

# People Insights: 创造人性化协作体验

Cisco® Webex 提供人性化、智慧且灵活的协作体验，协助组织增进员工参与、以更智慧且高效的方式工作，并建立打破界线的高效团队。Cisco 的产品组合和功能持续推陈出新，旨在改善易用性，且最重要的是，在改善生产力之余，更要提供额外功能，进一步增强协作体验。

## People Insights

People Insights 是 Webex® 的全新功能，为参与 Webex 会议的人员提供丰富、情境相关且专业的适用信息，并将在近期支持 Webex Teams™ 与装置，如此更能增进员工参与和彼此的关系。

本报告说明以下内容：

- 改善契机
- People Insights 功能
  - 功能
  - 使用容易
  - 提升生产力
    - 会议之前、期间和之后的效益
    - 正式和非正式的信息用途
- 数据源
- 数据管理
  - 安全性
  - 存取和编辑原则
  - GDPR 合规
- 常见问题
- 结论

## 内容

### People Insights

#### 改善契机

### People Insights

功能

易于使用

提升生产力

### 数据源

公用数据

公司目录数据

### 数据管理

数据储存和安全性

个人资料加密

数据编辑、更新和删除

### 结论

### 常见问题

## 改善契机

成功的协作取决于沟通的品质。不过，建立沟通并找出共同利益或目标需要时间。此外，参会者并不一定了解一起开会的人，因此，不想遗失重要内容，就需要在互动过程中收集。最坏的情况是，团队成员之间永远找不出共同利益或目标，这将导致团队效率、低下、缺乏参与度且绩效停滞不前。

雪上加霜的是，随着会议规模增加，问题会变得更加严重，参会者无法将一张张面孔和人名匹配在一起，甚至在散会时都不知道那几个参会者是谁。这对于所有专业人士，特别是对外的专业人员（主管、销售人员、营销人员等）而言，无疑是错失良机。他们的工作成效依赖快速掌握与会者身份，并能够找到快速且轻松的谈话要点，与大家建立沟通，以便推动计划。对所有组织而言，沟通是协作和生产力的基础，在其业务发展的瓶颈中仍有很大的改善空间。

## People Insights

### 功能

People Insights 让 Webex 用户能够查看关于互动对象的数据，且这些数据丰富、专业又与情景密切相关。参会者可以在 Webex 会议之前、期间和之后存取个人档案资料。人员的个人档案有助于使用者了解即将参与会议的人员、在座的人员以及在会议中、无预警加入的人员，而且这些数据不只是该人的姓名，而是所有与情景相关的可用数据。虽然本报告后面的章节才会讨论数据类型和数据撷取，不过，这类数据可能包括：

- 与会者的长相（相片）
- 与会者的专业简历和记录
- 教育背景
- 社交和新闻参考数据
- 联系信息
- 与会者的所属公司，包括公司简介、新闻、地点、网址、股价、财务状况和融资记录

这样的数据是从公开来源收集而来，并可由组织管理员启用公司目录整合功能，进一步丰富数据内容。在这种情况下，人员的个人档案会提供同一组织内参会者的内部数据，参会者便可轻松存取同事的相关资料，例如：

