

People Insights : 創造人性化協作體驗

Cisco® Webex 提供人性化、智慧且靈活的協作體驗，協助組織增進員工參與、以更智慧且高效的方式工作，並建立打破界線的高效能團隊。Cisco 的產品組合和功能持續推陳出新，旨在改善易用性，且最重要的是，在改善生產力之餘，更要提供額外功能，進一步增強協作體驗。

People Insights

People Insights 是 Webex® 的全新功能，為參與 Webex 會議的人員提供豐富、情境相關且專業的適用資訊，並將在近期支援 Webex Teams™ 與裝置，如此更能增進員工參與和彼此的關係。

本報告說明以下內容：

- 改善契機
- People Insights 功能
 - 功能
 - 使用容易
 - 提升生產力
 - 會議之前、期間和之後的效益
 - 正式和非正式的資訊用途
- 資料來源
- 資料管理
 - 安全性
 - 存取和編輯原則
 - GDPR 合規
- 常見問題
- 結論

內容

People Insights

改善契機

People Insights

功能

使用容易

提升生產力

資料來源

公用資料

公司目錄資料

資料管理

資料儲存和安全性

個人資料加密

資料編輯、更新和刪除

結論

常見問題

改善契機

成功的協作取決於關係的品質。不過，建立關係並找出共同利益或目標需要時間。此外，參與者並不一定瞭解一起開會的人，因此，重要內容要不遺失，要不就得在互動過程中收集。最壞的情況是，團隊成員之間永遠找不出共同利益或目標，並可能導致團隊綜效低落、缺乏參與且績效不彰。

雪上加霜的是，隨著會議規模增加，問題會變得更加嚴重，參與者無法將一張張面孔和人名對在一起，甚至在散會時都不知道那幾個參與者是誰。這對於所有專業人士，特別是對外的專業人員（主管、銷售人員、行銷人員等）而言，無疑錯失良機。他們的工作成效有賴快速掌握與會者身分，並能夠找到快速且輕鬆的談話要點，來與個人建立關係，以便推動計畫。對所有組織而言，由於溝通是協作和生產力的基礎，對其產生的障礙上仍有很大的改善空間。

People Insights

功能

People Insights 讓 Webex 使用者能夠查看關於互動對象的資料，且這些資料豐富、專業又與情境密切相關。會議參與者可以在 Webex 會議之前、期間和之後存取個人檔案資料。人員的個人檔案有助於使用者瞭解會參加會議的人員、在座的人員以及在會議中無預警加入的人員，而且這些資料不只是該人的姓名，而是所有與情境相關的可用資料。雖然本報告後面的章節才會討論資料類型和資料擷取，不過，這類資料可能包括：

- 與會者的長相（相片）
- 與會者的專業簡歷和記錄
- 教育背景
- 社交和新聞參考資料
- 聯絡資訊
- 與會者服務的公司，包括公司說明、新聞、地點、網址、股價、財務狀況和融資記錄

這樣的資料是從公開來源收集而來，並可由組織管理員啟用公司目錄整合功能，進一步豐富資料內容。在這種情況下，人員的個人檔案會提供同一組織內參與者的內部資料，參與者便可輕鬆存取同事的相關資料，例如：

