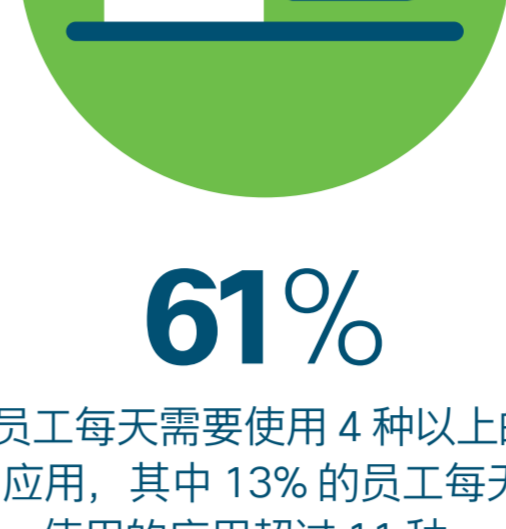


# 认知型协作

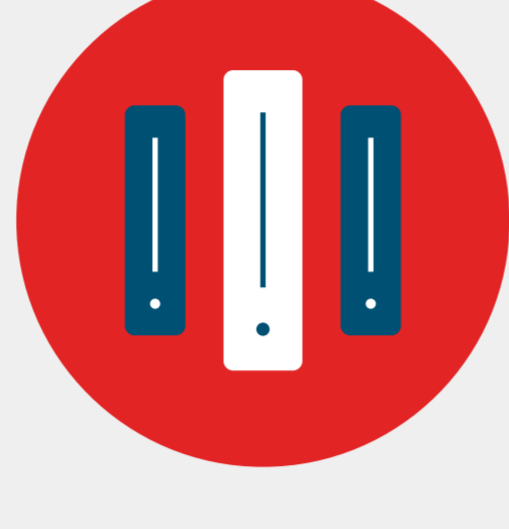
## 如何解决信息过量问题

### 信息过量是件坏事吗？

员工在完成工作时需要相关的信息和背景。

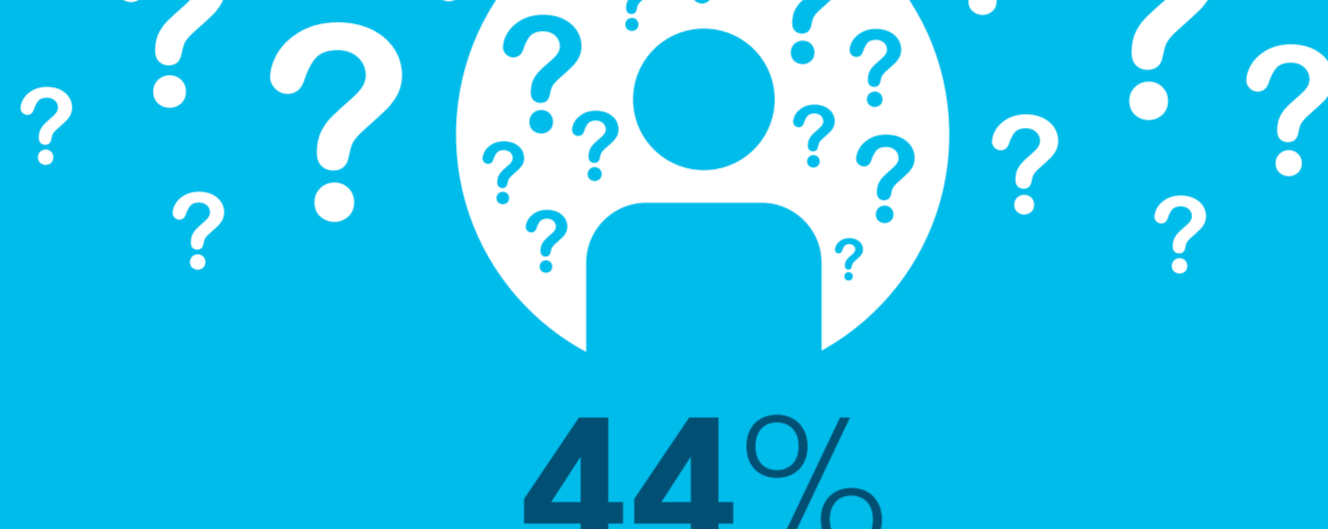


信息过量会浪费宝贵的时间，降低沟通效率和工作效率。



### 缺乏情景的信息只会徒增混乱。

找不到正确的信息会导致工作效率下降 16%。



**44%**

的员工找不到完成工作所需的信息。

### 什么是认知型协作？

人工智能 (AI) 与云通信和多个企业数据源相结合，让人们在见面前掌握更多情景信息。这种创新方法具有以下优势：

- 消除摩擦
- 提高相关性，进而提高效率
- 改善工作效率
- 激发创新
- 打造更具吸引力的客户体验

### 认知型协作的关键要素



**人员背景**

- 提供与个人档案及行为相关的信息
- 提供更有意义的客户体验
- 建立更牢固的关系

**业务流程**

- 根据以前行为进行预测
- 获得建议、确定方案、做出预测
- 改善流程、体验和成果

**数据洞察力**

- 从用户资料、反馈、反应、偏好和互动中学习
- 提供相关信息，弥合工作效率方面的差距

