

Često postavljana pitanja: Uvid u WebexVFO

Verzija 3.0, 15. januar 2025,

Verzija 2.0, 7. januar 2025,

Verzija 1.0, 24. oktobar 2024

Q1 – Šta je Insights?

Insights je moderno, potpuno opremljeno BI rešenje sa nizom funkcija i poboljšanja dizajniranih da značajno poboljšaju pristup podacima i vidljivost unutar Webex VFO. Cilj mu je podizanje korisničkog iskustva i poboljšanje trenutne funkcionalnosti izveštavanja koja je danas dostupna u Data Ekplorer-u.

Razlozi da se uzbuđujete zbog Insights-a:

- Insights je novi alat za izveštavanje koji zamenjuje postojeći alat za izveštavanje, Data Ekplorer
- Iskustvo Insights je dizajnirano za pojednostavljeno istraživanje i analizu podataka, a istovremeno je lako za ne-tehnološke korisnike da samostalno kreiraju izveštaje i kontrolnu tablu
- AI-povered i veoma prilagodljiv da pomogne ubrzati donošenje odluka
- Nudi širok spektar vizualizacija, uključujući toplotne mape, mape drveća, trake sa podacima i još mnogo toga
- Pogodan za efikasnu ad-hoc analizu i bogatu crticu

Pripremili smo kratak [video](#) kako bismo pružili sjajan pregled svih novih mogućnosti koje Insights donosi na sto.

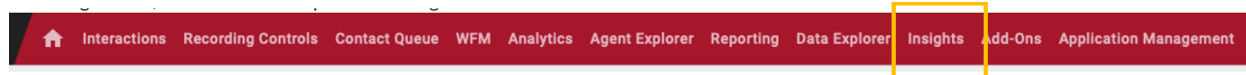
Q2 – Kako će postojeći Webex WFO korisnici dobiti pristup Insights-u?

Uvid će biti predstavljen svim Webex VFO korisnicima do kraja 2024. godine. Uvođenje je raspoređeno po data centru. Korisnici mogu da pronađu svoj VFO data centar tako što će se kretati do Data Ekploraera i proveriti URL: data centar je akronim odmah nakon https://, npr. "https://**us3**.calabriocloud.com/...". Sledeća tabela prikazuje približnu ETA uvida za svaki data centar:

Centar za prenos podataka	OMILJENO	Centar za prenos podataka	OMILJENO
mazohizam1	11/27	AU1	11/12
SU2	10/28	ca1	11/04
mazohizam3	11/12	GB1	11/04
SU4	12/23	IE1	11/04
SU5	<i>Trivim</i>	SG1	11/12

Napomena: Da bi nastavili da imaju pristup modulu Uvid, postojeći Webex VFO korisnici će morati da kontaktiraju svoje partnere do februara KSNUMKSth, KSNUMKS za besplatnu promenu u njihovoj pretplati na Webex VFO.

Kada Insights bude dostupan u njihovom data centru, Webex VFO administrator će morati da postavi uloge i dozvole za Insights i dodeli ih korisnicima (za detaljne informacije pogledajte ovaj [članak](#) pomoći). Za ove korisnike, nova kartica će se pojaviti u navigacionoj traci pored kartice Data Ekplorer i korisnici mogu početi da koriste Insights umesto Data Ekplorer-a.



P3 – Kao partner, koju promenu moram da izvršim u pretplati mog klijenta?

Ako je vaš kupac naručio Webex WFO 1. novembra 2024. ili kasnije, onda ne morate da radite ništa posebno – Insights će automatski biti deo porudžbine za Webex WFO.

U suprotnom, potrebna je minimalna promena u pretplati. Partneri moraju da izaberu opciju "Modifikuj" u CCV-u za VFO pretplatu; u pregledu Sažetak mogu da potvrde da li su potrebni SKU-ovi ("Uključeni PID-ovi": A-FLEK-VFO-IAUTH, A-FLEK-VFO-IRDR; "Dodaci": A-FLEK-VFO-AUTH-O, A-FLEK-VFO-RDR-O) su dodati. Nakon što kliknete na "Proveri i sačuvaj", oni će morati da podnesu ovu narudžbu od nula dolara.

U oba slučaja korisnici će dobiti pristup Insights bez ikakvih dodatnih troškova za uključeni broj licenci; Pogledajte dole da biste saznali više o uključenim i plaćenim licencama.

Q4 – Šta će se desiti sa Data Explorer-om?

Svi kupci koji se uključe u Webex VFO nakon sredine oktobra neće imati Data Ekplorer na raspolaganju; umesto toga, Insights je jedini BI alat za njih u okviru Webex VFO.