- 內部職稱
- 內部聯絡資訊
- 報告層級

內容

People Insights

改善契機

People Insights

- 功能
- 使用容易
- 提升生產力

資料來源

- 公用資料
- 公司目錄資料

資料管理

- 資料儲存和安全性
- 個人資料加密
- 資料編輯、更新和刪除

結論

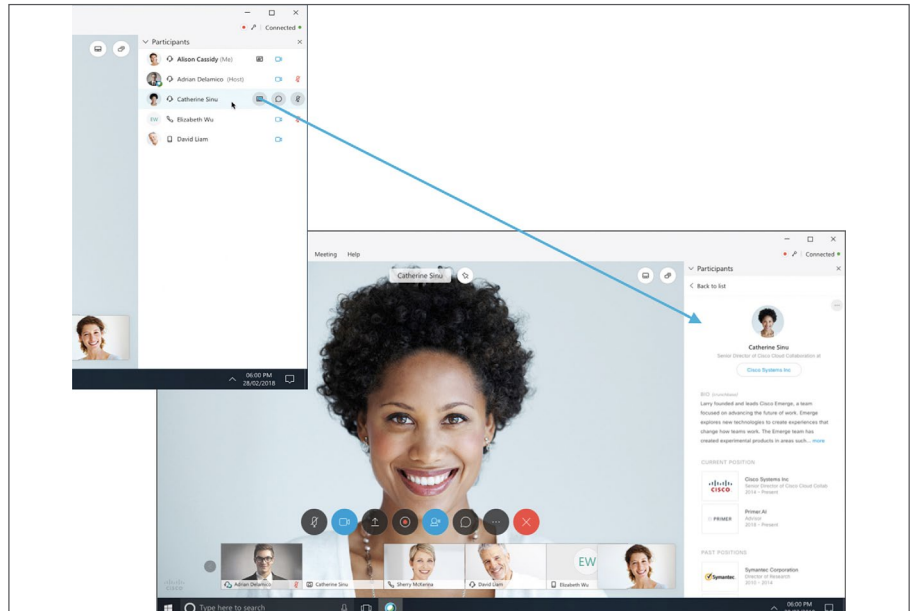
常見問題

請注意，我們目前僅支援通過 Webex 應用程式顯示此類資料。我們不會提供可存取個人或公司資料的公用 API。

使用容易

在會議期間，參與者會在參與者清單上的人員姓名旁看到圖示，且如果 People Insights 有該人員夠充分的個人檔案，也會看到影片縮圖。（請注意，並非所有參與者都有個人檔案。舉例來說，如果他們沒有公開可用的線上狀態，而且在其組織的公司目錄中沒有職稱，則不會顯示個人檔案資訊。）如果使用者按一下這個圖示，目標參與者的電子郵件地址就會傳送到 People Insights 資料庫，並用來查詢此人的個人檔案。接著側邊欄會開啟，顯示所選人員及所屬公司的 People Insights 個人檔案（請見圖 1）。

圖 1： Webex Meetings 會議出席者的 People Insights 資訊顯示畫面



可隨需存取個人檔案的功能讓使用者可以查看會議出席者的可用資料，這樣他們無須脫離會議流程，便能在會議中研究參與者並掌握重要內容。此外，如果有人無預警加入會議，他們的資訊也會立即提供。

使用者可以完全控制其個人檔案。他們可以存取其個人檔案，以編輯、更新或刪除資訊（請見圖 2 和 3）。有關如何編輯個人檔案資訊的詳細資訊，可參閱本白皮書的「資料管理」一節。