- 内部职称
- 内部联系信息
- 报告层级

## 内容

People Insights

改善契机

People Insights

功能

易于使用

提升生产力

数据源

公用数据

公司目录数据

数据管理

数据储存和安全性

个人资料加密

数据编辑、更新和删除

结论

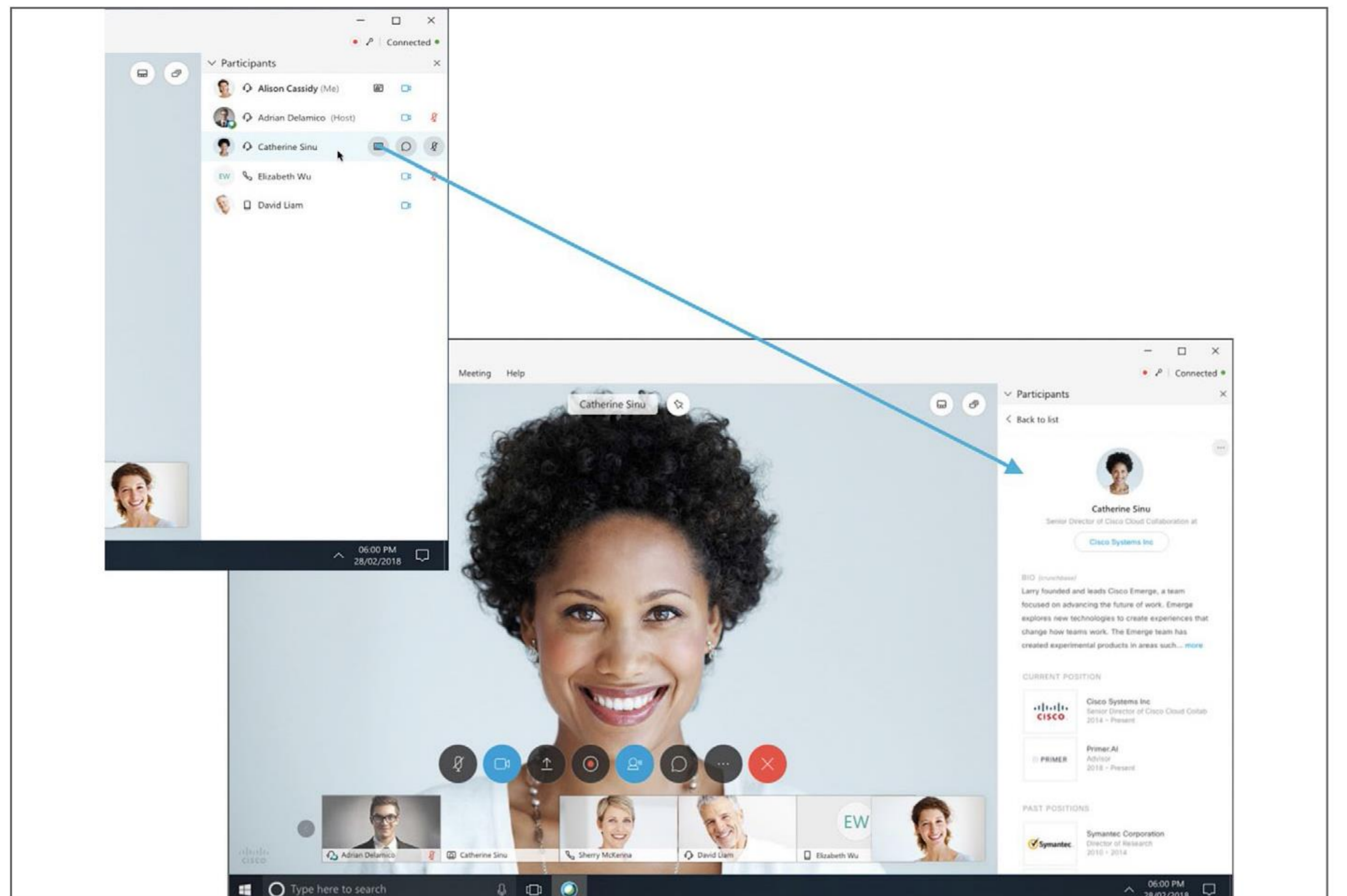
常见问题

请注意，我们目前仅支持通过 Webex 应用程序显示此类数据。我们不会提供可存取个人或公司数据的公用 API。

### 易于使用

在会议期间，参会者可以在与会者名单上的人名旁看到图示，且如果 People Insights 有该人详细的个人档案，也会看到影片缩图。（请注意，并非所有参会者都有个人档案。举例来说，如果他们没有公开可用的在线状态，而且在其组织的公司目录中没有职称，则不会显示个人档案信息。）如果用户单击这个图标，目标参会者的电子邮件地址就会传送到 People Insights 数据库，并用来查询此人的个人档案。接下来侧边栏会开启，显示所选人员及所属公司的 People Insights 个人档案（请见图 1）。

图 1: Webex Meetings 会议出席者的 People Insights 信息显示画面



可随需存取个人档案的功能让用户可以查看参会者的可用数据，这样他们无须脱离会议流程，便能在会议中分析参会者并掌握重要内容。此外，如果有人无预警加入会议，他们的信息也会立即提供。

