

Pogosta vprašanja: Vpogledi v Webex WFO

Različica 4.0: 27. januar 2025, različica 3.0: 15. januar 2025, različica 2.0: 7. januar 2025, različica 1.0: 24. oktober 2024

V1 - vprašanje: Kaj so vpogledi?

Insights je sodobna, popolnoma opremljena rešitev poslovnega obveščanja z vrsto funkcij in izboljšav, zasnovanih tako, da znatno izboljša vaš dostop do podatkov in vidljivost znotraj Webex WFO. Njegov cilj je izboljšati uporabniško izkušnjo in izboljšati trenutno funkcijo poročanja, ki je danes na voljo v Raziskovalcu podatkov.

Razlogi za navdušenje nad vpogledi:

- Vpogledi so novo orodje za poročanje, ki nadomešča obstoječe orodje za poročanje, Raziskovalca podatkov
- Izkušnja storitve Vpogledi je zasnovana za poenostavljeno raziskovanje in analizo podatkov, medtem ko lahko netehnološki uporabniki preprosto ustvarjajo poročila in nadzorno ploščo neodvisno
- Poganja ga umetna inteligenca in je zelo prilagodljiva, da pomaga pospešiti sprejemanje odločitev
- Ponuja široko paleto ponazoritev, vključno s toplotnimi zemljevidi, drevesnimi zemljevidi, podatkovnimi vrsticami in še več
- Primerno tako za učinkovito ad hoc analizo kot za bogato armaturno ploščo

Pripravili [smo kratek videoposnetek](#), ki ponuja odličen pregled vseh novih zmogljivosti, ki jih ponuja Insights.

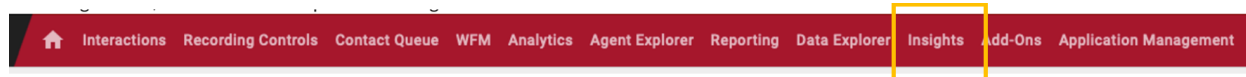
V2 - vprašanje: Kako bodo obstoječi uporabniki Webex WFO dobili dostop do vpogledov?

Vpogledi bodo na voljo vsem Webex strankam WFO do konca leta 2024. Uvajanje je razporejeno s podatkovnim centrom. Stranke lahko svoj podatkovni center WFO najdejo tako, da se pomaknejo do Raziskovalca podatkov in preverijo URL: podatkovni center je kratica takoj za https://, npr. "https:// **us3**.calabriocloud.com/...". V spodnji tabeli je prikazan približen ETA vpogledov za vsako podatkovno središče:

Podatkovni center	ETA	Podatkovni center	ETA
US1	11/27	AU1	11/12
US2	10/28	CA1	11/04
US3	11/12	GB1	11/04
ZDA4	12/23	ie1	11/04
US5	<i>živeti</i>	SG1	11/12

Opomba: Če želite še naprej imeti dostop do modula Insights, se bodo morale obstoječe Webex stranke WFO obrniti na svoje partnerje do **28. marca 2025** za brezplačno spremembo naročnine na Webex WFO.

Ko bo vpogled na voljo v njihovem podatkovnem središču, bo moral skrbnik Webex WFO nastaviti vloge in dovoljenja za vpoglede ter jih dodeliti uporabnikom (za podrobnejše informacije glejte ta [članek](#) s pomočjo). Za te uporabnike se nato v vrstici za krmarjenje poleg zavihka Raziskovalec podatkov prikaže nov zavihek, stranke pa lahko namesto Raziskovalca podatkov začnejo uporabljati vpoglede.



Q3 - vprašanje: Kakšne spremembe moram kot partner izvesti v naročnini svoje stranke?

Če je vaša stranka naročila WFO Webex 1. novembra 2024 ali pozneje, vam ni treba storiti ničesar posebnega - vpogledi bodo samodejno del naročila za Webex WFO.

V nasprotnem primeru je v naročnini potrebna minimalna sprememba. Partnerji morajo izbrati možnost »Spremeni« v CCW za naročnino na WFO; v pogledu povzetka lahko nato preverijo, ali so zahtevane inventarne številke (»vključeni PID-ji«: A-FLEX-WFO-IAUTH, A-FLEX-WFO-IRDR; "Addons": A-FLEX-WFO-AUTH-O, A-FLEX-WFO-RDR-O) so dodani. Ko kliknete »Preveri in shrani«, bodo morali oddati to naročilo z ničelnim dolarjem.

V obeh primerih bodo stranke dobile dostop do storitve Insights brez dodatnih stroškov za vključeno število licenc; Glejte spodaj, če želite izvedeti več o vključenih in plačanih licencah.

Q4 - vprašanje: Kaj se bo zgodilo z Raziskovalcem?

