



The bridge to possible

Traducción al Español: Horacio Benedicto (Argentina)

Webex Teams: hbenedicto@elnorte.com.ar

Documento original de Cisco: <http://bit.ly/2WS59fk>

Colaboración Cognitiva

El Factor X en el nuevo Cisco WebEx



La era de la colaboración cognitiva es ahora

Estamos en la cúspide de una gran transformación en la productividad del lugar de trabajo. Un volumen creciente de flujos de trabajo y modelos de negocio ágiles, combinado con una explosión de tecnologías conectadas (piense en la nube, abra las API y traiga su propia aplicación), hace posible un nuevo nivel de experiencia conectada. Estar preparado para superar importantes obstáculos heredados, eliminar puntos de fricción y romper silos para aprovechar al máximo el potencial individual y colectivo de las personas en la empresa moderna.

Esta transformación hará posible que las personas y la tecnología se combinen de manera inteligente y sin problemas, eliminando tareas mundanas, allanando el camino para la creatividad ininterrumpida y permitiendo la claridad de la comunicación, al tiempo que mejoran las relaciones entre colegas, socios y clientes.

Las herramientas, el ancho de banda, el big data, el poder de procesamiento y la energía, están todos allí, listos para fusionarse con la inteligencia y la ambición humanas. Hasta ahora, las herramientas de negocios han coexistido por separado de las personas que las usan. Una aplicación de correo electrónico, una aplicación de CRM o una aplicación de procesamiento de texto hacen lo que fueron diseñadas para hacer, pero han permanecido estáticas, separadas y desconectadas del proceso de colaboración.

Ahora, estas herramientas y las acciones que realizan pueden combinarse más íntimamente con las prioridades y los flujos de trabajo para ayudar a las personas a participar y conectarse mejor. Pueden convertirse en parte de un ecosistema en funcionamiento. Y la gran noticia es que ya está aquí. Se llama colaboración cognitiva.



Aprovechando el poder del compromiso humano.

En cualquier relación de trabajo, el equipo se convierte en primordial. Es donde la creatividad, la colaboración y las soluciones se unen en un grupo para superar la suma de sus partes. Debería aprovecharse cualquier oportunidad para romper silos de procedimientos y crear niveles más profundos de compromiso humano dentro de los equipos y con los clientes, ya que en una era de sobrecarga de información y velocidad de expectativa, es la calidad de esa experiencia la que se abrirá paso para generar resultados positivos. La colaboración cognitiva se basa en la tecnología, pero los beneficios principales se relacionan con la racionalización de las experiencias, la mejora del compromiso humano y los resultados empresariales.



Eliminar puntos de dolor en el trabajo.

La monotonía del trabajo diario todavía enturbia las aguas de productividad y compromiso. Por ejemplo:

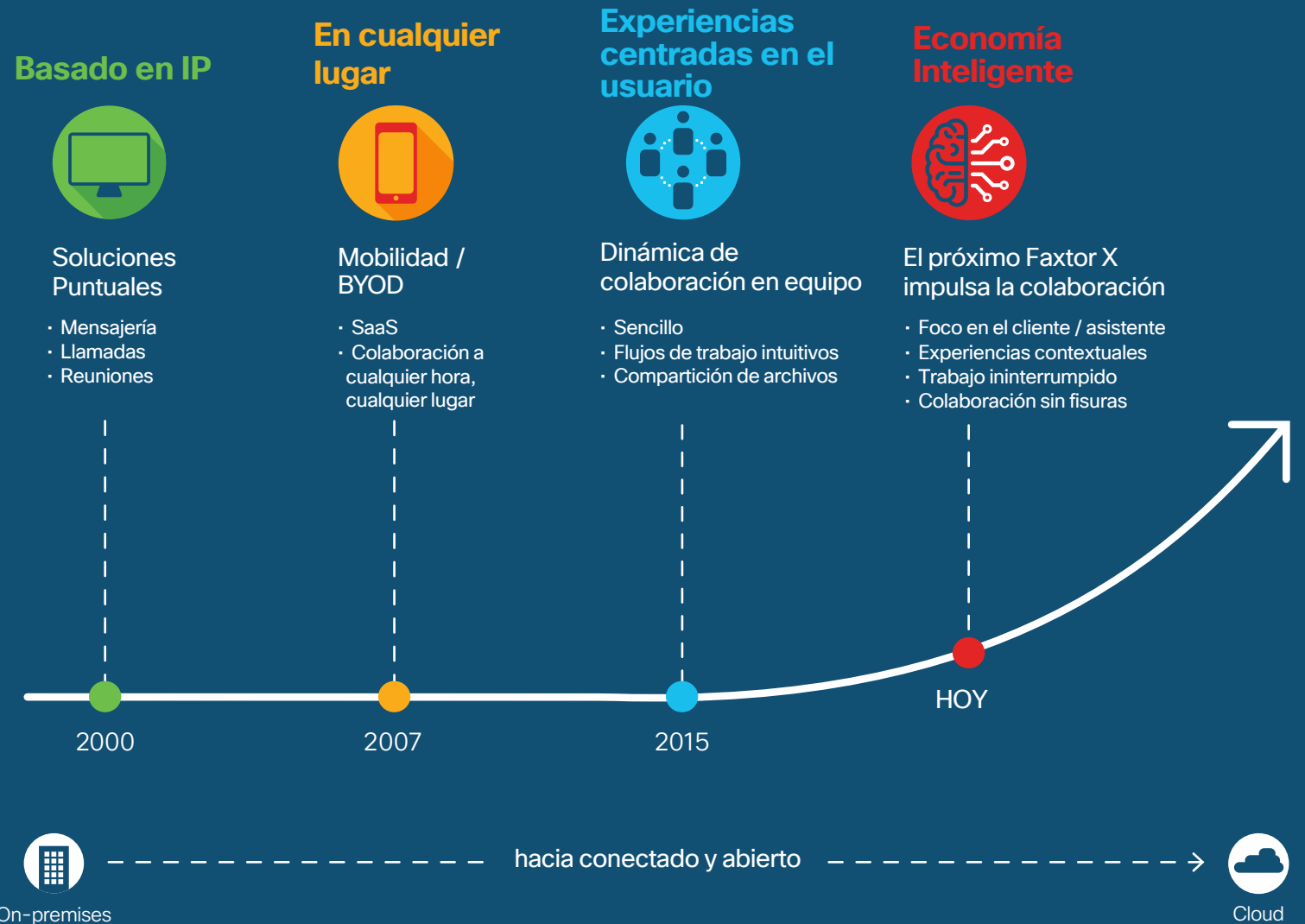
- Reuniones
- Las acciones frustrantes, como buscar los códigos de inicio de sesión de reuniones o no poder encontrar y compartir la versión correcta de un documento, no solo pierden tiempo, desinflan la sinergia y estrangulan el impulso.
- Procesos
- Los correos electrónicos, los mensajes y la capacidad de mantenerse en contacto con las personas minuto a minuto, dondequiera que se encuentren, deben representar pasos hacia un mayor logro. En su lugar, privan a las personas de contexto y oportunidad al transformarse en sobrecarga y expansión de archivos.
- Experiencia del cliente
- Las interacciones con clientes desconectados, frustrantes y reactivas debido a la incapacidad de acceder a información contextual relevante destruyen rápidamente la lealtad del cliente. Velocidad, claridad y accesibilidad son la moneda de la innovación. Para que esto suceda, los profesionales necesitan una nueva generación de inteligencia informática a su lado. Nuestras herramientas ahora deben ser parte de nosotros.



Desatando completamente lo cognitivo.

Experiencia de colaboración

Durante las últimas dos décadas, las tecnologías de comunicación en el lugar de trabajo han ayudado a la transición gradual de lo individual a conectado. Han ayudado a las personas a adoptar la movilidad y han comenzado a proporcionar herramientas de colaboración que ofrecen contenido y espacios de trabajo coherentes. Sin embargo, en la economía digital de hoy, la necesidad de aumentar la velocidad y la agilidad está demostrando ser un desafío cuando se trata de responder a la llamada de equipos distribuidos y dinámicos para trabajar de manera eficiente en procesos de negocios complejos. La próxima generación de tecnología en el lugar de trabajo debe ser una en la que las herramientas se vuelvan invisibles y permitan interacciones sin esfuerzo que combinen perfectamente con las mentes y las acciones de las personas que las usan. Este requisito representa una gran oportunidad para utilizar la ciencia de datos para resolver un problema de vanguardia.