使用者可以完全控制其个人档案。他们可以存取其个人档案，以编辑、更新或删除信息（请见图 2 和 3）。有关如何编辑个人档案信息的详细信息，可参阅本白皮书的「数据管理」一节。

## 内容

People Insights

改善契机

People Insights

功能

易于使用

提升生产力

数据源

公用数据

公司目录数据

数据管理

数据储存和安全性

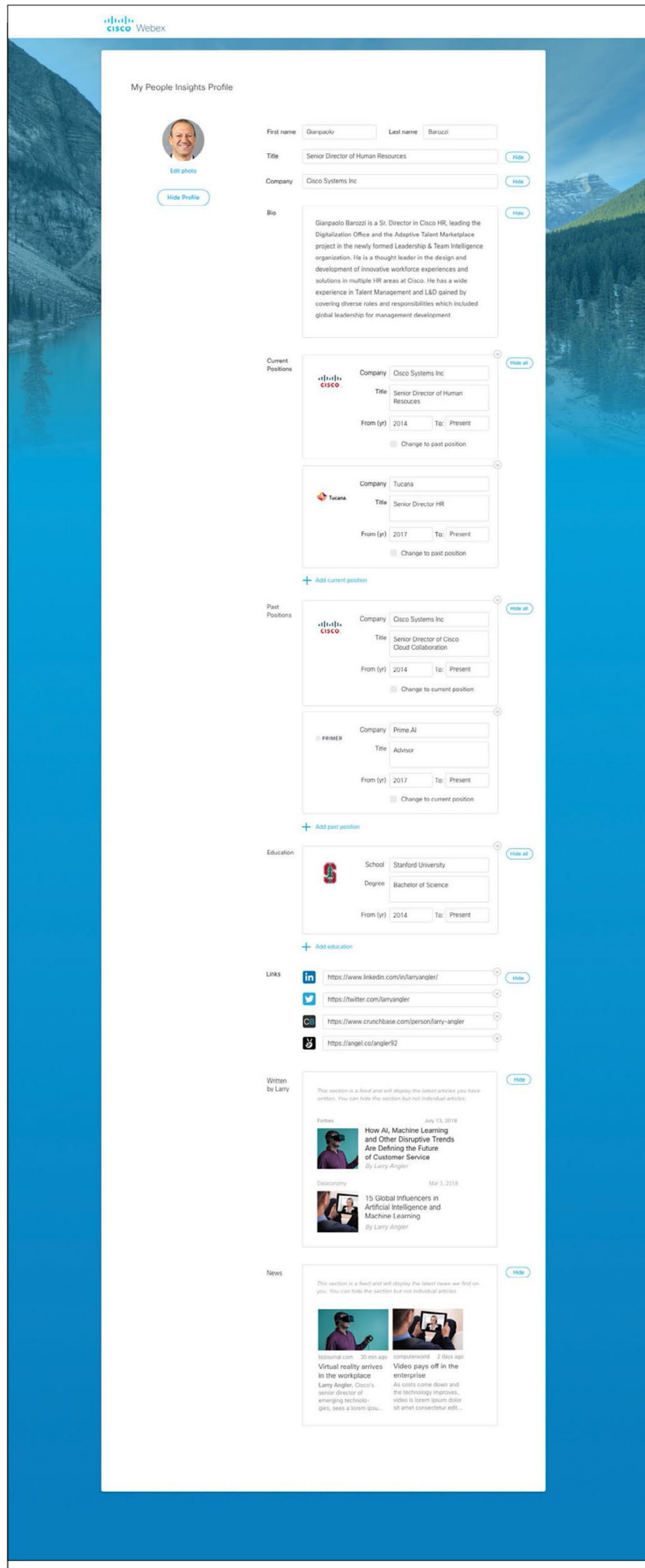
个人资料加密

数据编辑、更新和删除

结论

常见问题

图 2：编辑单一个人的 People Insights 个人档案功能。使用者控制要分享的内容



## 内容

People Insights

改善契机

People Insights

功能

易于使用

提升生产力

