

GYIK: Betekintés a Webex WFO-ba

3.0 verzió, 2025. január 15. ,

2.0 verzió, 2025. január 7. ,

1.0 verzió, 2024. október 24. .

Q1 – Mi az elemzés?

Az Insights egy modern, teljes funkcionalitású BI-megoldás, amely számos funkcióval és fejlesztéssel rendelkezik, amelyek jelentősen javítják az adatokhoz való hozzáférést és a láthatóságot Webex WFO-n belül. Célja a felhasználói élmény javítása és az Adatkezelőben jelenleg elérhető jelentéskészítési funkciók javítása.

Okok, amiért érdemes izgulni az elemzési adatok iránt:

- Az Elemzések egy új jelentéskészítő eszköz, amely felváltja a meglévő jelentéskészítő eszközt, az Adatkezelőt
- Az Insights-élményt úgy terveztük, hogy egyszerűsített adatfeltárást és -elemzést biztosítson, miközben a nem technológiai felhasználók számára is könnyen létrehozhat jelentéseket és irányítópultokat egymástól függetlenül
- AI-alapú és nagymértékben testreszabható a döntéshozatal felgyorsítása érdekében
- Vizualizációk széles skáláját kínálja, beleértve a hőtérképeket, fatérképeket, adatsávokat és egyebeket
- Alkalmas mind a hatékony ad-hoc elemzéshez, mind a gazdag dash-boardozáshoz

Készítettünk egy [rövid videót](#) , amely nagyszerű áttekintést nyújt az Elemzések által kínált összes új képességről.

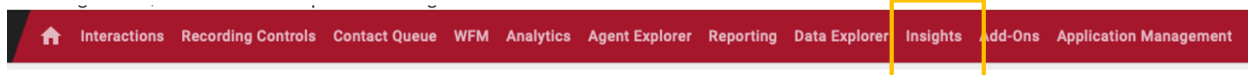
Q2 – Hogyan férhetnek hozzá a meglévő Webex WFO ügyfelek az Insightshoz?

Az elemzéseket 2024 végéig vezetjük be Webex WFO összes ügyfele számára. A bevezetést az adatközpontok lépcsőzetesen hajtják végre. Az ügyfelek megtalálhatják WFO adatközpontjukat, ha az Adatkezelőbe navigálnak, és ellenőrzik az URL-t: az adatközpont közvetlenül a https:// utáni mozaikszó, pl. "https:// **us3**.calabriocloud.com/...". Az alábbi táblázat az egyes adatközpontok elemzéseinek hozzávetőleges ETA-ját mutatja be:

Adatközpont	ÉTA	Adatközpont	ÉTA
US1	11/27	AU1	11/12
US2	10/28	Ca1	11/04
us3	11/12	HU1	11/04
US4	12/23	IE1	11/04
us5	él	SG1	11/12

Megjegyzés: Ahhoz, hogy továbbra is hozzáférjenek az Elemzések modulhoz, a meglévő Webex WFO-ügyfeleknek 2025. február 28-ig fel kell venniük a kapcsolatot partnereikkel az Webex WFO-előfizetésük ingyenes módosítása érdekében.

Amint az Elemzések elérhetővé válik az adatközpontban, egy Webex WFO-rendszergazdának szerepköröket és engedélyeket kell beállítania az Insightshoz, és hozzá kell rendelnie azokat a felhasználókhöz (részletes információkért tekintse meg ezt a [súgó cikket](#)). Ezeknél a felhasználóknál egy új lap jelenik meg az Adatkezelő lap melletti navigációs sávon, és az ügyfelek elkezdhetik használni az Insightsot a Adatkezelő helyett.



3. kérdés – Partnerként milyen módosítást kell végrehajtanom az ügyfelem előfizetésében?

Ha ügyfele 2024. november 1-jén vagy azt követően rendelte meg Webex WFO-t, akkor nem kell semmi különöset tennie – az Insights automatikusan része lesz Webex WFO megrendelésének.

Ellenkező esetben minimális módosításra van szükség az előfizetésben. A partnereknek a "Módosítás" opciót kell választaniuk a CCW-ben a WFO-előfizetéshez; az Összegzés nézetben ellenőrizhetik, hogy a szükséges termékváltozatok ("Mellékelt PID-ek") A-FLEX-WFO-IAUTH, A-FLEX-WFO-IRDR; "Kiegészítők": A-FLEX-WFO-AUTH-O, A-FLEX-WFO-RDR-O) kerültek hozzáadásra. Az "Ellenőrzés és mentés" gombra kattintás után be kell nyújtaniuk ezt a nulla dolláros megrendelést.

Az ügyfelek mindkét esetben további díjak nélkül férhetnek hozzá az Insightshoz a benne foglalt számú licencért; Az alábbiakban további információt talál a mellékelt és fizetős licencekről.

4. kérdés – Mi történik az Adatkezelővel?

