

常見問題解答：Webex WFO 中的見解

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

問題 1–什麼是洞察？

Insights 是一個功能齊全的現代 BI 解決方案，具有一系列功能和改進，旨在顯著增強您在 WFO 中的數據訪問和可見性 Webex。它旨在提升用戶體驗並改進當前數據資源管理器中可用的當前報表功能。

對洞察感到興奮的原因：

- 見解是一種新的報告工具，取代了現有的報告工具數據資源管理器
- Insights 體驗旨在簡化數據探索和分析，同時便於非技術用戶獨立創建報告和儀錶板
- 人工智慧驅動且高度可定製，有助於加速決策制定
- 提供廣泛的可視化效果，包括熱圖、樹狀圖、數據條等
- 適用於高效的臨時分析和豐富的儀錶板

我們準備了一個 [簡短的視頻](#)，以全面概述 Insights 帶來的所有新功能。

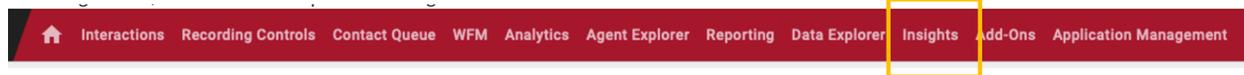
問題 2–現有的 Webex WFO 客戶將如何訪問 Insights？

見解將在 2024 年底之前向所有 Webex WFO 客戶推出。數據中心錯開推出。客戶可以通過導航到數據資源管理器並檢查 URL 來找到其 WFO 數據中心：數據中心是緊跟在 `https://` 之後的首字母縮略詞，例如“`https:// us3.calabriocloud.com/...`”。下表顯示了每個數據中心的見解的大致預計到達時間：

資料中心	預計到達時間	資料中心	預計到達時間
我們 1	11/27	AU1	11/12
美國 2	10/28	CA1	11/04
美國 3	11/12	國標 1	11/04
美國 4	12/23	IE1	11/04
美國 5	活	SG1	11/12

注意：要繼續訪問見解模組，現有 Webex WFO 客戶需要在 2025 年 3 月 28^日之前聯繫其合作夥伴，以免費更改其 Webex WFO 訂閱。

一旦 Insights 在其數據中心可用，Webex WFO 管理員將需要為 Insights 設置角色和許可權並將其分配給使用者 (有關詳細資訊，請參閱此 [說明文章](#))。對於這些使用者，導航欄中將顯示一個新選項卡，數據資源管理器選項卡旁邊，客戶可以開始使用 Insights 代替數據資源管理器。



問題 3—作為合作夥伴，我必須在客戶的訂閱中執行哪些更改？

如果您的客戶在 2024 年 11 月 1 日當天或之後訂購了 Webex WFO，那麼您不必執行任何特殊操作 - 見解將自動成為 Webex WFO 訂單的一部分。

否則，訂閱中需要的更改最小。合作夥伴需要在 CCW 中為 WFO 訂閱選擇「修改」選項;然後，在「摘要」視圖中，他們可以驗證所需的 SKU (“包含的 PID” : A-FLEX-WFO-IAUTH、A-FLEX-WFO-IRDR;添加了“外掛程式” : A-FLEX-WFO-AUTH-O, A-FLEX-WFO-RDR-O)。點擊「驗證並保存」后，他們需要提交此零美元訂單。

在這兩種情況下，客戶都可以訪問 Insights，而無需為所包含的許可證數量支付任何額外費用;請參閱下文以瞭解有關包含許可證和付費許可證的更多資訊。

問題 4—數據資源管理器會發生什麼情況？

任何客戶在 10 月中旬之後加入 Webex WFO 時，他們將無法使用數據資源管理器;相反，Insights 是 WFO Webex 內唯一的 BI 工具。

現有的 Webex WFO 客戶將有機會並行使用數據資源管理器和見解，直到數據資源管理器將於 **2025 年 3 月 14 日** 逐步淘汰。在此期間，客戶需要在見解中重新創建其現有的數據資源管理器自定義報表和儀錶板。

問題 5—現有數據資源管理器自定義報表會發生什麼情況？

通常，需要使用見解作者工具重新創建自定義報告。但是，作為 Insights 的一部分，有一個包含超過 65 個儀錶板頁面的目錄，旨在解決實際的聯絡中心挑戰。早期採用者客戶一直告訴我們，其中許多客戶不再需要重新創建一些定製的數據資源管理器儀錶板。我們鼓勵每個人在計劃過渡之旅時詳細查看這些內容。

問題 6—數據資源管理器和見解可用的數據是否存在差異？

否，見解基於與數據資源管理器相同的數據，並遵循相同的兩年保留期。但是，數據在 Insights 中更易於使用，因為它以精選且使用者友好的數據集的形式呈現給報告作者。

問題 6-標準報告會怎樣？

“報告”模組中提供的標準報告集將不受此更改的影響。

問題 7-是否會因 Insights 而發生任何許可變更？

是 - 客戶需要許可證才能使用見解。有兩種許可證類型：**任何想要使用見解報告/儀錶板的使用者都需要讀者**許可證;構建報告的使用者需要**作者**許可證。

包含的授權

見解功能包含在每個 Webex WFO 訂閱中。每個 Webex WFO 使用者都將具有對報告和儀錶板的讀者訪問許可權。此外，每 300 個 Webex WFO 許可證 (或其中一部分) 捆綁一個作者許可證;例如，如果客戶購買了 200 個 Webex WFO 捆綁包許可證，則 200 個使用者可以訪問報告和儀錶板，一個使用者可以創作見解報告;如果客戶有 320 個捆綁包許可證，則包含兩個作者許可證。

其他授權

想要使用超出包含的許可證集所涵蓋級別的見解的客戶將能夠購買額外的讀者和作者許可證。這兩種許可證類型的標價將分別為 \$6 和 \$50。客戶應聯繫其合作夥伴，將這些新 SKU 添加到其 Webex WFO 訂閱。

基於分配的授權使用方式

見解許可證的使用基於已分配見解許可證的人數。Insights 的許可證分配機制是 WFO 中現有使用者/角色管理功能的一部分 Webex。螢幕截圖顯示了許可證分配 UI 中的兩種類型的見解許可證。

它還說明瞭為見解作者創建特定角色如何確保嚴格控制分配的許可證，例如防止意外的許可證超額

超額使用量

任何超出包含和付費許可證組合所涵蓋級別的許可證使用量都將按月收取欠款。

問題 8-客戶和合作夥伴在哪裡可以找到見解文檔？

以下資源可用於瞭解有關見解的詳細資訊：

	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

- 10 分鐘的平臺演示視頻，以瞭解一般功能
- 幫助門戶中的「見解」部分。
- Calabrio 成功中心的「見解」頁面上的幾門學習工作室課程和一個專題演練 (任何 Webex WFO 客戶都可以存取此網站)
- 成功中心上述頁面上列出的合作夥伴 Calabrio 的辦公時間