

Ofte stilte spørsmål: Innsikt i Webex WFO

Versjon 1.0, 24.10.2024

Q1 – Hva er innsikt?

Insights er en moderne, fullt utstyrt BI-løsning med en rekke funksjoner og forbedringer designet for å forbedre datatilgangen og synligheten betydelig i Webex WFO. Den tar sikte på å heve brukeropplevelsen og forbedre den gjeldende rapporteringsfunksjonaliteten som er tilgjengelig i Data Explorer i dag.

Grunner til å bli begeistret for Insights:

- Insights er et nytt rapporteringsverktøy som erstatter det eksisterende rapporteringsverktøyet Data Explorer
- Insights-opplevelsen er utformet for strømlinjeformet datautforskning og -analyse, samtidig som det er enkelt for ikke-tekniske brukere å opprette rapporter og instrumentbord uavhengig
- AI-drevet og svært tilpassbar for å bidra til å akselerere beslutningstaking
- Tilbyr et bredt spekter av visualiseringer, inkludert varmekart, trekart, datastolper og mer
- Egnet for både effektiv ad-hoc-analyse og rik dash-boarding

Vi har utarbeidet en [kort video](#) for å gi en flott oversikt over alle de nye funksjonene som Insights bringer til bordet.

Q2 - Hvordan vil eksisterende Webex WFO-kunder få tilgang til Insights?

Innsikt vil bli rullet ut til alle Webex WFO-kunder innen utgangen av året. Utrullingen er forskjøvet av datasenteret. Kunder kan finne sitt WFO-datasenter ved å navigere til Data Explorer og sjekke URL-adressen: datasenteret er akronymet umiddelbart etter https://, for eksempel "https://us3.calabriocloud.com/...". Tabellen nedenfor viser omtrentlig ETA for innsikt for hvert datasenter:

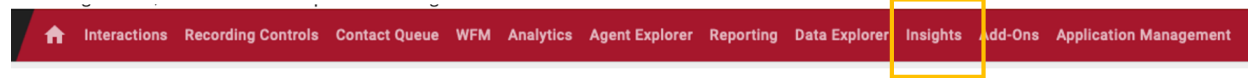
| Datasenter | ETA | Datasenter | ETA |
|------------|-------|------------|-------|
| US1 | 11/27 | au1 | 11/12 |
| US2 | 10/28 | CA1 | 11/04 |
| US3 | 11/12 | GB1 | 11/04 |
| US4 | 12/23 | IE1 | 11/04 |
| US5 | leve | SG1 | 11/12 |

Merk: For å beholde tilgangen til Insights-modulen må eksisterende Webex WFO-kunder kontakte partnerne sine for en kostnadsfri endring i Webex WFO-abonnementet for å få rett til innsikt frem til 31. januar 2025.

Når innsikt er tilgjengelig i datasenteret, må en Webex WFO-administrator konfigurere roller og

tillatelser for Insights og tilordne dem til brukere (for detaljert informasjon, se denne [hjelpen](#))

[artikkel](#)). For disse brukerne vises en ny fane i navigasjonsfeltet ved siden av Data Explorer-fanen, og kunder kan begynne å bruke Insights i stedet for Data Explorer.



Spørsmål 3 – Hvilke endringer må jeg utføre i kundens abonnement som partner?

Hvis kunden din bestilte Webex WFO på eller etter 1. november 2024, trenger du ikke å gjøre noe spesielt - Insights vil automatisk være en del av bestillingen for Webex WFO.

Ellers kreves det minimale endringer i abonnementet. Partnere må velge alternativet "Endre" i CCW for WFO-abonnementet; i sammendragsvisningen kan de deretter kontrollere at de nødvendige SKU-ene ("Inkluderte PID-er": A-FLEX-WFO-IAUTH, A-FLEX-WFO-IRDR; "Addons": A-FLEX- WFO-AUTH-O, A-FLEX-WFO-RDR-O) er lagt til. Etter å ha klikket på "Bekreft og lagre", må de sende inn denne null-dollar-bestillingen.

I begge tilfeller vil kundene få tilgang til innsikt uten ekstra kostnader for det inkluderte antallet lisenser. Se nedenfor for å lære mer om inkluderte og betalte lisenser.

Q4 – Hva skjer med Data Explorer?

Alle kunder som blir ombord Webex WFO etter midten av oktober, vil ikke ha Data Explorer tilgjengelig for dem; i stedet er Insights det eneste BI-verktøyet for dem i WFO Webex.