Azok az ügyfelek, akik október közepe után csatlakoznak Webex WFO-hoz, nem lesznek elérhetők az Adatkezelő számára; ehelyett az Elemzések az egyetlen BI-eszköz számukra Webex WFO-n belül.

A meglévő Webex WFO-ügyfeleknek lehetőségük lesz párhuzamosan használni az Adatkezelőt és az Insights-ot, amíg az Adatkezelő 2025. február 14-én ki nem vezet. Ebben az időszakban az ügyfeleknek újra létre kell hozniuk meglévő Adatkezelő egyéni jelentéseiket és irányítópultjaikat az Elemzésekben.

K5 – Mi történik a meglévő egyéni Adatkezelő jelentésekkel?

Az egyéni jelentéseket általában újra létre kell hozni az Elemzések szerzője eszközzel. Az Insights részeként azonban több mint 65 irányítópult-oldal katalógusa található, amelyek célja a valódi Contact Center kihívások megoldása. A korai alkalmazók azt mondták nekünk, hogy ezek közül sokan szükségtelenné teszik számukra, hogy újra létre kell hozniuk néhány egyedi Adatkezelő irányítópultot. Mindenkit arra biztatunk, hogy tekintse át ezeket részletesen, amikor megtervezi az átmenet útját.

6. kérdés – Van különbség a Data Explorer és az Elemzések számára elérhető adatok között?

Nem, az Elemzések ugyanazokon az adatokon alapul, mint az Adatkezelő, és ugyanazt a kétéves megőrzési időszakot követi. Az adatok azonban könnyebben használhatók az Insightsban, mivel a jelentéskészítők számára válogatott és felhasználóbarát adatkészletek formájában jelennek meg.

Q6 – Mi történik a standard jelentésekkel?

A "Jelentés" modulban elérhető szabványos jelentések készletét ez a változás nem érinti.

Q7 – Lesznek licencváltozások az Insights miatt?

Igen – az ügyfeleknek licencekre lesz szükségük az Elemzések használatához. Két licentípus létezik : **az Olvasó**licenc mindenkinek szükséges, aki Insights-jelentést/irányítópultot szeretne használni; a **jelentéseket készítő felhasználóknak szerzői** licencre lesz szükségük .

Mellékelt licencek

Az elemzési képességek minden Webex WFO-előfizetés részét képezik. Minden Webex WFO felhasználó olvasói hozzáféréssel rendelkezik a jelentésekhez és irányítópultokhoz. Ezenkívül minden 300 Webex WFO-licenchez (vagy annak egy részéhez) egy szerzői licenc van csomagolva; ha például egy ügyfél 200 Webex WFO Bundle licencet vásárolt, akkor 200 felhasználó férhet hozzá jelentésekhez és irányítópultokhoz, és egy felhasználó készíthet Insights-jelentéseket; ha az ügyfél 320 csomaglicenccel rendelkezik, akkor két szerzői licenc van.

További licencek

Azok az ügyfelek, akik a mellékelt licencek által lefedett szinten túl szeretnék használni az Elemzések szolgáltatást, további olvasói és szerzői licenceket vásárolhatnak. A két licentípus listaára \$6 és \$50 lesz. Az ügyfeleknek kapcsolatba kell lépniük a partnereikkel, hogy hozzáadják ezeket az új termékváltozatokat a Webex WFO-előfizetéseikhez.

Licenchasználat hozzárendelés alapján

Az Insights-licenck használat attól függ, hogy hány személyhez rendeltek Insights-licencet. Az Elemzések licenc-hozzárendelési mechanizmusa része a meglévő felhasználói/szerepkör-kezelési

képességeknek Webex WFO-n belül. A képernyőképen az Insights-licenck két típusa látható a licenc-hozzárendelési felhasználói felületen.

Azt is bemutatja, hogy egy adott szerepkör létrehozása az Insights-szerzők számára hogyan biztosítja a hozzárendelt licenck szigorú ellenőrzését, például a licenck véletlen túllépésének megelőzését

Kerettúllépés használata

A benne foglalt és a fizetős licenck kombinációja által lefedett szint feletti licenckhasználatot havonta, utólag számlázzuk.

8. kérdés – Hol találják meg az ügyfelek és a partnerek az Insights-dokumentációt?

A következő források állnak rendelkezésre, ha többet szeretne megtudni az elemzésekről:

- 10 perces [bemutató videó](#) a platformról az általános képességek megértéséhez
- A [Súgó portál Elemzések szakasza](#) .
- Számos Learning Studio-tanfolyam és egy funkcióbemutató a Calabrio Success Center [Insights oldalán](#) (bármely Webex WFO-ügyfél hozzáférhet ehhez a webhelyhez)
- Calabrio partnerünk nyitvatartási ideje a Sikerközpont fent említett oldalán felsoroltak szerint

	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