

# FAQ: Insights sobre Webex WFO

Versão 3.0, 15<sup>de</sup> janeiro de 2025,

Versão 2.0, 7<sup>de</sup> janeiro de 2025,

Versão 1.0, 24<sup>de</sup> outubro de 2024

## Fila1 – O que é Insights?

Os insights são uma solução de BI moderna e totalmente apresentada com vários recursos e melhorias, projetadas para melhorar de modo significativo o acesso a dados e visibilidade Webex WFO. Ele tem como objetivo elevar a experiência do usuário e aprimorar a funcionalidade de relatórios atual disponível no Data Explorer hoje.

Motivos de se entusiasmar em Insights:

- O Insights é uma nova ferramenta de relatórios, substituindo a ferramenta de relatórios existente, o Data Explorer.
- A experiência insights foi projetada para a exploração e análise de dados simplificada, sendo fácil para usuários não tecnológicos criarem relatórios e painel de forma independente
- Ligação por IA e altamente personalizável, para ajudar a acelerar a tomada de decisões
- Oferece uma ampla gama de visualizações, incluindo mapas de calor, mapas de árvore, barras de dados e muito mais
- Adequado para análise ad-hoc, eficiente e rica travessão

Preparamos um [vídeo curto](#) para fornecer uma ótima visão geral de todas as novas capacidades que o Insights traz para a tabela.

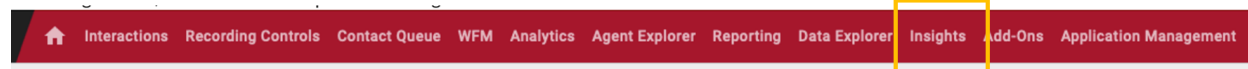
## Fila2 – Como os clientes Webex WFO existentes terão acesso ao Insights?

Os insights serão distribuídos para todos os clientes Webex WFO até o final do ano de 2024. A implantação é escalonada pelo data center. Os clientes podem encontrar o centro de dados do WFO navegando até o Data Explorer e verificando a URL: o centro de dados é o acrônimo imediatamente após https://; por exemplo, "https:// **us3**.calabriocloud.com/...". A tabela a seguir mostra o ETA aproximado de insights para cada centro de dados:

| Centro de processamento de dados | ETA   | Centro de processamento de dados | ETA   |
|----------------------------------|-------|----------------------------------|-------|
| Nós 1                            | 11/27 | au1                              | 11/12 |
| nós2                             | 10/28 | ca1                              | 11/04 |
| nós3                             | 11/12 | gb1                              | 11/04 |
| nós4                             | 12/23 | le1                              | 11/04 |

**Observação:** para continuar a ter acesso ao módulo Insights, os clientes Webex WFO existentes precisarão entrar em contato com seus parceiros até 28 de fevereiro de 2025 para uma alteração sem custo em sua assinatura Webex WFO.

Depois que insights estiverem disponíveis em seu data center, um administrador Webex WFO precisará definir funções e permissões para Insights e atribuí-los aos usuários (para obter informações detalhadas, consulte este artigo [da Ajuda](#)). Para esses usuários, uma nova guia aparecerá na barra de navegação próxima à guia Data Explorer e os clientes poderão começar a usar Insights no lugar do Data Explorer.



### Q3 – Como parceiro, que mudança eu tenho para realizar na assinatura do meu cliente?

Se seu cliente solicitou Webex WFO em ou depois de 1º de novembro de 2024, então você não precisa fazer nada de especial – os insights serão automaticamente parte do pedido de Webex WFO.

Caso contrário, haverá uma mudança mínima necessária na assinatura. Os parceiros precisam escolher a opção "Modificar" no CCW para a assinatura WFO; na exibição Resumo, eles podem verificar se os SKUs necessários ("PIDs incluídos": A-FLEX-WFO-IAUTH, A-FLEX-WFO-IRDR; "Addons": A-FLEX-WFO-AUTH-O, A-FLEX-WFO-RDR-O) foram adicionados. Depois de clicar em "Verificar & salvar", eles precisarão enviar esta ordem de dólar zero.

Em ambos os casos, os clientes terão acesso ao Insights sem quaisquer cobranças adicionais sobre o número de licenças incluído; veja abaixo para saber mais sobre licenças incluídas e pagas.

