

Faq: Inzichten in Webex WFO

Versie 4.0: 27 januari 2025, versie 3.0: 15 januari 2025, Versie 2.0: 7 januari 2025, Versie 1.0: 24 oktober 2024

Q1 – Wat is Insights?

Insights is een moderne, bi-oplossing met alle voorzieningen en verbeteringen die zijn ontworpen om de toegang tot gegevens en het zicht binnen Webex WFO aanzienlijk te verbeteren. Het heeft tot doel de gebruikerservaring te verhogen en de huidige rapportagefunctionaliteit te verbeteren die vandaag in Gegevensverkenner beschikbaar is.

Redenen om enthousiast te zijn over Insights:

- Insights is een nieuw rapportagehulpprogramma dat het bestaande rapportagehulpprogramma Gegevensverkenner vervangt
- De Insights-ervaring is ontworpen voor stroomlijnen van data de toepassing Op tijd en analyse, en is tegelijkertijd eenvoudig voor niet-technische gebruikers om onafhankelijk rapporten en dashboards te maken
- En zeer aanpasbaar aangestuurd door AI om besluitvorming te versnellen
- Biedt een breed scala aan O.a. hittekaarten, boomstructuurkaarten, databalken en meer
- Geschikt voor zowel efficiënte ad-hoc analyse als uitgebreide dashboards

We hebben een [korte video](#) gemaakt, met een goed overzicht van alle nieuwe capaciteiten die Insights in zicht brengt.

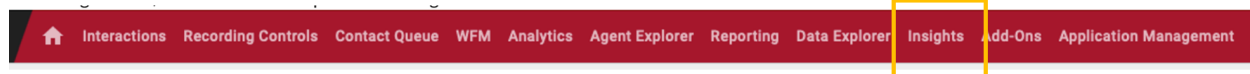
Q2 – Hoe krijgen bestaande Webex WFO-klienten toegang tot Insights?

Insights zal tot het einde van het jaar 2024 worden uitgerold naar alle Webex WFO-klienten. De uitrol is gestuit over het datacenter. Klienten kunnen hun WFO-datacenter vinden door naar Data explorer te gaan en de URL te controleren: het datacenter is de afkorting onmiddellijk na `https://`, bijvoorbeeld "`https:// us3.calabriocloud.com/...`". In de volgende tabel ziet u de geschatte ETA van Insights voor elk datacenter:

Datacenter	ETA	Datacenter	ETA
us1	11/27	au1	11/12
us2	10/28	ca1	11/04
us3	11/12	be1	11/04
us4	12/23	ie1	11/04
us5	wonen	sg1	11/12

Opmerking: Om toegang te blijven houden tot de Insights module moeten bestaande Webex WFO klienten tot 28 ^{maart 2025} **contact opnemen met hun partners** voor een kostenloze wijziging in hun Webex WFO-abonnement.

Zodra Insights beschikbaar is in hun datacenter, moet een Webex WFO-beheerder rollen en machtigingen voor Insights instellen en deze toewijzen aan gebruikers (zie voor meer informatie dit [Help-artikel](#)). Voor deze gebruikers wordt vervolgens een nieuw tabblad weergegeven op de navigatiebalk naast het tabblad Gegevensverkener en kunnen klanten Insights gaan gebruiken in plaats van Data Explorer.



Q3 – Welke wijziging moet ik als partner uitvoeren in het abonnement van mijn klant?

Als uw klant Webex WFO heeft besteld op of na 1 november 2024, dan hoeft u niets speciaals te doen – Insights wordt automatisch onderdeel van de order voor Webex WFO.

Anders is er een minimale wijziging nodig in het abonnement. Partners moeten in CCW de optie "Wijzigen" kiezen voor het WFO-abonnement; in de overzichtswaargave kunnen ze vervolgens controleren of de vereiste SKU's ("Opgenomen PID's": A-FLEX-WFO-IAUTH, A-FLEX-WFO-IRDR; "Addons": A-FLEX-WFO-AUTH-O, A-FLEX-WFO-RDR-O) zijn toegevoegd. Na het klikken op "Verifiëren en opslaan" moeten ze deze order van nul dollar indienen.

In beide gevallen krijgen klanten toegang tot Insights zonder extra kosten voor het opgenomen aantal licenties; Zie hieronder voor meer informatie over de meegeleverde en betaalde licenties.

V4 – Wat gebeurt er met Gegevensverkener?

Voor klanten die na half oktober aan boord gaan bij Webex WFO, heeft geen Data Explorer beschikbaar voor hen. In plaats daarvan is Insights de enige BI-tool voor hen binnen Webex WFO.