內容

People Insights

改善契機

People Insights

功能

使用容易

提升生產力

資料來源

公用資料

公司目錄資料

資料管理

資料儲存和安全性

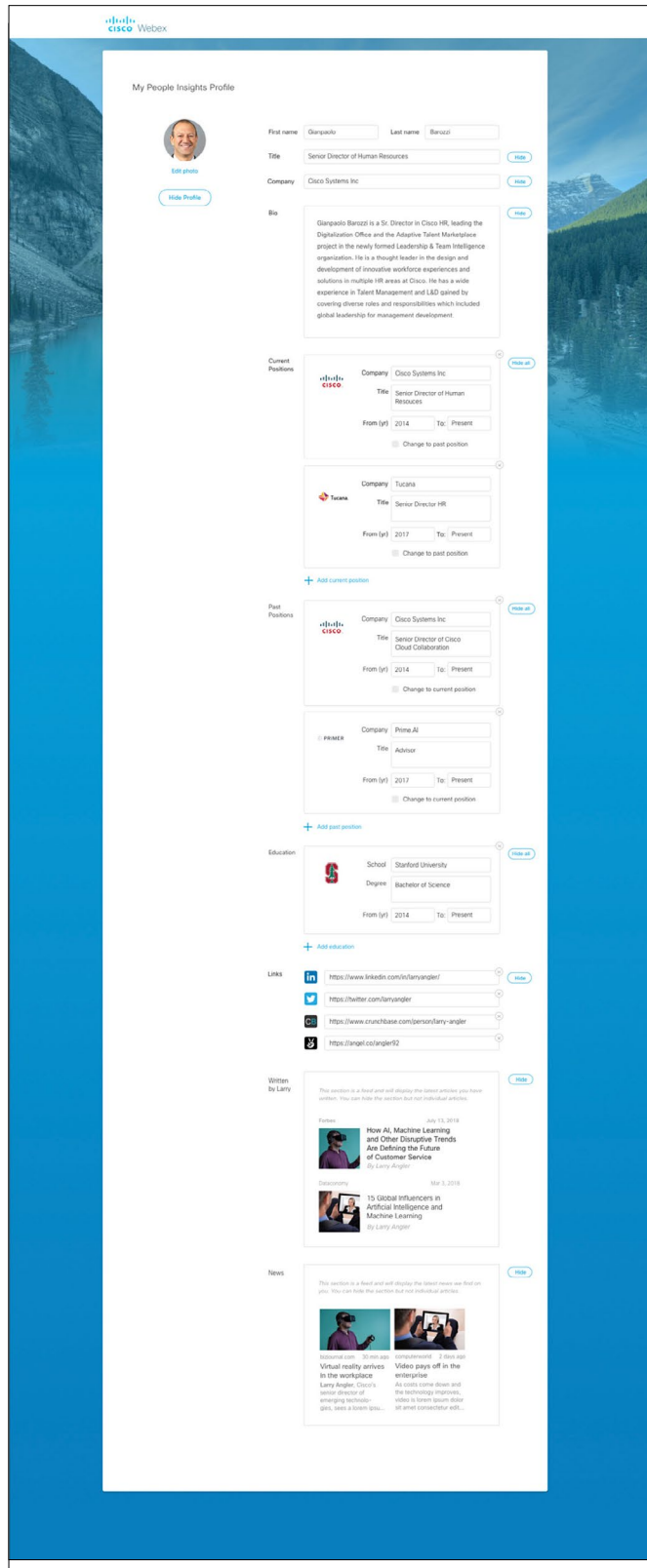
個人資料加密

資料編輯、更新和刪除

結論

常見問題

圖 2： 編輯單一個人的 People Insights 個人檔案功能。使用者控制要分享的內容



內容

People Insights

改善契機

People Insights

功能

使用容易

提升生產力

資料來源

公用資料

公司目錄資料

資料管理

資料儲存和安全性

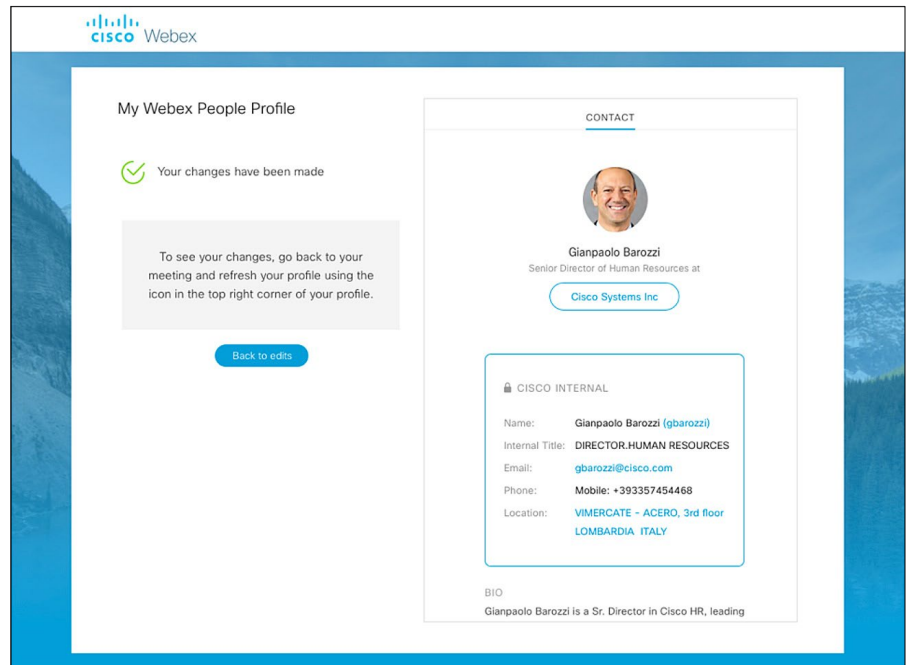
個人資料加密

資料編輯、更新和刪除

結論

常見問題

圖 3： 使用者更新其個人檔案資訊的範例



提升生產力

存取人員個人檔案的功能使用容易且立即可用，非常輕鬆就能瞭解會議出席者。可以進行以下探索：

- 會議之前 - 充分瞭解可能參與者的角色、職責和個人記錄，將能更有效活絡氣氛，並讓溝通更透明
- 會議期間 - 若無法在會議前先行探索，或有無預警的出席者加入，尚可瞭解參與者的角色或利益。這可以減少在自我介紹、資料收集、前情回顧和後續追蹤上花費的時間，而將時間充分運用在有生產力的互動上
- 會議之後 - 掌握出席會議的人員和參與者的角色，更能鎖定合適的後續追蹤

如前所述，如果組織選擇啟用公司目錄功能，則參與者可以存取同事的相關資料，例如內部職稱、內部聯絡資訊和報告層級。因此，要瞭解會議出席者在大型組織的職位，無需調出另外的頁面，在內部目錄中查找他們，而只要按一下按鈕即可立即顯示資料。

資訊使用可分為正式或非正式用途。正式用途有助於當下的工作，例如充分瞭解角色和職責。非正式用途包括使用碰巧相似的資訊，例如學校或共同的興趣，來建立更深入的個人連接。不論是在組織內部或外部，發展個人和專業網路都很重要。研究指出，提高網路的覆蓋範圍和有效性是個人生產力和組織效率的主要決定因素。

內容

People Insights

改善契機

People Insights

- 功能
- 使用容易
- 提升生產力

資料來源

- 公用資料
- 公司目錄資料

資料管理

- 資料儲存和安全性
- 個人資料加密
