

認知協同合作：未來由此展開



[Amy Chang](#)

2019 年 3 月 20 日 - [1 條評論](#)

協同合作的超級盃 Enterprise Connect 已於這個星期拉開序幕！活動如火如荼的進行，供應商努力展現最棒的商品，本周的新焦點為整合平台的強大功能。如果有供應商沒有火速追上這波潮流，就要等著被拋在腦後了。但我們有個大膽的斷言：互通性和整合將成為基本要求，非有不可，但不能僅止於此。必須有更多亮點！

好，您可能會問，更多亮點是什麼？下一步是什麼？

很高興您問了。因為輪到我們登場了。這個星期，我們[宣佈](#)了對認知協同合作的願景。我們分享了如何將智慧和情境脈絡緊密結合協作的各個層面並藉此「超越」：充分運用廣大產品組合中的每一個部分。這也代表著通訊方式即將改頭換面，並提供使用者經過人工智慧/機器學習而變得更豐富的情境脈絡，同時間使用者不必費上吹灰之力。認知協同合作將成為提供大規模個人化體驗的基礎，並將改變我們的工作方式。我們不斷等待宣佈這個新消息的時機，終於它不只是空談或紙上談兵。推出時，我們希望它是真實的...可以放在您的手中。以下是我們今天要[介紹的內容](#)：

- People Insights 帶來更有效的會議體驗，並提供了相關的「及時」資訊，幫助您更瞭解您鄰座的人。
- Facial Recognition 可以辨識出會議中的所有人員，還加上虛擬姓名標籤，讓您知道誰正在說話！

- Webex 助理讓您透過簡單的語音指令加入會議。它可以打給正確的「蘇珊」、分享您的內容，或控制會議，甚至將合適的同事加入手上的專案。
- Customer Insights 將透過我們的混合雲端模式提供進階 AI 和客戶體驗分析。整個內部部署產品組合皆可以使用這些新解決方案，提供更多個人化和情境式的體驗。
- Webex Calling 將 Webex Teams 與企業級 PBX 結合，由思科 BroadCloud 提供。

為什麼思科要推出這一系列服務？首先，我們有獨特的資料。思科 10 個月前收購了我的新創公司 Accompany，從中取得了資料平台，並將其與既有的 Webex 平台資料相結合。Accompany 的員工大部分來自 Google，並曾經參與 Google Analytics 的建置。說到我們擅長的兩件事？建構調整度超高的資料平台和抓取網頁。我們充分利用這些技能，並建置了一個大規模的調查引擎，它每天每奈秒都在尋找人員和公司資訊。這一個豐富而密集的資料平台現在擁有 2.5 億人和 2,500 萬間公司的資料，並且是 Webex Graph 主要架構其中一個重要的部分。您將發現思科協作產品組合中的每種服務，不管是 Webex (Meetings、Messaging 和 Calling)、相關裝置 (電話和視訊) 都具有相同的智慧水準，您也可以開始期待客服中心服務的推出。這真是太讓人興奮了！
(提示：想想潛在客戶終身價值...)

承諾以許，信守承諾

雖然我們實現了認知協同合作，但我們保證不會忽視已經向您做出的承諾。我們承諾將會簡化、建立單一且一致的產品組合，並能夠與客戶手中既有產品互通。我們在通話、訊息傳送、視訊/音訊裝置、會議和客服中心之間建立了橋樑。我們同時也承諾繼續投資許多人所知道和喜愛的過往產品組合。我們有 4,500 萬客戶仰賴 Jabber，因此請您相信，

我們將繼續為過去所有出色的客戶帶來絕對吸引人的體驗。這是他們應得的。

全新基礎服務

那麼，客戶應該抱著什麼期望？當然，絕不會只是拼圖的一部分。您應該期待解決方案推出，我指的是完整的解決方案，而這還只是最基本的。除此之外，我們希望您可以開始期待我們即將奉上的情境脈絡和智慧，並感到開心。您不費吹灰之力便可以輕鬆取得。我們將此程度的人工智慧/機器學習與結合至全系列產品組合：橫跨了通話、訊息傳送、會議、相關裝置和客服中心。接下來的 18 月我們會持續推出重磅產品，因為這是我們實現此願景的方式：建立有效的認知協同合作。

這是我們的計劃，這是我們對您的承諾。