us3.calabriocloud.com](https://us3.calabriocloud.com)". הטבלה הבאה מציגה את ETA המשוער של תובנות עבור כל מרכז נתונים:

מרכז נתונים	אטא	מרכז נתונים	אטא
\$ 1	11/27	AU1	11/12
US2	10/28	CA1	11/04
US3	11/12	גב1	11/04
\$ 4	12/23	IE1	11/04
\$ 5	ח'	SG1	11/12

הערה: כדי להמשיך לקבל גישה למודול תובנות, לקוחות קיימים של Webex WFO יצטרכו ליצור קשר עם השותפים שלהם עד 28 בפברואר 2025 לשינוי ללא עלות במנוי Webex WFO שלהם.

לאחר ש- Insights יהיה זמין במרכז הנתונים שלו, מנהל Webex WFO יצטרך להגדיר תפקידים והרשאות עבור תובנות ולהקצות אותם למשתמשים (לקבלת מידע מפורט, עיין במאמר [עזרה זה](#)). עבור משתמשים אלה, כרטיסיה חדשה תופיע בסרגל הניווט לצד הכרטיסיה סייר הנתונים והלקוחות יוכלו להתחיל להשתמש בתובנות במקום בסייר הנתונים.

שאלה 3 – כשותף, איזה שינוי עליי לבצע במנוי של הלקוח שלי?

אם הלקוח שלך הזמין Webex-WFO ב-1 בנובמבר 2024 או לאחר מכן, אינך צריך לעשות שום דבר מיוחד - תובנות יהיו באופן אוטומטי חלק מההזמנה עבור Webex WFO.

אחרת, נדרש שינוי מינימלי במנוי. שותפים צריכים לבחור באפשרות "שנה" ב- CCW עבור מנוי WFO; לאחר מכן, בתצוגת סיכום, הם יכולים לוודא שיחידות ה- SKU הדרושות ("PIDs כלולים": A-FLEX-WFO-IAUTH, A-FLEX-WFO-IRDR; "תוספים": A-FLEX-WFO-RDR-O, A-FLEX-WFO-AUTH-O) נוספו. לאחר לחיצה על "אמת ושמור", הם יצטרכו להגיש הזמנה זו באפס דולר.

בשני המקרים, הלקוחות יקבלו גישה ל- Insights ללא חיובים נוספים עבור מספר הרישיונות הכלול; ראה להלן לקבלת מידע נוסף אודות רישיונות כלולים ורישיונות בתשלום.

שאלה 4 – מה יקרה עם סייר הנתונים?

לקוחות שיצטרפו ל- Webex WFO לאחר אמצע אוקטובר לא יקבלו את סייר הנתונים זמין עבורם; במקום זאת, Insights הוא כלי ה- BI היחיד עבורם בתוך Webex WFO.

ללקוחות קיימים Webex WFO תהיה הזדמנות להשתמש בסייר הנתונים ובתובנות במקביל עד שסייר הנתונים יופסק בהדרגה ב-14 בפברואר 2025. במהלך תקופה זו, הלקוחות יצטרכו ליצור מחדש את הדוחות ולוחות המחוונים המותאמים אישית של הנתונים ב- Insights.

שאלה 5 – מה יקרה לדוחות מותאמים אישית קיימים של סייר הנתונים?

באופן כללי, יהיה צורך ליצור מחדש דוחות מותאמים אישית באמצעות הכלי Insights Author. עם זאת, כחלק מ- Insights יש קטלוג של יותר מ-65 דפי לוח מחוונים שנועדו לפתור אתגרים אמיתיים של Contact Center. לקוחות המאמצים מוקדם סיפרו לנו שרבים מהם מבטלים את הצורך שלהם ליצור מחדש חלק מלוחות המחוונים המותאמים אישית שלהם לסייר הנתונים. אנו מעודדים את כולם לבדוק אותם בפירוט כשהם מתכננים את מסע המעבר שלהם.

Q6 – האם יש הבדל בנתונים הזמינים עבור Data Explorer ו- Insights?

לא Insights, מבוססת על אותם נתונים כמו סייר הנתונים ועומדת באותה תקופת שמירה של שנתיים. עם זאת, קל יותר להשתמש בנתונים ב'תובנות' מכיוון שהם מוצגים למחברי דיווח בצורה של ערכות נתונים שנאספו וידידותיות למשתמש.

שאלה 6 – מה יקרה לדוחות הסטנדרטיים?

קבוצת הדוחות הסטנדרטיים הזמינים במודול "דיווח" לא תושפע משינוי זה.

שאלה 7 – האם יהיו שינויי רישוי בעקבות תובנות?

כן - הלקוחות יזדקקו לרישיונות כדי להשתמש בתובנות. קיימים שני סוגי רישיונות: **רישיון Reader** נחוץ לכל מי שרוצה לצרוך דוח/לוח מחוונים של Insights; משתמשים שבונים דוחות יזדקקו לרישיון **Author**.

רישיונות כלולים

יכולות תובנות כלולות כחלק מכל מנוי WFO Webex. לכל משתמש WFO Webex תהיה גישת Reader לדוחות וללוחות מחוונים. בנוסף, עבור כל 300 רישיונות WFO Webex (או חלק מהם) מצורף רישיון מחבר אחד; לדוגמה, אם לקוח רכש 200 רישיונות חבילת 200, WFO Webex משתמשים יכולים לגשת לדוחות וללוחות מחוונים ומשתמש אחד יכול לחבר דוחות תובנות; אם ללקוח יש 320 רישיונות חבילה, ישנם שני רישיונות מחבר כלולים.

רישיונות נוספים

לקוחות שירצו להשתמש ב'נתוני שימוש' מעבר לרמה המכוסה על-ידי ערכת הרישיונות הכלולים יוכלו לרכוש רישיונות 'קורא ומחבר' נוספים. מחירי המחרון עבור שני סוגי רישיונות אלה יהיו \$6 ו-\$50 בהתאמה. הלקוחות צריכים ליצור קשר עם השותפים שלהם להוספת יחידות SKU חדשות אלה למנויי WFO Webex שלהם.

שימוש ברישיון על בסיס הקצאה

השימוש ברישיונות 'תובנות' מבוסס על מספר האנשים שהוקצה להם רישיון Insights. מנגנון הקצאת הרישיונות עבור תובנות הוא חלק מיכולות ניהול המשתמשים/תפקידים הקיימות ב-WFO Webex. צילום המסך מציג את שני סוגי הרישיונות של Insights בממשק המשתמש של הקצאת הרישיונות.

הוא גם ממחיש כיצד יצירת תפקיד ספציפי למחברי Insights מבטיחה בקרה הדוקה על רישיונות מוקצים כגון מניעת חריגה בשוגג מהרישיון

שימוש מופרז

כל שימוש ברישיון מעל לרמה המכוסה על ידי שילוב של רישיונות כלולים ורישיונות בתשלום יחויב בפיגור חודשי.

Q8 – היכן לקוחות ושותפים יכולים למצוא תיעוד של Insights?

המשאבים הבאים זמינים לקבלת מידע נוסף על תובנות:

	Administrator	Supervisor	Agent	Insights Author	Insights Reader	
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

- סרטון [הדגמה בן 10 דקות](#) של הפלטפורמה להבנת היכולות הכלליות
- המקטע תובנות בפורטל העזרה.
- מספר קורסים של סטודיו למידה והדרכה דרך תכונה בדף [תובנות במרכז ההצלחה](#) של קלבריו (לכל לקוח WFO Webex יש גישה לאתר זה)
- שעות קבלה של השותף שלנו קלבריו כמפורט בדף ה"ל במרכז ההצלחה