

# FAQ: статистика в Webex WFO

Версія 1.0, 24.10.2024

## Q1 – Що таке Insights?

Insights — це сучасне, повнофункціональне рішення бізнес-аналітики з низкою функцій і вдосконалень, розроблене для значного покращення доступу до даних і видимості в межах Webex WFO. Він спрямований на покращення користувацького досвіду та покращення поточної функції звітності, доступної сьогодні в Data Explorer.

Причини захопитися Insights:

- Статистика – це новий інструмент звітування, який замінює наявний інструмент звітування – Data Explorer
- Інтерфейс Insights призначений для спрощеного дослідження та аналізу даних, а нетехнічним користувачам легко створювати звіти та приладну дошку самостійно
- На основі штучного інтелекту та з широкими можливостями налаштування для прискорення прийняття рішень
- Пропонує широкий спектр візуалізацій, включаючи теплові карти, деревовидні карти, панелі даних тощо
- Підходить як для ефективного ситуативного аналізу, так і для насиченого dashboarding

Ми підготували коротке [відео](#), щоб надати чудовий огляд усіх нових можливостей, які пропонує Insights.

## Q2 – Як існуючі клієнти Webex WFO отримують доступ до Insights?

Статистика буде доступна всім клієнтам Webex WFO до кінця року. Розгортання відбувається в шаховому порядку за центрами обробки даних. Клієнти можуть знайти свій дата-центр WFO, перейшовши в Data Explorer і перевіривши URL-адресу: дата-центр - це аббревіатура відразу після `https://`, наприклад, "`https:// us3.calabriocloud.com/...`". У наведеній нижче таблиці наведено приблизний орієнтовний час прибуття в Insights для кожного дата-центру:

Дата-центр	ETA	Дата-центр	ETA
дол1	11/27	AU1	11/12
дол2	10/28	CA1	11/04
дол3	11/12	GB1	11/04
дол4	12/23	IE1	11/04
дол5	жити	SG1	11/12

**Примітка:** щоб зберегти доступ до модуля Insights, наявним клієнтам Webex WFO потрібно буде звернутися до своїх партнерів для безкоштовної зміни підписки Webex WFO, щоб отримати право на статистику до 31 січня 2025 року.

Коли статистика стане доступною в їхньому центрі обробки даних, адміністратору Webex WFO потрібно буде налаштувати ролі та дозволи для Insights і призначити їх користувачам (детальну інформацію див. у цій [довідці](#))

[статті](#)). Для цих користувачів на панелі навігації поруч із вкладкою "Провідник даних" з'явиться нова вкладка, і клієнти зможуть почати використовувати статистику замість Провідника даних.



### Q3 – Які зміни як партнер я повинен виконати в підписці мого клієнта?

Якщо ваш клієнт замовив Webex WFO 1 листопада 2024 року або пізніше, то вам не потрібно робити нічого особливого – Insights автоматично стане частиною замовлення на Webex WFO.

В іншому випадку в підписці потрібно внести мінімальні зміни. Партнерам необхідно вибрати опцію «Змінити» в CCW для підписки WFO; у режимі перегляду «Підсумок» вони можуть перевірити, що потрібні артикули («Включені PID»: A-FLEX-WFO-IAUTH, A-FLEX-WFO-IRDR; "Додатки": A-FLEX- WFO-AUTH-O, A-FLEX-WFO-RDR-O). Після натискання «Підтвердити та зберегти» їм потрібно буде надіслати це замовлення з нульовим доларом.

В обох випадках клієнти отримують доступ до Insights без будь-яких додаткових платежів за включену кількість ліцензій; Нижче ви дізнаєтеся більше про включені та платні ліцензії.

### Q4 – Що станеться з Data Explorer?

Будь-які клієнти, які підключаються до Webex WFO після середини жовтня, не матимуть доступу до Data Explorer, натомість Insights є єдиним інструментом бізнес-аналітики для них у межах Webex WFO.

Існуючі клієнти Webex WFO матимуть можливість використовувати Data Explorer та Insights паралельно, доки Data Explorer не буде припинено в лютому 2025 року (точна дата буде оголошена).