La colaboración cognitiva implica una colección de inteligencia artificial (IA) y tecnologías de aprendizaje automático trabajando juntos para asegurar que nada se interponga entre las personas y la productividad.

Implica capacidades como asistentes virtuales inteligentes, información detallada de perfiles, reconocimiento facial, procesamiento de lenguaje natural e interfaces de conversación, detección y supresión de ruido, asistencia contextual en tiempo real y etiquetas de nombres, robots de conversación, intercambio dinámico de documentos y enrutamiento basado en analíticas. Este enfoque garantiza que el contexto y la inteligencia se tejan en todas las experiencias de colaboración para fomentar las relaciones humanas, mejorar las interacciones con los clientes y crear equipos de alto rendimiento a través de los límites para tomar decisiones más inteligentes y rápidas y permitirle servir mejor a sus clientes.

El valor de la colaboración cognitiva para una empresa.

Para sobrevivir y prosperar, una empresa siempre debe estar pendiente de la próxima innovación que hará que su negocio sea más eficiente y atractivo. De acuerdo con una encuesta reciente de 2.270 profesionales realizada por Cisco en todo el mundo, los elementos imprescindibles para las empresas ahora incluyen:

- La automatización de las tareas de rutina y la aceleración de la información de los datos, el 60 por ciento desea que la inteligencia artificial (AI) elimine el trabajo pesado de las reuniones.

Productividad incrementada

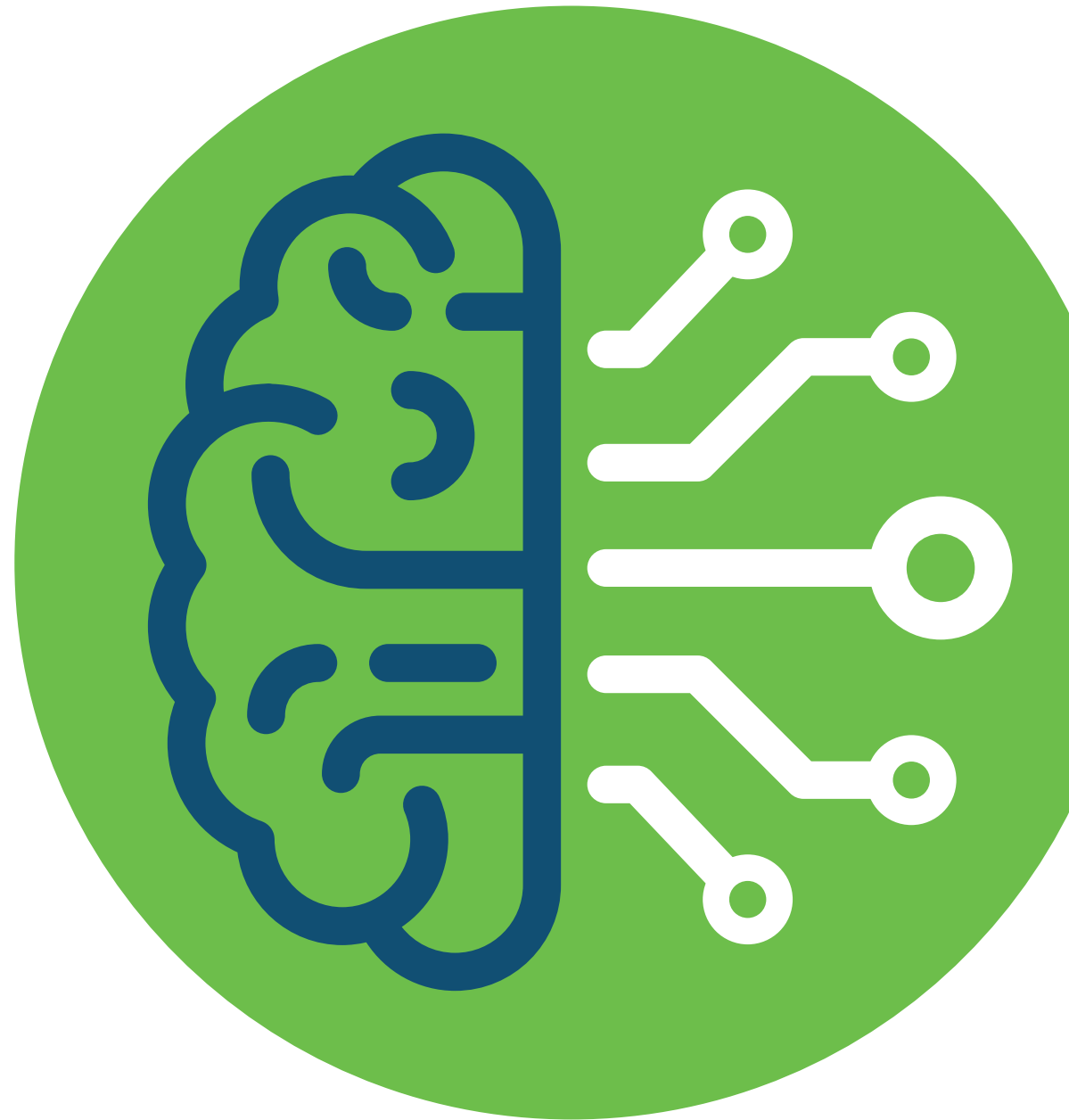
- 82 por ciento pensaron que serían más productivos si también tuvieran AI o un asistente virtual.

