

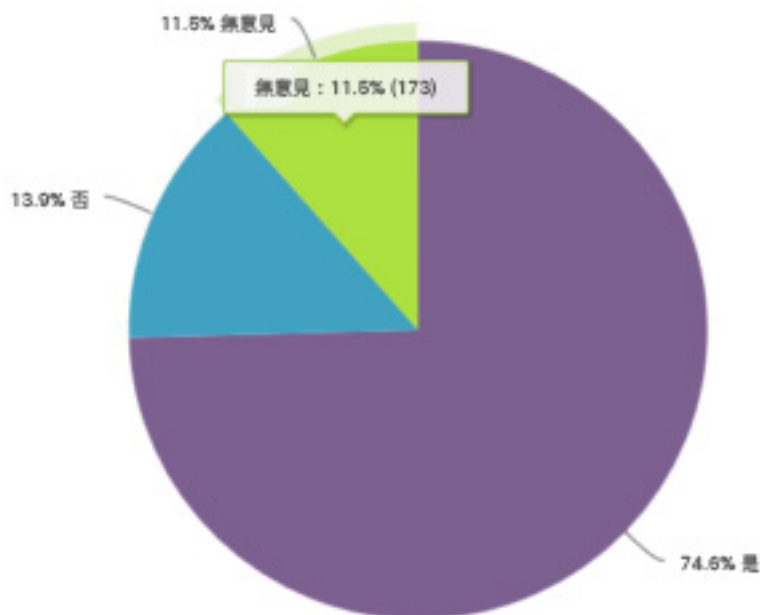
# 66% 的受訪者表示他們會更換 供應商，取得智慧型線上會議解 決方案



[Aruna Ravichandran](#)

2019 年 3 月 18 日 - [0 則評論](#)

人們對線上和視訊會議感到失望。事實上，根據最近的一項調查，85% 的受訪者表示他們對於這類型的不佳體驗感到困擾，而 74% 的人表示他們對此不太滿意。音訊問題、連線困難、裝置不相符，甚至不知道相機有沒有開啟 - 這些問題讓人們無法充分利用這種動態且重要的通訊技術。人們在抗拒他們真正希望能用上的技術。這是在浪費潛力。人才潛力和經濟潛力。因為過於麻煩，大家都聳聳肩表示無能為力。



2019 年 3 月，技術市場研究公司 *Dimensional Research* 發表了有關工作場所協同合作主題的調查結果。他們訪問超過 1,500 名在各產業中的受訪者共 27 個問題，主要是關於嘗試使用會議技術的人們所面臨的困難。人們對這些問題的回答是一致的，從此圓形圖可一目了然，這也是結論文件中許多相似圖表的其中一個。而這些困難真是佔了圓形圖一大塊！

針對調查中提出的每個問題，人們普遍認為現有的方案令人不滿，如果能有新的可用技術，會議將會更加有效率。調查的結論顯而易見。目前的音訊和視訊會議解決方案運作缺乏效率。人們需要讓他們能更有效率滿足目前市場需求的方案。

## 以真正的「認知」協同合作向前邁進

這對我們思科來說是個好消息，因為受訪者提出的問題可以透過[認知協同合作](#)來解決。請看以下一長串的抱怨清單：

- 近 30% 的受訪者每週花 5 小時的時間研究資訊、人員，以及和這些人員往來的公司。浪費了大量工時。
- 超過 50% 的人說 LinkedIn 未提供關於線上會議與會人員的充分資訊。（大部分原因是由於 LinkedIn 的資料屬於靜態，並且需要個人自行更新設定檔。）
- 四分之一的受訪者「每天」花費超過 50% 的時間在音訊/視訊會議上。
- 43% 的受訪者在上周感到失望，因為他們無法輕鬆加入線上會議。
- 三分之一的受訪者表示，他們在將設備連線到會議室螢幕時經常遇到困難。
- 安排會議的人有 70% 指出參與者遲到。

現在不是任何一家公司以權宜之計來回應這些投訴的時候。若以「我們已經改善了網路會議的訊號品質或音訊品質」之類的說法搪塞看似會有幫助，但這其實只是治標不治本。問題不會因此有所進展。