**工作空间智能**

- 实现智能协作
- 适应不同类型的用户互动和会议
- 加快决策速度

### 认知型协作 关键要素相互交织，助力提高业务成果。

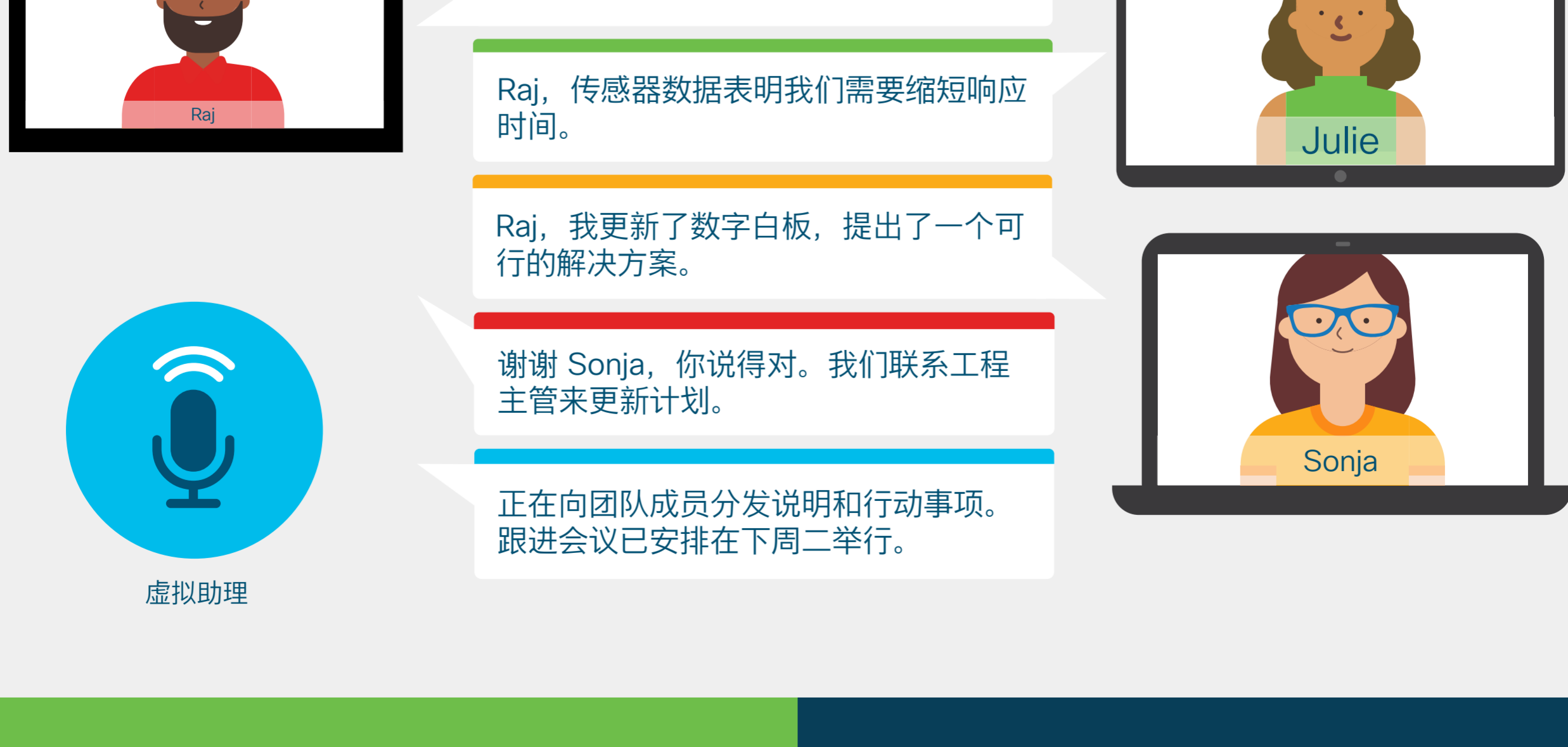
- 流程效率**
  - 自动处理任务和事件
  - 优化工作流程
  - 加深知识，消除孤岛
- 员工工作效率**
  - 提供互动所需的情景信息
  - 增强协作
  - 提高员工的工作效率



- 客户体验**
  - 让联系中心从被动式关怀转变为前瞻式关怀
  - 为代理商提供背景信息，以改善首次联系解决方案
  - 改善客户体验，提升终身价值
- 竞争优势**
  - 加速沟通和业务流程
  - 提高响应速度
  - 改善客户互动

### 认知型协作可改善以结果为导向的互动

认知型协作通过动态方式将相关信息交到员工手中，以便他们更好地与客户互动，尽可能避免信息过量问题。



**75%** 的企业高管表示，他们的公司将在未来三年内积极实施 AI。



**AI** 将成为降低成本、提高效率以及在工作场所实现创新的基本要素。

了解思科如何让您的企业获得认知优势: [Cisco.com/go/cognitivecollab](https://Cisco.com/go/cognitivecollab)