Publicado en Ciudad de México el 05/11/2020

# [NICE CXone supera las expectativas del cliente con características innovadoras para los centro de contacto](http://www.notasdeprensa.es)

## La versión de CXone Fall 2020 agrega funciones avanzadas para mejorar el servicio digital, garantizar la agilidad y la participación de los agentes, generando conocimiento

 NICE (Nasdaq:NICE) www.nice.com lanza la versión CXone Fall 2020, que proporciona más agilidad a los agentes en el trabajo remoto, información más avanzada en todas las interacciones digitales y de voz, así como gestión del tiempo a través de la autenticación del cliente con biometría y voz. 2020 fue un año marcado por un cambio radical para los líderes, agentes y clientes del centro de contacto. Muchos implementaron, por primera vez, planes para la transición de agentes a gran escala, a la oficina en casa, mientras se ocupaban de las crecientes necesidades y expectativas de los clientes. Un estudio de NICE inContact con líderes de la industria reveló que en medio de la pandemia de COVID-19, el 62% de los encuestados experimentó un aumento en las interacciones digitales, mientras que el 46% vio una mejora en los canales de autoservicio, lo que refuerza cómo la experiencia digital del cliente es un factor crítico para el éxito en las interacciones y, en consecuencia, en los negocios. Se ha visto una aceleración en el uso de soluciones digitales en tiempo real por los centros de contacto, dijo Paul Jarman, CEO de NICE inContact. Los canales digitales que esperan los clientes (Chat, SMS, Twitter, WhatsApp) son ahora pilares para generar experiencias positivas. NICE CXone aporta innovaciones que permiten una mayor agilidad para la continuidad del negocio, al tiempo que desarrollan relaciones duraderas con sus clientes. La nueva versión de CXone otorga más inteligencia y flexibilidad. Los mejores Contact-Center serán aquellos que logren un equilibrio entre las necesidades exclusivas de los agentes y las crecientes expectativas de los clientes. CXone está diseñado para reflejar las experiencias de los clientes y agentes, eliminando silos y creando nuevas oportunidades. Los aspectos más destacados del lanzamiento de CXone Fall 2020 incluyen: - Mayor agilidad para la participación de los agentes y la fuerza de trabajo remota: CXone proporciona agilidad para los agentes en la oficina central con un paquete avanzado de participación de la fuerza de trabajo como parte de la plataforma de nube nativa unificada, lo que permite que los centros de contacto eviten interrupciones y gestione continuamente la productividad y el rendimiento de los agentes desde cualquier ubicación. Los líderes pueden capacitar e involucrar a los empleados de la misma manera que en la oficina y en algunos casos, de manera más efectiva, a través de capacitación digital con monitoreo en tiempo real. La plataforma también ofrece modelos de inteligencia empresarial para agentes remotos y agrega funcionalidad para respaldar las demandas de la oficina en el hogar, como horarios rotativos y otras características centradas en el agente. - Descubrimiento automático de tendencias en interacciones digitales y de voz: una acción más rápida para aprovechar oportunidades o resolver problemas sistémicos es esencial en el entorno digital actual. Las organizaciones pueden aplicar el poder del análisis de extremo a extremo al 100% de las interacciones para identificar patrones y responder preguntas que ni siquiera pensaron hacer. El nuevo AutoDiscovery de CXone permite la categorización y visualización automática de temas y tendencias a través del aprendizaje automático y la inteligencia artificial (IA). - New Business Intelligence (BI) para una mayor visibilidad operativa: proporciona análisis avanzados al incorporar BI directamente en CXone con gráficos, tendencias, búsquedas dinámicas y detalles. Los usuarios tendrán la capacidad de analizar información con herramientas avanzadas e informes predefinidos y personalizados. Estos incluyen vistas y desgloses para Workforce Management y Quality Management, con datos de evaluación de agentes vinculados a interacciones con clientes. - La nueva autenticación en tiempo real del cliente agiliza las interacciones: aprovechando la biometría de voz y la inteligencia artificial avanzada, CXone ofrece un método de autenticación pasiva para confirmar rápidamente la identidad del cliente, sin repetir contraseñas u otros marcadores de identificación, que reduce el tiempo medio de servicio en todas las llamadas y el esfuerzo del cliente, que se siente más capacitado para el autoservicio. Las experiencias perfectas son vitales para atraer nuevos clientes, nutrir las relaciones existentes y construir una comunidad de defensores de la marca, dijo Jarman. El lanzamiento de CXone Fall 2020 adopta un enfoque holístico para mejorar las experiencias de los agentes y clientes, así como para ayudar a las organizaciones de todos los tamaños a modernizarse y mantenerse ágiles en un mundo cada vez más digital.

**Datos de contacto:**

NICE Systems

NICE Systems

5556152195

Nota de prensa publicada en: [https://www.mexicopress.com.mx/nice-cxone-supera-las-expectativas-del-cliente](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorías: Nacional Telecomunicaciones Comunicación E-Commerce Software Recursos humanos



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