

Întrebări frecvente: Informații în Webex WFO

Versiunea 3.0, 15 ianuarie 2025,

Versiunea 2.0, 7 ianuarie 2025,

Versiunea 1.0, 24^{octombrie} 2024

Î1 – Ce este Insights?

Insights este o soluție BI modernă, cu funcții complete, cu o serie de caracteristici și îmbunătățiri concepute pentru a vă îmbunătăți semnificativ accesul la date și vizibilitatea în cadrul Webex WFO. Scopul său este de a îmbunătăți experiența utilizatorului și de a îmbunătăți funcționalitatea actuală de raportare disponibilă astăzi în Data Explorer.

Motive pentru a te entuziasma la Statistici:

- Insights este un nou instrument de raportare care înlocuiește instrumentul de raportare existent, Data Explorer
- Experiența Insights este concepută pentru explorarea și analiza simplificată a datelor, fiind în același timp ușor pentru utilizatorii non-tehnici să creeze rapoarte și tablouri de bord în mod independent
- Bazat pe AI și extrem de personalizabil pentru a ajuta la accelerarea procesului decizional
- Oferă o gamă largă de vizualizări, inclusiv hărți termice, hărți arborescente, bare de date și multe altele
- Potrivit atât pentru analize ad-hoc eficiente, cât și pentru bordboarding bogat

Am pregătit un [scurt videoclip](#) pentru a oferi o imagine de ansamblu excelentă a tuturor noilor capacități pe care Insights le aduce la masă.

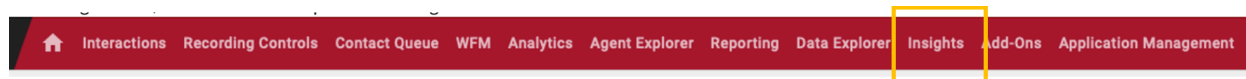
Q2 – Cum vor avea acces clienții existenți Webex WFO la Insights?

Statisticile vor fi lansate pentru toți clienții Webex WFO până la sfârșitul anului 2024. Lansarea este eșalonată de centrul de date. Clienții își pot găsi centrul de date WFO navigând la Data Explorer și verificând adresa URL: centrul de date este acronimul imediat după `https://`, de ex. "`https://us3.calabriocloud.com/...`". Următorul tabel prezintă ora estimată aproximativă de sosire a informațiilor pentru fiecare centru de date:

Centru de date	ETA	Centru de date	ETA
SUA1	11/27	au1	11/12
SUA2	10/28	CA1	11/04
SUA3	11/12	GB1	11/04
US4	12/23	ie1	11/04
SUA5	trăi	SG1	11/12

Notă: Pentru a avea în continuare acces la modulul Insights, clienții existenți Webex WFO vor trebui să își contacteze partenerii până pe 28 februarie 2025 pentru o modificare gratuită a abonamentului Webex WFO.

După ce Statisticile sunt disponibile în centrul său de date, un administrator WFO Webex va trebui să configureze roluri și permisiuni pentru Statistici și să le atribuie utilizatorilor (pentru informații detaliate, consultați acest [articol](#) de ajutor). Pentru acești utilizatori, o filă nouă va apărea apoi în bara de navigare de lângă fila Explorator de date, iar clienții pot începe să utilizeze Detalii în locul Exploratorului de date.



Q3 – În calitate de partener, ce modificări trebuie să efectuez în abonamentul clientului meu?

Dacă clientul dvs. a comandat Webex WFO pe sau după 1 noiembrie 2024, atunci nu trebuie să faceți nimic special - Insights va face automat parte din comanda pentru Webex WFO.

În caz contrar, este necesară o modificare minimă a abonamentului. Partenerii trebuie să aleagă opțiunea "Modificare" din CCW pentru abonamentul WFO; în vizualizarea Rezumat, aceștia pot verifica apoi dacă SKU-urile necesare ("PID-uri incluse": A-FLEX-WFO-IAUTH, A-FLEX-WFO-IRDR; "Addons": A-FLEX-WFO-AUTH-O, A-FLEX-WFO-RDR-O) au fost adăugate. După ce faceți clic pe "Verificați și salvați", vor trebui să trimită această comandă cu zero dolari.

În ambele cazuri, clienții vor avea acces la Statistici fără taxe suplimentare pentru numărul de licențe inclus; Vedeți mai jos pentru a afla mai multe despre licențele incluse și plătite.

Q4 – Ce se va întâmpla cu Data Explorer?

