

Cognitive Collaboration

Erfolgreiches Management der Informationsflut

Sind zu viele Informationen ein Problem?

Arbeitnehmer benötigen Informationen und Kontext, um ihre Arbeit zu erledigen.



Zeit, die an einem typischen Tag dafür verwendet wird, Informationen zu suchen oder zusammenzustellen.



Durchschnittliche Anzahl von Personen, mit denen Mitarbeiter täglich innerhalb und außerhalb ihres Unternehmens interagieren.



Mitarbeiter benötigen täglich vier und mehr Apps – 13 % greifen sogar auf mindestens elf Apps zu.

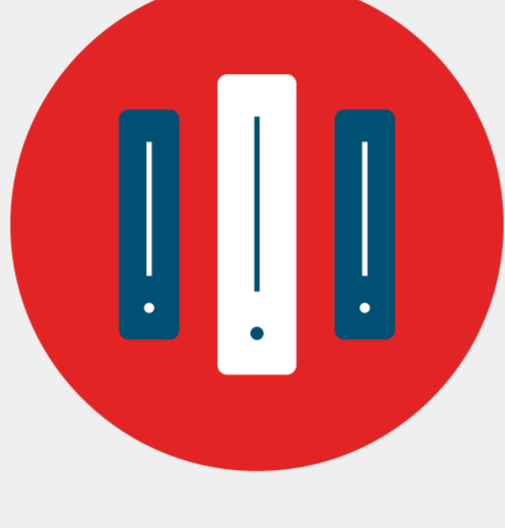


Apps in einem typischen SaaS-basierten Unternehmen.

Informationsüberflutung verschwendet wertvolle Zeit, macht die Interaktion ineffektiv und schadet der Produktivität.



der Menschen verbringen mehr als die Hälfte ihres Tages in Meetings.



aller digitalen Informationen sind unstrukturierte Daten in unterschiedlichen Datenbanken.



erwarten zunehmende Komplexität bei Omnichannel-Kundenerlebnissen.

Informationen ohne Kontext sorgen nur für Verwirrung.

Das Fehlen der richtigen Informationen führt zu einem **Produktivitätsrückgang von 16 %**.



der Arbeitnehmer finden nicht die Informationen, die sie für ihre Arbeit benötigen.

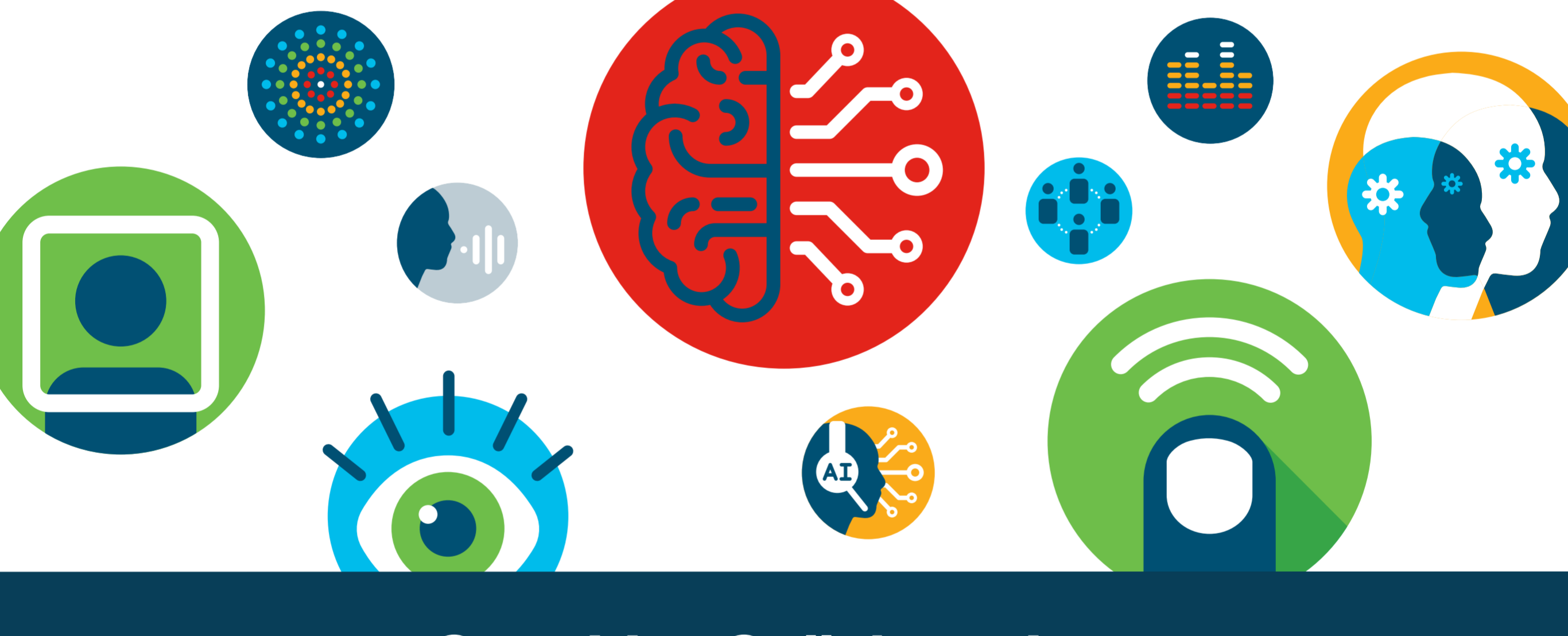
Was ist also Cognitive Collaboration?

