

Najčešća pitanja: Uvidi u WFO Webex

Verzija 1.0, 24.10.2024.

Q1 - Što su uvidi?

Insights je moderno, potpuno opremljeno BI rješenje s nizom značajki i poboljšanja osmišljenih kako bi značajno poboljšali vaš pristup podacima i vidljivost unutar WFO-Webex. Cilj mu je povećati korisničko iskustvo i poboljšati trenutnu funkcionalnost izvješćivanja koja je danas dostupna u Eksploreru podataka.

Razlozi za uzbuđenje zbog uvida:

- Insights je novi alat za izvještavanje koji zamjenjuje postojeći alat za izvještavanje, Data Explorer
- Iskustvo uvida osmišljeno je za pojednostavljeno istraživanje i analizu podataka, a netehnološkim korisnicima jednostavno je samostalno izraditi izvješća i nadzornu ploču
- Umjetna inteligencija napajana je i vrlo prilagodljiva kako bi se ubrzalo donošenje odluka
- Nudi širok raspon vizualizacija, uključujući toplinske karte, karte stabala, trake podataka i još mnogo toga
- Pogodno i za jedno, učinkovitu ad-hoc analizu i bogati ukrcaj na crticu

Pripremili [smo kratki video](#) kako bismo pružili sjajan pregled svih novih mogućnosti koje Insights donosi na stol.

Q2 - Kako će postojeći Webex korisnici WFO-a dobiti pristup Insightsu?

Uvidi će biti uvedeni svim Webex WFO kupcima do kraja godine. Uvođenje je raspoređeno prema podatkovnom centru. Korisnici mogu pronaći svoj WFO podatkovni centar tako da odu do Data Explorera i provjere URL-a: podatkovni centar je akronim odmah nakon https://, npr. "https://us3.calabriocloud.com/...". Sljedeća tablica prikazuje približni ETA uvida za svaki podatkovni centar:

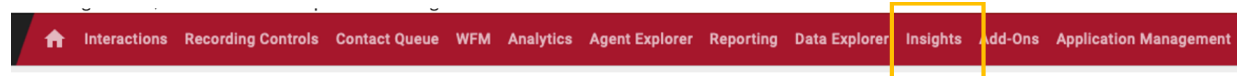
Podatkovni centar	Procijenjeno vrijeme dolaska	Podatkovni centar	Procijenjeno vrijeme dolaska
US1	11/27	au1	11/12
US2	10/28	Ca1	11/04
us3	11/12	GB1	11/04
US4	12/23	IE1	11/04
us5	živjeti	SG1	11/12

Napomena: Da bi zadržali pristup modulu Insights, postojeći Webex korisnici WFO-a morat će kontaktirati svoje partnere radi besplatne promjene Webex WFO pretplate kako bi dobili pravo na Uvide do 31. siječnja 2025.

Nakon što uvidi postanu dostupni u njihovom podatkovnom centru, Webex WFO administrator

morat će postaviti uloge i dozvole za Uvide i dodijeliti ih korisnicima (detaljne informacije potražite u ovoj [pomoći](#))

[članak](#)). Za te će se korisnike na navigacijskoj traci pokraj kartice Eksplorer za podatke pojaviti nova kartica i korisnici mogu početi koristiti Uvide umjesto eksplorera za podatke.



Q3 - Kao partner, koju promjenu moram izvršiti u pretplati svog kupca?

Ako je vaš kupac naručio Webex WFO 1. studenog 2024. ili nakon toga, tada ne morate učiniti ništa posebno - Insights će automatski biti dio narudžbe za WFO Webex.

U suprotnom, u pretplati je potrebna minimalna promjena. Partneri moraju odabrati opciju "Izmijeni" u CCW-u za pretplatu na WFO; u prikazu sažetka tada mogu provjeriti jesu li potrebni SKU-ovi ("Uključeni PID-ovi": A-FLEX-WFO-IAUTH, A-FLEX-WFO-IRDR; Dodani su "Addons": A-FLEX- WFO-AUTH-O, A-FLEX-WFO-RDR-O). Nakon što kliknete "Provjeri i spremi", morat će podnijeti ovu narudžbu od nula dolara.

U oba slučaja korisnici će dobiti pristup Insightsu bez dodatnih troškova za uključeni broj licenci; U nastavku pogledajte više o uključenim i plaćenim licencama.

Q4 – Što će se dogoditi s eksplorerom podataka?