Toți clienții care se înscriu în Webex WFO după jumătatea lunii octombrie nu vor avea la dispoziție Data Explorer; în schimb, Insights este singurul instrument BI pentru ei Webex cadrul WFO.

Clienții existenți Webex WFO vor avea posibilitatea de a utiliza Data Explorer și Insights în paralel până când Data Explorer va fi eliminat treptat pe 14 februarie 2025. În această perioadă, clienții vor trebui să își recreeze rapoartele personalizate și tablourile de bord existente în Explorator de date în Statistici.

Întrebarea 5 – Ce se va întâmpla cu rapoartele personalizate existente pentru Data Explorer?

În general, rapoartele personalizate vor trebui recreate folosind instrumentul Autor statistici. Cu toate acestea, ca parte a Insights, există un catalog de peste 65 de pagini de tablou de bord concepute pentru a rezolva provocările reale ale Contact Center. Clienții utilizatori timpurii ne-au spus că multe dintre acestea elimină necesitatea de a recrea unele dintre tablourile lor de bord

personalizate Data Explorer. Încurajăm pe toată lumea să le revizuiască în detaliu pe măsură ce își planifică călătoria de tranziție.

Q6 – Există vreo diferență între datele disponibile pentru Data Explorer și Insights?

Nu, Insights se bazează pe aceleași date ca Data Explorer și respectă aceeași perioadă de păstrare de doi ani. Cu toate acestea, datele sunt mai ușor de utilizat în Statistici, deoarece sunt prezentate autorilor raportori sub formă de seturi de date organizate și ușor de utilizat.

Q6 – Ce se va întâmpla cu rapoartele standard?

Setul de rapoarte standard disponibile în modulul "Raportare" nu va fi afectat de această modificare.

Q7 – Vor exista modificări ale licenței ca urmare a statisticilor?

Da - clienții vor avea nevoie de licențe pentru a utiliza Statistici. Există două **tipuri de licențe**: **licența Reader** este necesară pentru oricine dorește să consume un raport/tablou de bord Insights; utilizatorii care creează rapoarte vor avea nevoie de o **licență de autor** .

Licențe incluse

Capacitățile Insights sunt incluse ca parte a fiecărui abonament WFO Webex. Fiecare utilizator Webex WFO va avea acces Reader la rapoarte și tablouri de bord. În plus, pentru fiecare 300 de licențe WFO de Webex (sau o parte a acestora), o licență de autor este grupată; de exemplu, dacă un client a achiziționat 200 de licențe Webex WFO Bundle, atunci 200 de utilizatori pot accesa rapoarte și tablouri de bord și un utilizator poate crea rapoarte Insights; dacă clientul are 320 de licențe de pachet, atunci există două licențe de autor incluse.

Licențe suplimentare

Clienții care doresc să utilizeze Statistici dincolo de nivelul acoperit de setul de licențe incluse vor putea achiziționa licențe suplimentare pentru Reader și Autor. Prețurile de listă pentru aceste două tipuri de licențe vor fi \$6 și, respectiv, \$50. Clienții trebuie să-și contacteze partenerii pentru adăugarea acestor noi SKU-uri la abonamentele Webex WFO.

Utilizarea licenței pe baza atribuirii

Utilizarea licențelor Insights se bazează pe numărul de persoane cărora li s-a atribuit o licență Insights. Mecanismul de atribuire a licențelor pentru Insights face parte din capacitățile existente

de gestionare a utilizatorilor/rolurilor Webex cadrul WFO. Captura de ecran afișează cele două tipuri de licențe Insights în interfața cu utilizatorul pentru atribuirea licenței.

De asemenea, ilustrează modul în care crearea unui rol specific pentru autorii Insights asigură un control strict al licențelor atribuite, prevenind astfel depășirea accidentală a licențelor

Utilizare în exces

Orice utilizare a licențelor peste nivelul acoperit de combinația de licențe incluse și plătite va fi facturată lunar în arierate.

Întrebarea 8 – Unde pot găsi clienții și partenerii documentația Statisticilor?

Următoarele resurse sunt disponibile pentru a afla mai multe despre Statistici:

- Video [demonstrativ de 10 minute](#) al platformei pentru a înțelege capacitățile generale
- Secțiunea Statistici din Portalul de ajutor.
- Mai multe cursuri Learning Studio și o prezentare a caracteristicilor pe [pagina Insights din Calabrio Success Center](#) (orice client Webex WFO are acces la acest site)
- Program de lucru de către partenerul nostru Calabrio, așa cum este listat pe pagina menționată mai sus în Centrul de succes

	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