不久前，我們意識到人們需要的是真正的智慧解決方案。實際上不只是智慧而已。人們需要具備認知能力的技術；能了解目前情況並採取對應行動的技術，這項技術還要能充分利用人工智慧、機器學習和自然語言處理，與人們共同移除協同合作中所遇到的猜測和障礙，以順暢、可感知情境的協助取而代之。

這正是思科的[認知協作](#)技術所能做的，將工作場所的發展推向新領域。再次說明，受訪者都支援此方向。根據同一份調查：

- 10 位中有 9 位受訪者表示，他們願意採用認知協作解決方案，「越快越好」！
- 66% 的受訪者表示他們會更換供應商，取得智慧型線上會議解決方案。
- 70% 的受訪者表示，他們會立即開始使用智慧型線上會議解決方案，例如虛擬助理或能提供對出席者深入分析的方案。
- 50% 的受訪者會與老闆爭論需持續使用正確的音訊/視訊會議工具。這就是熱情！

這些想法不是可有可無的。人們確定他們需要真正有用的協助：

- 87% 的人認為線上會議虛擬助理有立即的價值。
- 88% 的人認為，如果會議解決方案能自動顯示行動事項和相關文件，他們的工作效率會更高。
- 82% 的人表示，如果會議解決方案能追蹤所指派的行動事項進度，會增加行動事項的完成度。

## 瞭解您所面對的

不過還有其他的。客戶的購物清單上有新需求。首先，人們希望能更瞭解一起工作的人。近三分之二的受訪者表示，如果有會議出席者的現成背景資訊可參考，會提高會議效率。這包括：

- 出席者的頭銜和主要職責（80% 的人認為這資訊有價值）
- 出席者的報告架構（59% 的人認為這資訊有價值）
- 出席者的職涯記錄（49% 的人認為這資訊有價值）

這些思科都做到了。在 2017 年我們收購了 Accompany，帶來其足以改變市場的最新聯絡人資訊方案，現已成為思科[認知協作](#)套件的一部分。

在互動式語音助理技術上的進步也是如此。受訪者對使用 Siri、Alexa 或 Google 助理等商務虛擬助理執行以下任務，提供了很棒的深入分析：

- 寫下會議筆記（60%）
- 提醒即將召開的會議（52%）
- 查看出席者行事曆並安排後續會議（50%）
- 錄製會議（50%）
- 發送後續追蹤電子郵件（49%）
- 分配行動事項（43%）
- 加入新出席者（即使會議已開始）（38%）

隨著我們的對話式 AI 發展，我們建構了一個解決方案，將「Alexa 式體驗」提供給企業界，再一次讓專業人士在技術和時間方面獲得順暢與智慧型的體驗。

## 同時改善與外部客戶的互動

除了改善與內部同事和會議出席者的通訊之外，人們也有強烈的需求要改進客戶服務技術，並在複雜的環境中與客戶互動。據 Aberdeen 最近的一項研究 [Maximize your results by working better together: Bridge the silos in your business, March 2019] 指出：

- 超過 60% 的客服中心使用 7 個以上的系統與客戶互動
- 44% 使用試算表軟體手動整合資料
- 57% 表示這會阻礙他們提供及時或準確的分析
- 47% 的人說收集資料跟分析資料要花一樣長的時間。

思科的認知協作解決方案擺脫了脫節、過時的體驗，並以即時且高度個人化的功能取而代之，確保提高對每個客戶的熟悉度，讓他們感受到完整的關注。

## 思科認知協作技術的聲譽正在不斷增長

您將聽到更多有關思科足以改變遊戲規則的認知協作套件資訊。它同時也開始獲得來自 [Info-Tech](#)、[Channel Asia](#)，以及各界[備受尊敬產業分析師](#)的讚譽。

在我看來，開發出能夠輕鬆解決許多長期問題和挫折的技術是一項很大的成就。建立創新應用，讓人們以全新方式行事，這也是一項很大的成就。但是當證明您有解決方案可以同時達成這兩個目的，可就如同擊出一支漂亮的全壘打。