Vse stranke, ki se bodo po sredini oktobra vkrcale Webex WFO, ne bodo imele na voljo podatkovnega raziskovalca; namesto tega je Insights edino orodje poslovnega obveščanja zanje v Webex WFO.

Obstoječi uporabniki Webex WFO bodo lahko uporabljali Data Explorer in Insights vzporedno, dokler 14. ^{marca 2025} **ne bo ukinjen** Data Explorer. V tem obdobju bodo morale stranke znova ustvariti obstoječa poročila in nadzorne plošče po meri Raziskovalca podatkov v vpogledih.

V5 - vprašanje: Kaj se bo zgodilo z obstoječimi poročili po meri raziskovalca podatkov?

Na splošno je treba poročila po meri znova ustvariti z orodjem za avtorje vpogledov. Vendar pa kot del storitve Insights obstaja katalog več kot 65 strani nadzorne plošče, zasnovan za reševanje resničnih izzivov središča za stike. Stranke zgodnjih uporabnikov so nam povedale, da mnogi od njih odpravljajo potrebo, da bi ponovno ustvarili nekatere nadzorne plošče Data Explorerja po meri. Spodbujamo vse, da jih podrobno pregledajo, ko načrtujejo svojo pot tranzicije.

V6 - vprašanje: Ali obstajajo razlike v podatkih, ki so na voljo za Raziskovalca podatkov in vpoglede?

Ne, vpogledi temeljijo na istih podatkih kot Raziskovalec podatkov in se držijo istega obdobja hranjenja dveh let. Vendar pa je podatke lažje uporabiti v vpogledih, saj so poročevalcem predstavljeni v obliki kuriranih in uporabniku prijaznih naborov podatkov.

Q6 - vprašanje: Kaj se bo zgodilo s standardnimi poročili?

Ta sprememba ne bo vplivala na nabor standardnih poročil, ki so na voljo v modulu »Poročanje«.

Q7 - vprašanje: Ali bo prišlo do kakršnih koli sprememb licenciranja zaradi storitve Insights?

Da – stranke bodo za uporabo storitve Vpogledi potrebovale licence. Obstajata dve **vrsti licenc: licencoza Bralnik *potrebujete za vse, ki želijo uporabljati poročilo/nadzorno ploščo vpogledov; uporabniki, ki ustvarjajo poročila, bodo potrebovali avtorsko licenco*** .

Vključene licence

Zmogljivosti vpogledov so vključene v vsako naročnino Webex WFO. Vsak Webex uporabnik WFO bo imel bralnik dostop do poročil in nadzornih plošč. Poleg tega je za vsakih 300 Webex licenc WFO (ali njihovega dela) priložena ena avtorska licenca; če je stranka na primer kupila 200 licenc za paket WFO Webex, lahko 200 uporabnikov dostopa do poročil in nadzornih plošč, en uporabnik pa lahko ustvari poročila »Vpogledi«; če ima stranka 320 paketnih licenc, sta vključeni dve avtorski licenci.

Dodatne licence

Stranke, ki želijo vpoglede uporabljati prek ravni, ki jo pokriva nabor vključenih licenc, bodo lahko kupile dodatne licence za bralnik in avtor. Maloprodajne cene za ti dve vrsti licenc bodo \$6 oziroma \$50. Stranke naj se obrnejo na svoje partnerje za dodajanje teh novih inventarnih števil v svoje Webex naročnine WFO.

Uporaba licence glede na dodelitev

Uporaba licenc za vpoglede temelji na tem, koliko osebam je bila dodeljena licenca za vpoglede. Mehanizem dodeljevanja licenc za vpoglede je del obstoječih zmogljivosti upravljanja

uporabnikov/vlog v Webex WFO. Posnetek zaslona prikazuje dve vrsti licenc za vpogled v uporabniškem vmesniku dodelitve licence.

Ponazarja tudi, kako ustvarjanje določene vloge za avtorje vpogledov zagotavlja strog nadzor nad dodeljenimi licencami, kot je preprečevanje nenamernega prekoračitve licenc

Uporaba presežkov

Vsaka uporaba licenc nad ravno, ki jo pokriva kombinacija vključenih in plačanih licenc, se bo zaračunavala mesečno v zamudi.

V8 - vprašanje: Kje lahko stranke in partnerji najdejo dokumentacijo storitve Insights?

Če želite izvedeti več o vpogledih, so na voljo naslednji viri:

- 10-minutni [demo video](#) platforme za razumevanje splošnih zmožnosti
- Razdelek »Vpogledi« na portalu za pomoč.
- Več tečajev Learning Studio in pregled funkcij na [strani »Vpogledi« v centru](#) za uspeh Calabrio (dostop do tega spletnega mesta ima katera koli Webex stranka WFO)
- Uradne ure našega partnerja Calabrio, kot je navedeno na zgoraj omenjeni strani v Centru uspeha

	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