数据源

公用数据

公司目录数据

数据管理

数据储存和安全性

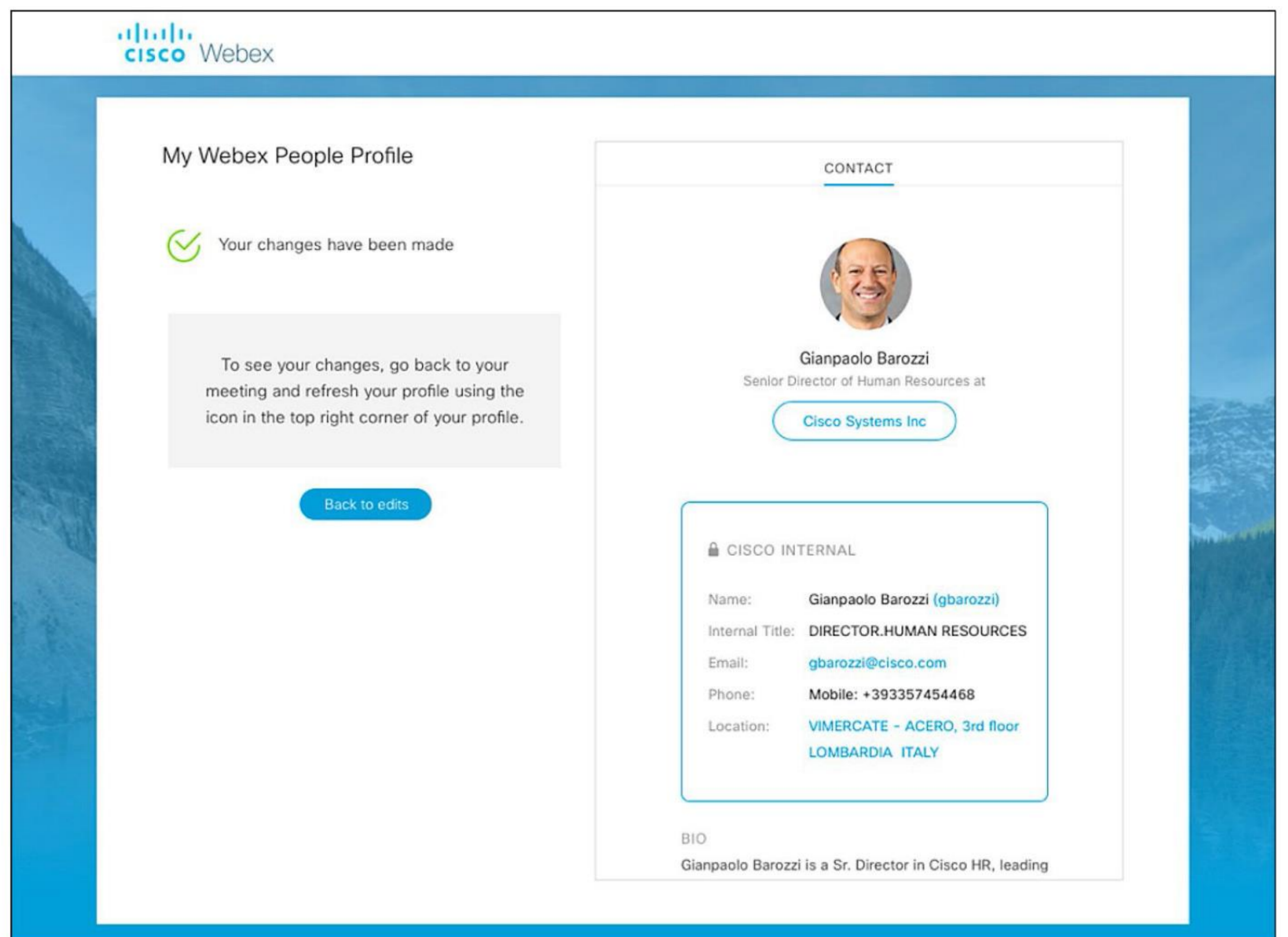
个人资料加密

数据编辑、更新和删除

结论

常见问题

图 3：用户更新其个人档案信息的范例



## 提升生产力

存取人员个人档案的功能使用容易且立即可用，能够非常轻松的了解参会者。可以进行以下探索：

- 会议之前 - 充分了解即将参加会议人员的角色、职责和个人记录，将能更有效的活跃气氛，并让沟通更透明
- 会议期间 - 若无法在会议前先行探索，或有无预警的参会者加入，仍可了解参会者的角色或利益。这可以减少在自我介绍、数据收集、前情回顾和后续追踪上花费的时间而将时间充分运用在有效生产力的互动上
- 会议之后 - 掌握参会者人员及其角色，更能锁定合适的后续追踪