- 資料編輯、更新和刪除

結論

常見問題

資訊的正式和非正式用途都有利於組織內的協作成果和組織之間的會議。正式資訊（例如同事的位置和聯絡資訊）可以惠及所有功能。非正式資訊（例如注意到某人有興趣打高爾夫，或之前就讀的大學或參加的兄弟會），對於尋求與潛在客戶建立關係的銷售助理而言，特別有助益。

由於資料是透過自動化方法收集（請參閱下面「來源中的公用資料」），資料會定期更新，以防止過時並顯示最新的個人檔案資訊，且使用者無須手動操作。此外，由於資料收集的性質不同，個人檔案的內容來自多個來源，相對地，其他專業個人檔案（例如 LinkedIn）是單一來源的，有賴使用者自行更新。

資料來源

People Insights 個人檔案由兩個主要的資料類別組成：1) 公開資料，從整個網路中收集而來；2) 公司目錄資料（即 Active Directory）。

公用資料

在 2018 年 5 月，Cisco 收購了一間名為「Accompany」的新創企業，他們建立了一個專有資料平臺，擁有超過 2.7 億份人員個人檔案和超過 2000 萬份公司檔案。這些資料構成了 People Insights 人員個人檔案的公開元素。

Accompany 的公開資料是透過爬取整個網路中數十億個網頁、探索包含專業資訊的頁面以及應用人工智慧演算法來擷取、標記和構建資料等方式收集。所有這類收集的資料都會經過叢集程序處理，以判斷哪些資料點應一起放入同一人員的個人檔案中。例如，如果有 1 萬份資料標記為「John Smith」，我們會嘗試判斷哪些資料點為同屬一組，並據以建立一份專屬的「會計 John Smith」檔案，以和「工程師 John Smith」的檔案有所區別。叢集資料點會不斷組合，並處理任何衝突資訊，以建立最終結果：豐富的個人和專業概觀，結合整個網路中不同的資料來源。

內容

People Insights

改善契機

People Insights

功能

使用容易

提升生產力

資料來源

公用資料

公司目錄資料

資料管理

資料儲存和安全性

個人資料加密

資料編輯、更新和刪除

結論

常見問題

需要注意的是，以此方式使用的所有網頁都是完全公開存取的。整理公開資料時，不會使用 LinkedIn 資料或位於安全屏障（例如登錄或付費牆）後的任何資料，除非使用者已特意登入第三方整合服務並提供該存取權限（例如 Twitter）。

