



The bridge to possible

认知型协作

认知因素赋能协作走向成功



就是现在，认知型协作已经到来

当前，我们正处于工作效率变革的当口。在极速发展的互联技术（思考型云端、开放式 API 和自主研发的各类应用程序）的加持下，越来越多的 workflows 和敏捷业务模型使互联体验达到了一个新的水平。它正扫清障碍、消除摩擦、打破孤岛，最大限度地发挥现代企业中个人和集体的潜力。

这一变革将使人和技术能够智能、无缝地融合，减少琐碎工作的困扰，打造持续不间断的创造力，实现清晰流畅的沟通，同时改善同事、合作伙伴和客户之间的关系。

各类工具、高速带宽、大数据、高性能处理能力等软硬件都已成熟，随时准备与人类的智慧融合，形成更强的生产。迄今为止，商业工具与其使用者仍以各自孤立的形式共存。电子邮件应用程序、客户关系管理应用程序或文字处理应用程序，它们只能机械地执行设定好的程序，因此仍然是静态的、独立的，无法参与到协作过程中来。不过现在，这些工具及其所执行的操作可以更紧密地与工作优先级和工作流相融合，以顺畅工作流程、增进相互联系，从而发展成为各领域生态系统的重要功能。好消息是，这一愿景已为现实，它就是本文要介绍的认知型协作。



赋能因子 认知型协作介绍

为企业打造的多维式解决方案



智能化

· 数据

传感器、程序、客户关系管理、物联网、人物资料、日历、日程安排、会议、社交数据、公共数据

· 分析

识别个人、团队、组织和客户数据的模式和关系集，以实现个性化定制

情景化

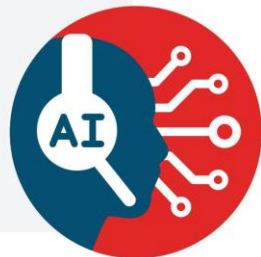
- 在正确的时间、正确的地点为正确的人提供正确的信息

认知型协作

- 集成到协作支持型工作中，实现互联、相关和人性化体验

智能化和情景化贯穿协作全程

- **培养**
培养人际关系
- **增进**
增进客户互动
- **建立**
建立跨领域高效团队，更明智、更快速地制定决策



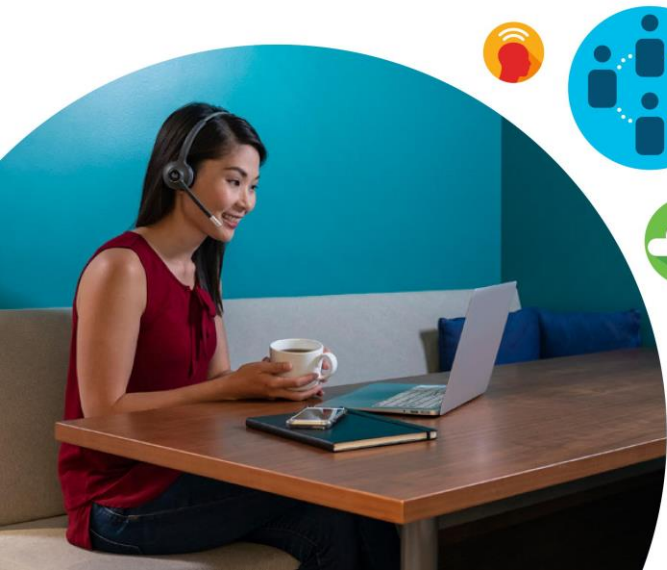


在认知型协作中，智能化和情景化贯穿全程，有利于培养人际关系、增进客户互动、建立跨领域高效团队，从而更明智、更快速地制定决策，为客户提供更好的服务。

比如，包括会议中的人物洞察（提供该人士的详细背景信息）、智能虚拟助理、面部识别、自然语言处理和会话界面、噪声检测和抑制、情景实时协助和姓名标签、会话程序、动态文档共享和基于分析的途径选择等功能。

提升参与质效，发挥团队力量

在任何工作关系中，团队中的地位都无可替代。团队是创造力、协作和解决方案的集合地，能发挥整体优势，实现 1+1>2 的效果。当前人们接收的信息普遍过载，且期望不断提高，因此应抓住任何能打破孤岛，并在团队内部及与客户之间建立更深层次的人际交往的机会，只有这样才能带来持久的积极体验。认知型协作以技术为基础，其优势在于能够优化体验、提升参与质效和带来业务成果。



