

FAQ: Webex WFO のインサイト

バージョン 1.0、2024/10/24

Q1 - Insights とは何ですか?

Insights は、Webex WFO 内のデータ アクセスと可視性を大幅に強化するためにさまざまな機能と改善が加えられた、フル機能の最新の BI ソリューションです。ユーザエクスペリエンスを向上させ、現在のデータ エクスプローラーで利用できるレポート機能を改善することを目的としています。

Insights のメリット:

- Insights は、既存のレポート ツールであるデータ エクスプローラーに代わる新しいレポート ツールです。
- Insights エクスペリエンスは、データの探索と分析を合理化するように設計されていますが、技術者以外のユーザでも簡単にレポートやダッシュボードを個別に作成できます。
- AI を活用し、高度にカスタマイズ可能で意思決定を加速化
- ヒート マップ、ツリー マップ、データ バーなど、幅広いビジュアライゼーションを提供
- 効率的なアドホック分析とリッチ ダッシュボードの両方に適しています

次のリストをご用意しました: [ショートビデオ](#) Insights が提供するすべての新機能の優れた概要を提供します。

Q2 – 既存の Webex WFO 顧客はどのようにして Insights にアクセスできるのですか?

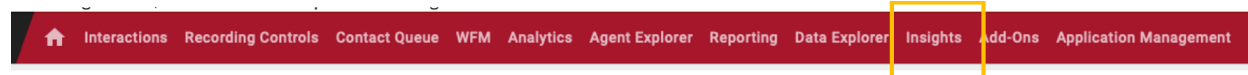
Insights は、年末までにすべての Webex WFO の顧客に展開されます。ロールアウトは、データセンターごとに段階的に行われます。顧客は、データエクスプローラーに移動して次の URL を確認することで、WFO データセンターを見つけることができます。データセンターは、<https://> の直後の頭字語です。例: "<https://>米国 3 .calabriocloud.com/...". 以下の表は、各データセンターにおける Insights のおおよその ETA を示しています。

データセンター	到着	データセンター	到着
1 日	11/27	au1	11/12
米国 2	10/28	ca1	11/04
米国 3	11/12	GB1	11/04
米国 4	12/23	IE1	11/04
5 米ドル	ライブ	sg1	11/12

メモ注意: インサイト モジュールへのアクセスを維持するには、既存の Webex WFO の顧客は、パートナーに連絡して、2025 年 1 月 31 日までにインサイトのエンタイトルメントを取得するために、Webex WFO サブスクリプションの費用無料の変更を行う必要があります。

データセンターでインサイトが利用できるようになったら、**Webex WFO** 管理者はインサイトのルールと権限をセットアップし、ユーザに割り当てる必要があります (詳細については、[ヘルプ](#))

[記事](#))を参照してください。これらのユーザの場合、ナビゲーションバーの[データ エクスプローラー]タブの隣に新しいタブが表示され、顧客はデータ エクスプローラーの代わりに Insights を使用できるようになります。



Q3 – パートナーとして、顧客のサブスクリプションで実行する必要がある変更は？

顧客が 11 月 1 日またはそれ以降に Webex WFO を注文した場合st、2024 年以降は、特別なことを行う必要はありません。Webex WFO の注文には Insights が自動的に含まれます。

それ以外の場合は、サブスクリプションに最小限の変更が必要です。パートナーは、WFO サブスクリプションの CCW で [変更] オプションを選択する必要があります。[概要] ビューで、必要な SKU (「含まれる PID」: A-FLEX-WFO-IAUTH、A-FLEX-WFO-IRDR、「アドオン」: A-FLEX-WFO-AUTH-O、A-FLEX-WFO-RDR-O) が追加されました。[確認して保存] をクリックした後、この 0 ドル注文を送信する必要があります。

いずれの場合も、顧客は追加料金なしで Insights にアクセスできます。含まれているライセンスと有料ライセンスの詳細については、以下を参照してください。

Q4 – Data Explorer はどうなりますか？

10 月中旬以降に Webex WFO にオンボードされる顧客は、データ エクスプローラーを利用できなくなります。代わりに、Insights は、Webex WFO 内の唯一の BI ツールです。

