

SSS: Webex WFO'da İçgörüler

Sürüm 4.0: 27th Ocak 2025, Sürüm 3.0: 15th Ocak 2025, Sürüm 2.0: 7 Ocak 2025, Sürüm 1.0: 24th Ekim 2024

S1 – İçgörü nedir?

İçgörü, Webex WFO içinde veri erişiminizi ve görünürlüğünüzü önemli ölçüde geliştirmek üzere tasarlanmış çeşitli özellikler ve geliştirmelere sahip, modern, tam özellikli bir BI çözümüdür. Bugün Veri Gezgini'nde mevcut olan kullanıcı deneyimini arttırmayı ve mevcut raporlama işlevselliğini geliştirmeyi hedeflemektedir.

İçgörüler hakkında heyecan almak için nedenler:

- İçgörü, mevcut raporlama aracı Veri Gezgini'nin yerini alan yeni bir raporlama aracıdır
- İçgörü deneyimi, teknoloji ürünü olmayan kullanıcıların bağımsız olarak rapor ve pano oluşturması kolay olurken, basitleştirilmiş veri keşfi ve analizi için tasarlanmıştır.
- Karar verme sürecini hızlandıran yapay zeka destekli ve özelleştirilebilir
- Isı haritaları, ağaç haritaları, veri barları ve daha fazlası dahil olmak üzere çok çeşitli eğlenceler sunar.
- Hem verimli geçici analiz hem de zengin dash-boarding için uygundur

Insights'ın tabloya getirdiği tüm yeni özelliklere büyük bir genel bakış sağlamak için kısa bir video [hazırladık](#).

S2 – Mevcut Webex WFO müşterileri İçgörülere nasıl erişecek?

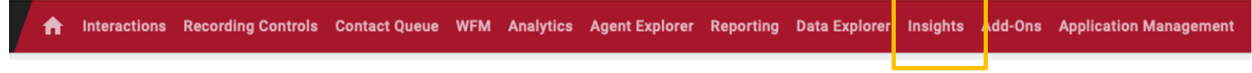
İçgörüler, 2024 yılı sonunda tüm Webex WFO müşterilerine aktarılacak. Dağıtım veri merkezi tarafından hayrete alınır. Müşteriler Veri Gezgini'ne giderek URL'yi kontrol ederek WFO veri merkezlerini bulabilirler: veri merkezi, [https:// hemen ardından](https://hemen.ardından) (örneğin, "https://us3.calabriocloud.com/...") kısaltmadır. Aşağıdaki tabloda her veri merkezi için yaklaşık ÖNGÖRÜ ETA'sı gösterilmektedir:

Veri merkezi	ETA	Veri merkezi	ETA
bize1	11/27	au1	11/12
bize2	10/28	ca1	11/04
bize3	11/12	gb1	11/04
us4	12/23	ie1	11/04
us5	yaşamak	sg1	11/12

Not: Insights modülüne erişmeye devam etmek için mevcut Webex WFO müşterilerinin Webex WFO aboneliğinde ücretsiz değişiklik yapmak için **28 Mart 2025'e kadar iş ortakları** ile iletişime geçmeleri gerekecektir.

Veri merkezinde İçgörüler mevcut olduğunda, Webex WFO yöneticisinin İçgörüler için roller ve izinler ayarlaması ve bunları kullanıcılara ataması gerekir (ayrıntılı bilgi için bu [Yardım makalesine](#)

bakın). Bu kullanıcılar için veri gezgini sekmesinin yanındaki gezinme çubuğunda yeni bir sekme görünür ve müşteriler Veri Gezgini yerine Öngörülerini kullanmaya başlayabilir.



S3 – Bir iş ortağı olarak müşteri aboneliğimde ne gibi değişiklikler yapmalıyım?

Müşteriniz 1 Kasım 2024 tarihinde veya sonrasında WFO'Webex sipariş ettiyse, özel bir şey yapmanız gerekmez – İçgörüler otomatik olarak Webex WFO siparişinin bir parçası olacaktır.

Aksi takdirde, abonelikte gerekli olan en az değişiklik vardır. Ortakların WFO aboneliği için CCW'de "Değiştir" seçeneğini seçmesi gerekir; Özet görünümünde daha sonra gerekli SKU'ların ("Dahil Edilen PID'ler": A-FLEX-WFO-IAUTH, A-FLEX-WFO-IRDR; "Eklentiler": A-FLEX-WFO-AUTH-O, A-FLEX-WFO-RDR-O) eklenmiştir. "Doğrula ve Kaydet"i tıklattıktan sonra bu sıfır dolarlık siparişi göndermeleri gerekecektir.

Her iki durumda da müşteriler, dahil edilen lisans sayısı için ek ücret ödemedi Öngörülere erişebilir; dahil edilen ve ücretli lisanslar hakkında daha fazla bilgi için aşağıya bakın.

S4 – Veri Gezgini'ne ne olacak?

Ekim ayı ortasından sonra Webex WFO'ya eklenen müşterilerin kullanabilecekleri Veri Gezgini yoktur; bunun yerine, Insights, WFO'Webex içindeki tek BI aracıdır.