Протягом цього періоду клієнтам потрібно буде повторно створювати наявні користувацькі звіти та інформаційні панелі Data Explorer у Статистиці.

### Q5 – Що станеться з наявними користувацькими звітами Data Explorer?

Як правило, користувацькі звіти потрібно буде створювати заново за допомогою інструмента Insights Author. Однак в рамках Insights є каталог з більш ніж 65 сторінок дашбордів, призначених для вирішення реальних завдань контакт-центру. Перші користувачі повідомляють нам, що багато з них позбавляють їх необхідності відтворювати деякі зі своїх індивідуальних інформаційних панелей Data Explorer. Ми заохочуємо всіх детально ознайомитися з ними під час планування свого перехідного шляху.

### Q6 – Чи є різниця в даних, доступних для Data Explorer та Insights?

Ні, Insights базується на тих самих даних, що й Data Explorer, і дотримується того самого періоду зберігання, який становить два роки. Однак дані простіше використовувати в Статистиці, оскільки вони представлені у звітності

авторів у вигляді кураторських та зручних для користувача наборів даних.

## Q6 – Що станеться зі стандартними звітами?

Ця зміна не вплине на набір стандартних звітів, доступних у модулі "Звітність".

## Q7 – Чи відбудуться якісь зміни в ліцензуванні у зв'язку з Insights?

Так, для використання Insights клієнтам знадобляться ліцензії. Існує два **типи ліцензій**: ліцензія Reader **потрібна всім, хто хоче використовувати звіт/панель інструментів Insights; користувачам, які створюють звіти, знадобиться ліцензія автора** .

### Включені ліцензії

Можливості статистики входять до складу кожної підписки на Webex WFO. Кожен користувач Webex WFO матиме доступ Reader до звітів і інформаційних панелей. Крім того, за кожні 300 Webex WFO

ліцензії (або їх частина) одна ліцензія Автора йде в комплекті; наприклад, якщо клієнт придбав 200 ліцензій Webex WFO Bundle, то 200 користувачів можуть отримати доступ до звітів і інформаційних панелей, а один користувач може створювати звіти Insights; якщо клієнт має 320 ліцензій Bundle, то є дві ліцензії Author ліцензії в комплекті.

### Додаткові ліцензії

Клієнти, які хочуть використовувати Insights поза рівнем, на який поширюється набір включених ліцензій, зможуть придбати додаткові ліцензії на читача та автора.

Прейскурантні ціни для цих двох типів ліцензій будуть \$6 та \$50 відповідно. Клієнтам слід звернутися до своїх партнерів, щоб додати ці нові артикули до своїх підписок на Webex WFO.

### Використання ліцензії на основі призначення

Використання ліцензій Insights залежить від того, скільки людей було призначено ліцензію Insights. Механізм призначення ліцензій для Insights є частиною наявних можливостей керування користувачами та ролями в Webex WFO. На скріншоті показані два типи ліцензій Insights у ліцензії Інтерфейс призначення.

Це також ілюструє, як створення спеціальної ролі для авторів Insights забезпечує жорсткий контроль призначених ліцензій, наприклад, запобігаючи випадковому перевищенню ліцензії

### Надмірне використання

За будь-яке використання ліцензії, що перевищує рівень, на який поширюється комбінація включених і платних ліцензій, виставлятиметься щомісячна заборгованість.

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

## Q8 – Де клієнти та партнери можуть знайти документацію

## Insights?

Щоб дізнатися більше про статистику, доступні такі ресурси:

- 10-хвилинне [демонстраційне відео](#) платформи для розуміння загальних можливостей
- Розділ «Статистика» на порталі допомоги.

- Кілька курсів Learning Studio та проходження функцій на [сторінці Insights у Центрі успіху](#) Calabrio (будь-який клієнт Webex WFO має доступ до цього сайту)
- Графік роботи офісу нашого партнера Calabrio, як зазначено на вищезазначеній сторінці в Центрі успіху