

# ซิสโก้เผยแพร่แนวคิดของการทำงานร่วมกัน (Collaboration) ในปี 2561 และ การใช้เทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) สำหรับ งานบริการลูกค้า



ซิสโก้เผยแพร่แนวคิดของการทำงานร่วมกัน (Collaboration) ในปี 2561 และ การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) สำหรับงานบริการลูกค้า

- เทรนด์ของการทำงานร่วมกัน (Collaboration)

- o พนักงานรู้สึกสะดวกใจมากขึ้นที่จะพูดคุยกับทีมงานผ่านระบบคอมพิวเตอร์

- ผู้คนเริ่มคุ้นเคยกับการสั่งงานด้วยเสียงพูดคุยกับแมชชีน รวมถึงการพูดคุยกับโทรศัพท์ ระบบคอมพิวเตอร์ในรถยนต์ และอุปกรณ์ต่างๆ ภายในบ้าน และในปี 2561 ผู้คนจะเริ่มพูดคุยกับห้องประชุม และในไม่ช้าก็จะพูดคุยโต้ตอบกับทีมงานที่เป็นระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificially Intelligence หรือ AI)

- ผลการศึกษาของซิสโก้เผยว่า 95% ของคนทำงานในออฟฟิศ (จาก 2,270 คนที่ตอบแบบสอบถาม) “เห็นด้วย” กับการใช้ระบบ AI เพื่อช่วยในเรื่องการประชุม ขณะที่ 57% เชื่อว่า AI จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

- การที่ผู้ใช้ให้การยอมรับเพิ่มมากขึ้นจะทำให้นวัตกรรม AI เข้าสู่ทีมงานได้รวดเร็วขึ้น ซิสโก้เปิดตัวผลิตภัณฑ์ AI ในปี 2561 รวมถึงบริษัทอื่นๆ ทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ก็มีแผนที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์ในลักษณะดังกล่าวเช่นกัน ปีนี้จึงนับเป็นช่วงเวลาที่น่าสนใจอย่างมากสำหรับบุคลากรที่คุ้นเคยกับ AI

- นอกจากนั้น ในอนาคตอันใกล้ เราจะได้พบกับเทคโนโลยี Ambient AI โดยโปรแกรมผู้ช่วยอัจฉริยะสำหรับการประชุมจะทำงานในส่วนของแบ็คกราวด์ เพื่อเรียนรู้วิธีการจัดตั้งทีมงานและการทำงานร่วมกัน เทคโนโลยีประเภทนี้ยังคงอยู่ในช่วงทดลอง แต่ดูเหมือนว่าผู้ใช้จะพร้อมใช้งานเทคโนโลยีนี้ ถ้าหากปัญหาเรื่องความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม

- o “การทำงานจากที่บ้าน” จะกลายเป็น “การทำงานตามปกติ”

- ในบางครั้ง เราอาจเห็นบริษัทพยายามที่จะรวบรวมพนักงานทั้งหมดให้มาทำงานร่วมกันในสำนักงานส่วนกลาง

แต่แนวโน้มของการทำงานจากที่บ้านหรือสถานที่อื่นๆ เป็นสิ่งที่ไม่อาจหยุดยั้งได้ โดยเป็นผลมาจากพัฒนาการที่รวดเร็วของเครื่องมือต่างๆ ที่รองรับทีมงาน เช่น โปรแกรมแชท และการประชุมผ่านวิดีโอ รวมไปถึงปัจจัยขับเคลื่อนทางด้านสังคมและเศรษฐกิจ เช่น การใช้เวลาและทรัพยากรเพิ่มมากขึ้นสำหรับการเดินทางไป-กลับจากที่ทำงาน และการปรับระดับทักษะและความเชี่ยวชาญของบุคลากรให้เท่าเทียมกันในพื้นที่ต่างๆ

□ ในปี 2561 จะเห็นการลดลงอย่างรวดเร็วของแนวคิด “การบูชาสถานที่” (Place-ism) ซึ่งเป็นการเลือกปฏิบัติต่อบุคลากรที่ไม่ได้ทำงานในออฟฟิศส่วนกลาง ทั้งนี้เพราะเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการเพิ่มความสะดวกสำหรับการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ห่างออกไป ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งเป็นพื้นฐานที่เสริมสร้างมิตรภาพ ความไว้วางใจ และความสามัคคี

