

FAQ: Approfondimenti in Webex WFO

Versione 1.0, 24/10/2024

Q1 – Che cos'è Insights?

Insights è una soluzione di BI moderna e completa con una serie di funzionalità e miglioramenti progettati per migliorare significativamente l'accesso ai dati e la visibilità all'interno Webex WFO. Ha lo scopo di migliorare l'esperienza utente e migliorare l'attuale funzionalità di reporting disponibile in Data Explorer oggi.

Motivi per essere entusiasti di Insights:

- Insights è un nuovo strumento di reporting che sostituisce lo strumento di reporting esistente, Data Explorer
- L'esperienza Insights è progettata per semplificare l'esplorazione e l'analisi dei dati, pur essendo facile per gli utenti non tecnologici creare report e dashboard in modo indipendente
- Basato sull'intelligenza artificiale e altamente personalizzabile per accelerare il processo decisionale
- Offre una vasta gamma di visualizzazioni, tra cui mappe di calore, mappe ad albero, barre di dati e altro ancora
- Adatto sia per un'efficiente analisi ad-hoc che per un ricco dash-boarding

Abbiamo preparato un [breve video](#) per fornire un'ottima panoramica di tutte le nuove funzionalità che Insights porta sul tavolo.

Q2 – In che modo i clienti Webex WFO esistenti avranno accesso a Insights?

Gli approfondimenti saranno distribuiti a tutti Webex clienti WFO entro la fine dell'anno. L'implementazione è scaglionata per data center. I clienti possono trovare il proprio data center WFO accedendo a Data Explorer e controllando l'URL: il data center è l'acronimo immediatamente dopo https://, ad esempio "https:// **us3**.calabriocloud.com/...". La tabella seguente mostra l'ETA approssimativo di Insights per ogni data center:

Centro dati	ETA	Centro dati	ETA
us1	11/27	au1	11/12
us2	10/28	ca1	11/04
US3	11/12	it1	11/04
us4	12/23	IE1	11/04
us5	<i>vivere</i>	SG1	11/12

Nota: per mantenere l'accesso al modulo Insights, i clienti Webex WFO esistenti dovranno contattare i loro partner per una modifica gratuita del loro abbonamento Webex WFO per ottenere il diritto per Insights fino al 31 gennaio 2025.

Una volta che Insights sarà disponibile nel proprio centro dati, un amministratore WFO Webex

dovrà impostare ruoli e autorizzazioni per Insights e assegnarli agli utenti (per informazioni dettagliate, vedere questa [Guida](#))

[articolo](#)). Per questi utenti, verrà visualizzata una nuova scheda nella barra di navigazione accanto alla scheda Esplora dati e i clienti potranno iniziare a utilizzare Insights al posto di Esplora dati.



Q3 – In qualità di partner, quale modifica devo apportare all'abbonamento del mio cliente?

Se il tuo cliente ha ordinato Webex WFO a partire dal 1° novembre 2024, non devi fare nulla di speciale: Insights farà automaticamente parte dell'ordine per Webex WFO.

In caso contrario, è necessaria una modifica minima nell'abbonamento. I partner devono scegliere l'opzione "Modifica" in CCW per l'abbonamento WFO; nella vista Riepilogo possono quindi verificare che gli SKU richiesti ("PID inclusi": A-FLEX-WFO-IAUTH, A-FLEX-WFO-IRDR; Sono stati aggiunti "Addons": A-FLEX- WFO-AUTH-O, A-FLEX-WFO-RDR-O). Dopo aver fatto clic su "Verifica e salva" dovranno quindi inviare questo ordine a zero dollari.

In entrambi i casi i clienti avranno accesso a Insights senza costi aggiuntivi per il numero di licenze incluso; Vedere di seguito per ulteriori informazioni sulle licenze incluse e a pagamento.

Q4 – Cosa accadrà con Data Explorer?

Tutti i clienti che vengono inseriti in WFO dopo Webex metà ottobre non avranno Data Explorer a loro disposizione; invece, Insights è l'unico strumento di BI per loro all'interno Webex WFO.