如前所述，如果组织选择启用公司目录功能，则参会者可以存取同事的相关资料，例如内部职称、内部联系信息和报告层级。因此，要了解参会者在大型组织的职位，无需调出另外的页面，在内部目录中查找他们，而只要单击按钮即可立即显示数据。

信息使用可分为正式或非正式用途。正式用途有助于当前的工作，例如充分了解角色和职责。非正式用途包括使用有偶然机率的类似信息，例如学校或共同的兴趣，来建立更深入的个人关联。不论是在组织内部或外部，发展个人和专业网络都很重要。研究指出，提高网络的覆盖范围和有效性是个人生产力和组织效率的主要决定因素。

## 内容

### People Insights

#### 改善契机

### People Insights

功能

易于使用

提升生产力

### 数据源

公用数据

公司目录数据

### 数据管理

数据储存和安全性

个人资料加密

数据编辑、更新和删除

### 结论

### 常见问题

信息的正式和非正式用途都有利于组织内的协作成果和组织之间的会议。正式信息（例如同事的位置和联络信息）可以惠及所有功能。非正式信息（例如注意到某人有兴趣打高尔夫，或之前就读的大学或参加的俱乐部），对于寻求与潜在客户建立联系的销售助理而言，特别有帮助。

由于数据是透过自动化方法收集（请参阅下面「来源中的公用数据」），资料会定期更新，以防止过时并显示最新的个人档案信息，且用户无须手动操作。此外，由于资料收集的性质不同，个人档案的内容来自多个来源，而其他专业个人档案（例如 LinkedIn）是单一来源的，有赖使用者自行更新。

## 数据来源

People Insights 个人档案由两个主要的数据类别组成：1) 公开数据，从整个网络中收集而来；2) 公司目录数据（即 Active Directory）。

### 公用数据

在2018年5月，Cisco收购了一家名为「Accompany」的新创企业，他们建立了一个专有数据平台，拥有超过2.7亿份人员个人档案和超过2000万份公司档案。这些资料成为 People Insights 人员个人档案的公开元素。

Accompany 的公开数据是透过抓取整个网络中数十亿个网页、探索包含专业信息的页面以及应用人工智能算法来获取、标记和构建数据等方式收集。所有这类收集的数据都会经过丛集方式处理，以判断哪些数据点应归入同一人的个人档案中。例如，如果有1万份数据标记为「John Smith」，我们会尝试判断哪些数据点为同属一组，并建立起一份专属的「会计 John Smith」档案，和「工程师 John Smith」的档案，使二者有所区别。丛集数据点会不断组合，并处理任何冲突信息，以建立最终结果：结合整个网络中不同的数据源，汇总为丰富的个人和专业介绍。

## 内容

### People Insights

#### 改善契机

### People Insights

功能

易于使用

提升生产力

### 数据源

公用数据

公司目录数据

### 数据管理

数据储存和安全性

个人资料加密

数据编辑、更新和删除

### 结论

### 常见问题

需要注意的是，通过此方法获得的所有网页都是完全公开抓取的。整理公开数据时，不会使用 LinkedIn 数据或位于安全屏障（例如登录或付费墙）后的任何数据，除非用户已特意记录第三方整合服务并提供该服务的访问权限（例如 Twitter）。

当用户与 People Insights 功能互动时，我们还会启动一个锁定目标的探索程序，以专门补充个人档案内容，并确保我们找到并抓取了该使用者的最新的公开数据源。

### 公司目录数据

客户可以选择同步公司目录数据，以补充他们的 People Insights 个人档案。如果他们选择这样做，Cisco 则会整合客户的目录，并将其与公开数据结合，然后提供完整的个人档案内容。如前所述，如果启用此功能，只允许参会者查看组织内其他同事的内部职称、内部联系信息和报告层级。如果会议有外部参与者，外部参与者则无法存储公司资料。在这种情况下，他们只会看到公开可用的信息，以及只有参会者公开其个人档案时，才能看到资料。

