Publicado en Ciudad de México el 11/02/2021

# [NICE presenta nuevas funciones para integrar Microsoft Teams con la plataforma en la nube CXone](http://www.notasdeprensa.es)

## Los clientes pueden acceder a los controles del Contact Center de CXone desde Microsoft Teams colaborar sin fricciones y utilizar la grabación en tiempo real de NICE Engage para garantizar el cumplimiento

 NICE (Nasdaq: NICE) www.nice.com anunció la disponibilidad de nuevas capacidades integradas entre NICE inContact CXone y Microsoft Teams que impulsan la colaboración en toda la empresa para un servicio más rápido, clientes más felices y mejores resultados comerciales. La compañía también reveló capacidades integradoras para NICE Engage con Microsoft Teams, lo que permite la grabación en tiempo real y la compatibilidad con una variedad de aplicaciones relacionadas. Las últimas mejoras en la integración de CXone for Teams simplifican aún más la experiencia del agente y aceleran el tiempo de resolución. El agente CXone integrado brinda a los equipos de CX un acceso rápido y fácil a las herramientas, los sistemas y las personas que necesitan, todo directamente desde Teams. El directorio sincronizado de CXone importa automáticamente a los usuarios de Teams y muestra su presencia para que los agentes puedan encontrar la disponibilidad y conectarse con expertos en cualquier lugar de la organización para una colaboración sin fricciones, un tiempo de manejo más corto y una resolución de primer contacto más alta. Los espacios de trabajo personalizados brindan a los agentes acceso sin esfuerzo a los sitios web y aplicaciones que utilizan todos los días, incluidas las bases de conocimiento, los sitios web corporativos e incluso los principales CRMs, lo que elimina el tiempo perdido en la navegación entre múltiples aplicaciones. Estas nuevas capacidades complementan la conectividad de voz de CXone para equipos, que permite a los clientes proteger cada interacción mediante servicios de voz globales de nivel de operador. Las experiencias excepcionales de los clientes son una prioridad para toda la empresa, ya que fomentar una comunidad de defensores leales y comprometidos es esencial para el crecimiento sostenible a largo plazo, dijo Paul Jarman, CEO de NICE inContact. A través de una mayor colaboración en toda la empresa, los agentes están más capacitados para ofrecer interacciones rápidas, efectivas y atractivas en las que ellos y los clientes confían cada vez más. CXone para Microsoft Teams reúne los ingredientes óptimos para el éxito del contact center: colaboración, experiencia y la mejor plataforma de su clase. Ampliación del soporte de cumplimiento de mantenimiento de pruebas de NICE EngageA medida que las regulaciones para capturar interacciones continúan creciendo, las empresas deben garantizar una cobertura de grabación adecuada en todos los canales de comunicación. Los contact centers y las oficinas administrativas que utilizan la grabación NICE Engage ahora pueden beneficiarse de la cobertura de grabación completa en tiempo real de todas sus comunicaciones basadas en equipos para respaldar las estrategias de cumplimiento normativo global en una sola plataforma. NICE Engage for Teams puede grabar de forma fiable cualquier fuente de medios disponible que se utilice a través de Teams, desde la voz hasta la pantalla y los chats. Con sus capacidades de grabación y transmisión en tiempo real, NICE Engage permite a los usuarios de Teams beneficiarse de una gama de soluciones como la autenticación en tiempo real de NICE y las notificaciones en tiempo real para el cumplimiento de PCI DSS y la garantía de grabación. NICE Engage genera ahorros de costos debido a la transmisión en tiempo real que elimina la necesidad de almacenamiento adicional al grabar interacciones. Los usuarios de NICE Engage pueden reutilizar sus canales de Advanced Interaction Recorder (AIR) a Microsoft Teams, reduciendo aún más los costos. Esta integración surge de una larga lista de integraciones que amplían el soporte de la plataforma NICE Engage para satisfacer las demandas de las preferencias de comunicación cambiantes. Con la pandemia que obliga a muchas empresas a operar de forma remota, ha aumentado la demanda de herramientas que ayuden al personal a mantenerse conectado. Como resultado, las empresas han adoptado aplicaciones de comunicaciones unificadas, como Teams, que ahora cuenta con 115 millones de usuarios activos diarios. El hecho de que más empleados trabajen desde casa ha dado lugar a un aumento en las herramientas de colaboración como Microsoft Teams, que permite a los empleados colaborar para resolver los problemas de los clientes rápidamente y brindar un excelente servicio al cliente desde cualquier lugar, dijo Mike Ammerlaan, director senior de Microsoft 365 Ecosystem en Microsoft Corp. La integración de NICE con Teams ayuda a garantizar que los empleados estén equipados con las herramientas adecuadas para conectarse con colegas de toda la organización, lo que facilita el trabajo de los agentes y mejora la experiencia del cliente.

**Datos de contacto:**

NICE Systems

NICE Systems

5528553031

Nota de prensa publicada en: [https://www.mexicopress.com.mx/nice-presenta-nuevas-funciones-para-integrar\_1](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorías: Nacional E-Commerce Software Dispositivos móviles



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