Compromiso con el cliente mejorado

- El 91 por ciento de los centros de contacto utilizan múltiples aplicaciones y sistemas. Ven la necesidad de utilizar datos e información para mejorar el desempeño de los agentes y la experiencia del cliente.

Las herramientas de generación actual solo pueden llevar a una empresa hasta el momento. A menudo operan como islas de información. De hecho, la organización típica habilitada para SaaS ahora usa más de 34 aplicaciones diferentes.¹ Conectar la información correcta con la interacción correcta puede presentar un desafío significativo.

1. Fuente: BetterCloud: State-of-the-SaaS-Powered-Workplace



La solución: Colaboración Cognitiva

La colaboración cognitiva hace que sea más fácil realizar las tareas en contexto, aprovechando las fuentes de datos en toda la empresa y el ecosistema y presentando la información necesaria en un lugar transparente e intuitivo. Es el contexto y la inteligencia integrados en un solo sistema. Esto ayuda a las empresas a garantizar que:

- Las actividades entre personas y tecnología son sin fricción, humanas y perspicaces.
- Las experiencias de trabajo hacen que las tareas de colaboración sean fáciles e intuitivas.
- Las experiencias de los clientes son personalizadas, proactivas y receptivas.

Esto significa ofrecer características que permitan a las personas ponerse en marcha. Desde reuniones fluidas y sin esfuerzo hasta la creación de relaciones de trabajo profundas e interesantes con colegas y clientes, el enfoque y la atención permanecen donde deberían estar: en la comunicación y la colaboración, no en la lucha con las herramientas y los dispositivos.

La colaboración cognitiva reúne todo bajo un ADN compartido: análisis, experiencia y conocimientos, utilizando tecnologías basadas en la nube, pero no solo en la nube, lo que permite a las empresas desarrollarse de acuerdo con las estrategias existentes de administración de datos y la nube.



Lo esencial de la colaboración cognitiva.

La colaboración cognitiva ocurre cuando el contexto y la inteligencia se entrelazan en todas las experiencias de colaboración e interacciones con los clientes.

¿Qué significa eso?

Implica una colección de tecnologías de inteligencia artificial (IA) y aprendizaje automático (ML) que trabajan juntas para garantizar que nada se interponga entre las personas y la productividad.