當使用者與 People Insights 功能互動時，我們還會啟動一個鎖定目標的探索程序，以專門充實個人檔案內容，和確保我們找到並擷取了該使用者最新的公開資料來源。

公司目錄資料

客戶可以選擇同步公司目錄資料，以充實他們的 People Insights 個人檔案。如果他們選擇這樣做，則 Cisco 會整合客戶的目錄，並將其與公開資料結合，然後提供豐富的個人檔案內容。如前所述，如果啟用此功能，可只允許參與者查看組織內其他同事的內部職稱、內部聯絡資訊和報告層級。如果會議有外部參與者，則外部參與者無法存取公司資料。在這種情況下，他們只會看到公開可用的資訊，以及只有參與者公開其個人檔案時，才能看到資料。

資料管理

對於任何處理和顯示人員資料的產品，我們深知隱私和安全性的的重要性。為此，我們採取措施，確保安全地儲存和處理所有資料。還要強調的是，一般使用者全權控制其資料。

資料儲存和安全性

所有資料無論是在傳輸中還是待用狀態，都會經過加密。公開資料和公司目錄資料都會儲存在獨立虛擬私有雲 (VPC) 中的獨立資料庫中，以確保資料來源不會不小心重疊或整合在一起。資料加密金鑰是透過 Amazon Web Services (AWS) 金鑰管理系統 (KMS) 管理。這些金鑰保存在 AWS 中，且無法下載或匯出，這表示沒有人可以直接存取金鑰；金鑰是由一組受限制的工程師管理。公開的和私有的資料來源各有獨立金鑰，可進一步確保資料分離安全可靠。資料在伺服器到瀏覽器之間採用端對端加密。

目錄資料僅會顯示給同一組織的其他成員，以維護資料隱私。

內容

People Insights

改善契機

People Insights

- 功能
- 使用容易
- 提升生產力

資料來源

- 公用資料
- 公司目錄資料

資料管理

- 資料儲存和安全性
- 個人資料加密
- 資料編輯、更新和刪除

結論

常見問題

個人資料加密

表 1 列出了個人資料來源以及個人資料的加密方式。表 2 詳細說明保留原則。

表 1： 個人資料處理和加密

個人資料處理者	加密類型
公開取用的業務和專業資料	<ul style="list-style-type: none"> 傳輸時使用 SSL 加密，儲存則使用 AES 256 透過 AWS KMS 管理金鑰
託管和使用資訊	<ul style="list-style-type: none"> 傳輸時使用 SSL 加密，儲存則使用 AES 256 透過 AWS KMS 管理金鑰
目錄資料	<ul style="list-style-type: none"> 傳輸時使用 SSL 加密，儲存則使用 AES 256 透過 AWS KMS 管理金鑰
使用者產生的資訊	<ul style="list-style-type: none"> 傳輸時使用 SSL 加密，儲存則使用 AES 256 透過 AWS KMS 管理金鑰

表 2： 保留原則

個人資料類型	保留期限	保留標準
公開取用的業務和專業資料	<p>從公開網站取得 - 無限期</p> <p>透過第三方 API 取得 - 符合合約要求</p>	<p>公開取用的業務和專業資料源自公開來源。依預設，這類資料會無限期保留。只要提出請求，即可隱藏來源資料的發佈和連結，且不會受到處理。</p> <p>由於公開取用的資料源自 Cisco Webex 之外，因此，如需永久變更或刪除資料，必須向主要來源提出請求並由其處理。</p> <p>應使用者請求，可以封存資料，以不顯示資料。這樣資料就可以永久隱藏，而不是在先前清除之後，又在執行新的搜尋時重新出現。</p>

