cisco

認知協同合作

如何管理資訊氾濫問題

資訊太多是壞事嗎？

員工需要資訊和情境脈絡來完成工作。

36%
通常一天之中用來搜尋或整合資訊的時間。

31
員工每天在組織內外互動的平均人數。

61%
員工每天需要使用 4 個以上的應用程式，而 13% 的人需要使用超過 11 個。

34
一般 SaaS 組織中使用的應用程式。

資訊氾濫會浪費寶貴的時間、造成無效互動，並降低工作效率。

45%
的人花費了半天以上的時間開會。

90%
的數位資訊都是分散在不同資料庫中的非結構化資料。

56%
的人認為全球跨客戶體驗會提高複雜度。

沒有情境脈絡的資訊只會讓人更混淆。

若無法找到正確資訊會**影響 16% 的工作效率。**

44%
的員工無法找到工作所需資訊。

那麼，什麼是認知協同合作？

結合**人工智慧 (AI)** 與雲端通訊與多重企業資料來源，提供更詳細的情境脈絡。此解決方案具備以下特點：

- 弭平爭執點
- 建立更高的相關性，提高效率
- 提高生產力
- 激勵創新
- 打造更具吸引力的客戶體驗

認知協同合作的關鍵面向

1

人員情境脈絡
- 提供人員資料及行動的相關資訊
- 提供更有意義的客戶體驗
- 建立更穩固的關係

2

業務工作流程
- 根據過去行為加以預測
- 建議、辨識、預期
- 提升流程、體驗和成果

資料見解
- 從使用者資料、回饋、回覆、偏好和互動中學習
- 提供相關資訊，縮小生產力差距

智慧工作空間
- 讓協同合作更合乎直覺
- 可因應不同類型的使用者互動和會議加以調整
- 加快決策速度

3

4

認知協同合作。提高工作成效的神秘因素。

流程效率
- 將任務和事件自動化
- 將工作流程最佳化
- 加深知識並消除資訊不流通現象

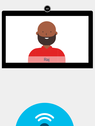
員工生產力
- 提供互動所需的情境脈絡
- 強化協同合作
- 提升員工生產力

客戶體驗
- 使客服中心從被動處理問題進化為預測性關懷
- 使用情境脈絡協助代理人員，提高首次聯絡解決率
- 提升客戶體驗和終身價值

競爭優勢
- 加速溝通及業務程序
- 提升回應
- 強化客戶互動

認知協同合作可促進成果導向的互動

認知協作讓員工能靈活便利地取得相關資訊，增加他們的互動並大幅降低資訊氾濫。



Julie，您對如何處理最新警報有何建議？

Raj，感應器資料顯示我們需要加快回應時間。

Raj，我更新了我們的數位白板，能夠凸顯可行的解決方案。

謝謝 Sonja，我同意，讓我們找工程主管更新計畫。

將紀錄和行動事項分配給團隊，後續會議安排於下星期二。

虛擬助理

75%
的企業高階主管表示，未來三年內其公司將積極考慮部署使用人工智慧。

AI
將成為工作空間中降低成本、提高效率並帶來創新的重要元素。

瞭解思科如何為您的企業創造認知優勢：**Cisco.com/go/cognitivecollab**

cisco Webex