

FAQ: Webex WFO의 인사이트

버전 4.0: 2025년 1월 27일, 버전 3.0: 2025년 1월 15일, 버전 2.0: 2025년 1월 7일, 버전 1.0: 2024년 10월 24일

Q1 – Insights란?

Insights는 Webex WFO 내에서 데이터 액세스 및 가시성을 크게 향상시키도록 설계된 다양한 기능과 개선 사항을 갖춘 완전한 기능을 갖춘 최신 BI 솔루션입니다. 사용자 경험을 향상시키고 현재 Data Explorer에서 사용할 수 있는 현재 보고 기능을 개선하는 것을 목표로 합니다.

Insights에 관심을 가져야 하는 이유:

- Insights는 기존 보고 도구인 Data Explorer를 대체하는 새로운 보고 도구입니다
- Insights 환경은 간소화된 데이터 탐색 및 분석을 위해 설계되었으며 기술 사용자가 아닌 사용자가 독립적으로 보고서와 대시보드를 쉽게 만들 수 있습니다
- AI 기반 및 고도로 사용자 정의가 가능하여 의사 결정을 가속화하는 데 도움이 됩니다.
- 히트 맵, 트리 맵, 데이터 막대 등을 포함한 광범위한 시각화를 제공합니다.
- 효율적인 ad-hoc 분석과 풍부한 대시 보딩 모두에 적합

Insights가 제공하는 모든 새로운 기능에 대한 훌륭한 개요를 제공하기 위해 짧은 비디오를 준비했습니다.

Q2 – 기존 Webex WFO 고객은 어떻게 Insights에 액세스할 수 있나요?

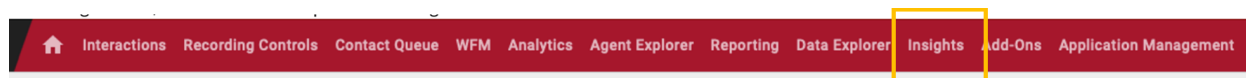
인사이트는 2024년 말까지 Webex 모든 WFO 고객에게 배포될 예정입니다. 롤아웃은 데이터 센터에 의해 시차가 있습니다. 고객은 Data Explorer로 이동하여 URL을 확인하여 WFO 데이터 센터를 찾을 수 있습니다. 데이터 센터는 <https://> 바로 뒤의 약어입니다(예: "https://**us3**.calabriocloud.com/..."). 다음 표에는 각 데이터 센터에 대한 Insights의 대략적인 ETA가 나와 있습니다.

데이터 센터	도착	데이터 센터	도착
미국1	11/27	AU1	11/12
US2	10/28	CA1	11/04
미국3	11/12	GB1	11/04
US4	12/23	IE1	11/04

US5	살다	SG1	11/12
-----	----	-----	-------

참고: Insights 모듈에 계속 액세스하려면 기존 Webex WFO 고객이 2025년 3월 28일까지 파트너에게 연락하여 Webex WFO 구독을 무료로 변경해야 합니다.

데이터 센터에서 Insights를 사용할 수 있게 되면 Webex WFO 관리자가 Insights에 대한 역할 및 권한을 설정하고 사용자에게 할당해야 합니다(자세한 내용은 이 [도움말 문서](#) 참조). 이러한 사용자의 경우 탐색 모음에 데이터 탐색기 탭 옆에 새 탭이 나타나고 고객은 데이터 탐색기 대신 인사이트를 사용할 수 있습니다.



Q3 – 파트너로서 고객의 구독에서 어떤 변경을 수행해야 하나요?

고객이 2024년 11월 1일 또는 그 이후에 Webex WFO를 주문한 경우 Webex 특별한 조치를 취할 필요가 없습니다.

그렇지 않으면 구독에 최소한의 변경이 필요합니다. 파트너는 WFO 구독에 대해 CCW에서 "수정" 옵션을 선택해야 합니다. 그런 다음 요약 보기에서 필요한 SKU("포함된 PID": A-FLEX-WFO-IAUTH, A-FLEX-WFO-IRDR; "애드온": A-FLEX-WFO-AUTH-O, A-FLEX-WFO-RDR-O)가 추가되었습니다. "확인 및 저장"을 클릭한 후 이 0달러 주문을 제출해야 합니다.

두 경우 모두 고객은 포함된 라이선스 수에 대한 추가 비용 없이 Insights에 접근할 수 있습니다. 포함된 라이선스 및 유료 라이선스에 대한 자세한 내용은 아래를 참조하십시오.

Q4 – 데이터 탐색기는 어떻게 되나요?

10월 중순 이후에 Webex WFO에 온보딩하는 고객은 데이터 탐색기를 사용할 수 없습니다. 대신 Insights는 WFO 내에서 유일한 BI 도구입니다 Webex.

