Publicado en Ciudad de México el 10/08/2021

# [NICE presenta su nuevo paquete NICE Cxone](http://www.notasdeprensa.es)

## El nuevo paquete NICE CXone ofrece un autoservicio más rápido e inteligente al comienzo del recorrido del cliente

 NICE (Nasdaq: NICE) www.nice.com presenta una nueva suite CXone diseñada para elevar las experiencias a lo largo del ciclo de vida del cliente e impulsar viajes digitalmente fluidos para consumidores y agentes. Con capacidades inteligentes de autoservicio digital, las empresas de cualquier tamaño tienen el poder de brindar las respuestas más efectivas en cualquier canal. La nueva solución proporciona respuestas más rápidas al principio del recorrido del cliente, a menudo mucho antes de iniciar una conversación con el agente. Las capacidades personalizadas de orientación de la siguiente mejor acción permiten a los agentes estar mejor equipados para brindar una mejor calidad de servicio. Según el NICE CXone Customer Experience Transformation Benchmark, ocho de cada 10 consumidores están más dispuestos a hacer negocios con empresas que ofrecen opciones de autoservicio, pero solo el 61% está de acuerdo en que las empresas ofrecen un autoservicio fácil y conveniente. Según Ian Jacobs, vicepresidente de Forrester y responsable de la encuesta 2021 Forecasts: All About Empathy, Digital and Customer Service Virtualization, el pronóstico es que para 2021, las interacciones de servicios digitales aumentarán en un 40%, lo que confirma la creciente preferencia por los canales digitales. El lanzamiento de la suite NICE CXone permite a las organizaciones brindar un servicio digital más fluido en todos los canales con funciones más inteligentes: Conocer a los clientes donde realmente comienza el viaje: NICE CXone Expert permite a las empresas involucrar a los clientes y prospectos antes, extendiendo el conocimiento donde sea necesario, desde búsquedas web y páginas web hasta bots, para obtener respuestas rápidas y fáciles. Ofrece el contenido más relevante y acelera el éxito del autoservicio al permitir que los agentes brinden respuestas más precisas con mayor rapidez, sin transferencias ni devoluciones de llamadas. Combinando la optimización de motores de búsqueda (SEO), gestión del conocimiento, análisis y automatización, CXone Expert permite a las organizaciones organizar y ofrecer experiencias de autoservicio digitales de vanguardia utilizando los canales que los clientes realmente desean. Implementar y combinar aplicaciones de asistencia de agentes más inteligentes más rápido: CXone Agent Assist Hub consolida e integra aplicaciones inteligentes nativas y de terceros que aumentan la eficiencia de los agentes. Esto incluye capacitación conductual en tiempo real impulsada por inteligencia artificial incorporada y asistencia de conocimiento para agentes que manejan interacciones de voz, lo que aumenta la satisfacción del cliente. Impulsar el CSAT con orientación personalizable en tiempo real sobre la `` siguiente mejor acción para los agentes: CXone Real-Time Interaction Guidance, una solución de inteligencia artificial que utiliza NICE Enlighten para aumentar la puntuación de satisfacción del cliente (CSAT), ahora está disponible en más regiones y escritorios y como un opción incorporada en el escritorio del agente de Salesforce. Aplicar las mejores prácticas y mejorar la respuesta saliente y las tasas de apertura: de acuerdo con los estándares STIR / SHAKEN, NICE CXone valida correctamente todas las llamadas salientes para que lleguen al destinatario deseado y se muestren como validadas por el operador. Las funciones verificadas de llamadas y SMS ayudan a garantizar que no haya marcas de spam indebidas. CXone proporciona una certificación de "Nivel A" al proveedor de telecomunicaciones para ayudar a validar los identificadores de llamadas salientes. De esta forma, el proveedor puede entregar la llamada con su indicador verificado, protegiendo a los destinatarios y aumentando las tasas de respuesta. Los mensajes SMS verificados recibidos en teléfonos Android ahora se pueden configurar para mostrar el logotipo de la empresa, texto, marca, vistas de URL y una insignia "verificada", lo que aumenta las tasas de apertura y aumenta la confianza de la marca. Paul Jarman, CEO de NICE CXone, comentó que los consumidores esperan que las interacciones de servicio sean como sus experiencias con familiares y amigos, una conversación fluida sobre canales que pueden detenerse y comenzar, para adaptarse a los horarios. Con el lanzamiento de la suite NICE CXone, se continúa reimaginando todo el recorrido del cliente y empoderamos a las organizaciones para que brinden respuestas específicas a los clientes al comienzo de la encuesta: en aplicaciones móviles, sitios web o búsqueda web. Con características innovadoras que hacen que cada punto de contacto a lo largo del viaje sea más inteligente y brindan un contexto completo, se cree que las organizaciones tienen el poder de brindar la próxima generación de CX digitalmente fluida que los consumidores están buscando.

**Datos de contacto:**

NICE Systems

NICE Systems

5528553031

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

Categorías: Telecomunicaciones Programación E-Commerce Software Ciberseguridad



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