

Tres maneras en que la colaboración cognitiva está cambiando el lugar de trabajo.

1

Forma equipos de alto rendimiento y permite una mayor participación del equipo.

Los perfiles de información de las personas y las experiencias personalizadas ayudan a los equipos distribuidos a prosperar.

Sonja Smith
Gerente de operaciones, 4-Star Legal Services, Londres, Reino Unido.
Ganadora del Premio a la Innovación 2018
4-Star Legal amplía su portafolio digital (noticias)

Maximice el impacto del equipo



Consideran que la falta de alineación dentro de un equipo afecta el resultado de un proyecto

Fuente: Clear Company, 2015

Conecte mejor a personas y equipos



Pasarían a una solución que presentara información relevante sobre personas y proyectos

Fuente: Dimensional Research, 2019

La inteligencia identifica más oportunidades



Se prevén mayores oportunidades de venta gracias a la Inteligencia en relaciones

Fuente: Dimensional Research, 2019

2

Crea espacios de trabajo más inteligentes.

Transforme sus espacios de trabajo y salas de reuniones para alinearse con la forma en que sus equipos realmente trabajan.

"Hola, Nancy: Veo en su calendario que tiene una reunión que comienza en cinco minutos. ¿Desea unirse ahora?"

"¿Susan Lee?"

"Aún no, asistente: llame a Susan".

"Sí, Hola, Susan..."

- Conversaciones naturales
- Conocimiento de sus colaboradores frecuentes
- Información proactiva conectada a su calendario
- Elimine las distracciones de fondo
- Análisis para TI

3

Crea trayectos proactivos para los clientes que fomentan la fidelidad del cliente.

Información procesable



Análisis contextual de datos de la nube para predecir las necesidades del cliente

Asistencia contextual



Respuestas de los agentes sugeridos habilitados por IA

Habilitado para la colaboración



Colaboración integrada para experiencias conectadas

Los centros de contacto habilitados a nivel cognitivo convierten una experiencia de cliente negativa en una positiva.

Hola, Barbara, su vuelo #2001 fue cancelado debido al mal tiempo. Tenemos dos vuelos alternativos para usted. Seleccione su preferencia:

Vuelo #1: 14 h **Vuelo #2: 16 h**

Vuelo 1.

Como miembro Premium de larga data, nos gustaría ofrecerle una actualización gratuita y 10 000 puntos de kilometraje gratuitos. ¿Bien?

Sí, ¡por favor! :)

Vuelo 272 confirmado. ASIENTO 1A.

Enrutamiento de las llamadas más inteligente en función del contexto



Las mejores empresas realizan el enrutamiento de las llamadas a un agente relevante en función del contexto

Fuente: Aberdeen, 2018

Resolución de contacto más rápida



Los administradores del centro de contacto creen que la IA mejorará la satisfacción, reducirá el tiempo de conversación del agente y reducirá la cantidad de llamadas

Fuente: Nemertes Research, 2019

Aumenta la fidelidad del cliente.



Los clientes afirman que la atención personalizada basada en interacciones pasadas es muy importante para poder hacer negocios con sus empresas.

Fuente: Salesforce, 2018

La colaboración cognitiva y la IA están reestructurando el lugar de trabajo.

Experimente una mayor eficiencia con inteligencia artificial y colaboración con capacidades cognitivas.



Equipos más eficientes

Afirmaron que la adopción de IA les ha permitido lograr una ventaja sobre la competencia

Fuente: Deloitte, 2018



Mejor captación de clientes

Están usando o planeando usar IA para mejorar la captación de clientes

Fuente: Nemertes Research, 2019

La colaboración cognitiva elimina los puntos de fricción comunes y proporciona información contextualmente relevante para permitir que tanto personas como equipos se desempeñen a un nivel superior.



Inteligencia



Contexto



Colaboración cognitiva

La nueva solución Cisco Webex acelera el valor comercial.



Forme equipos de alto rendimiento para tomar decisiones más inteligentes y rápidas, y desarrolle experiencias de clientes más significativas.

Consulte las soluciones de colaboración cognitiva de Cisco en <https://www.cisco.com.mx/cognitive>

Trabaje de manera más inteligente con Webex.