Incluye capacidades como asistentes virtuales inteligentes, información de perfil detallada, reconocimiento facial, procesamiento de lenguaje natural e interfaces de conversación, detección y supresión de ruido, asistencia contextual en tiempo real y etiquetas de nombres, bots de conversación, intercambio dinámico de documentos y enrutamiento basado en análisis.

¿Por qué son estos importantes?

Ponen la verdadera cognición en la experiencia del usuario. Inyectan inteligencia, conocimiento y contexto en el proceso de colaboración para llevar las secuencias de trabajo y las interacciones a su máximo potencial. Le dan a los empleados y equipos su propio asistente virtual inteligente para eliminar tareas mundanas y brindar un mejor servicio al cliente.

La colaboración cognitiva elimina o cuida los obstáculos que impiden el impulso, como:

- Pequeñas cosas individuales.

Buscar el código de inicio de sesión de una conferencia web o pasar por las interminables revisiones de un documento.

- Cosas más grandes

No saber exactamente quién está en la sala de reuniones y no tener conocimiento de su rol, antecedentes o talentos.

- Incluso cosas más grandes.

Los agentes no demuestran un conocimiento profundo y profundo sobre cada cliente en base a interacciones previas.

Construyendo sobre el poder de la plataforma de colaboración de Cisco



Creación de experiencias de colaboración habilitadas cognitivamente para un mejor compromiso del equipo

La colaboración cognitiva es como una forma de alquimia que combina flujos de trabajo inteligentes y espacios de trabajo para forjar una plataforma mucho mayor (y muy necesaria) para mejorar la interacción y el compromiso humano. Las experiencias de colaboración habilitadas cognitivamente aseguran que los miembros del equipo puedan conectarse fácilmente y luego ver, escuchar, saber y relacionarse entre sí. La tecnología se convierte en un puente en lugar de un conjunto de islas, y crea más oportunidades para un mejor compromiso de los empleados y los equipos donde sea que se realice el trabajo.