Die Kombination von **künstlicher Intelligenz (KI)** mit Cloud-Kommunikation und mehreren Unternehmensdatenquellen bringt Menschen mit mehr Kontext zusammen. Dieser Ansatz entfernt:

- Reibungspunkte
- erzeugt eine höhere Relevanz, um eine höhere Effizienz zu erreichen
- steigert die Produktivität
- inspiriert zu Innovation
- schafft ein ansprechenderes Kundenerlebnis

Schlüsselaspekte von Cognitive Collaboration.

<p>1</p> <p>Persönlicher Kontext</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liefert relevante Informationen über Personenprofile und Aktionen • Liefert eine aussagekräftigere Customer Journey • Stärkt die Kundenbeziehungen 	<p>2</p> <p>Business-Workflows</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erstellt Prognosen basierend auf früheren Verhaltensweisen • Empfiehlt, identifiziert und antizipiert • Verbessert Prozesse, Erfahrungen und Ergebnisse
<p>3</p> <p>Auf Daten basierende Erkenntnisse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lernt aus Benutzerprofilen, Feedback, Antworten, Präferenzen und Interaktionen • Liefert relevante Informationen und schließt die Produktivitätslücke 	<p>4</p> <p>Intelligente Arbeitsbereiche</p> <ul style="list-style-type: none"> • Macht die Zusammenarbeit intuitiver • Passt sich an verschiedene Arten von Benutzerinteraktionen und Meetings an • Beschleunigte Entscheidungsfindung



Cognitive Collaboration.

Der entscheidende Faktor zur Verbesserung der Geschäftsergebnisse.

Prozesseffizienzen

- Automatisiert Aufgaben und Ereignisse
- Optimiert Arbeitsabläufe
- Vertieft das Wissen und beseitigt Silos

Mitarbeiterproduktivität

- Bietet den erforderlichen Kontext für Interaktionen
- Verbessert die Zusammenarbeit
- Erhöht die Mitarbeiterproduktivität

Kundenerlebnis

- Entwickelt das Contact Center zu einer Einrichtung, die nicht nur auf Kunden reagiert, sondern auch deren zukünftiges Verhalten vorhersagt.
- Befähigt Callcenter-Agenten mittels Kontext dazu, die Erstkontakt-Erfolgsquote zu verbessern
- Verbessert die Customer Journey und den Wert über den Lebenszyklus hinweg

Stärkt die Wettbewerbsposition

- Beschleunigt Kommunikations- und Geschäftsprozesse
- Verbessert die Reaktionsfähigkeit
- Verbessert die Interaktion mit Kunden

Cognitive Collaboration ermöglicht ergebnisorientierte Interaktionen.

Cognitive Collaboration stellt Mitarbeitern relevante Informationen dynamisch zur Verfügung, verbessert ihre Interaktion und minimiert die Informationsflut.

Raj: Julie, was empfehlen Sie mir zum Umgang mit dem neuesten Alarm?

Julie: Raj, die Sensordaten zeigen, dass wir unsere Reaktionszeit beschleunigen müssen.

Sonja: Ich habe unser digitales Whiteboard aktualisiert, um eine mögliche Lösung aufzuzeigen.

Virtueller Assistent: Danke, Sonja, ich stimme zu. Wir sollten den technischen Leiter davon überzeugen, den Plan zu aktualisieren.

Virtueller Assistent: Verteilung von Notizen und Aktionspunkten an das Team. Das Folgetreffen ist für nächsten Dienstag geplant.

75 %

aller Führungskräfte geben kann, dass die KI in ihren Unternehmen in den nächsten drei Jahren aktiv umgesetzt wird.



AI

wird ein wesentliches Element zur Kostensenkung, Effizienzsteigerung und Innovation am Arbeitsplatz sein.