기존 Webex WFO 고객은 2025년 3월 14일에 Data Explorer가 단계적으로 중단될 때까지 Data Explorer와 Insights를 병렬로 사용할 수 있습니다. 이 기간 동안 고객은 Insights에서 기존 Data Explorer 사용자 지정 보고서 및 대시보드를 다시 만들어야 합니다.

Q5 – 기존 데이터 탐색기 사용자 지정 보고서는 어떻게 되나요?

일반적으로 커스텀 보고서는 Insights 작성자 도구를 사용하여 다시 생성해야 합니다. 그러나 Insights의 일부로 실제 Contact Center 문제를 해결하도록 설계된 65개 이상의 대시보드 페이지 카탈로그가 있습니다. 멀리 어답터 고객들은 이들 중 상당수가 맞춤형 Data Explorer 대시보드 중 일부를 다시 만들 필요가 없다고 말했습니다. 모든 사람이 전환 여정을 계획할 때 이를 자세히 검토하는 것이 좋습니다.

Q6 – Data Explorer 및 Insights에 사용할 수 있는 데이터에 차이가 있나요?

아니요, Insights는 Data Explorer와 동일한 데이터를 기반으로 하며 2년의 동일한 보존 기간을 준수합니다. 그러나 데이터는 선별된 사용자 친화적인 데이터 세트의 형태로 보고 작성자에게 제공되기 때문에 Insights에서 더 쉽게 사용할 수 있습니다.

Q6 – 표준 보고서는 어떻게 됩니까?

"보고" 모듈에서 사용할 수 있는 표준 보고서 집합은 이 변경의 영향을 받지 않습니다.

Q7 – Insights로 인한 라이선스 변경이 있나요?

예 - 고객이 Insights를 사용하려면 라이선스가 필요합니다. 두 가지 라이선스 유형이 있으며, Insights 보고서/대시보드를 사용하려는 모든 사용자에게 Reader **라이선스가 필요합니다.** **보고서를 작성하는 사용자에게는 작성자** 라이선스가 필요합니다.

포함된 라이선스

Insights 기능은 모든 Webex WFO 구독의 일부로 포함되어 있습니다. 모든 Webex WFO 사용자는 보고서 및 대시보드에 대한 독자 액세스 권한을 가집니다. 또한 300개의 Webex WFO 라이선스(또는 그 일부)마다 하나의 작성자 라이선스가 번들로 제공됩니다. 예를 들어 고객이 200개의 Webex WFO 번들 라이선스를 구매한 경우 200명의 사용자가 보고서 및 대시보드에 액세스할 수 있고 한 명의 사용자가 Insights 보고서를 작성할 수 있습니다. 고객에게 320개의 번들 라이선스가 있는 경우 두 개의 작성자 라이선스가 포함됩니다.

추가 라이선스

포함된 라이선스 세트가 적용되는 수준 이상으로 Insights를 사용하려는 고객은 추가 리더 및 작성자 라이선스를 구매할 수 있습니다. 이 두 라이선스 유형의 정가는 각각 \$6 및 \$50입니다. 고객은 Webex WFO 구독에 이러한 새 SKU를 추가하기 위해 파트너에게 문의해야 합니다.

할당을 기반으로 한 라이선스 사용

Insights 라이선스의 사용량은 Insights 라이선스가 할당된 사용자 수를 기반으로 합니다. Insights의 라이선스 할당 메커니즘은 Webex WFO 내 기존 사용자/역할 관리 기능의 일부입니다. 스크린샷은 라이선스 할당 UI에 있는 두 가지 유형의 Insights 라이선스를 보여줍니다.

또한 Insights 작성자에 대한 특정 역할을 생성하여 할당된 라이선스를 엄격하게 제어하여 우발적인 라이선스 초과를 방지하는 방법도 보여줍니다

	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

초과분 사용

포함된 라이선스와 유료 라이선스의 조합에 포함되는 수준을 초과하는 모든 라이선스 사용량은 매월 후불로 청구됩니다.

Q8 – 고객과 파트너는 어디에서 Insights 설명서를 찾을 수 있나요?

다음 리소스를 통해 Insights에 대해 자세히 알아볼 수 있습니다.

- 일반적인 기능을 이해할 수 있는 플랫폼의 10분 [데모 비디오](#)
- [도움말 포털의 인사이트 섹션](#)입니다.
- Calabrio Success Center [의 인사이트 페이지에 있는](#) 여러 Learning Studio 과정 및 기능 연습(모든 Webex WFO 고객은 이 사이트에 액세스할 수 있음)
- 위에 언급된 성공 센터 페이지에 나와 있는 파트너 Calabrio의 근무 시간