

# Często zadawane pytania: Spostrzeżenia w Webex WFO

Wersja 1.0, 24.10.2024

## P1 - Co to jest Insights?

Insights to nowoczesne, w pełni funkcjonalne rozwiązanie BI z szeregiem funkcji i ulepszeń zaprojektowanych w celu znacznego zwiększenia dostępu do danych i widoczności Webex WFO. Ma on na celu podniesienie wygody użytkownika i ulepszenie obecnych funkcji raportowania dostępnych obecnie w Eksploratorze danych.

Powody, dla których warto ekscytować się Insights:

- Insights to nowe narzędzie do raportowania, które zastępuje istniejące narzędzie do raportowania — Eksplorator danych
- Środowisko aplikacji Insights zostało zaprojektowane z myślą o usprawnionej eksploracji i analizie danych, a jednocześnie ułatwia użytkownikom niezwiązanym z technologią niezależne tworzenie raportów i pulpitów nawigacyjnych
- Oparte na sztucznej inteligencji i wysoce konfigurowalne, aby przyspieszyć podejmowanie decyzji
- Oferuje szeroki zakres wizualizacji, w tym mapy skupień, mapy drzew, paski danych i inne
- Nadaje się zarówno do wydajnej analizy ad-hoc, jak i bogatego dashboardingu

Przygotowaliśmy [krótki film](#), aby zapewnić doskonały przegląd wszystkich nowych funkcji, które wnosi aplikacja Insights.

## P2 — W jaki sposób obecni klienci Webex WFO uzyskają dostęp do usługi Insights?

Insights zostanie udostępniony wszystkim klientom Webex WFO do końca roku. Wdrożenie jest rozłożone w czasie przez centrum danych. Klienci mogą znaleźć swoje centrum danych WFO, przechodząc do Eksploratora danych i sprawdzając adres URL: centrum danych jest akronimem zaraz po https://, np. "https:// **us3**.calabriocloud.com/...". W poniższej tabeli przedstawiono przybliżony czas nieosiągnięcia usługi Insights dla każdego centrum danych:

Centrum danych	ETA	Centrum danych	ETA
<b>USA1</b>	11/27	<b>AU1</b>	11/12
<b>us2</b>	10/28	<b>ca1</b>	11/04
<b>nas3</b>	11/12	<b>GB1</b>	11/04
<b>us4</b>	12/23	<b>IE1</b>	11/04
<b>us5</b>	<i>mieszkać</i>	<b>SG1</b>	11/12

**Uwaga:** aby zachować dostęp do modułu Insights, obecni klienci Webex WFO będą musieli skontaktować się ze swoimi partnerami w celu uzyskania bezpłatnej zmiany subskrypcji Webex WFO, aby uzyskać uprawnienia do usługi Insights do 31 stycznia 2025 r.

Gdy aplikacja Insights będzie dostępna w centrum danych, administrator Webex WFO będzie musiał skonfigurować role i uprawnienia dla aplikacji Insights, a następnie przypisać je do użytkowników (szczegółowe informacje można znaleźć w tej [Pomocy](#))

[artykuł](#)). W przypadku tych użytkowników na pasku nawigacyjnym obok karty Eksplorator danych pojawi się nowa karta, a klienci będą mogli zacząć korzystać z usługi Insights zamiast Eksploratora danych.



## P3 – Jaką zmianę muszę wprowadzić jako partner w subskrypcji mojego klienta?

Jeśli Twój klient zamówił Webex WFO 1 listopada 2024 r. lub później, nie musisz robić nic specjalnego – Insights automatycznie stanie się częścią zamówienia Webex WFO.

W przeciwnym razie wymagana jest minimalna zmiana w subskrypcji. Partnerzy muszą wybrać opcję "Modyfikuj" w CCW dla subskrypcji WFO; w widoku Podsumowanie mogą następnie sprawdzić, czy wymagane jednostki SKU ("Dołączone PID": A-FLEX-WFO-IAUTH, A-FLEX-WFO-IRDR; Dodano "Addons": A-FLEX- WFO-AUTH-O, A-FLEX-WFO-RDR-O). Po kliknięciu "Zweryfikuj i zapisz" będą musieli złożyć to zamówienie o wartości zero dolarów.

W obu przypadkach klienci uzyskają dostęp do aplikacji Insights bez żadnych dodatkowych opłat za uwzględnioną liczbę licencji; Zobacz poniżej, aby dowiedzieć się więcej o licencjach dołączonych i płatnych.

## Q4 - Co się stanie z Eksploratorem danych?

Klienci, którzy dołączą do Webex WFO po połowie października, nie będą mieli dostępu do Eksploratora danych; zamiast tego Insights jest dla nich jedynym narzędziem BI w Webex WFO.