既存の Webex WFO の顧客は、Data Explorer と Insights を並行して使用する機会があり、Data Explorer が 2025 年 2 月に段階的に廃止されます正確な日付は発表されません。その期間中、顧客はインサイトの既存のデータ エクスプローラーのカスタム レポートとダッシュボードを再作成する必要があります。

Q5 – 既存の Data Explorer カスタムレポートはどうなりますか？

通常、カスタム レポートは Insights Author ツールを使用して作成し直す必要があります。ただし、Insights の一部として、コンタクトセンターの実際の課題を解決するために設計された 65 を超えるダッシュボード ページのカタログがあります。早期採用の顧客の多くは、これらの多くが、別注の Data Explorer ダッシュボードの一部を再作成する必要性を排除していると私たちに話しています。移行を計画する際には、これらの詳細を確認することをお勧めします。

Q6 – Data Explorer と Insights で利用できるデータに違いはありますか？

いいえ、Insights はデータ エクスプローラーと同じデータに基づいており、同じ 2 年間の保持期間に従います。しかし、データは Insights でより簡単に使用できるようになりました。編集されたユーザ フレンドリーなデータ セットの形式で、

Q6 - 標準レポートはどうなりますか？

「レポート」モジュールで利用できる一連の標準レポートは、この変更による影響を受けません。

Q7 – Insights によりライセンスに変更はありますか？

はい - 顧客が Insights を使用するにはライセンスが必要です。 2 つあります。 **ライセンスの種類:** **リーダー** ライセンスは Insights レポート/ダッシュボードを使用するユーザに必要です。 レポートを作成するユーザは、 **作成者** ライセンスを取得します。

含まれるライセンス

Insights 機能は、すべての Webex WFO サブスクリプションの一部として含まれています。 すべての Webex WFO ユーザには、レポートとダッシュボードへの **[閲覧者]** アクセス権が付与されます。 さらに、**300 Webex WFO** ごとに

ライセンス (またはその一部) に 1 つの **Author** ライセンスがバンドルされています。たとえば、顧客が **200 Webex WFO** バンドル ライセンスを購入した場合、**200** 人のユーザがレポートとダッシュボードにアクセスし、**1** 人のユーザがインサイト レポートを作成できます。顧客が **320** のバンドルライセンスを持っている場合、**2** つの作成者があります。ライセンスを含みます。

追加ライセンス

含まれているライセンスのセットでカバーされるレベルを超えて **Insights** を使用する顧客は、追加の **[読者]** および **[作成者]** ライセンスを購入することができます。 これら 2 つのライセンスタイプの定価は、それぞれ **\$6** と **\$50** です。 **Webex WFO** サブスクリプションにこれらの新しい **SKU** を追加するには、顧客はパートナーに連絡する必要があります。

割り当てに基づくライセンス使用数

Insights ライセンスの使用量は、Insights ライセンスが割り当てられているユーザの数に基づいています。 Insights のライセンス割り当てメカニズムは、Webex WFO 内の既存のユーザ/ロール管理機能の一部です。スクリーンショットは、ライセンスの 2 つのタイプの Insights ライセンスを示しています。

割り当ての UI。

また、Insights の作成者に特定のロールを作成することで、偶発的なライセンスの超過を防ぐなど、割り当てられたライセンスをどのように厳密にコントロールできるかについても説明します。

使用量超過

組み込みライセンスと有料ライセンスの組み合わせでカバーされるレベルを超えるライセンスの使用は、月単位で後払いで課金されます。

	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 - 顧客とパートナーはどこで Insights ドキュメントを見つけることができますか？

Insights の詳細については、次のリソースを参照できます。

- 一般的な機能を理解するための 10 分間の [プラットフォームのデモビデオ](#)
- ヘルプポータルの [Insights セクション](#)

- いくつかの Learning Studio コースと [機能のウォークスルー Calabio Success Center](#) の機能ウォークスルー (Webex WFO の顧客は誰でもこの機能にアクセスできます)サイト)
- 上記の Success Center のページに記載の、当社パートナーのカラブリオによるオフィスアワー