

Vanliga frågor: Insikter i Webex WFO

Version 4.0: 27^{januari} 2025, Version 3.0: 15^{januari} 2025, Version 2.0: 7^{januari} 2025, Version 1.0: 24^{oktober} 2024

Q1 – Vad är Insights?

Insights är en modern, fullfjädrad BI-lösning med en rad funktioner och förbättringar som är utformade för att avsevärt förbättra din dataåtkomst och synlighet inom Webex WFO. Syftet är att förbättra användarupplevelsen och förbättra den nuvarande rapporteringsfunktionen som finns i Datautforskaren idag.

Anledningar att bli entusiastisk över Insights:

- Insights är ett nytt rapporteringsverktyg som ersätter det befintliga rapporteringsverktyget Datautforskaren
- Insights-upplevelsen är utformad för strömlinjeformad datautforskning och analys, samtidigt som det är enkelt för icke-tekniska användare att skapa rapporter och instrumentpaneler oberoende
- AI-driven och mycket anpassningsbar för att påskynda beslutsfattandet
- Erbjuder ett brett utbud av visualiseringar inklusive värmekartor, trädkartor, datastaplar och mer
- Lämplig för både effektiv ad hoc-analys och omfattande dash-boarding

Vi har förberett en [kort video](#) för att ge en bra översikt över alla nya funktioner som Insights ger till bordet.

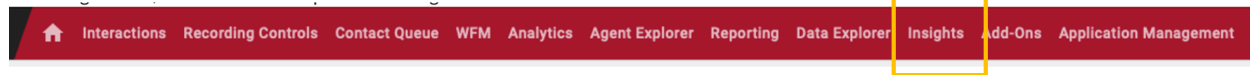
Q2 – Hur får befintliga Webex WFO-kunder tillgång till Insights?

Insikter kommer att rullas ut till alla Webex WFO-kunder fram till slutet av året 2024. Utrullningen är förskjuten efter datacenter. Kunder kan hitta sitt WFO-datacenter genom att navigera till Datautforskaren och kontrollera webbadressen: datacentret är förkortningen omedelbart efter `https://`, t.ex. "`https:// us3.calabriocloud.com/...`". I följande tabell visas ungefärlig beräknad ankomsttid för varje datacenter:

| Datacenter | ETA | Datacenter | ETA |
|------------|-------|------------|-------|
| US1 | 11/27 | AU1 | 11/12 |
| US2 | 10/28 | ca1 | 11/04 |
| US3 | 11/12 | GB1 | 11/04 |
| US4 | 12/23 | IE1 | 11/04 |
| US5 | leva | SG1 | 11/12 |

För att fortsätta ha åtkomst till Insights-modulen måste befintliga WFO-kunder Webex kontakta sina partner senast **den 28 mars 2025** för en kostnadsfri ändring av deras Webex WFO-prenumeration.

När Insights är tillgängligt i datacentret måste en Webex WFO-administratör konfigurera roller och behörigheter för Insights och tilldela dem till användare (detaljerad information finns i den här [hjälpartikeln](#)). För dessa användare visas sedan en ny flik i navigeringsfältet bredvid fliken Datautforskaren och kunderna kan börja använda Insights i stället för Datautforskaren.



Q3 – Vilken förändring måste jag som partner göra i min kunds prenumeration?

Om din kund beställde Webex WFO den 1 november 2024 eller senare behöver du inte göra något speciellt – Insights blir automatiskt en del av beställningen för Webex WFO.

Annars krävs en minimal ändring i prenumerationen. Partner måste välja alternativet "Ändra" i CCW för WFO-prenumerationen. I sammanfattningsvyn kan de sedan verifiera att de nödvändiga SKU:erna ("Inkluderade PID": A-FLEX-WFO-IAUTH, A-FLEX-WFO-IRDR; "Addons": A-FLEX-WFO-AUTH-O, A-FLEX-WFO-RDR-O) har lagts till. Efter att ha klickat på "Verifiera och spara" måste de skicka in denna nolldollarorder.

I båda fallen får kunderna tillgång till Insights utan några extra avgifter för det inkluderade antalet licenser. Se nedan för att lära dig mer om inkluderade och betalda licenser.

