

# コグニティブ コラボレーション

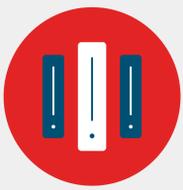
情報過多を防ぐ方法

## 情報が多すぎることは本当に問題ですか？

業務では情報とコンテキストが必要ですが…



情報過多は貴重な時間を浪費し、効果の低いインタラクションを生み出し、生産性を低下させます。



## コンテキストのない情報は混乱を悪化

適切な情報を見つけられない場合、生産性が16%低下します。



## コグニティブ コラボレーションとは？

クラウド コミュニケーションと複数のエンタープライズ データ ソースに人工知能 (AI) を組み合わせることで、より多くのコンテキストを提供し、ヒューマン インタラクションを改善します。コグニティブ コラボレーションでは次の事柄が実現します。

- ・面倒な作業の排除
- ・的確性の向上と効率性の改善
- ・生産性の向上
- ・イノベーションの喚起
- ・より魅力的なカスタマー エクスペリエンスの創出

## コグニティブ コラボレーションの中核要素

<p><b>1 人物に関する背景情報</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人物のプロファイルなどの関連情報を提供</li> <li>・より有意義なカスタマー ジャーニーを提供</li> <li>・顧客との関係の強化</li> </ul>	<p><b>2 ビジネス ワークフロー</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・以前の行動に基づく予測</li> <li>・推奨、特定、予想</li> <li>・プロセス、エクスペリエンス、成果を向上</li> </ul>
<p><b>3 データ分析</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ユーザ プロファイル、フィードバック、回答内容、設定、インタラクションから学習</li> <li>・関連情報を提供し、生産性のギャップを補完</li> </ul>	<p><b>4 インテリジェントなワークスペース</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・より直感的なコラボレーション</li> <li>・各種のユーザ インタラクションや会議に適応</li> <li>・意思決定を迅速化</li> </ul>

## コグニティブ コラボレーション ビジネス成果を引き上げる中核技術

- |   |   |
|---|---|
| <p><b>プロセスの効率性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・タスクとイベントを自動化</li> <li>・ワークフローの最適化</li> <li>・知識を深め、サイロ化を排除</li> </ul> | <p><b>従業員の生産性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・インタラクションに必要なコンテキスト情報を提供</li> <li>・コラボレーションの強化</li> <li>・生産性の改善</li> </ul> |
|---|---|

- カスタマー エクスペリエンス**
- ・プロアクティブなコンタクトセンターと顧客サポートを実現
  - ・コンテキストの提供によるエージェントのエンパワメントで、初回連絡時における問題解決率を改善
  - ・カスタマー ジャーニーと生涯価値を向上

- 競争優位性**
- ・コミュニケーションとビジネスプロセスの加速
  - ・対応の俊敏性の向上
  - ・顧客関係の強化

## コグニティブ コラボレーションにより、結果重視のやり取りを促進

コグニティブ コラボレーションは関連情報を従業員の手元に、動的に表示します。やり取りを強化しつつ、情報過多を防ぎます。

仮想アシスタント

佐藤さん、最新のアラートに対処するおすすめの方法は？

センサー データによると応答時間の改善が必要です。

山田さん、使える解決策をデジタルホワイトボードに書いておきました。

鈴木さん、ありがとうございます。計画の進捗について主任エンジニアに聞いてみましょう。

議事録とアクションアイテムをチームメンバーに送付しました。フォローアップ ミーティングの予定を火曜日に入れておきます。



**AI**  
コストの削減、効率性の向上、職場でのイノベーションの実現に不可欠な要素

シスコのコグニティブ コラボレーションにより競争力を強化できる仕組みについて、[Cisco.com/jp/go/cognitivecollab](https://Cisco.com/jp/go/cognitivecollab) をご覧ください。