

認知協同 合作改變工作場所 的三種方式

1

打造高效率團隊並更能管理團隊

員工深入了解個人檔案和個人化體驗有助於分散的團隊成長茁壯。

Sonja Smith
營運經理
4-Star Legal Services
英國倫敦

2018 年創新獎得獎者
4-Star Legal 擴展數位
產品組合 (新聞)

**發揮團隊
影響力**

97%

認為團隊內部缺乏一致性
會影響專案成果

資料來源：Clear Company - 2015 年

**更能連結員工
和團隊**

88%

改用呈現員工和專案相關
資訊的解決方案

資料來源：Dimensional Research - 2019 年

**情報能找出
更多商機**

42%

預測關係情報會增加銷售
機會

資料來源：Dimensional Research - 2019 年

2

打造更智慧的工作空間

徹底改變您的工作空間和會議室，符合您團隊的實際工作方式。

「Nancy，您好。我在您的
行事曆看到五分鐘後有個
會議。要現在加入嗎？」

「等一下，Assistant，
打電話給 Susan。」

Susan Lee？」

「對。
嗨，Susan...」

自然對話互動 瞭解您經常互動的協同合作人員 與您行事曆連結的主動深入分析 排除背景干擾 IT 分析

3

打造主動客戶歷程，增進客戶忠誠度

**可付諸行動的
深入分析**

情境式雲端資料分析
可預測客戶需求

**情境式
協助**

AI 型建議的客服回應

**支援協同
合作**

整合式協同合作實現互連
體驗

認知型客服中心可將負面的客戶體驗轉為正面體驗。

Barbara，您好，您的編號 2001 航班因天候不佳而取消。我們為您提供兩個替代航班。請您選擇偏好的航班：

航班 1：下午 2:00 航班 2：下午 4:00

航班 1。

您長期為高級會員，在此為您免費升等並提供 10,000 免費里程數。好嗎？

好，麻煩了!!! :)

編號 272 航班已確認。座位 1A。

**更智慧的情境式
路由傳送**

73%

同級最佳公司會根據情境
路由傳送給相關客服

資料來源：Aberdeen - 2018 年

**更快的客服
中心解決方案**

70%

客服中心管理員認為 AI 會提高
滿意度、減少客服通話時間，
並減少來電數量

資料來源：Nemertes Research - 2019 年

**提升客戶
忠誠度**

59%

客戶表示根據過去互動量身
打造的活動，對於贏得他們的
生意非常重要

資料來源：Salesforce - 2018 年

認知協同合作和 AI 正在重塑 工作場所

運用人工智慧和認知型協同合作提高效率。

更多高效率團隊

37%

表示採用 AI 讓他們能領先
競爭對手

資料來源：Deloitte - 2018 年

改善客戶互動

60%

目前使用或計畫使用 AI
改善客戶互動

資料來源：Nemertes Research - 2019 年

認知協同合作消除了常見瓶頸，並提供情境相關深入分析，讓員工和團隊能提升表現。

情報 + 內容 = 認知協同合作

全新思科 Webex
加速實現企業價值。



打造高效率團隊，
更明智且更快速做出
決策，並創造更有
意義的客戶體驗。

請參閱思科認知協同合作解決方案：cisco.com/go/cognitivecollab。

使用 Webex，更聰明地工作。