Obecni klienci Webex WFO będą mieli możliwość równoległego korzystania z Data Explorer i Insights, dopóki Data Explorer nie zostanie wycofany w lutym 2025 r. (dokładna data zostanie ogłoszona).

W tym okresie klienci będą musieli ponownie utworzyć istniejące niestandardowe raporty i pulpity nawigacyjne Eksploratora danych w aplikacji Insights.

## P5 — Co się stanie z istniejącymi raportami niestandardowymi Eksploratora danych?

Ogólnie rzecz biorąc, raporty niestandardowe należy odtworzyć za pomocą narzędzia Insights Author. Jednak w ramach Insights istnieje katalog ponad 65 stron pulpitu nawigacyjnego zaprojektowanych w celu rozwiązywania rzeczywistych wyzwań Contact Center. Pierwsi klienci mówią nam, że wielu z nich eliminuje potrzebę odtworzenia niektórych pulpity nawigacyjnych Data Explorer na zamówienie. Zachęcamy wszystkich do szczegółowego zapoznania się z nimi podczas planowania podróży.

## P6 - Czy istnieje różnica w danych dostępnych dla Eksploratora danych i Insights?

Nie, aplikacja Insights jest oparta na tych samych danych co Eksplorator danych i podlega temu samemu dwuletniemu okresowi przechowywania. Jednak korzystanie z danych w aplikacji Insights jest łatwiejsze, ponieważ są prezentowane w raportach Autorów w postaci wyselekcjonowanych i przyjaznych dla użytkownika zbiorów danych.

## Q6 – Co się stanie ze standardowymi raportami?

Ta zmiana nie wpłynie na zestaw standardowych raportów dostępnych w module "Raportowanie".

## P7 - Czy będą jakieś zmiany licencyjne z powodu Insights?

Tak — klienci będą potrzebować licencji, aby korzystać z aplikacji Insights. Istnieją dwa typy licencji: **licencja Reader** jest potrzebna każdemu, kto chce korzystać z raportu/pulpitu nawigacyjnego aplikacji Insights; użytkownicy tworzący raporty będą potrzebować **licencji Author**.

### Dołączone licencje

Funkcje aplikacji Insights są częścią każdej subskrypcji Webex WFO. Każdy Webex użytkownik WFO będzie miał dostęp czytelnika do raportów i pulpitu nawigacyjnych. Dodatkowo na każde 300 Webex WFO

Licencje (lub ich część) jedna licencja autorska jest w pakiecie; Jeśli na przykład klient zakupił 200 licencji pakietu WFO Webex, wówczas 200 użytkowników ma dostęp do raportów i pulpitu nawigacyjnych, a jeden użytkownik może tworzyć raporty aplikacji Insights. jeśli klient ma 320 licencji pakietu, to są dwie licencje Autor

Licencje wliczone w cenę.

### Dodatkowe licencje

Klienci, którzy chcą korzystać z aplikacji Insights poza poziomem objętym zestawem dołączonych licencji, będą mogli kupić dodatkowe licencje Reader i Author. Ceny katalogowe dla tych dwóch typów licencji wyniosą odpowiednio \$6 i \$50. Klienci powinni skontaktować się ze swoimi partnerami w celu dodania tych nowych jednostek SKU do subskrypcji Webex WFO.

### Użycie licencji na podstawie przypisania

Korzystanie z licencji aplikacji Insights zależy od liczby osób, którym przypisano licencję aplikacji Insights. Mechanizm przypisywania licencji dla aplikacji Insights jest częścią istniejących funkcji zarządzania użytkownikami/rolami w ramach Webex WFO. Zrzut ekranu przedstawia dwa typy licencji aplikacji Insights w licencji Interfejs użytkownika przypisania.

Ilustruje również, w jaki sposób utworzenie określonej roli dla autorów aplikacji Insights zapewnia ścisłą kontrolę nad przypisanymi licencjami, na przykład zapobiegając przypadkowemu nadużyciu licencji

### Użycie nadwyżkowe

Użycie licencji powyżej poziomu objętego kombinacją licencji dołączonych i płatnych będzie rozliczane co miesiąc z dołu.

Data Licenses						Active Users
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						Active Users
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						Active Users
System Administrator	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14

## P8 — Gdzie klienci i partnerzy mogą znaleźć dokumentację aplikacji Insights?

Aby dowiedzieć się więcej o aplikacji Insights, dostępne są następujące zasoby:

- 10-minutowy [film](#) demonstracyjny platformy, aby zrozumieć ogólne możliwości
- Sekcja Insights w portalu pomocy.

- Kilka kursów Learning Studio i przewodnik po funkcjach na [stronie Insights w Calabrio Success Center](#) (każdy Webex klient WFO ma dostęp do tej witryny)
- Godziny pracy naszego partnera Calabrio wymienione na wyżej wymienionej stronie w Centrum Sukcesu