□ แนนอนว่าบุคลากรย่อมจะต้องการใช้เวลาด้วยกัน แต่การติดต่อพูดคุยเป็นการส่วนตัวอย่างต่อเนื่องไม่ใช่เรื่องจำเป็นในยุคสมัยของการทำงานในปัจจุบัน ตั้งแต่ปี 2561 เป็นต้นไป การทำงานอยู่คนละสถานที่กับเพื่อนร่วมงานในที่เดียวกันจะไม่ใช่เรื่องแปลกอีกต่อไป

o ห้องประชุมจะกลายเป็นห้องนั่งเล่นในออฟฟิศ

□ เมื่อผู้คนตระหนักว่าออฟฟิศเป็นสถานที่พิเศษ เพราะโดยหลักแล้วเป็นที่ที่พนักงานมารวมตัวกัน ไม่ใช่ด้วยเหตุผลด้านฟังก์ชันอื่นใด บริษัทก็จะเริ่มปฏิบัติต่อออฟฟิศในลักษณะที่ต่างออกไป

□ ในช่วงเวลาหลายปีที่ผ่านมา พื้นที่สำหรับทีมงานในออฟฟิศที่มีเทคโนโลยีทันสมัยเพื่อรองรับการทำงานร่วมกัน (ไม่ใช่แค่โทรศัพท์ที่มีลำโพง) มีสัดส่วนเปอร์เซ็นต์ที่น้อยมาก Frost & Sullivan ระบุว่า ในบรรดาห้องประชุมที่มีอยู่ 45 ถึง 50 ล้านห้องทั่วโลก มีเพียง 4.1% เท่านั้นที่มีระบบการประชุมผ่านวิดีโอ หรือวิดีโอคอนเฟอเรนซ์

□ ที่จริงแล้ว บุคลากรต้องการเครื่องมือที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการทำงานร่วมกับคนอื่นๆ ในสถานที่เดียวกันและคนทำงานที่อยู่ห่างไกลออกไป การให้พนักงานสองสามคนมารวมตัวกันในห้องประชุมและนั่งล้อมวงหน้าเครื่องคอมพิวเตอร์แล็ปท็อปเพื่อติดต่อกับพนักงานที่อยู่นอกสถานที่ไม่ใช่ประสบการณ์ที่ดีอีกต่อไป ด้วยเหตุนี้บุคลากรจะเริ่มถามหาเครื่องมือที่เหมาะสมสำหรับการทำงานร่วมกันเป็นทีมในพื้นที่ทำงานที่กว้างขวางมากขึ้น

□ เมื่อบุคลากรและบริษัทเริ่มคุ้นเคยกับการที่พนักงานใช้เวลาอยู่ที่บ้านหรือในสถานที่ที่ไกลจากออฟฟิศ พนักงานเหล่านั้นก็จะเริ่มมองว่าออฟฟิศเป็นสถานที่พิเศษสำหรับงานที่เฉพาะเจาะจง นั่นคือ การทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ (Teamwork)

□ องค์กรธุรกิจควรเริ่มต้นจากการจัดเตรียมสถานที่ที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกัน และติดตั้งเทคโนโลยีวิดีโอที่มีประสิทธิภาพ (ระบบเสียงและวิดีโอที่มีอัตราเฟรมสูง ความละเอียดสูง การหน่วงเวลาดำ) พร้อมด้วยเทคโนโลยีสภาพแวดล้อมที่ใช้ AI เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งาน

o การรักษาความปลอดภัย: การเจาะระบบคลาวด์ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างกว้างขวางในสถาปัตยกรรมของระบบการทำงานร่วมกัน

□ การเติบโตของเครื่องมือที่รองรับการทำงานเป็นทีมบนระบบคลาวด์สำหรับผู้ใช้ทั่วไปนับเป็นเรื่องดี เพราะช่วยเพิ่มความสะดวกในการประสานงานร่วมกัน แต่เครื่องมือบางอย่างอาจไม่มีการรักษาความปลอดภัยที่เพียงพอ และอาจส่งผลให้องค์กรธุรกิจได้รับความเสียหายอย่างรุนแรง

□ บริษัทไม่อาจต้านทานกระแสที่ผู้นำเอาแอป บริการ และอุปกรณ์ส่วนตัวมาใช้ในการทำงาน และนั่นก็เป็นแนวโน้มที่ดีสำหรับการสร้างสรรค์นวัตกรรม แต่ในปี 2561 จะมีการเปิดตัวผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบเป็นพิเศษสำหรับองค์กรธุรกิจเพิ่มมากขึ้น โดยจะช่วยให้บุคลากรฝ่ายรักษาความปลอดภัยมีเครื่องมือสำหรับการตรวจสอบและควบคุมข้อมูล ซึ่งจะเพิ่มเติมความปลอดภัยให้กับผลิตภัณฑ์ส่วนตัวของผู้ใช้ โดยไม่จำเป็นต้องอาศัยการควบคุมอย่างสมบูรณ์หรือการลือคสเปคของอุปกรณ์เหมือนกับเครื่องมือรักษาความปลอดภัยรุ่นแรกๆ