消除工作中的痛点

繁杂的日常工作阻碍了生产效率和参与质效的提升。例如：

- **人物以及关联的洞察**

获得相关洞察的与会者能克服很多难题。而缺少了这些，与会的团队则需花费精力从头开始，而且往往会因此而分心，四处搜集信息，这会降低会议的聚焦度及效率。

- **会议**

寻找会议登录代码或无法找到并共享正确的文档版本，这些情形都会让人沮丧，其不仅浪费时间，还会削弱协同效应并扼杀积极性。

- **流程**

电子邮件、即时信息，以及无论何时何地都具备可及性的能力，都是迈向更大成就的铺路石。然后，如果不能妥善利用，它们就有可能以信息过载、文件泛滥的形式出现，成为前进路上的绊脚石。

- **客户体验**

获取客户情景资讯的能力不足，与客户的关系就会呈现互动脱节、期望达成度低、响应慢等特点，客户忠诚度也将迅速丢失。

速度、清晰度和可及性就如同创新的货币。要实现这一点，专业人士需要新型智能工具的辅助。我们的创新工具就在您的身边。

智能化人际关系和人物洞察的作用

协作最有价值的部分在于协作者的密切协同。智能化人际关系将构成成功协作的基础，改善团队关系，并在彼此信任和深入交流的基础上协同一致。

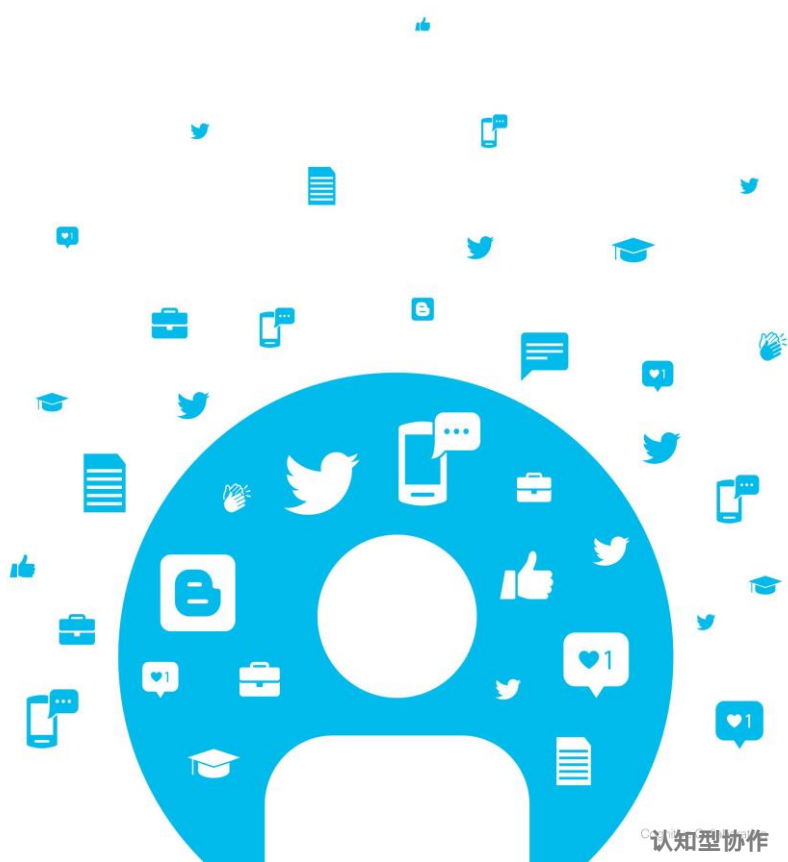
为了收集丰富的关系信息，我们需要拥有即时获取信息的工具.....并且触手可及。如果时间允许，可以通过谷歌搜索，详细查询。另外，查询领英