Svi korisnici koji se ukrcaju na Webex WFO nakon sredine listopada neće imati dostupan Data Explorer; umjesto toga, Insights je jedini BI alat za njih unutar WFO-Webex.

Postojeći Webex korisnici WFO-a imat će priliku paralelno koristiti Preglednik podataka i Uvide sve dok se Data Explorer postupno ne ukine u veljači 2025. (točan datum koji treba objaviti). Tijekom tog razdoblja korisnici će morati ponovno stvoriti postojeća prilagođena izvješća i nadzorne ploče eksplorera za podatke u aplikaciji Insights.

Q5 – Što će se dogoditi s postojećim prilagođenim izvješćima eksplorera za podatke?

Općenito, prilagođena izvješća morat će se ponovno stvoriti pomoću alata Insights Author. Međutim, u sklopu Insightsa postoji katalog s više od 65 stranica nadzorne ploče dizajniranih za rješavanje stvarnih izazova kontaktnog centra. Rani korisnici usvojitelji kažu nam da mnogi od njih eliminiraju potrebu da ponovno stvore neke od svojih prilagođenih nadzornih ploča Data Explorera. Potičemo sve da ih detaljno pregledaju dok planiraju svoje tranzicijsko putovanje.

Q6 – Postoji li razlika u podacima dostupnim za Data Explorer i Insights?

Ne, Insights se temelji na istim podacima kao i Data Explorer i pridržava se istog razdoblja zadržavanja od dvije godine. Međutim, podaci su jednostavniji za upotrebu u Insightsu jer se prikazuju izvještavanju Autori u obliku uređenih i user-friendly skupova podataka.

Q6 – Što će se dogoditi sa standardnim izvješćima?

Ova promjena neće utjecati na skup standardnih izvješća dostupnih u modulu "Izveščivanje".

Q7 - Hoće li biti promjena u licenciranju zbog Insightsa?

Da – korisnicima će biti potrebne licence za korištenje uvida. Postoje dvije vrste licenci: Licenca **za Reader** potrebna je svima koji žele konzumirati izvješće/nadzornu ploču uvida; korisnici koji sastavljaju izvješća trebati će licencu autora .

Uključene licence

Mogućnosti uvida uključuju se kao dio svake Webex WFO pretplate. Svaki Webex korisnik WFO-a imat će pristup Readeru izvještajima i nadzornim pločama. Uz to, na svakih 300 Webex WFO

Licence (ili njihov dio) jedna licenca autora je u paketu; na primjer, ako je korisnik kupio 200 Webex WFO Bundle licenci, tada 200 korisnika može pristupiti izvješćima i nadzornim pločama, a jedan korisnik može biti autor izvješća Insights; ako kupac ima 320 Bundle licenci, postoje dva Autora

Uključene su licence.

Dodatne licence

Korisnici koji žele upotrebljavati Insights izvan razine obuhvaćene skupom uključenih licenci moći će kupiti dodatne licence za Reader i Author. Cijene popisa za ove dvije vrste licenci bit će \$6 odnosno \$50. Korisnici bi se trebali obratiti svojim partnerima za dodavanje ovih novih SKU-ova u svoje Webex WFO pretplate.

Korištenje licence na temelju dodjele

Korištenje licenci za Insights temelji se na broju osoba kojima je dodijeljena licenca za Insights. Mehanizam dodjele licence za Insights dio je postojećih mogućnosti upravljanja korisnicima/ulogama unutar WFO-Webex. Snimka zaslona prikazuje dvije vrste licenci za Insights u licenci

Korisničko sučelje za dodjelu.

Također ilustrira kako stvaranje određene uloge za autore Insightsa osigurava strogu kontrolu dodijeljenih licenci, što sprječava slučajno prekoračenje licence

Korištenje prekoračenja

Svaka upotreba licence iznad razine obuhvaćene kombinacijom uključenih i plaćenih licenci naplaćivat će se mjesečno u zaostatku.

	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 – Gdje korisnici i partneri mogu pronaći dokumentaciju uvida?

Da biste saznali više o uvidima, dostupni su sljedeći resursi:

- 10-minutni [demo videozapis](#) platforme za razumijevanje općih mogućnosti
- Odjeljak Uvidi na portalu za pomoć.

- Nekoliko tečajeva studija za učenje i vodič za značajke na [stranici Uvidi u Centru za uspjeh Calabrio](#) (svaki Webex korisnik WFO-a ima pristup ovoj web stranici)
- Radno vrijeme našeg partnera Calabrio kako je navedeno na gore navedenoj stranici u Centru za uspjeh