Eksisterende Webex WFO-kunder vil ha muligheten til å bruke Data Explorer og Insights parallelt frem til Data Explorer fases ut i februar 2025 (nøyaktig dato vil bli kunngjort). I løpet av denne perioden må kundene opprette sine eksisterende egendefinerte rapporter og instrumentbord i Data Explorer på nytt i Insights.

Spm. 5 – Hva skjer med eksisterende egendefinerte Data Explorer-rapporter?

Generelt sett må egendefinerte rapporter opprettes på nytt ved hjelp av verktøyet Forfatter for innsikt. Som en del av Insights finnes det imidlertid en katalog med mer enn 65 instrumentbordsider som er utformet for å løse reelle kontaktsenterutfordringer. Kunder som er tidlig ute med å ta i bruk, har fortalt oss at mange av disse eliminerer behovet for å gjenskape noen av de skreddersydde Data Explorer-instrumentbordene. Vi oppfordrer alle til å gjennomgå disse i detalj når de planlegger overgangsreisen.

Spørsmål 6 – Er det en forskjell i data tilgjengelig for Data Explorer og Insights?

Nei, Insights er basert på de samme dataene som Data Explorer og overholder den samme oppbevaringsperioden på to år. Dataene er imidlertid enklere å bruke i Insights fordi de presenteres for rapportering Forfattere i form av kuraterte og brukervennlige datasett.

Spørsmål 6 – Hva skjer med standardrapportene?

Settet med standardrapporter som er tilgjengelige i modulen "Rapportering", påvirkes ikke av denne endringen.

Q7 - Vil det være noen lisensieringsendringer på grunn av Insights?

Ja, kunder trenger lisenser for å bruke Insights. Det finnes to **lisenstyper**: **Leser-lisensen** er nødvendig for alle som ønsker å bruke en innsiktsrapport/-instrumentbord; brukere som bygger rapporter, trenger en **forfatterlisens**.

Inkluderte lisenser

Innsiktsfunksjoner er inkludert som en del av hvert Webex WFO-abonnement. Alle Webex WFO-brukere vil ha Reader-tilgang til rapporter og instrumentbord. I tillegg, for hver 300 Webex WFO

Lisenser (eller deler av disse) en forfatterlisens er buntet; Hvis en kunde for eksempel har kjøpt 200 Webex WFO-gruppelisenser, kan 200 brukere få tilgang til rapporter og instrumentbord, og én bruker kan redigere innsiktsrapporter. Hvis kunden har 320 gruppelisenser, er det to forfattere Lisenser inkludert.

Flere lisenser

Kunder som ønsker å bruke innsikt utover nivået som dekkes av settet med inkluderte lisenser, kan kjøpe flere Reader- og Author-lisenser. Listepriene for disse to lisenstypene vil være henholdsvis \$6 og \$50. Kunder bør kontakte partnerne sine for å legge til disse nye SKU-ene i sine Webex WFO-abonnementer.

Lisensbruk basert på overdragelse

Bruk av Insights-lisenser er basert på hvor mange personer som har fått tilordnet en Insights-lisens. Lisenstilordningsmekanismen for Insights er en del av de eksisterende funksjonene for bruker-/rolleadministrasjon i Webex WFO. Skjermbildet viser de to typene innsiktslisenser i lisensen Brukergrensesnitt for oppgave.

Den illustrerer også hvordan oppretting av en spesifikk rolle for innsiktsforfattere sikrer streng kontroll over tilordnede lisenser, for eksempel for å forhindre utilsiktet overforbruk av lisenser

Bruk av overforbruk

All lisensbruk over nivået som dekkes av kombinasjonen av inkluderte og betalte lisenser, faktureres etterskuddsvis månedlig.

| | 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 – Hvor kan kunder og partnere finne Insights-dokumentasjon?

Følgende ressurser er tilgjengelige for å lære mer om Insights:

- 10-minutters [demovideo](#) av plattformen for å forstå de generelle mulighetene
- Innsikt-delen i hjelpeportalen.

- Flere Learning Studio-kurs og en funksjonsgjennomgang på [Insights-siden i Calabrio Success Center](#) (alle Webex WFO-kunder har tilgang til dette nettstedet)
- Kontortid for vår partner Calabrio som oppført på ovennevnte side i suksesssenteret