(LinkedIn) 上的个人资料也是一种选择，当然前提是这些资料更新及时。

圆桌会议上的现场介绍已经延续了几十年，但较为耗时，而且得到的信息往往不够充分。

理想的解决方案是设计一个会议应用程序，该程序能够自行搜索并提供与会者的信息。即使某位与会者与上百人重名，该程序也能正确识别。所提供的信息应是智能实时更新的，并且包括职位名称、地址和工作经历、出版作品或博客文章等细节，即任何公开揭露的信息。

这些人物洞察需要及时、中肯，并有助于为增进人际关系。此类人物洞察呈现在屏幕或设备上，将推动会议进程、提升参会体验，以及深化重要的人际关系。



解决方案：认知型协作

认知型协作通过利用企业和生态系统中的数据源，无缝且直观地将所需信息呈现于一处，使任务更容易在各类情景下完成。其将情景化和智能化融为一体，助力企业实现：

- 人与技术之间的活动更加顺畅、人性化，并且有深度。
- 工作流体验使协作任务变得简单直观。
- 客户体验实现个性化、主动式，并且响应迅速。

通过开发所需功能，赋能协作者着手提高成效。从人物洞察的创建，到与同事和客户建立密切的工作关系，再到流畅、轻松的会议，焦点和注意力将全程凝聚不散，专注于沟通和协作，而不必为工具使用和设备操作分心费力。

认知型协作将一切都整合在同一个共享的基因之下——人物洞察、专业知识、自动化用分析全部基于云技术（但又不仅仅局限于云的技术），从而使公司能够根据现有的云和数据管理策略不断向前发展。



认知型协作的本质

当情景化和智能化贯穿于协作体验和客户互动全程时，便可称之为认知型协作。

认知型协作的含义是什么？

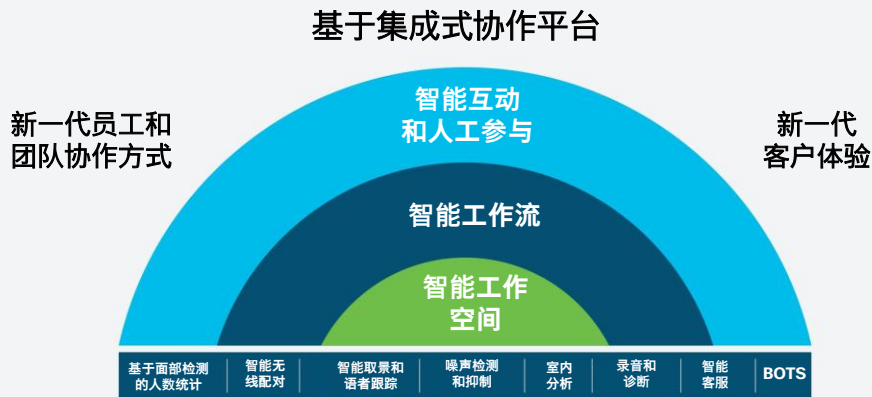
认知型协作包括人工智能（AI）和机器学习（ML）技术的集合，二者一起发挥作用以确保人与生产力之间没有阻碍。它包括会议中的人物洞察（提供该人士的详细背景信息）、智能虚拟助理、面部识别、自然语言处理和会话界面、噪声检测和抑制、情景实时协助和姓名标签、会话程序、动态文档共享和基于分析的途径选择等功能。

上述功能的重要性体现在哪里？

能将真实的认知融入用户体验，即可以将智能、洞察和情景注入协作过程，从而最大限度地发挥工作流和交互潜力。能为员工和团队提供有益的人物洞察，从而在会议中加速建立关系并加深参与度。此外，智能虚拟助理还可以分担日常工作，并运用情境智力为客户提供更好的服务。

认知型协作能够消除或处理阻碍发展势头的障碍，例如：

- **琐碎的个人事务**
寻找网络会议登录代码或费力地修改文档版本。
- **大项事务**
比如，对参与者的角色、背景或才能无任何洞察和了解，甚至不知道与会者是谁。
- **更大的事项**
基于之前的互动，人工客服未能深入和透彻的了解每位客户的需求。



为更好的团队协作创造认知支持型协作体验

认知型协作就像一种炼金术，能将智能工作流和工作空间锻造在一起，形成一个更大的(也是极有必要的)平台来提升互动性和参与度。认知支持型协作体验确保团队成员能够轻松地互联、互见、互听和互知。认知型协作将技术延伸为一座座桥梁，改变了其原来的孤岛状态。从此，无论工作在何处，员工和团队均将有机会更好地进行协作。