Postojeći Webex VFO korisnici će imati priliku da paralelno koriste Data Ekplorer i Insights sve dok Data Ekplorer ne bude ukinut na KSNUMKSth februaru, KSNUMKS. Tokom ovog perioda, korisnici će morati da ponovo kreiraju svoje postojeće prilagođene izveštaje i kontrolne table Data Ekplora u Insights-u.

P5 – Šta će se desiti sa postojećim prilagođenim izveštajima Data Explorer?

Generalno, prilagođeni izveštaji će morati da se ponovo kreiraju pomoću alata Insights Author. Međutim, kao deo Insights postoji katalog više od KSNUMKS stranica kontrolne table dizajniranih za rešavanje stvarnih izazova Kontakt centra. Rani korisnici koji su usvojili su nam govorili da mnogi od njih eliminišu potrebu da ponovo kreiraju neke od svojih prilagođenih kontrolnih tabli Data Ekplora. Ohrabrujemo sve da ih detaljno pregledaju dok planiraju svoje prelazno putovanje.

P6 – Da li postoji razlika u podacima dostupnim za Data Explorer i Insights?

Ne, Insights se zasniva na istim podacima kao Data Ekplorer i pridržava se istog perioda zadržavanja od dve godine. Međutim, podaci su lakši za korišćenje u Insights jer su predstavljeni autorima koji izveštavaju u obliku kuriranih i korisničkih skupova podataka.

P6 – Šta će se desiti sa standardnim izveštajima?

Skup standardnih izveštaja dostupnih u modulu "Izveštavanje" neće uticati na ovu promenu.

P7 – Da li će biti promena u licenciranju zbog Insights-a?

Da - korisnicima će biti potrebne licence za korišćenje Insights-a. Postoje dva **tipa licence**: **Reader**licenca **je potrebna za svakoga ko želi da konzumira Insights izveštaj / kontrolnu tablu; korisnicima koji prave izveštaje biće potrebna autorska licenca** .

Uključene licence

Mogućnosti uvida su uključene kao deo svake pretplate na Webex VFO. Svaki Webex VFO korisnik će imati Reader pristup izveštajima i kontrolnim tablama. Pored toga, za svaku KSNUMKS Webex VFO licencu (ili njen deo) jedna autorska licenca je u paketu; na primer, ako je kupac kupio KSNUMKS Webex VFO Bundle licence, onda korisnici KSNUMKS-a mogu pristupiti izveštajima i kontrolnim tablama, a jedan korisnik može da piše izveštaje o uvidima; ako kupac ima KSNUMKS licence za paket, onda su uključene dve autorske licence.

Dodatne licence

Kupci koji žele da koriste Insights izvan nivoa pokrivenog skupom uključenih licenci moći će da kupe dodatne licence za čitanje i autore. Kataloške cene za ova dva tipa licenci će biti \$6 i \$50, respektivno. Korisnici treba da kontaktiraju svoje partnere za dodavanje ovih novih SKU-ova u svoje Webex VFO pretplate.

Korišćenje licence na osnovu dodeljivanja

Upotreba licenci za uvid zasniva se na tome koliko je ljudi dobilo licencu za uvid. Mehanizam dodeljivanja licenci za Insights je deo postojećih mogućnosti upravljanja korisnicima / ulogama u okviru Webex VFO. Snimak ekrana prikazuje dve vrste licenci za uvid u korisničkom interfejsu za dodeljivanje licence.

Takođe ilustruje kako stvaranje specifične uloge za autore Insights obezbeđuje strogu kontrolu dodeljenih licenci kao što je sprečavanje slučajnog prekoračenja licence

Prekomerna upotreba

Svaka upotreba licence iznad nivoa pokrivenog kombinacijom uključenih i plaćenih licenci će se naplaćivati mesečno u zaostatku.

	Administrator	Supervisor	Agent	Insights Author	Insights Reader	
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

Q8 – Gde klijenti i partneri mogu da pronađu Insights dokumentaciju?

Sledeći resursi su dostupni da biste saznali više o Insights-u:

- 10-minutni [demo video](#) platforme za razumevanje opštih mogućnosti
- Odeljak Uvid u portalu za pomoć.
- Nekoliko kurseva Learning Studio i šetnja funkcijama na [stranici Uvid u Calabrio Success Center](#) (svaki Webex VFO klijent ima pristup ovoj veb lokaciji)
- Radno vreme našeg partnera Calabrio kao što je navedeno na gore pomenutoj stranici u Centru za uspeh