

常见问题解答：Webex WFO 中的见解

版本4.0：2025年1月27日，版本3.0：2025年1月15日，版本2.0：2025年1月7日，版本1.0：2024年10月24日

Q1-什么是洞察？

Insights 是一个功能齐全的现代 BI 解决方案，具有一系列功能和改进，旨在显著增强 Webex WFO 中的数据访问和可见性。它旨在提升用户体验并改进当今数据资源管理器中有空的当前报告功能。

对洞察感到兴奋的原因：

- Insights 是一种新的报告工具，取代了现有的报告工具 Data Explorer
- Insights 体验旨在简化数据探索和分析，同时非技术用户可以轻松地独立创建报告和仪表板
- AI 提供支持且高度可定制，有助于加速决策制定
- 提供广泛的可视化效果，包括热图、树形图、数据栏等
- 适用于高效的临时分析和丰富的仪表板

我们准备了一个[简短的视频](#)，全面概述了 Insights 带来的所有新功能。

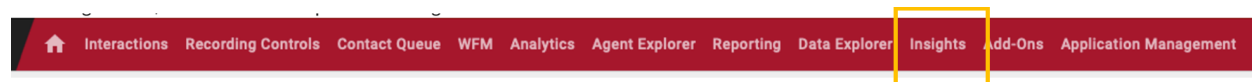
Q2-现有的 Webex WFO 客户将如何访问见解？

Insights 将在 2024 年底之前向所有 Webex WFO 客户推出。推出由数据中心错开。客户可以通过导航到数据资源管理器并检查 URL 来查找其 WFO 数据中心：数据中心是紧跟在 https:// 之后的首字母缩略词，例如“https:// us3.calabriocloud.com/...”。下表显示了每个数据中心的 Insights 的大致预计到达时间：

数据中心	伊塔	数据中心	伊塔
美国 1	11/27	AU1	11/12
美国 2	10/28	CA1	11/04
美国 3	11/12	GB1	11/04
美国 4	12/23	IE1	11/04
美国 5	住	SG1	11/12

注意：要继续访问 Insights 模块，现有 Webex WFO 客户需要在 2025 年 3 月 28^日之前联系其合作伙伴，**以**免费更改其 Webex WFO 订阅。

在数据中心有空 Insights 后，Webex WFO 管理员将需要为 Insights 设置角色和权限并将其分配给用户（有关详细信息，请参阅此 [帮助文章](#)）。对于这些用户，新选项卡将显示在“数据资源管理器”选项卡旁边的导航栏中，客户可以**开始**使用“见解”代替“数据资源管理器”。



问题 3—作为合作伙伴，我必须在客户的订阅中执行哪些更改？

如果您的客户在 2024 年 11 月 1^日当天或之后订购 Webex WFO，则您无需执行任何特殊作 - Insights 将自动成为 Webex WFO 订单的一部分。

否则，只需对订阅进行最小更改。合作伙伴需要在 CCW 中为 WFO 订阅选择“修改”选项；然后，他们可以在“摘要”视图中验证所需的 SKU（“包含的 PID”：A-FLEX-WFO-IAUTH、A-FLEX-WFO-IRDR; 添加了“插件”：A-FLEX-WFO-AUTH-O、A-FLEX-WFO-RDR-O）。单击“验证并保存”后，他们将需要提交此零美元订单。

在这两种情况下，客户都可以访问见解，而无需为包含的许可证数量收取任何额外费用；请参阅下文，了解有关附带许可证和付费许可证的更多信息。

问题 4—数据资源管理器会发生什么情况？

任何在 10 月中旬之后加入 Webex WFO 的客户都不会获得数据资源管理器有空；相反，Insights 是 Webex WFO 中唯一的 BI 工具。

现有的 Webex WFO 客户将有机会并行使用数据资源管理器和见解，直到数据资源管理器将于 2025 年 3 月 14^日逐步淘汰。在此期间，客户需要在见解中重新创建其现有的数据资源管理器自定义报表和仪表板。

问题 5—现有数据资源管理器自定义报表会发生什么情况？

通常，需要使用见解创作工具重新创建自定义报告。但是，作为 Insights 的一部分，有超过 65 个仪表板页面的目录，旨在解决真正的联络中心挑战。早期采用者客户一直告诉我们，其中许多客户不再需要重新创建一些定制的数据资源管理器仪表板。我们鼓励**每个人**在计划过渡之旅时详细查看这些内容。

问题 6–数据资源管理器和见解的数据有空是否存在差异？

不会，见解基于与数据资源管理器相同的数据，并遵守相同的保留期（两年）。但是，这些数据在 Insights 中更易于使用，因为它以精选且用户友好的数据集的形式呈现给报告作者。

问题 6–标准报告会怎样？

“报告”模块中有空的标准报告集将不受此更改的影响。

问题 7–洞察功能是否会对许可做出任何更改？

是的 - 客户需要许可证才能使用洞察。有两种许可证类型：**想要使用 Insights 报表/仪表板的任何人都需要“读者”许可证**；生成报表的用户将需要**“作者”许可证**。

包含的许可证

洞察功能作为每个 Webex WFO 订阅的一部分提供。每个 Webex WFO 用户都将具有对报表和仪表板的读取者访问权限。此外，每 300 个 Webex WFO 许可证（或部分）捆绑一个作者许可证；例如，如果客户购买了 200 个 Webex WFO 捆绑许可证，则 200 个用户可以访问报告和仪表板，一个用户可以创作 Insights 报告；如果客户有 320 个捆绑许可证，则包含两个作者许可证。

其他许可证

想要使用超出所包含的许可证集所涵盖级别的 Insights 的客户将能够购买额外的读者和作者许可证。这两种许可证类型的标价分别为 \$6 和 \$50。客户应联系其合作伙伴，将这些新 SKU 添加到其 Webex WFO 订阅中。

基于分配的许可证使用情况

Insights 许可证的使用情况取决于有多少人已分配 Insights 许可证。Insights 的许可证分配机制是 Webex WFO 中现有用户/角色管理 功能的一部分。屏幕截图显示了许可证分配 UI 中的**两种**类型的 Insights 许可证。

它还说明了为 Insights 作者创建特定角色如何**确保**严格控制分配的许可证，例如防止意外的许可证超额

超额使用情况

任何超出包含许可证和付费许可证组合所涵盖级别的许可证使用量都将按月收取**拖欠**费用。

	Administrator	Supervisor	Agent	Insights Author	Insights Reader	
Data Licenses						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

问题 8-客户和合作伙伴在哪里可以找到见解文档？

有空以下资源以了解有关见解的更多信息：

- 10 分钟的 [平台演示视频](#)，了解一般功能
- [帮助门户中的“洞察”部分](#)。
- 卡拉布里奥成功中心 [“洞察”页面上的](#) 多个学习工作室课程和功能演练（任何 Webex WFO 客户都可以访问此站点）
- 我们的合作伙伴 Calabrio 提供的办公时间，如成功中心的上述页面上所列