I clienti esistenti Webex WFO avranno l'opportunità di utilizzare Data Explorer e Insights in parallelo fino a quando Data Explorer non sarà gradualmente eliminato nel febbraio 2025 (data precisa da annunciare).

Durante tale periodo, i clienti dovranno ricreare i report e i dashboard personalizzati di Data Explorer esistenti in Insights.

D5 – Cosa accadrà ai report personalizzati di Data Explorer esistenti?

In generale, i report personalizzati dovranno essere ricreati utilizzando lo strumento Insights Author. Tuttavia, come parte di Insights c'è un catalogo di oltre 65 pagine di dashboard progettate per risolvere le sfide reali del Contact Center. I clienti early adopter ci hanno detto che molti di questi stanno eliminando la necessità di ricreare alcuni dei loro dashboard Data Explorer su misura. Incoraggiamo tutti a rivederli in dettaglio mentre pianificano il loro percorso di transizione.

D6 – C'è una differenza nei dati disponibili per Data Explorer e Insights?

No, Insights si basa sugli stessi dati di Data Explorer e rispetta lo stesso periodo di conservazione di due anni. Tuttavia, i dati sono più facili da usare in Insights perché vengono presentati ai report

Autori sotto forma di set di dati curati e di facile utilizzo.

Q6 – Cosa accadrà ai report standard?

L'insieme di report standard disponibili nel modulo "Reporting" non sarà interessato da questa modifica.

Q7 – Ci saranno modifiche alle licenze a causa di Insights?

Sì, i clienti avranno bisogno di licenze per utilizzare Insights. Esistono due tipi di **licenza**: la licenza Reader è **necessaria per chiunque desideri utilizzare un report/dashboard di Insights; gli utenti che creano report avranno bisogno di una licenza Author**.

Licenze incluse

Le funzionalità di Insights sono incluse come parte di ogni sottoscrizione WFO Webex. Ogni Webex utente WFO avrà accesso Reader a report e dashboard. Inoltre, per ogni 300 Webex WFO

Licenze (o parte di esse) una licenza d'autore è in bundle; ad esempio, se un cliente ha acquistato 200 licenze WFO Bundle Webex, 200 utenti possono accedere a report e dashboard e un utente può creare report Insights; se il cliente dispone di 320 licenze Bundle, esistono due Author

Licenze incluse.

Licenze aggiuntive

I clienti che desiderano utilizzare Insights oltre il livello coperto dal set di licenze incluse potranno acquistare ulteriori licenze Reader e Author. I prezzi di listino per questi due tipi di licenza saranno rispettivamente \$6 e \$50. I clienti devono contattare i propri partner per aggiungere questi nuovi SKU ai loro abbonamenti WFO Webex.

Utilizzo della licenza in base all'assegnazione

L'utilizzo delle licenze Insights si basa sul numero di persone a cui è stata assegnata una licenza Insights. Il meccanismo di assegnazione delle licenze per Insights fa parte delle funzionalità di gestione utenti/ruoli esistenti all'interno Webex WFO. Lo screenshot mostra i due tipi di licenze Insights nella licenza Interfaccia utente di assegnazione.

Illustra inoltre come la creazione di un ruolo specifico per gli autori di Insights garantisca uno stretto controllo delle licenze assegnate, ad esempio prevenendo l'eccedenza accidentale delle licenze

Utilizzo eccessivo

Qualsiasi utilizzo della licenza superiore al livello coperto dalla combinazione di licenze incluse e a pagamento verrà fatturato mensilmente in via posticipata.

	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

D8 – Dove possono trovare la documentazione di Insights clienti e partner?

Per ulteriori informazioni su Insights, sono disponibili le seguenti risorse:

- Video [dimostrativo di 10 minuti](#) della piattaforma per comprendere le funzionalità generali

- La [sezione](#) Informazioni dettagliate nel portale della Guida.

- Diversi corsi di Learning Studio e una procedura dettagliata nella [pagina](#) [Approfondimenti nel Calabrio Success Center](#) (qualsiasi cliente WFO Webex ha accesso a questo sito)
- Orario d'ufficio del nostro partner Calabrio come elencato nella pagina sopra menzionata nel Success Center