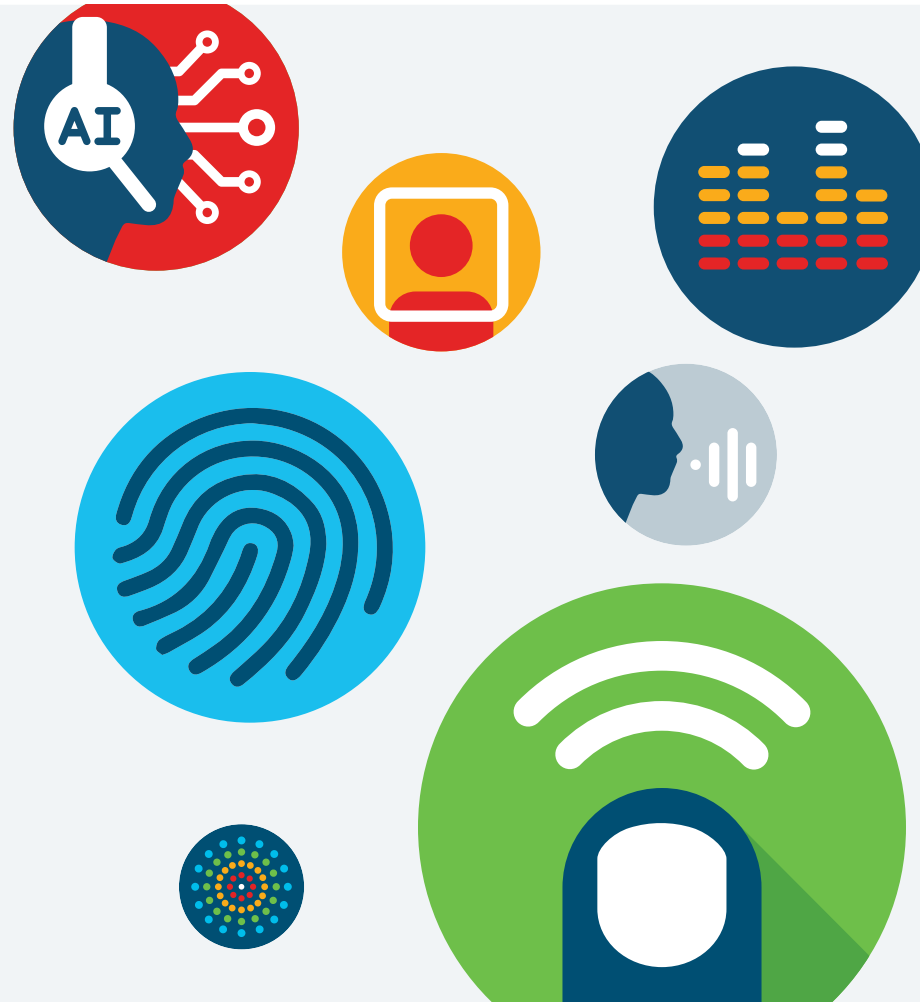


- Mejora la experiencia en el lugar de trabajo al exponer la cantidad correcta de contexto en el momento adecuado, al equipo adecuado.
- Permite espacios de reunión inteligentes, simplificando la interacción de la tecnología con interfaces y opciones de conversación para ver, compartir y co-crear fácilmente contenido mientras se conectan equipos cara a cara con vistas inteligentes automatizadas, para que todos puedan ser vistos y escuchados fácilmente.
- Ofrece información sobre las personas en equipos y dentro de las reuniones. Las capacidades de reconocimiento de proximidad ayudan a cada participante en una reunión o conversación con rostros, nombres y hechos, mientras excluye ruidos y distracciones.
- Asegura que no haya vacíos ni demoras en el proceso de comunicación y colaboración. Los horarios de las reuniones se coordinan virtualmente, y los artefactos de las reuniones se distribuyen de manera eficiente al equipo correcto, lo que permite que las personas estén al día más productivo.
- Se asegura de que las personas puedan aprovechar al máximo la inteligencia y la velocidad de sus redes y la potencia informática para apoyar y ayudar a su creatividad humana en todo momento. Sus herramientas ya no se sientan en el exterior del círculo. Se convierten en una parte íntima de su vida laboral de momento a momento.
- Hace que la experiencia de trabajo sea más placentera y eficiente en el tiempo. En lugar de que la gente salga de una reunión en línea o se sienta frustrada porque no pueden encontrar lo que necesitan para responder a las preguntas de un cliente en tiempo real, o simplemente temen su calendario lleno de reuniones, crea un flujo de trabajo que pone de relieve su experiencia y lo utiliza de manera oportuna y atractiva.

Usando herramientas de colaboración cognitiva

La colaboración cognitiva garantiza que cada acto de comunicación, colaboración y reunión en el lugar de trabajo de la próxima generación sea transparente y sin esfuerzo. Esto incluye:

- Asistentes virtuales que utilizan la IA conversacional para permitir a las personas iniciar, unirse y controlar reuniones.
- Encuadre inteligente para las videoconferencias web que reconocen quién está hablando y las llevan a un primer plano visual adecuado, de modo que todos tengan un asiento en la primera fila.
- Reconocimiento facial que identifica con precisión a las personas y las relaciona con su nombre y los antecedentes profesionales relevantes.
- Confirmación de quién está en la sala de reuniones y quién está o no está comprometido en la conversación.
- Supresión de ruido sensible al contexto, que incluye teclado, ladridos de perros, sirenas y barajadas de papel.



- Inteligencia de proximidad que reconoce la presencia de las personas y simplifica las interacciones en la sala de reuniones, lo que incluye compartir contenido fácilmente y opciones para ver contenido en dispositivos informáticos personales.
- Análisis de reuniones en tiempo real como contar a los participantes de la reunión y proporcionar análisis para un uso más eficiente y una planificación de recursos.
- Encriptación de extremo a extremo y privacidad de datos.
- Agentes inteligentes y bots para aumentar el apoyo y la interacción en una forma personalizada y contextual. Juntas, estas son herramientas automatizadas e inteligentes que generan un nuevo valor al ofrecer una experiencia intuitiva y conectada.