## 数据管理

对于任何处理和显示人员数据的产品，我们深知隐私和安全性的重要性。为此，我们采取措施，确保安全地存储和处理所有资料。需要强调的是，一般用户可全权控制其数据。

### 数据储存和安全性

所有数据无论是在传输中还是待用状态，都会经过加密处理。公开数据和公司目录数据都会存储在独立私有网络 (VPC) 中的独立数据库中，以防止数据源重叠或整合在一起。数据加密密钥是透过 Amazon Web Services (AWS) 密钥管理系统 (KMS) 管理。这些密钥保存在 AWS 中，且无法下载或流出，这表示没有人可以直接获取密钥；密钥是由一组受限制的工程师管理。公开的和私有的数据源均各有独立密钥，进一步确保数据分离安全可靠。数据在服务器到浏览器之间采用端到端的加密方式。

目录数据仅会显示给同一组织的其他成员，以维护数据隐私。

## 内容

People Insights

改善契机

People Insights

功能

易于使用

提升生产力

数据源

公用数据

公司目录数据

数据管理

数据储存和安全性

个人资料加密

数据编辑、更新和删除

结论

常见问题

## 个人资料加密

表1 列出了个人资料来源以及个人资料的加密方式。表 2 详细说明保留原则。

表1： 个人资料处理和加密

个人资料处理者	加密类型
个人资料处理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>传输时使用 SSL 加密，储存则使用AES 256</li> <li>透过 AWS KMS 管理密钥</li> </ul>
托管和使用信息	<ul style="list-style-type: none"> <li>传输时使用 SSL 加密，储存则使用AES 256</li> <li>透过 AWS KMS 管理密钥</li> </ul>
目录数据	<ul style="list-style-type: none"> <li>传输时使用 SSL 加密，储存则使用AES 256</li> <li>透过 AWS KMS 管理密钥</li> </ul>
用户产生的信息	<ul style="list-style-type: none"> <li>传输时使用 SSL 加密，储存则使用AES 256</li> <li>透过 AWS KMS 管理密钥</li> </ul>

表2： 保留原则。

个人资料类型	保留期限	保留标准
公开取用的业务和专业资料	从公开网站取得 无限期 透过第三方 API 取得 - 符合合约要求	公开取用的业务和专业资料来自公开来源。依默认，此类数据将无限期保留。只要提出请求，即可隐藏源数据的发布和连接，且不会受到处理。  由于公开取用的数据来自Cisco Webex 外，因此，如需永久变更或删除数据，必须向主要来源提出请求并由其处理。  应用户请求，可以封存数据，不显示数据。这样数据就可以永久隐藏，而不是在先前清除之后，又在执行新的搜寻时重新出现。

## 内容

People Insights

改善契机

People Insights

功能

易于使用

提升生产力

数据源

公用数据

公司目录数据

数据管理

数据储存和安全性

个人资料加密

数据编辑、更新和删除

结论

常见问题

个人资料类型	保留期限	保留标准
托管和使用信息	使用中订阅 - 客户或使用者自行选择 停用的账户 - 在 30 天内删除	使用者可向思科技术支持中心 (TAC) 申请服务请求来删除其主机和使用信息。请求的数据会在 30 天内从系统中删除。
目录数据	使用中订阅 - 客户自行选择 停用的账户 - 在 30 天内删除	管理员可以在停用 Active Directory 功能的情况下，仍同时启用 People Insights。在停用的情况下，目录数据会永久删除。非目录数据会保留下来，不过，若使用者在停用之前，个人档案中只有目录数据，则不会保留其用户名称和电子邮件。
用户产生的信息	使用中订阅 - 客户或使用者自行选择 停用的账户 - 在 30 天内删除	使用者可向思科技术支持中心 (TAC) 申请服务请求来删除其主机和使用信息。请求的数据会在 30 天内从系统中删除。

## 数据编辑、更新和删除

要更新包含在个人档案中的数据，有三种主要方式：

1. 使用者更新自己的个人档案。在经过正确的身份验证后，我们允许使用者新增、编辑或隐藏个人档案中的字段。
2. 属于公司的公司目录数据可以变更。如果组织的目录改变（例如员工离职、到职或改变职称），这些更新内容会传送到 Cisco，并且会变更 People Insights 数据。系统会在 48 小时内处理这些更新。个人不能透过此功能变更目录数据。