Mevcut Webex WFO müşterileri, Veri Gezgini 14 ^{Mart 2025'te} **aşamalı olarak kapatılan** kadar Veri Gezgini ve İçgörülerini paralel olarak kullanma olanağına sahip olur. Bu süre zarfında, müşterilerin İçgörüler içinde mevcut Veri Gezgini özel raporlarını ve panolarını yeniden oluşturması gerekir.

Q5 – Mevcut Veri Gezgini özel raporlarına ne olur?

Genel olarak, özel raporların İçgörü Yazarı aracı kullanılarak yeniden oluşturulacağı gerekir. Ancak, Insights'ın bir parçası olarak, gerçek Contact Center sorunlarını çözmek için tasarlanmış 65'ten fazla pano sayfasından oluşan bir katalog vardır. Erken evlat edinen müşteriler, bunların çoğunun, kendilerine özel Veri Gezgini panolarından bazılarını yeniden oluşturma ihtiyacını ortadan kaldırdığını söylüyor. Geçiş yolculuğunu planladıkları için herkesi bunları ayrıntılı olarak gözden geçirmesi için teşvik ediyoruz.

S6 – Veri Gezgini ve Öngörüler için kullanılabilir verilerde fark var mı?

Hayır, İçgörüler Veri Gezgini ile aynı verileri temel alır ve iki yıllık aynı bekleme süresine bağlıdır. Bununla birlikte, raporlama yazarlarına derlenmiş ve kullanıcı dostu veri kümeleri biçiminde sunulduğu için Verilerin Öngörüler'de kullanımı daha kolaydır.

S6 – Standart raporlara ne olur?

"Raporlama" modülünde bulunan standart raporlar kümesi bu değişiklikten etkilenmez.

S7 – Öngörüler nedeniyle lisanslama değişiklikleri olacak mı?

Evet - müşterilerin Öngörülerini kullanmak için lisanslara ihtiyacı vardır. İki **lisans türü vardır: Reader** lisansı, Bir İçgörü raporu/panoyu kullanmak isteyen herkes için gereklidir; rapor oluşturan kullanıcıların bir **Yazar** lisansına ihtiyacı vardır.

Dahil edilen lisanslar

İçgörü özellikleri, her Webex WFO aboneliğinin parçası olarak gelir. Her Webex WFO kullanıcılarının raporlara ve panolara Okuyucu erişimi vardır. Ayrıca, her 300 Webex WFO lisansı (veya bir kısmı) için bir Yazar lisansı paketlenmiştir; örneğin, bir müşteri 200 Webex WFO Paketi lisansı satın almışsa, raporlara ve panolara 200 kullanıcı erişebilir ve bir kullanıcı Öngörü raporları oluşturabilir; müşterinin 320 Paket lisansı varsa iki Yazar lisansı bulunur.

Ek lisanslar

Dahil edilen lisanslar kümesinin kapsadığı düzeyin ötesinde Öngörüler kullanmak isteyen müşteriler ek Okuyucu ve Yazar lisansları satın alabilecektir. Bu iki lisans türünün liste fiyatları sırasıyla \$6 ve \$50 olur. Müşteriler, Webex WFO aboneliklerine bu yeni SKU'ları eklemeleri için iş ortaklarıyla iletişim kurmalıdır.

Atamaya dayalı lisans kullanımı

Insights lisanslarının kullanımı, kaç kişiye Insights lisansı atandığını temel alır. Öngörüler için lisans atama mekanizması, Webex WFO'Webex mevcut kullanıcı/rol yönetimi kabiliyetlerinin parçasıdır. Ekran görüntüsü, lisans atama kullanıcı arabirimindeki iki tür İçgörü lisansını gösterir.

Ayrıca, Insights yazarları için belirli bir rol oluşturmanın, yanlışlıkla lisans yetersizliğini önleme gibi atanmış lisansların sıkı kontrolünü nasıl sağladığını da gösterir.

Aşırı kullanım

Dahil edilen ve ücretli lisansların kombinasyonunun kapsadığı düzeyin üzerindeki tüm lisans kullanımları, hazineler halinde aylık olarak faturalandırılır.

Data Licenses	Administrator	Supervisor	Agent	Insights Author	Insights Reader	Active Users
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

S8 – Müşteriler ve iş ortakları İçgörü belgelerini nerede bulabilir?

İçgörüler hakkında daha fazla bilgi edinmek için aşağıdaki kaynaklar kullanılabilir:

- Genel özellikleri anlamak için platformun 10 dakikalık [demo videosu](#)
- Yardım Portalı'ndaki [İçgörüler bölümü](#) .
- Çeşitli Learning Studio dersleri ve Calabrio Başarı Merkezi'ndeki [İçgörü sayfasından bir özellik izlenerek](#) (Webex WFO müşterilerinin bu siteye erişimi vardır)

- Başarı Merkezi'nde yukarıda belirtilen sayfada yer alan ortağımız Calabrio tarafından Ofis Saatleri