Creando experiencias de clientes habilitadas cognitivamente

Es vital que las mismas innovaciones que impulsan la colaboración en el lugar de trabajo se apliquen a las relaciones duramente ganadas con los clientes. El centro de contacto está pasando de un servicio reactivo a experiencias contextuales, sugerentes y predictivas de los clientes, por lo que se está alejando de los viajes fragmentados a los cohesivos. Los estudios demuestran que para 2020 la experiencia del cliente superará al precio y al producto como el factor de influencia principal en las decisiones de compra.² y que las malas experiencias de los clientes destruirán el 30 por ciento de los proyectos de negocios digitales.³



Esto significa que los consumidores tienen más poder y más información que nunca y están teniendo esto en cuenta en sus decisiones de compra. Existe una mayor necesidad que nunca de que los centros de contacto aprovechen el poder de la inteligencia artificial y los análisis basados en la nube para ofrecer experiencias de clientes más cognitivas, personales y proactivas.

60%

Los centros de contacto utilizan 7 o más sistemas para interactuar con los clientes.
Fuente: Aberdeen

40%

Integran manualmente los datos utilizando el software de hoja de cálculo.
Fuente: Aberdeen

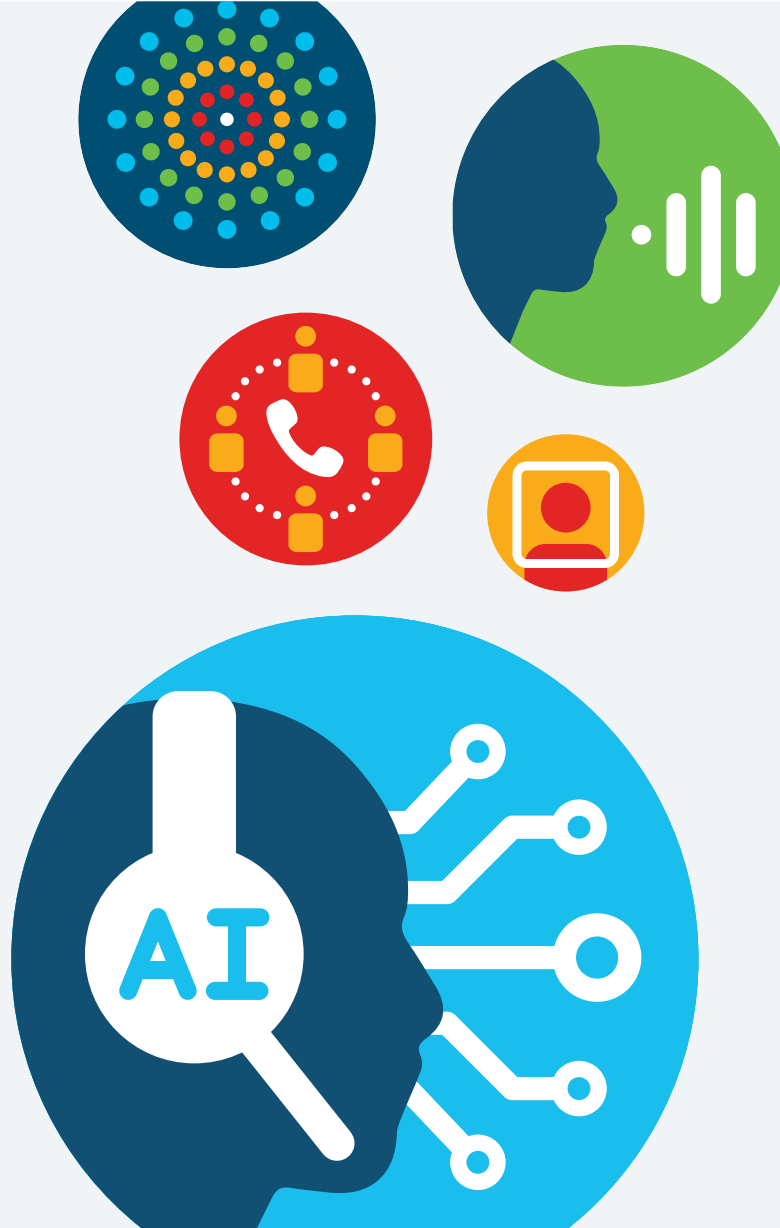
Los centros de contacto deben aprovechar las fuentes de datos que mejoran las interacciones con los clientes. Una vista completa de la trayectoria de sus clientes permite un mejor análisis cruzado de patrones y correlaciones entre el cliente y el agente. Esto mejora el valor del ciclo de vida, aumenta la venta de productos, proporciona un mejor servicio y mejora la lealtad. Las interacciones ineficientes, reactivas e impersonales deben reemplazarse con conversaciones atractivas que demuestren a los clientes que la empresa los entiende y los conoce.

