

# FAQ: Webex WFO での分析情報

バージョン4.0: 2025年27日、バージョン3.0: 15<sup>th</sup> 2025年1月、バージョン2.0: 7<sup>th</sup> 2025年1月、バージョン1.0: 2024年10月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

Insights が提供するすべての新機能の概要を紹介する [短いビデオ](#) をご用意しました。

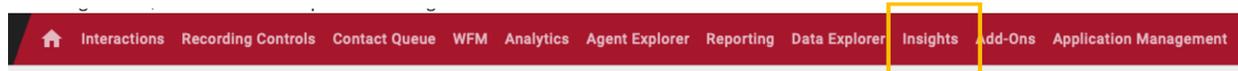
## Q2 – 既存の Webex WFO 顧客はどのようにして Insights にアクセスできるのですか?

Insights は、2024 年末までにすべての Webex WFO の顧客に展開されます。展開は、データセンターごとに異なります。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://us3.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

**注意:** Webex WFO の既存の WFO のお客様が引き続き Insights モジュールにアクセスするには、**3月28日までに**パートナーに連絡する必要があります。、**2025** に対し、Webex WFO サブスクリプションを無料で変更しました。

Insights がデータセンターで利用可能になったら、Webex WFO 管理者が、Insights のロ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、この [ヘルプ記事](#) を参照してください) a36) 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 2024 年 11 月 1 日に Webex WFO を注文した場合、特別なことを行う必要はありません。インサイトは自動的に注文の一部になります。Webex WFO。

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。

Webex WFO の既存の顧客は、Data Explorer と Insights を並行して使用する機会が得られます。これは 3 月、**14** でデータ エクスプローラーが段階的に廃止されます。**2025**。この期間中、顧客は Insights で既存のデータ 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、整理されたユーザフレンドリーなデータセットの形式でレポートの作成者に提示されるため、Insights で使用する方が簡単です。

## 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 ライセンス (またはその一部) ごとに 1 つの Author ライセンスがバンドルされます。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 Author ライセンスが含まれます。

### 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。このスクリーンショットは、ライセンス割り当てUIで2種類の Insights ライセンスを示しています。

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。

## 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](#)
- Calabrio Success Center [の Insights ページにあるいくつかの Learning Studio コースと機能のウォークスルー](#) (このサイトには、Webex WFO 顧客全員がアクセスできます)
- 上記の Success Center のページに記載の、当社パートナーのクラブリオによるオフィスアワー

	Administrator	Supervisor	Agent	Insights Author	Insights Reader	Active Users
<b>Data Licenses</b>						
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
<b>Access License</b>						
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
<b>Administrative License</b>						
System Administrator	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14