- 它能提供包含详细商业信息的人物洞察，介绍团队成员或与会者。这可以帮助每一位与会者或参与讨论者了解人物相貌、知晓姓名及其它相关信息，同时不会因噪音和干扰分心。
- 它通过在合适的时间向合适的团队提供适当的情景资讯来提升工作体验。
- 它支持智能会议空间，简化了与对话界面和选项的技术交互，以轻松查看、共享和共同创建内容，同时将团队与自动化智能视图面对面连接起来，使所有人都能轻松看见和听到。
- 它确保沟通和协作过程中没有差距或延迟。实际上，会议是在协调安排下进行的，相应的会议任务被有效地分配给适合的团队，从而使团队更富有效率。
- 它确保人们能够充分利用网络和计算力，发挥其智能和速度优势，随时支持和帮助人类发挥创造力。认知型协作工具不再是孤岛，而是成为工作中最紧密的部分。
- 它使工作体验更加愉快，并且省时省力。在线会议上，实时回答客户提问将不再困难，因为所需的答案触手可及，以往的沮丧经历将一去不返，面对记满会议日程的日历从此将信心十足。认知型协作通过优化流程，将专业知识带来前端，并以及时有效地加以利用。

使用认知型协作工具

认知型协作确保新一代工作场所的每一次沟通、协作和会面都将无缝对接和轻松无忧。其工具包括：

- **人物洞察**

包含人物角色、背景和相关组织信息，能够促进团队和与会人员更深层次的参与和交流。

- **虚拟助理**

应用对话式人工智能帮助人们开始、加入和管理会议。

- **智能取景**

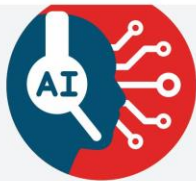
应用于视频网络会议，能够识别讲话者，并将其图像移至画面前端，让每个人都看见。

- **面部识别**

可以准确地识别面部图像，并匹配人物姓名及相关专业背景。

- **确认与会人员**

以及确认与会人员是否参与对话。



- **情景敏感式噪声抑制**

包括键盘打字、犬吠、警笛和纸张翻动等噪声。

- **智能无线配对分享**

接近设备，无线配对分享，能简化会议室内人员之间的信息交互，包括便捷的信息共享，以及可以选择在个人电子设备上查看共享内容。

- **实时会议分析**

例如，统计与会者人数，并为更有效的使用和规划资源提供分析。

- **端到端加密和数据隐私。**

- **智能客服和机器人程序**

能够以个性化和情境化的方式增强支持和互动。

以上均为自动化智能工具，通过提供直观、互联的体验推动产生新的价值。

打造认知型客户体验

将推动工作协同合作的创新，应用于巩固来之不易的客户关系是非常重要的。客户服务中心正从被动服务向情境化、建议式和预测性的客服方式转变——一条碎片化至集约化服务之路。

研究表明，到2020年，客户体验将超越价格和产品因素，成为影响购买决策的主要因素⁽²⁾，届时30%的数位商务专案⁽³⁾将因糟糕的客户体验而失败。



消费者将拥有比以往任何时候都要大的权力和洞察力，并将据此来制定其购买决策。因此，客服中心亟需利用人工智能和基于云的分析能力来为客户提供更多认知型、个性化和主动式客服体验。

60%

客服中心使用7个或更多的系统与
客户互动。

资料来源：阿伯丁（Aberdeen）

40%

使用电子表格软件人工收集数据。

资料来源：阿伯丁（Aberdeen）

服务中心必须利用能增强与客户互动性的数据源。对客户采购流程的完整审视，有助于更好地交叉分析客户和客服之间的模式和相关性。此举能提高生命周期价值，增加产品销售额，提供更好的服务，并能提高客户忠诚度。

