

Часто задаваемые вопросы: сведения о Webex WFO

Версия 1.0, 24.10.2024

Q1 – Что такое Аналитика?

Характеристики — это современное полнофункциональное решение BI с рядом функций и усовершенствований, призванных значительно улучшить доступ к данным и повысить их видимость в рамках Webex WFO. Она направлена на повышение качества обслуживания пользователей и улучшение текущих функциональных возможностей создания отчетов, доступных в data Explorer уже сегодня.

Поводы для того, чтобы получить удовольствие от Инсайтов:

- "Понимание" — это новый инструмент создания отчетов, заменяющий существующий инструмент создания отчетов", "Проводник данных"
- Интерфейс Exploration Experience предназначен для упрощенного исследования и анализа данных, а нетехническим пользователям легко создавать отчеты и панели независимо
- ИИ и возможность настройки для ускоренного принятия решений
- Предлагает широкий спектр визуализаций, включая карты тепла, карты деревьев, полосы данных и многое другое
- Подходит как для эффективного специального анализа, так и для многофункциональной тире-бординга

Мы подготовили короткое [видео](#), чтобы дать отличный обзор всех новых возможностей, которые Аналитика приносит в таблицу.

Вопрос 2 – Каким образом существующие Webex клиенты WFO получают доступ к информац.

Знания будут развернуты во всех Webex клиентов WFO до конца года. Выкатка шатается по центру обработки данных. Клиенты могут найти свой центр обработки данных WFO, перейдя в проводник данных и проверив URL: центр обработки данных — это аббревиатура **сразу после https://**, например, «**https:// us3.calabriocloud.com/...**». В следующей таблице приведен примерный ETA of Взглядов для каждого центра обработки данных

Центр обработки данных	ЭТА	Центр обработки данных	ЭТА
нас1	11/27	au1	11/12
у нас2	10/28	ca1	11/04
us3	11/12	гб1	11/04
us4	12/23	ie1	11/04
us5	жить	sg1	11/12

Примечание. Чтобы сохранить доступ к модулю "Понимание", существующим Webex клиентам WFO необходимо связаться со своими партнерами для бесплатного изменения их Webex подписки WFO, чтобы получить право на исследования до 31 января 2025 года.

После того, как Приложения Информативные доступны в своих центрах обработки данных, Webex администратору WFO потребуется настроить роли и разрешения для информации и назначить их пользователям (подробную информацию см. в этой [справке](#))

[статья](#)). Для этих пользователей на панели навигации рядом с вкладкой "Проводник данных" появится новая вкладка, и пользователи могут приступить к использованию идеи вместо проводника данных.



Вопрос 3 – Какие изменения в подписке клиента я должен изменить как партнер?

Если ваш клиент заказал Webex WFO в день или после 1 ноября 2024 года, то вам не нужно предпринимать ничего особенного - Информативные автоматически войдет в заказ на Webex WFO.

В противном случае требуется минимальное изменение подписки. Партнерам необходимо выбрать параметр «Изменить» в CCW для подписки WFO; в окне "Сводка" можно проверить наличие необходимых SKU («Включенные PIDы»: A-FLEX-WFO-IAUTH, A-FLEX-WFO-IRDR; Добавлены "Аддоны": A-FLEX-WFO-AUTH-O, A-FLEX-WFO-RDR-O) После нажатия "Проверить и сохранить" они затем должны отправить этот порядок с нулевыми долларами.

В обоих случаях заказчики получают доступ к Системе Взглядов без каких-либо доплат за включенном количестве лицензий; подробнее о включенных и платных лицензиях см. ниже.

Вопрос 4 – Что произойдет с проводником данных?

У всех заказчиков, которые будут подключены к Webex WFO после середины октября, не будет доступного для них проводника данных; вместо этого, Идеи — это единственный инструмент BI для них в Webex WFO.

