

# Często zadawane pytania: Spostrzeżenia w Webex WFO

Wersja 3.0, 15 stycznia 2025 r.,

Wersja 2.0, 7 stycznia 2025 r.,

Wersja 1.0, 24 października 2024 r.

## 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 2024 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

us5	mieszkać	SG1	11/12
-----	----------	-----	-------

**Uwaga:** Aby nadal mieć dostęp do modułu Insights, obecni klienci Webex WFO będą musieli skontaktować się ze swoimi partnerami do 28 lutego 2025 r., aby uzyskać bezpłatną zmianę subskrypcji Webex WFO.

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 tym [artykule Pomocy](#)). 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 14 lutego 2025 r. 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 pulpitów 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. Dane są jednak łatwiejsze w użyciu w aplikacji Insights, ponieważ są prezentowane autorom raportów w postaci wyselekcjonowanych i przyjaznych dla użytkownika zestawów 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 pulpitów nawigacyjnych. Ponadto na każde 300 licencji Webex WFO (lub ich część) dołączana jest jedna licencja autorska; jeśli na przykład klient zakupił 200 licencji pakietu WFO Webex, wówczas 200 użytkowników może uzyskać dostęp do raportów i pulpitów nawigacyjnych, a jeden użytkownik może tworzyć raporty aplikacji Insights; jeśli klient ma 320 licencji pakietowych, dołączone są dwie licencje autorskie.

## 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 interfejsie przypisywania licencji.

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 dotychczasowych i płatnych będzie rozliczane co miesiąc z dołu.

## 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 strony)
- Godziny pracy naszego partnera Calabrio wymienione na wyżej wymienionej stronie w Centrum Sukcesu

	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