□ ในการควบคุมระบบรักษาความปลอดภัย องค์กรธุรกิจในปี 2561 อาจหันมาพิจารณาโซลูชันการทำงานร่วมกันบนไฮบริดคลาวด์หรือแบบติดตั้งภายในองค์กร (ที่ซิสโก้ นี่เป็นหนึ่งในปัจจัยขับเคลื่อนที่อยู่เบื้องหลังการพัฒนา Cisco Spark เพื่อให้ได้ไปรับรองตามมาตรฐาน ISO 27001)

o ตั้งแต่ปี 2561 เป็นต้นไป: VR และ AR จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการประชุม

□ ยิ่งเราสามารถสร้างเครื่องมือทางเทคโนโลยีเหล่านี้ได้มากเท่าไร การทำงานร่วมกับทีมงานที่เชื่อมต่อถึงกันก็จะยิ่งไปอย่างรวดเร็วและเป็นธรรมชาติมากขึ้นเท่านั้น

- การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) สำหรับงานบริการลูกค้า

o ประสบการณ์ดิจิทัลสำหรับลูกค้า

□ แชทบอท (Chatbot) คือวิธีการที่พบเห็นได้มากที่สุดในการปรับใช้เทคโนโลยี AI ในงานบริการลูกค้าของบริษัทต่างๆ ในปัจจุบัน ผลการศึกษาของ BT ชี้ว่า เกือบ 80% ของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามยอมรับการใช้แชทบอทสำหรับการตอบข้อซักถามง่ายๆ ภายในเวลาอันรวดเร็ว สิ่งสำคัญก็คือ จะต้องออกแบบและนำเสนอแชทบอทที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างลงตัว ทุกวันนี้หลายๆ บริษัทกำลังอยู่ในช่วงทดลองใช้งาน โดยมีการทดสอบไอดีต่างๆ รับฟังความเห็นจากลูกค้า และปรับปรุงแก้ไขระบบให้ดียิ่งขึ้น หลังจากที่ทดลองใช้งานนานหลายเดือน องค์กรธุรกิจก็จะสามารถตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้นเกี่ยวกับวิธีการใช้แชทบอทอย่างเหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า

o การกำหนดเส้นทางอย่างชาญฉลาด (Intelligent Routing)

□ AI จะช่วยรองรับการกำหนดเส้นทางอย่างฉลาดอย่างที่ไม่เคยมีมาก่อนโดยอาศัยการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการของลูกค้าในขั้นตอนต่างๆ ตัวอย่างเช่น ระบบจะสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจาก Internet of Things

(IoT) และติดต่อกับลูกค้าในลักษณะเชิงรุก ทั้งนี้กว่า 75% ของผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพอใจที่องค์กรธุรกิจสังเกตเห็นว่าเขากำลังประสบปัญหา และติดต่อเขาโดยตรงเพื่อให้ความช่วยเหลือ ส่วนด้านอื่นๆ ที่อาจได้รับประโยชน์ได้แก่ การคาดการณ์ การจัดสรรบุคลากร การตรวจจับ และป้องกันการฉ้อโกง

o ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

□ บริษัทไม่ควรมองว่าเทคโนโลยี AI นำไปสู่การลดจำนวนพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า เพราะคุณประโยชน์ที่แท้จริงของเทคโนโลยีนี้ก็คือ การช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้แก่พนักงาน โดยระบบงานอัตโนมัติที่ใช้ AI จะช่วยให้พนักงานแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วขึ้น ใช้เวลาน้อยลงในการตอบข้อซักถามทั่วไป และเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และตรงจุดนี้เองที่พนักงานจะกลายเป็นผู้เชี่ยวชาญที่สามารถใช้ AI เพื่อจัดการข้อมูลประจำตัวของลูกค้า ตรวจสอบข้อมูลเชิง รายงาน กรอกแบบฟอร์มอัตโนมัติ และทำงานอื่นๆ อีกมากมาย