F4 – Vad händer med Datautforskaren?

Kunder som börjar Webex WFO efter mitten av oktober har inte Datautforskaren tillgänglig för dem. I stället är Insights det enda BI-verktyget för dem inom WFO Webex.

Befintliga WFO-kunder med Webex har möjlighet att använda Datautforskaren och Insights parallellt tills Datautforskaren fasas ut den **14 mars 2025**. Under den här perioden måste kunderna återskapa sina befintliga anpassade Datautforskaren-rapporter och instrumentpaneler i Insights.

F5 – Vad händer med befintliga anpassade Datautforskaren-rapporter?

I allmänhet måste anpassade rapporter återskapas med hjälp av verktyget Insights Author. Men som en del av Insights finns det en katalog med mer än 65 instrumentpanelssidor som är utformade för att lösa verkliga utmaningar i kontaktcentret. Kunder som är tidiga användare har berättat för oss att många av dessa eliminerar behovet av att återskapa några av sina skraddarsydda Data Explorer-instrumentpaneler. Vi uppmuntrar alla att granska dessa i detalj när de planerar sin övergångsresa.

F6 – Finns det någon skillnad i tillgängliga data för Datautforskaren och Insights?

Nej, Insights baseras på samma data som Datautforskaren och följer samma kvarhållningsperiod på två år. Data är dock enklare att använda i Insights eftersom de presenteras för rapportering författare i form av kuraterade och användarvänliga datauppsättningar.

Q6 – Vad händer med standardrapporterna?

Den uppsättning standardrapporter som är tillgängliga i modulen "Rapportering" påverkas inte av den här ändringen.

F7 – Kommer det att ske några licensändringar på grund av Insights?

Ja – kunderna behöver licenser för att använda Insights. Det finns två **licenstyper**: Reader-licensen behövs för alla som vill använda en Insights-rapport/instrumentpanel; användare som skapar rapporter behöver en **Author-licens**.

Licenser som ingår

Insiktsfunktioner ingår som en del av varje Webex WFO-prenumeration. Alla Webex WFO-användare har läsarrätt till rapporter och instrumentpaneler. För varje 300 Webex WFO-licenser (eller delar därav) paketeras dessutom en författarlicens, till exempel om en kund har köpt 200 Webex WFO-paketlicenser kan 200 användare komma åt rapporter och instrumentpaneler och en användare kan skapa Insights-rapporter. Om kunden har 320 Bundle-licenser ingår två författarlicenser.

Ytterligare licenser

Kunder som vill använda Insikter utöver den nivå som täcks av uppsättningen inkluderade licenser kommer att kunna köpa ytterligare läs- och författarlicenser. Listpriserna för dessa två licenstyper är \$6 respektive \$50. Kunder bör kontakta sina partner för att lägga till dessa nya SKU:er i sina Webex WFO-prenumerationer.

Licensanvändning baserad på tilldelning

Användningen av Insights-licenser baseras på hur många personer som har tilldelats en Insights-licens. Licensstilldelningsmekanismen för Insights är en del av de befintliga funktionerna för användar-/rollhantering i WFO Webex. Skärmbilden visar de två typerna av Insights-licenser i användargränssnittet för licensstilldelning.

Den visar också hur man genom att skapa en specifik roll för Insights-författare säkerställer noggrann kontroll över tilldelade licenser, vilket förhindrar oavsiktlig licensöverförbrukning

Överskotts användning

All licensanvändning över den nivå som täcks av kombinationen av inkluderade och betalda licenser faktureras månadsvis i efterskott.

| | 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 |

F8 – Var kan kunder och partner hitta Insights-dokumentation?

Följande resurser är tillgängliga för att lära dig mer om Insights:

- 10-min [demovideo](#) av plattformen för att förstå de allmänna funktionerna
- Avsnittet [Insikter](#) i hjälpportalen.
- Flera Learning Studio-kurser och en genomgång av [funktioner på sidan Insikter i Calabrio Success Center](#) (alla Webex WFO-kunder har tillgång till den här webbplatsen)
- Kontorstid av vår partner Calabrio enligt listan på ovan nämnda sida i framgångscentret