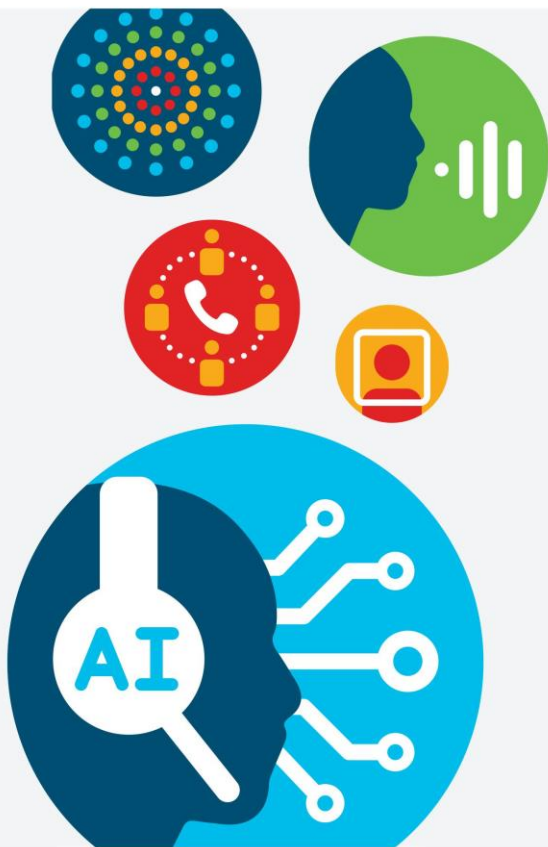
低效、被动和无针对性的互动必须被积极主动的沟通所取代，因为客户会选择那些了解自己的公司。

2. 瓦尔克 (Walker), 《2020年的B2C客户体验》 (Customer 2020 Future of B2 Customer Experiences)

3. 高德纳公司 (Gartner): www.gartner.com/smarterwithgartner/is-your-organization-customer-centric/

企业组织必须能够:

- 使用基于云的分析技术从所有业务源和工作流中获取重要洞察，构建完整的客户旅程图。
- 匹配客户来电至最有能力解决客户所需的人工客服。
- 为客服提供必要的知识和环境，以提供卓越的客户服务。
- 将与客户的互动历史融入积极有效的客服-客户互动之中。
- 利用人工智能为客户提供增强型自助服务体验。
- 应用数据驱动型智能技术，于整个客户旅程中提升自动化决策水平。
- 理清每一个客户接触点，凭借卓越的客户体验，提升客户的忠诚度和品牌的长期价值。



部署人工智能，经济高效且智能地使用客服中心资源，提供出色的客户体验。即要明确以下几点：

- 何时使用机器人询问或回答常规问题，何时需要上报至人工处理。
- 如何从对话中筛选关键词以确保主题方向正确，从而更好、更快地为客户提供服务。
- 何时需要从文字聊天模式切换至语音或视频对话模式。
- 如何借助强大的云技术和人工智能工具将客户呼叫接入适当的人工客服。

服务顾客，不止于此。

认知型协作

当开始集成化认知型协作之旅时，以下是应重点关注并交付的成果：

- 人物洞察和业务概况，能促进深层次关系的搭建，并提供所需信息，提升会议体验和团队效率。
- 简单直观的用户界面，能简化交互过程，无需重新学习或适应复杂的操作流程。
- 直观便携的体验，使员工和团队不论何时何地都能展开协作，仅需一部移动或桌面设备，或是一间设备齐全的会议室。
- 开放灵活的平台，允许企业采用和集成多源云服务和数据。
- 人工智能和分析，可从任何渠道或模式（甚至在非营业时间）跟踪和分析您客户的参与情况，为您制定适当决策提供依据。
- 包含开放式应用编程接口和互操作性的解决方案，能够最大化投资利用率，并使工作流程得到优化。
- 企业级安全性，旨在维护适当的安全策略，解决监管和合规性问题，同时提供个人隐私选项。
- 实时通信领域的专业知识，使人们能够从可扩展的成熟技术中获益，随着业务的增长，该技术可以轻松扩展认知型协作体验，提供集成化协作模式（语音、视频、聊天、电子邮件）。





欢迎垂询详情

有关认知型协作技术及其优势的更多详情，请访问

www.cisco.com/go/cognitivecollab

©2019思科和/或其附属公司。版本所有。思科和思科标志是思科和/或其附属公司在美国和其他国家的商标或注册商标。查询思科商标列表，请参见思科网站的商标页面。所提及的第三方商标为其各自所有者的财产。使用“合作伙伴”一词并不意味着思科与任何其他公司之间存在合作关系。(1903R)