• 7 เรื่องที่ควรรู้เกี่ยวกับ AI และงานบริการลูกค้า

o AI ไม่ใช่เป้าหมาย หากแต่เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้บรรลุจุดหมาย กล่าวคือ AI จะช่วยรองรับการบริการตนเอง (self-service) ที่หลากหลายมากขึ้น โดยจะช่วยให้องค์กรธุรกิจนำเสนอทางเลือกที่เหมาะสมแก่ลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ตที่ลื่นไหลและใช้งานง่ายขึ้น

o AI จะมีอยู่ทุกที่ แพร่หลาย และบูรณาการเข้ากับระบบต่างๆ ด้วยลักษณะเฉพาะของ AI ช่วยให้องค์กรธุรกิจสามารถผสมรวม AI เข้าไว้ในกระบวนการธุรกิจที่มีอยู่ ซึ่งเมื่อมีการใช้งานอย่างเหมาะสม ลูกค้าจะไม่สังเกตเห็นถึงการทำงานของ AI แต่ผลลัพธ์ที่ได้คือ ประสบการณ์ที่น่าพึงพอใจและเปี่ยมด้วยประสิทธิภาพ กระบวนการบางอย่างที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกับลูกค้าโดยตรงจะถูกขับเคลื่อนด้วย AI อย่างสมบูรณ์ และมีการใช้ AI เพื่อปรับปรุงบางส่วนของกระบวนการที่มีอยู่ และจะกลายเป็นเรื่องยากมากขึ้นที่จะแยกแยะว่าในกรณีใดมีการใช้ AI ที่เป็นส่วนหนึ่งของงานธุรกิจ

o หลายๆ บริษัทจะนำเสนอนวัตกรรม AI เมื่อพูดถึง AI ในงานบริการลูกค้า คนส่วนใหญ่มักจะนึกถึงแชทบอท แต่ที่จริงแล้ว มี AI หลากหลายรูปแบบที่จะส่งผลกระทบต่อห่วงโซ่มูลค่าของงานบริการลูกค้าทั้งหมด ตัวอย่างเช่น โปรแกรมผู้ช่วยการสนทนา ซึ่งขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี AI และ Machine Learning จะส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวัน นอกเหนือไปจากงานบริการลูกค้า และในทำนองเดียวกัน โซลูชัน AI เฉพาะด้านจะช่วยสร้างมูลค่าในรูปแบบใหม่ๆ นอกเหนือไปจากแอปพลิเคชันทั่วไป เช่น การค้นหาข้อมูล ซึ่งปรับแต่งเป็นพิเศษเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของอุตสาหกรรมนั้นๆ

o หากปราศจากข้อมูลและบริบท (Context) AI ก็เป็นเพียงระบบคอมพิวเตอร์ที่ไม่มีความฉลาด AI จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลและบริบท จึงจะสามารถทำงานได้อย่างชาญฉลาด ระบบงานบริการลูกค้าที่ขับเคลื่อนด้วย AI จะมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับปริมาณและคุณภาพของข้อมูลที่ป้อนเข้าสู่ระบบ AI ไม่ว่าจะเป็นแหล่งข้อมูล

ที่เป็นบุคคลหรือแหล่งข้อมูลอื่นๆ ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าจะเป็นแหล่งข้อมูลหลักใน “การฝึกอบรม” AI สำหรับงานบริการ โดยจะจัดหาข้อมูลและบริบทเพื่อปรับปรุงผลลัพธ์ของการให้บริการที่ขับเคลื่อนด้วย AI

o ระบบ AI ของซิสโก้เชื่อมโยงกับข้อมูลและบริบท การให้บริการแก่ลูกค้าโดยปราศจากข้อมูลและบริบทย่อมจะให้ผลลัพธ์ที่น่าผิดหวัง Cisco Context Service เป็นแหล่งข้อมูลการติดต่อสื่อสารบนระบบคลาวด์ ซึ่งใช้ในการนำเสนอข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการดำเนินการของลูกค้า โดยองค์กรธุรกิจจะสามารถใช้ข้อมูลบริบทนี้เพื่อปรับเปลี่ยนการกำหนดเส้นทาง การให้บริการ และจัดหาข้อมูลเชิงลึกให้แก่พนักงานประจำศูนย์ในช่วงเวลาสำคัญๆ ระหว่างการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า อย่าสร้างความลำบากให้แก่ลูกค้าที่ใช้ระบบบริการตนเอง การใช้ข้อมูลบริบทจะช่วยให้องค์กรธุรกิจสามารถนำเสนอประสบการณ์ที่ราบรื่นและต่อเนื่องให้แก่ลูกค้า เมื่อจำเป็นต้องเปลี่ยนจากบริการตนเอง/บ็อตไปสู่การพูดคุยได้ตอบกับพนักงานโดยตรง