內容

People Insights

改善契機

People Insights

- 功能
- 使用容易
- 提升生產力

資料來源

- 公用資料
- 公司目錄資料

資料管理

- 資料儲存和安全性
- 個人資料加密
- 資料編輯、更新和刪除

結論

常見問題

個人資料類型	保留期限	保留標準
託管和使用資訊	使用中訂閱 - 客戶或使用者自行選擇 停用的帳戶 - 在 30 天內刪除	使用者可向思科技術支援中心 (TAC) 申請服務請求來刪除其主機和使用資訊。請求的資料會在 30 天內從系統中刪除。
目錄資料	使用中訂閱 - 客戶自行選擇 停用的帳戶 - 在 30 天內刪除	管理員可以在停用 Active Directory 功能的情況下，仍同時啟用 People Insights。在停用的情況下，目錄資料會永久刪除。非目錄資料會保留下來，不過，若使用者在停用之前，個人檔案中只有目錄資料，則不會保留其使用者名稱和電子郵件。
使用者產生的資訊	使用中訂閱 - 客戶或使用者自行選擇 停用的帳戶 - 在 30 天內刪除	使用者可以隨時從個人檔案中刪除使用者產生的資訊。

資料編輯、更新和刪除

要更新包含在個人檔案中的資料，有三種主要方式：

1. 使用者更新自己的個人檔案。在經過適當的身份驗證後，我們允許使用者新增、編輯或隱藏個人檔案中的欄位。
2. 屬於公司的公司目錄資料可以變更。如果組織的目錄改變（例如員工離職、到職或改變職稱），這些更新內容會傳送至 Cisco，並且會變更 People Insights 資料。系統會在 48 小時內處理這些更新。個人不能透過此功能變更目錄資料。

內容

People Insights

改善契機

People Insights

功能

使用容易

提升生產力

資料來源

公用資料

公司目錄資料

資料管理

資料儲存和安全性

個人資料加密

資料編輯、更新和刪除

結論

常見問題

3. 在公開網路上發現新的或更新的資料。Accompany 的演算法會不斷探索網路，尋找新頁面以及現有頁面的更新資訊。系統會不斷擷取這類資料。舉例來說，如果您在會議上發言，並在會議網站上發佈了一份簡歷，則系統非常有可能會發現這份簡歷和會議談話，並將它們納入 People Insights 個人檔案中。

雖然底層的資料來源可能會改變，而因此更新了個人檔案，但最終，使用者得全權編輯或覆寫該資訊。自動資料更新只是用來確保我們能夠提供最完整和最新的個人檔案，讓使用者不必在有任何資訊變更時，要一直手動更新其個人檔案。此原則有一項例外，也就是新資料。使用者可以從自己的個人檔案中隱藏自己的新聞，但 People Insights 功能不允許編輯新聞。

在資料刪除的情況下，由於顯示的所有資料已顯示在其他來源中，因此建議您也在來源中修正資料（例如，如果您不希望繼續在公司的目錄中顯示個人資料，則必須與您的目錄管理員合作，移除該資料或將其隱藏而不顯示出來）。若為公開資料（即從公司團隊頁面等網路上的公開來源取得的資料），使用者可以隱藏所有這類資料。

必須注意的是，我們是將資料從所有檢視中隱藏，而不是從系統中清除，這樣可以確保再次發現相似的資料時，我們也會一併隱藏這些資訊。舉例來說，如果您在會議上發言並發佈簡歷，然後選擇在您的 People Insights 個人檔案中隱藏簡歷，我們必須保留這些資訊的記錄，這樣如果我們在另一會議頁面中發現這些資料時，就知道要隱藏起來。這可確保資料在更多元的情況下，能更有效保持隱藏狀態。相反地，如果使用者希望從系統中完全刪除現有的個人檔案資料，則任何使用者都可以透過向 Cisco TAC 立案申請，隨時提出請求。不過，請注意，從系統中清除資料後，如果在網路上其他位置再次發現該資料，則資料還是可能會再次出現。

一旦資料經過編輯或隱藏，則在重新整理該人員的個人檔案時，會立即反映變更內容。不論是您自己或可能正在查看您資訊的任何其他使用者，都是如此。

我們建立這些自動化系統來探索和組合個人檔案，目標是要讓您的工作更輕鬆，卻不會犧牲您的自主性。我們的支援小組很樂意回答任何問題，或協助您處理任何資料請求：只要將電子郵件傳送至 support@accompany.com 即可。