## 内容

### People Insights

#### 改善契机

### People Insights

功能

易于使用

提升生产力

### 数据源

公用数据

公司目录数据

### 数据管理

数据储存和安全性

个人资料加密

数据编辑、更新和删除

### 结论

### 常见问题

3. 在公开网络上发现新的或更新的数据。Accompany 的算法会不断探索网络，寻找新页面以及现有页面的更新信息。系统会不断获取这类数据。举例来说，如果您在会议上发言，并在会议网站上发布了一份简历，则系统非常有可能会发现这份简历和会议的谈话内容，并将它们纳入 People Insights 个人档案中。

虽然底层的数据源可能会改变，而因此更新了个人档案，但最终，使用者则需要有权限编辑或覆盖该信息。自动数据更新只是用来确保我们能够提供最完整和最新的个人档案，让使用者可以在有任何信息变更时无需手动更新其个人档案。此原则有一项例外 - 新数据。使用者可以从自己的个人档案中隐藏属于自己的新闻，但 People Insights 功能不允许编辑新闻内容。

在数据删除的情况下，由于所有数据已显示在其他来源中，因此建议您也在来源中修正数据（例如，如果您不希望继续在公司的目录中显示个人资料，则必须与您的目录管理员合作，移除该资料或将其隐藏）。若为公开数据（即从公司团队页面等网络上的公开来源取得的数据），用户则可以隐藏所有这类资料。

必须注意的是，我们是将数据从所有检视中隐藏，而不是从系统中清除，这样可以确保再次发现相似的数据时，我们也会一并隐藏这些信息。举例来说，如果您在会议上发言并发布简历，然后选择在您的 People Insights 个人档案中隐藏简历，我们必须保留这些信息的记录，这样如果我们在另一会议页面中发现这些资料时，就知道要隐藏起来。这可确保数据在更多元的情况下，更有效的保持隐藏状态。相反地，如果用户希望从系统中完全删除现有的个人档案数据，则任何用户都可以透过向Cisco TAC立案申请，随时提出请求。不过，请注意，从系统中清除数据后，如果在网络上其他位置再次发现该数据，则数据可能还会再次出现。

一旦资料经过编辑或隐藏，在重新整理该人员的个人档案时，会立即变更内容。不论是您自己或可能正在查看您信息的任何其他用户，都是如此。

我们建立这些自动化系统来探索和整合个人档案，目标是要让您的工作更轻松，却不会丢书您的自主性。如您有任何疑问或者您需要协助处理任何的数据请求：请联系我们的支持团队，邮件地址：[support@accompany.com](mailto:support@accompany.com)。

## 内容

People Insights

改善契机

People Insights

功能

易于使用

提升生产力

数据源

公用数据

公司目录数据

数据管理

数据储存和安全性

个人资料加密

数据编辑、更新和删除

结论

常见问题

## 结论

People Insights 是 Webex Meetings 中一个易于使用的扩充功能。我们认为个人档案信息会为所有类别的用户提升生产力，且设想所有类别的使用者都会在会议之前、期间和之后使用这项功能。

