

# FAQ: Štatistiky v Webex WFO

Verzia 4.0: 27. január 2025, verzia 3.0: 15. január 2025, verzia 2.0: 7. január 2025, verzia 1.0: 24. október 2024

## Q1 – Čo je Insights?

Insights je moderné, plne vybavené BI riešenie s radom funkcií a vylepšení, ktoré sú navrhnuté tak, aby výrazne zlepšili prístup k údajom a ich viditeľnosť v rámci Webex WFO. Jeho cieľom je zlepšiť používateľskú skúsenosť a zlepšiť súčasnú funkciu vykazovania, ktorá je dnes k dispozícii v Prieskumníkoví údajov.

Dôvody, prečo sa nadchnúť pre štatistiky:

- Insights je nový nástroj na vytváranie zostáv, ktorý nahrádza existujúci nástroj na vytváranie zostáv, Data Explorer
- Prostredie Insights je navrhnuté na zjednodušenie prieskumu a analýzy údajov, pričom pre netechnických používateľov je jednoduché vytvárať zostavy a tabule nezávisle
- Poháňané umelou inteligenciou a vysoko prispôsobiteľné, čo pomáha urýchliť rozhodovanie
- Ponúka širokú škálu vizualizácií vrátane teplotných máp, stromových máp, údajových pruhov a ďalších
- Vhodné pre efektívnu ad-hoc analýzu aj bohatý dashboarding

Pripravili sme krátke [video](#), ktoré poskytuje skvelý prehľad o všetkých nových možnostiach, ktoré Insights prináša.

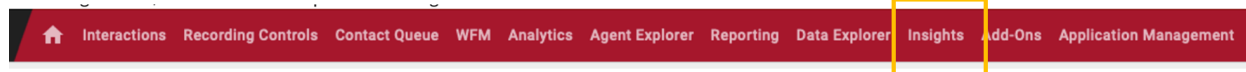
## Q2 – Ako získajú existujúci zákazníci Webex WFO prístup k štatistikám?

Prehľady budú sprístupnené všetkým Webex zákazníkom WFO do konca roka 2024. Zavádzanie je rozložené podľa dátového centra. Zákazníci môžu nájsť svoje dátové centrum WFO tak, že prejdú do Prieskumníka údajov a skontrolujú adresu URL: dátové centrum je skratka bezprostredne za `https://`, napr. "`https:// us3.calabriocloud.com/...`". Nasledujúca tabuľka zobrazuje približný odhadovaný čas príchodu prehľadov pre každé údajové centrum:

Dátové centrum	ETA	Dátové centrum	ETA
SK1	11/27	AU1	11/12
SK2	10/28	CA1	11/04
SK3	11/12	GB1	11/04
US4	12/23	ie1	11/04
SK5	žit'	SG1	11/12

**Poznámka:** Ak chcú mať existujúci zákazníci Webex WFO naďalej prístup k modulu Štatistiky, budú musieť do 28. marca 2025 **kontaktovať svojich partnerov** a požiadať ich o bezplatnú zmenu v ich predplatnom Webex WFO.

Keď budú prehľady k dispozícii v dátovom centre, správca Webex WFO bude musieť nastaviť roly a povolenia pre štatistiky a priradiť ich používateľom (podrobné informácie nájdete v tomto [článku](#) Pomocníka). Týmto používateľom sa potom na navigačnom paneli vedľa karty Prieskumník údajov zobrazí nová karta a zákazníci môžu začať používať Prehľady namiesto Prieskumníka údajov.



### Q3 – Akú zmenu musím ako partner vykonať v predplatnom môjho zákazníka?

Ak si váš zákazník objednal Webex WFO 1. novembra 2024 alebo neskôr, nemusíte robiť nič špeciálne - Insights bude automaticky súčasťou objednávky pre Webex WFO.

V opačnom prípade je v predplatnom potrebná minimálna zmena. Partneri si musia vybrať možnosť "Upraviť" v CCW pre predplatné WFO; v súhrnnom zobrazení potom môžu overiť, či požadované skladové jednotky ("zahrnuté PID": A-FLEX-WFO-IAUTH, A-FLEX-WFO-IRDR; "Addons": A-FLEX-WFO-AUTH-O, A-FLEX-WFO-RDR-O) boli pridané. Po kliknutí na tlačidlo "Overiť a uložiť" budú musieť odoslať túto objednávku s nulovým dolárom.

V oboch prípadoch získajú zákazníci prístup k štatistikám bez akýchkoľvek dodatočných poplatkov za zahrnutý počet licencií. Nižšie nájdete ďalšie informácie o zahrnutých a platených licenciách.

### Q4 – Čo sa stane s Prieskumníkom údajov?

Zákazníci, ktorí sa zaradia do Webex WFO po polovici októbra, nebudú mať k dispozícii Prieskumníka údajov; namiesto toho je pre nich Insights jediným nástrojom BI v rámci Webex WFO.