### Fila4 – O que acontecerá com o Data Explorer?

Todos os clientes que forem incluídos no Webex WFO após meados de outubro não terão o Data Explorer disponível; em vez disso, o Insights é a única ferramenta de BI para eles no Webex WFO.

Clientes Webex existentes do WFO terão a oportunidade de usar o Data Explorer e os Insights em paralelo até que o Data Explorer seja eliminado em 14 de fevereiro de 2025. Durante esse período, os clientes precisarão recriar seus relatórios personalizados e painéis existentes do Data Explorer em Insights.

### Na fila 5 – O que acontecerá com os relatórios personalizados existentes do Data Explorer?

Em geral, relatórios personalizados precisarão ser recriados usando a ferramenta Autor de insights. No entanto, como parte do Insights, há um catálogo de mais de 65 páginas de painel projetadas para resolver desafios reais do Contact Center. Os primeiros clientes adotantes têm nos dito que

muitos destes estão eliminando a necessidade de eles recriarem alguns de seus painéis do Data Explorer sob medida. Encorajamos todos a revisá-los em detalhes enquanto planejam sua jornada de transição.

## Fila 6 – Há uma diferença nos dados disponíveis para o Data Explorer e insights?

Não. Os insights se baseiam nos mesmos dados do Data Explorer e cumprem o mesmo período de retenção de dois anos. No entanto, os dados são mais fáceis de usar em Insights porque são apresentados aos autores de relatórios sob a forma de conjuntos de dados com curadoria e fáceis de usar.

## Na fila 6 – O que acontecerá com os relatórios padrão?

O conjunto de relatórios padrão disponíveis no módulo "Relatório" não será afetado por essa alteração.

## Fila 7 – Haverá alterações no licenciamento devido aos insights?

Sim - os clientes precisarão de licenças para usar insights. Há dois **tipos** de licença: a **licença Leitor** é necessária para qualquer pessoa que queira consumir um relatório/painel Insights; os usuários que criam relatórios precisarão de uma **licença Autor**.

### Licenças incluídas

Os recursos de insights são incluídos como parte de cada assinatura Webex WFO. Cada Webex usuário WFO terá acesso de Leitor a relatórios e painéis. Além disso, para cada 300 licenças Webex WFO (ou parte dela) uma licença de Autor é inclusa, por exemplo, se um cliente tiver adquirido 200 licenças Webex pacote do WFO, então 200 usuários poderão acessar relatórios e painéis e um usuário poderá criar relatórios insights; se o cliente tiver 320 licenças de Pacote, então há duas licenças de Autor incluídas.

### Licenças adicionais

Os clientes que desejarem usar Insights além do nível coberto pelo conjunto de licenças incluídas poderão comprar licenças adicionais de Leitor e Autor. Os preços de lista para esses dois tipos de licença serão \$6 e \$50, respectivamente. Os clientes devem entrar em contato com seus parceiros para adicionar esses novos SKUs às suas assinaturas Webex WFO.

## Uso da licença baseado na atribuição

O uso das licenças Insights é baseado em quantas pessoas receberam uma licença insights. O mecanismo de atribuição de licença para Insights faz parte dos recursos de gerenciamento de usuário/função existentes no Webex WFO. O portal está mostrando os dois tipos de licenças Insights na UI de atribuição de licença.

Também ilustra como a criação de uma função específica para autores de Insights garante um controle rígido das licenças atribuídas, como evitando a sobreposição de licenças acidental

## Uso de sobreposição

Qualquer uso de licença acima do nível coberto pela combinação de licenças incluídas e pagas será faturado mensalmente em atraso.

|                               | Administrator                       | Supervisor                          | Agent                               | Insights Author                     | Insights Reader                     |                     |
|-------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------------|
| <b>Data Licenses</b>          |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     | <b>Active Users</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>         |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     | <b>Active Users</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> |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     | <b>Active Users</b> |
| System Administrator          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | 14                  |

## Q8 – Onde os clientes e parceiros podem encontrar a documentação do Insights?

Os recursos a seguir estão disponíveis para obter mais informações sobre Insights:

- Vídeo de demonstração [de 10 min](#) da plataforma para entender as capacidades gerais
- A [seção](#) Insights no Portal de Ajuda.
- Vários cursos do Learning Studio e um walk-through de recursos na [página Insights do Centro](#) de Sucesso Calabrio (qualquer cliente Webex WFO tem acesso a este site)
- Horário comercial do nosso parceiro Calabrio, conforme listado na página acima mencionada no Centro de Sucesso