## 常见问题

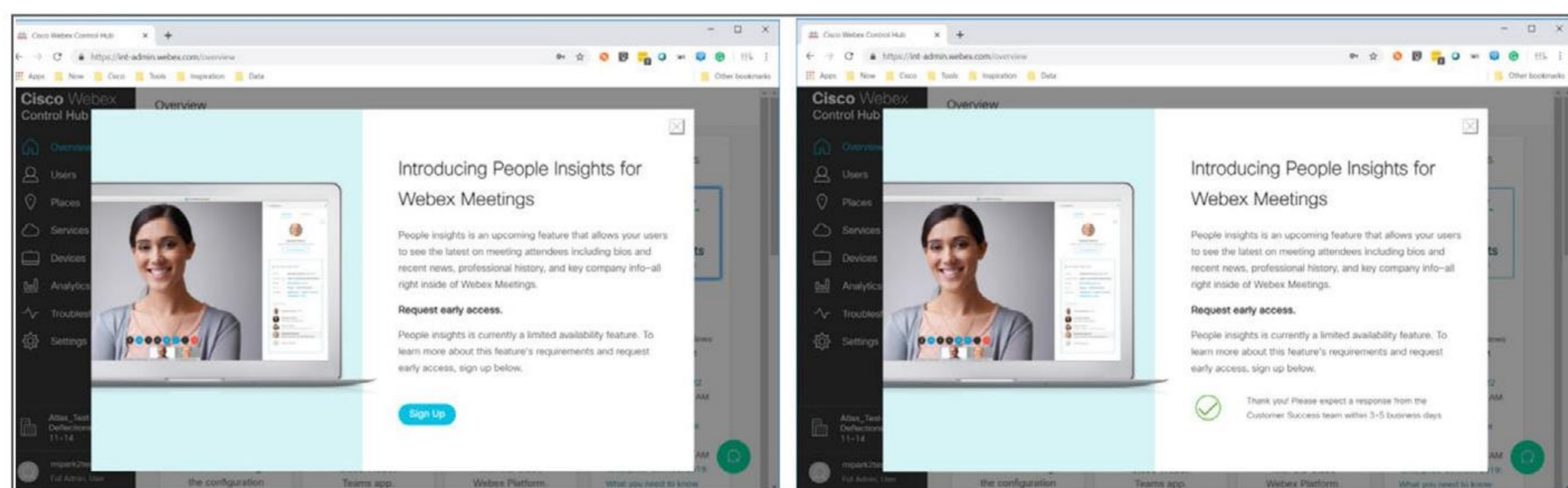
### 我的组织需要什么条件才能使用 People Insights？如何开启这个功能？

People Insights 功能默认为关闭。目前，要启用此功能有几项条件。

客户要求包括：

1. 丛集位于美国，组织使用英文
2. 使用 Common Identity（启用 CI 或 CI 连结）
3. 启用公司目录同步功能

如果已满足这些要求，您的网站管理员可以通过管理控制台启用「People Insights」和「People Insights - 公司目录同步」，以开启此功能。请注意，我们目前要求同时启用这两个选项，才能允许使用获取功能。



### 您是否使用 LinkedIn 数据？

我们的数据获取渠道系统不会收集 LinkedIn 数据。我们特意禁用了该搜索机制，不使其从 LinkedIn 取得资料。不过，使用者可以自行上传 LinkedIn 联系人的 CSV 档，我们允许这种方式的 LinkedIn 数据。

### 你们支持哪些语言和区域？

People Insights 目前仅开放给美国地区的客户使用。我们目前仅支持英文。有些资料是从其他英语国家取得的。我们预计在不久之后扩展到非美语国家/地区。预计将支持其他语言。

## 内容

### People Insights

#### 改善契机

### People Insights

功能

易于使用

提升生产力

### 数据源

公用数据

公司目录数据

### 数据管理

数据储存和安全性

个人资料加密

数据编辑、更新和删除

## 结论

### 常见问题

## 我可以下载我的数据吗？

Webex 用户提出要求即可下载数据。个人可向思科技术支持中心 (TAC) 提交申请，或发送电子邮件至 [privacy@cisco.com](mailto:privacy@cisco.com)，即可收到 People Insights 个人档案的副本，包括自行产生的信息。

## 若执法单位请求获取我的数据，你们会如何响应？

思科法务团队负责管理有关数据获取的所有执法请求。是否公开是以个案方式判断。

## 此功能是否遵循一般数据保护规则 (GDPR)？

是。People Insights 的设计以数据保护和隐私为宗旨。People Insights 的内容来自公开可用的来源以及使用者和管理员提供的信息。我们提供公开来源的链接，并为使用者提供其公开状态和数字轨迹的检视。People Insights 还包含了尊重数据主体权利的功能。如前文所述，使用者可以轻松获取其个人档案，请求编辑、隐藏（例如隐藏和限制查看），以及删除不属实或不相关的个人信息。

此外，有关 Cisco [数据保护和隐私计划](#)的其他信息，请参阅 Cisco 信任中心。

## 我数据的实体位于何处？

由于我们只开放美国组织使用，数据目前位于美国境内。不过，随着未来的国际化部署，我们预计将数据存储在每个地区适当的地理区域内。

## 公司对公司数据或组织内的用户有哪些控制权？

公司可以为组织内的所有用户启用或停用此功能。他们也可以选择不要同步公司目录数据，但是这会导致停用此功能。其目的是个别用户要能编辑用户数据，让用户能对于其个人资料有最终控制权。