Existujúci zákazníci Webex WFO budú mať možnosť používať Prieskumníka údajov a prehľady paralelne až do vyradenia **Prieskumníka údajov 14. marca 2025**. Počas tohto obdobia budú musieť zákazníci znova vytvoriť svoje existujúce vlastné zostavy a tabule Prieskumníka údajov v Prehľadoch.

### Otázka 5 – Čo sa stane s existujúcimi vlastnými zostavami Prieskumníka údajov?

Vo všeobecnosti platí, že vlastné prehľady bude potrebné znova vytvoriť pomocou nástroja Insights Author. Súčasťou Insights je však katalóg s viac ako 65 stránkami tabúl navrhnutými na riešenie skutočných výziev kontaktného centra. Prví zákazníci nám hovoria, že mnohé z nich eliminujú potrebu opätovného vytvárania niektorých tabúl Prieskumníka údajov na mieru. Odporúčame všetkým, aby si ich podrobne preštudovali pri plánovaní svojej prechodnej cesty.

### Otázka 6 – Existuje rozdiel v údajoch dostupných pre Prieskumníka údajov a prehľady?

Nie, Prehľady sú založené na rovnakých údajoch ako Prieskumník údajov a dodržiavajú rovnaké obdobie uchovávaní v trvaní dvoch rokov. Údaje sa však v štatistikách používajú jednoduchšie,

pretože sa prezentujú autorom prehľadov vo forme spravovaných a používateľsky prívetivých súborov údajov.

## Q6 – Čo sa stane so štandardnými zostavami?

Súbor štandardných reportov dostupných v module "Reporting" nebude touto zmenou ovplyvnený.

## Otázka 7 – Dôjde v dôsledku štatistiky k nejakým zmenám v licenciách?

Áno – zákazníci budú na používanie štatistík potrebovať licencie. Existujú dva **typy licencií**: **licencia Reader je potrebná pre každého, kto chce používať zostavu/tabuľu štatistík; používatelia, ktorí vytvárajú zostavy, budú potrebovať licenciu autora** .

### Zahrnuté licencie

Možnosti prehľadov sú súčasťou každého predplatného Webex WFO. Každý používateľ Webex WFO bude mať prístup k zostavám a tabuľiam aplikácie Reader. Okrem toho je na každých 300 Webex licencií WFO (alebo ich časti) pribalená jedna autorská licencia; ak si napríklad zákazník zakúpil 200 licencií balíka WFO Webex WFO, potom má 200 používateľov prístup k zostavám a tabuľiam a jeden používateľ môže vytvárať prehľady štatistík; ak má zákazník licencie 320 balíkov, potom sú zahrnuté dve licencie autora.

### Ďalšie licencie

Zákazníci, ktorí chcú používať Insights nad úroveň, na ktorú sa vzťahuje množina zahrnutých licencií, si budú môcť zakúpiť ďalšie licencie na aplikácie Reader a Author. Katalógové ceny pre tieto dva typy licencií budú \$6 a \$50. Zákazníci by sa mali obrátiť na svojich partnerov a požiadať ich o pridanie týchto nových skladových jednotiek do svojich Webex predplatných WFO.

### Použitie licencie na základe priradenia

Používanie licencií Insights je založené na tom, koľkým ľuďom bola priradená licencia Insights. Mechanizmus priradenia licencií pre štatistiky je súčasťou existujúcich možností správy používateľov alebo rolí v rámci Webex WFO. Snímka obrazovky zobrazuje dva typy licencií Insights v používateľskom rozhraní priradenia licencie.

Ilustruje tiež, ako vytvorenie špecifickej roly pre autorov prehľadov zaisťuje prísnu kontrolu priradených licencií, čím sa zabráni náhodnému prekročeniu licencie

### Nadmerné využitie

Akékoľvek použitie licencie nad úrovňou, na ktorú sa vzťahuje kombinácia zahrnutých a platených licencií, bude účtované mesačne späťne.

Data Licenses						Active Users
	Administrator	Supervisor	Agent	Insights Author	Insights Reader	
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

## Q8 – Kde môžu zákazníci a partneri nájsť dokumentáciu Insights?

Ďalšie informácie o štatistikách nájdete v týchto zdrojoch:

- 10-minútové [demo video](#) platformy na pochopenie všeobecných možností
- Sekcia Prehľady na portáli pomoci.
- Niekoľko kurzov Learning Studio a prehľad funkcií na [stránke Insights v Calabrio Success Center](#) (každý Webex zákazníka WFO má prístup na túto stránku)
- Úradné hodiny nášho partnera Calabrio, ako je uvedené na vyššie uvedenej stránke v Centre úspechu