2. Walker, *Customer 2020 Future of B2 Customer Experiences*

3. Gartner: www.gartner.com/smarterwithgartner/is-your-organization-customer-centric/

Las organizaciones deben poder:

- Utilizar la analítica basada en la nube para ayudar a obtener información crítica de todas las fuentes comerciales y flujos de trabajo para proporcionar una imagen completa del viaje del cliente.
- Hacer coincidir las llamadas al agente con el talento que mejor se adapte a la solicitud.
- Capacitar a los agentes con el conocimiento y el contexto necesarios para brindar un servicio al cliente excepcional.
- Integrar el historial de relaciones de un cliente en una interacción proactiva y productiva de agente-cliente.
- Aprovechar la inteligencia artificial para proporcionar mejores experiencias de autoservicio a los clientes.
- Aplicar inteligencia basada en datos y aprenda a manejar habilidades de toma de decisiones automatizadas y procesables a lo largo del viaje del cliente.
- Entender completamente el punto de contacto de cada cliente para brindar experiencias excepcionales que generen lealtad y mejoren el valor de por vida.



La IA puede implementarse para ofrecer una gran experiencia y utilizar los recursos del centro de contacto de manera rentable e inteligente. Esto significa, por ejemplo, saber:

- • Cuándo usar un bot para hacer o responder preguntas estándar y cuándo escalar a un agente.
- • Cómo elegir palabras clave en la conversación para mantenerse en el tema, y para servir al cliente mejor y más rápido.
- • Cuándo cambiar de un chat a una conversación de voz o video.
- • Cómo encaminar la llamada al agente correcto usando una nube poderosa y herramientas habilitadas.
- **Los clientes de hoy no merecen menos.**

Qué buscar en la colaboración cognitiva.

Al emprender un viaje hacia la integración de la colaboración cognitiva, es vital identificar y aceptar los siguientes entregables:

- Interfaces de usuario simples e intuitivas que incorporan AI, para agilizar las interacciones sin volver a aprender o instrucciones complejas.
- Experiencias que permiten a los empleados y equipos la flexibilidad de colaborar de manera intuitiva desde cualquier lugar con una experiencia común en entornos de salas de reuniones, dispositivos móviles y equipos de escritorio.
- Plataformas abiertas y flexibles que permiten a las empresas adoptar e integrar servicios y datos en la nube de múltiples fuentes.
- AI y análisis que rastrean y analizan los compromisos de sus clientes, desde cualquier canal o modalidad, incluso durante las horas fuera del horario comercial, para que se puedan llevar a cabo las acciones adecuadas.
- Soluciones que incluyen API abiertas e interoperabilidad para maximizar las inversiones y flujos de trabajo actuales.
- Seguridad a nivel empresarial diseñada para mantener una política de seguridad adecuada y abordar las inquietudes normativas y de cumplimiento, al tiempo que ofrece opciones para la privacidad individual.
- Experiencia en el dominio de la comunicación en tiempo real para permitir que las personas se beneficien de la tecnología escalable y probada que puede extender fácilmente las experiencias de colaboración cognitiva en todos los modos de colaboración (voz, video, chat, correo electrónico) a escala, a medida que el negocio crece.





Bucea más profundo

Para obtener más detalles sobre las tecnologías y los beneficios de la colaboración cognitiva, visite www.cisco.com/go/cognitivecollab