o AI จะช่วยปรับปรุงทุกส่วนของศูนย์บริการ นอกเหนือจากการบริการตนเองแล้ว องค์กรธุรกิจยังสามารถผนวกรวมฟังก์ชัน AI เพื่อปรับปรุงการโอนสาย การรายงาน และประสบการณ์ของพนักงาน โดย AI จะถูกใช้งานอย่างกว้างขวางในซอฟต์แวร์ทั้งหมดของศูนย์บริการ ตัวอย่างเช่น องค์กรธุรกิจสามารถปรับปรุงความถูกต้องแม่นยำด้วยการเพิ่มเติมความตั้งใจ (Intent) บนระบบ AI ให้กับกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งจะช่วยปรับปรุงการรายงานโดยอาศัยข้อมูลเชิงลึกที่ได้รับจากการผสานรวม AI และข้อมูลบริบท เพื่อขับเคลื่อนข้อมูลเชิงลึกที่ละเอียดมากขึ้นเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้า

o AI ยังห่างไกลจากความสมบูรณ์แบบ และจำเป็นต้องอาศัยความช่วยเหลือของมนุษย์ในบางกรณี ถึงแม้จะมีการคาดการณ์ว่า AI จะเข้าแทนที่บุคลากรจำนวนมากในงานบริการลูกค้า แต่ผลกระทบดังกล่าวของ AI จะเกิดขึ้นในอีกหลายปีข้างหน้า ดังนั้นในตอนนีจึงจำเป็นต้องสร้างกระบวนการที่ต่อเนื่องและราบรื่นในการเปลี่ยนจากระบบบริการตนเองที่ขับเคลื่อนด้วย AI ไปสู่การติดต่อพูดคุยกับพนักงานโดยตรงเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า เพื่อมอบประสบการณ์ดิจิทัลที่มีการเชื่อมต่อถึงกัน (Connected Digital Experience) สำหรับลูกค้า

• ประสบการณ์ใหม่บน Cisco Web Teams ได้เริ่มต้นแล้ว!

o Cisco Webex Teams เป็นมากกว่าการเปลี่ยนแบรนด์ใหม่สำหรับแอป Cisco Spark เพราะซิสโก้เสนอหนทางใหม่ในการปรับปรุงการทำงาน โดยใช้สำหรับ:

- ส่งข้อความและแชร์ไฟล์
- แสดงความเห็นบนไวท์บอร์ดที่คนอื่นๆ สามารถใช้งานได้เช่นกัน
- ใช้การประชุมผ่านวิดีโอคุณภาพสูง และโทรติดต่อ
- รับทราบเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นในแอปอื่นๆ

o วันนี้คือจุดเริ่มต้นของอินเทอร์เฟซผู้ใช้แบบใหม่ โดยส่วนหลักๆ ที่มีการปรับปรุงได้แก่:

□ ดีไซน์แอปใหม่ที่ยืดหยุ่น ใช้งานสะดวก รองรับการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสำหรับผู้ใช้ทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่เริ่มใช้งานเป็นครั้งแรก

□ การเข้าถึงกิจกรรมและเครื่องมือทั้งหมดอย่างไร้รอยต่อสำหรับการทำงานเป็นทีม โดยขับเคลื่อนทีมงานได้มากกว่าเพียงแค่การส่งข้อความในกลุ่ม พื้นที่ต่างๆ จะช่วยรองรับกิจกรรมการทำงานร่วมกันทั้งหมดของทีมงานในลักษณะที่สมดุล ส่งเสริมการติดต่อสื่อสารมากกว่าเพียงแค่การแชท

□ ปรับปรุงวิธีที่ผู้ใช้สามารถดูและเข้าร่วมการประชุม

□ เพิ่มความสะดวกในการทำงานตั้งแต่ห้องประชุมถึงโต๊ะทำงาน ด้วย Cisco Webex Board

o ในการอัปเดตแอปในวันนี้ ซิสโก้นำเสนอหนทางใหม่ในการตรวจสอบการแจ้งเตือนที่สำคัญในพื้นที่ทำงานของ Webex Teams spaces:

□ จุดสีน้ำเงินอยู่ข้างๆ พื้นที่ที่ร้องขอการแจ้งเตือน

□ เครื่องหมาย @ อยู่ข้างๆ พื้นที่ที่ใครบางคนพูดถึงผู้เข้าร่วม

□ พื้นที่อื่นๆ ทั้งหมดที่มีข้อความที่ยังไม่ได้อ่านจะเป็นข้อความตัวหนา

□ ตัวกรองการแจ้งเตือนแบบใหม่และเครื่องหมายแอปจะช่วยให้ผู้เข้าร่วมสามารถระบุได้ว่าควรจะไปโฟกัสที่จุดใดเป็นอันดับแรก