Существующие Webex заказчики WFO будут иметь возможность использовать одновременно проводников данных и идеи, пока не будет выведен из него в феврале 2025 года (точная дата будет объявлена).

В течение этого периода заказчикам потребуется заново создать свои существующие пользовательские отчеты и панели проводника данных в программе "Инсайт".

Вопрос 5 – Что произойдет с существующими пользовательскими отчетами в проводнике данных?

Как правило, пользовательские отчеты необходимо создать с помощью инструмента "Автор инсайтов". Тем не менее, в рамках Идеи существует каталог из более чем 65 страниц панели отчетов, предназначенных для решения реальных задач Контакт-центра. Клиенты на ранних стадиях говорили нам, что многие из них устраняют необходимость создания некоторых из собственных панелей проводника данных. Мы призываем всех подробно рассмотреть эти аспекты при планировании своего переходного пути.

Вопрос 6 – Есть ли различия в данных, доступных для проводника данных и данных, информативных данных?

Нет, Представление о данных основано на данных, что и проводник данных, и имеет один и тот же срок хранения в два года. Однако эти данные проще использовать в программе Характеристики, поскольку они представлены в отчетах

авторы в виде курируемых и удобных для пользователя наборов данных.

Вопрос 6 – Что будет с стандартными отчетами?

Это изменение не изменит набор стандартных отчетов, доступных в модуле "Отчетность".

Вопрос 7 – Будут ли изменения в лицензировании из-за Настройки?

Да- пользователям потребуются лицензии для использования идеи идеи. Существует два типа лицензий : **лицензия для чтения** нужна для тех, кто хочет потреблять отчеты/панели Аналитики; пользователям, которые создают отчеты, потребуется **лицензия автора** .

Включенные лицензии

Знания возможностей включаются в состав каждого Webex подписки WFO. Каждый пользователь Webex WFO будет иметь доступ к отчетам и панелям для чтения. Кроме того, на каждые 300 Webex WFO лицензий (или части авторизации) одна авторская лицензия входит в пакет; например, если пользователь приобрел 200 лицензий Webex WFO Bundle, 200 пользователей могут получить доступ к отчетам и панелям, и один пользователь может создать отчеты Известия Отчеты Известия; если у пользователя есть 320 лицензий Пакет, то есть два автора лицензий в комплекте.

Дополнительные лицензии

Клиенты, которые хотят использовать идеи, выходящие за пределы уровня, на который распространяется набор включенных лицензий, смогут приобрести дополнительные лицензии для чтения и автора. Список цен для этих двух типов лицензий будет составлять \$6 и \$50 соответственно. Клиенты должны связаться с партнерами для добавления этих новых SKU в свои Webex подписки WFO.

Использование лицензий в зависимости от назначения

Использование лицензий Идеи определяется количеством людей, которым была назначена лицензия На основе данных. Механизм назначения лицензий для Аналитики является частью возможностей управления пользователями/ролью в Webex WFO. На скриншоте показаны два типа лицензий Идеи в лицензировании интерфейс назначения.

В нем также показано, как создание конкретной роли для авторов ИДЕИ обеспечивает жесткий контроль над назначенными лицензиями, таким образом, чтобы предотвратить случайное переиздания лицензий

Чрезмерное использование ресурсов

Любое использование лицензий выше уровня, покрываемого сочетанием включенных и платных лицензий, будет ежемесячно выставляться счета в задолженности.

	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

Вопрос 8 – Где заказчики и партнеры могут найти документацию по исследованиям?

Далее приведены сведения о аналитике:

- 10-минутное [демо-видео](#) платформы для понимания общих возможностей
- Раздел "[Сведения](#)" на портале справки.

- Несколько курсов Учебной студии и краткое описание функций на [странице "Идеи" в Центре](#) успеха Unity Unity (любой пользователь, Webex WFO, имеет доступ к этому сайту)
- Часы работы наших партнеров По поддержке поддержки, указанные на вышеуказанной странице Центра успеха