

## **NICE es reconocida por DMG Consulting como líder en optimización de la fuerza laboral en contact center**

### **La compañía también se destaca en crecimiento e innovación a través de soluciones de nube y análisis**

NICE inContact [www.nice.com](http://www.nice.com) (NASDAQ: NICE) líder en soluciones de centros de contacto en la nube, fue nuevamente nombrada por DMG Consulting LLC como líder de participación de mercado en optimización de la fuerza laboral de centros de contacto (WFO).

En 2019, la compañía demostró una participación de mercado en el segmento WFO de 37.3%, lo que refleja un crecimiento de 7.7% en comparación con el año anterior. DMG, empresa líder independiente de investigación y consultoría, también reconoció la posición de liderazgo de NICE en otras categorías, como los ingresos por soluciones de grabación de voz y otros servicios, como análisis y nube, ventas directas e indirectas de WFO, así como participación en el mercado norteamericano.

En el informe de cuota de mercado de la optimización de la fuerza de trabajo del centro de contacto realizado por DMG, NICE mantuvo su liderazgo en el dominio de soluciones SaaS alojadas en la nube con una participación de mercado del 38.6%, un aumento del 6.1% en comparación con el año anterior y 16.1 puntos porcentuales más que el competidor más cercano. La compañía también fue reconocida como líder de participación de mercado en función de los ingresos totales GAAP de la compañía, con el 41% del mercado en 2019, lo que representa un crecimiento del 9% año tras año.

En otro segmento, el informe destacó el liderazgo de NICE en ventas de soluciones de grabación de voz, con una participación de mercado de 48.7%, un aumento considerable de 28.3% en comparación con el año anterior. NICE también está por delante del competidor más cercano en esta área en 35.1 puntos porcentuales.

Donna Fluss, presidenta de DMG Consulting, dijo que 2019 fue un año sólido para las inversiones en contact center. Históricamente, las soluciones de WFO han funcionado bien en tiempos económicos buenos y desafiantes. En los últimos meses, muchos centros de contacto han demostrado agilidad, permitiendo a los empleados trabajar rápidamente desde casa. Se espera que los ejecutivos de los centros de contacto realicen los cambios necesarios en sus operaciones de servicio al cliente para permitirles ofrecer una excelente experiencia al cliente de una manera económica.

Barry Cooper, presidente de NICE Enterprise Group, expresó que los clientes buscan cada vez más soluciones tecnológicas que les ayuden a satisfacer sus necesidades de agilidad en CX. El análisis de DMG refleja la creciente adopción de soluciones por parte de los clientes NFO WFO innovador, flexible y ágil. Se cree que este informe reitera el papel de NICE para garantizar la excelencia continua de la experiencia del cliente, independientemente del entorno en el que operan las empresas. Es complaciente que DMG reconozca a NICE como líder en participación de WFO en el mercado de contact center.

**Datos de contacto:**

NICE Systems

NICE Systems

5556152195

Nota de prensa publicada en: [Ciudad de México](#)

Categorías: [Nacional](#) [Telecomunicaciones](#) [Internet](#) [Internet](#) [Tecnología](#) [Digital](#) [Software](#)

---

**Mexico Press**

<https://www.mexicopress.com.mx>