Bestaande Webex WFO-klanten krijgen de mogelijkheid om Data Explorer en Insights parallel te gebruiken totdat Data Explorer op 14 maart 2025 **wordt beëindigd**. Gedurende deze periode moeten klanten hun bestaande aangepaste rapporten en dashboards in Data Explorer opnieuw maken in Insights.

V5 – Wat gebeurt er met bestaande aangepaste rapporten van Gegevensverkener?

Over het algemeen moeten aangepaste rapporten opnieuw worden gemaakt met het hulpprogramma Insights Auteur. Maar als onderdeel van Insights is er een catalogus van meer dan 65 dashboardpagina's ontworpen om echte uitdagingen op het gebied van Contact Center op te lossen. Vroege klanten van gebruikers hebben ons verteld dat veel van deze ervoor zorgen dat ze niet meer enkele van hun Data Explorer-dashboards op maat moeten maken. We raden iedereen aan deze in detail te bekijken bij de planning van hun overgang.

Q6 – Zijn er een verschil in gegevens beschikbaar voor Gegevensverkenner en Insights?

Nee, Insights is gebaseerd op dezelfde gegevens als Gegevensverkenner en hanteert dezelfde bewaarperiode van twee jaar. De data is echter wel gebruiksvriendelijker in Insights omdat ze gepresenteerd worden aan rapportageauteurs in de vorm van een gebruiksvriendelijke en gebruiksvriendelijke dataset.

V6 – Wat gebeurt er met de standaardrapporten?

Deze wijziging heeft geen invloed op de verzameling standaardrapporten die beschikbaar is in de module "Rapportage".

Q7 – Zijn er licentiewijzigingen als gevolg van Insights?

Ja, klanten hebben licenties nodig om Insights te kunnen gebruiken. Er zijn twee **licentietypen**: iedereen **heeft een Reader-licentie** nodig voor iedereen die een Rapport/dashboard wil gebruiken. Gebruikers die rapporten bouwen hebben een **Auteur-licentie** nodig.

Inbegrepen licenties

Insights-functionaliteiten maken deel uit van elke Webex WFO-abonnement. Elke Webex WFO-gebruiker heeft Reader-toegang tot rapporten en dashboards. Bovendien wordt voor elke 300 Webex WFO-licenties (of een gedeelte daarvan) één Auteur-licentie gebundeld. Als een klant bijvoorbeeld 200 Webex WFO-bundelllicenties heeft aangeschaft, hebben 200 gebruikers toegang tot rapporten en dashboards en één gebruiker kan Insights-rapporten maken. Als de klant 320 bundelllicenties heeft, zijn er twee Author-licenties opgenomen.

Extra licenties

Klanten die Insights willen gebruiken boven het niveau dat wordt gedekt door de set opgenomen licenties, kunnen extra Reader- en Author-licenties aanschaffen. De lijstprijzen voor deze twee licentietypen zijn respectievelijk \$6 en \$50. Klanten moeten contact opnemen met hun partners voor het toevoegen van deze nieuwe SKU's aan hun Webex WFO-abonnementen.

Licentiegebruik op basis van toewijzing

Het gebruik van Insights-licenties is gebaseerd op hoeveel personen een Insights-licentie hebben toegewezen. Het mechanisme voor het toewijzen van licenties voor Insights maakt deel uit van de

bestaande gebruikers-/rolbeheermogelijkheden binnen Webex WFO. De schermafbeelding geeft de twee typen Insights-licenties in de gebruikersinterface voor licentietoewijzing weer.

Het illustreert ook hoe het maken van een specifieke rol voor Insights-auteurs zorgt voor een nauwe controle over de toegewezen licenties, zoals onvoorziene licentieoverlegging

Te veel verbruik

Bij gebruik van licenties boven het niveau dat wordt gedekt door de combinatie van de opgenomen en betaalde licenties, wordt maandelijks op betalingsachterstanden in rekening gebracht.

Q8 – Waar vinden klanten en partners Insights-documentatie?

De volgende resources zijn beschikbaar voor meer informatie over Insights:

- 10 minuten [demovideo](#) van het platform om de algemene mogelijkheden te begrijpen
- Het [gedeelte](#) Insights in de Helpportal.
- Verschillende Learning Studio-cursussen en een walk-through met een functie op de [pagina Insights in calabrio Success Center](#) (een Webex WFO-klant toegang heeft tot deze site)
- Kantooruren van onze partner Calabrio zoals vermeld op de hierboven vermelde pagina in het Succescentrum

	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