Publicado en Ciudad de México el 26/02/2021

# [CX en un nuevo nivel: AI-ENLIGHTEN de NICE guía a los agentes en tiempo real](http://www.notasdeprensa.es)

## La nueva solución NICE integra la plataforma en la nube CXone combinando la automatización robótica (NEVA) y la inteligencia artificial

 Con el fin de ofrecer soluciones innovadoras capaces de transformar la experiencia del cliente, NICE (Nasdaq: NICE) www.nice.com anunció la solución AI-ENLIGHTEN basada en modelos de comportamiento predictivo para la guía de interacción en tiempo real. La herramienta determina y puntúa, de forma precisa y automática, los comportamientos del agente que impulsan directamente la satisfacción del cliente. Esta función permite a las organizaciones tener una visión integral del desempeño del comportamiento de los agentes y brindar orientación personalizada, en tiempo real, y evaluaciones posteriores a la interacción. Para que ENLIGHTEN esté disponible, NICE analizó miles de millones de interacciones de las principales organizaciones del mundo en términos de uso y los resultados comerciales más críticos. Con sus modelos listos, la solución puede identificar con precisión las quejas, detectar fraudes, identificar oportunidades de ventas y medir el riesgo de cancelación y pérdida de clientes en función de los patrones de comportamiento de consumidores y agentes. La comprensión profunda de los patrones de comportamiento elimina los errores humanos y la subjetividad y asegura una rápida identificación y resolución de problemas de misión crítica. Esto permite que los gerentes de Contact Center actúen para mejorar la satisfacción del cliente y el NPS en el 100% de las interacciones. La guía de interacción de NICE ENLIGHTEN proporciona a los empleados del centro de contacto una guía en tiempo real sobre cómo llevar a cabo conversaciones con una visualización clara y resolución para la excelencia del servicio, incluso en entornos remotos. NICE ENLIGHTEN es una parte integral de la plataforma CXone, que incorpora Inteligencia Artificial (IA) en todos los procesos de participación del cliente. Reúne enrutamiento predictivo de comportamiento, capacitación de agentes, gestión de quejas, detección de fraude, efectividad de ventas y más. La solución combina inteligencia artificial y automatización robótica (NEVA), que mejora el rendimiento al permitir interacciones más personalizadas y empáticas con el cliente, acercando a personas y robots, destaca Ingrid Imanishi, directora de soluciones avanzadas de NICE. El monitoreo en tiempo real aumenta la satisfacción de los clientes y empleados, al tiempo que proporciona información clara y enfocada para tener un impacto inmediato en el negocio. En promedio, la solución AI-ENLIGHTEN reduce la necesidad de investigación transaccional en un 80%, 70% escuchando manualmente, además de aumentar el nivel de satisfacción de los clientes y empleados en un 30%. Las empresas que utilizan la herramienta reportan un aumento de más del 15% en la eficiencia operativa dice Luiz Camargo, vicepresidente de NICE para América Latina. Al aprovechar el poder de la plataforma ENLIGHTEN, NICE está transformando la forma en que las organizaciones de servicios cumplen sus promesas de experiencia de cliente. Con una capacidad sin precedentes, la solución utiliza modelos de comportamiento predictivo para que los agentes tomen las decisiones correctas y logren los resultados deseados, agrega Imanishi.

**Datos de contacto:**

NICE Systems

NICE Systems

5528553031

Nota de prensa publicada en: [https://www.mexicopress.com.mx/cx-en-un-nuevo-nivel-ai-enlighten-de-nice-guia](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorías: Nacional Telecomunicaciones Inteligencia Artificial y Robótica E-Commerce Software Dispositivos móviles



[**http://www.mexicopress.com.mx**](http://www.notasdeprensa.es)