內容

People Insights

改善契機

People Insights

功能

使用容易

提升生產力

資料來源

公用資料

公司目錄資料

資料管理

資料儲存和安全性

個人資料加密

資料編輯、更新和刪除

結論

常見問題

結論

People Insights 是 Webex Meetings 中一個使用容易的擴充功能。我們認為人員的個人檔案資訊會為所有類別的使用者帶來顯著的生產力提升，且設想所有類別的使用者都會在會議之前、期間和之後使用這項功能。

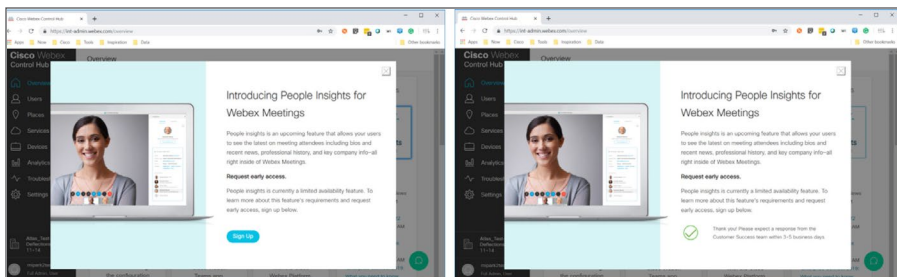
常見問題

我的組織需要什麼條件才能使用 People Insights ? 如何開啟這個功能 ?

People Insights 功能預設為關閉。目前，要啟用此功能有幾項條件。客戶要求包括：

1. 叢集位於美國，組織使用英文
2. 使用 Common Identity (啟用 CI 或 CI 連結)
3. 啟用公司目錄同步功能

如果滿足這些要求，則您的網站管理員可以通過管理主控台啟用「People Insights」和「People Insights - 公司目錄同步」，以開啟從此功能。請注意，我們目前要求同時啟用這兩個選項，才能允許存取此功能。



您是否使用 LinkedIn 資料 ?

我們的資料管道擷取系統不會收集 LinkedIn 資料。我們特意封鎖了探索機制，不讓其從 LinkedIn 取得資料。不過，使用者可以自行上傳 LinkedIn 聯絡人的 CSV 檔，我們接受透過該機制的 LinkedIn 資料。

你們支援哪些語言和區域 ?

People Insights 目前僅開放美國地區的客戶使用。我們目前僅支援英文。有些資料是從其他英語系國家取得的。我們預計在不久之後擴展到非美語國家/地區。預計將支援其他語言。

內容

People Insights

改善契機

People Insights

- 功能
- 使用容易
- 提升生產力

資料來源

- 公用資料
- 公司目錄資料

資料管理

- 資料儲存和安全性
- 個人資料加密
- 資料編輯、更新和刪除

結論

常見問題

我可以下載我的資料嗎？

Webex 使用者提出要求即可下載資料。個人可向思科技術支援中心 (TAC) 立案申請，或傳送電子郵件訊息至 privacy@cisco.com，即可收到 People Insights 個人檔案的副本，包括自行產生的資訊。

若執法單位請求存取我的資料，你們會如何回應？

思科法務團隊負責管理有關資料存取的所有執法請求。是否公開是以個案方式判斷。

此功能是否遵循一般資料保護規則 (GDPR)？

是。People Insights 的設計以資料保護和隱私為宗旨。People Insights 的內容來源自公開可用的來源以及使用者和管理員提供的資訊。我們提供連結指向公開來源，並為使用者提供其公開狀態和數位足跡的檢視。People Insights 還納入尊重資料主體權利的功能。如前文所述，使用者可以輕鬆存取其個人檔案，請求編輯、隱藏（例如隱藏和限制查看），以及刪除不確實或不相關的個人資訊。

此外，有關 Cisco [資料保護和隱私計畫](#) 的其他資訊，請參閱 Cisco 信任中心。

我資料的實體所在地位於何處？

由於我們只開放美國組織使用，資料目前位於美國境內。不過，隨著未來的國際部署，我們預計將資料儲存在適當的當地地理區域內。

公司對公司資料或組織內的使用者有哪些控制權？

公司可以為組織內的所有使用者啟用或停用功能。他們也可以選擇不要同步公司目錄資料，但是這會導致停用功能。其目的是個別使用者要能編輯使用者資料，讓使用者能對於其個人資料有最終控制權。