Publicado en Ciudad de México el 02/09/2020

# [Forrester Research nombra a NICE inContact CXone líder en evaluación de centros de contacto en la nube](http://www.notasdeprensa.es)

## CXone ocupa el primer lugar tanto en oferta actual como en estrategia, obtiene las puntuaciones más altas posibles en 29 de los 33 criterios

 NICE www.nice.com (NASDAQ: NICE) anunció hoy que su plataforma de experiencia del cliente en centro de contacto en la nube y reconocida como número uno, NICE inContact CXone, nuevamente ha sido posicionada como líder en centros de contacto en la nube por Forrester Research. El informe Forrester Wave™ Contact-Center-As-A-Service (CCaaS) del tercer trimestre de 2020 identifica a CXone entre las plataformas de centros de contacto en la nube más importantes del mercado, CXone recibió la puntuación más alta posible en la categoría de presencia en el mercado y asegura el primer puesto en las categorías de oferta actual y estrategia. NICE inContact CXone obtuvo las puntuaciones más altas posibles en 29 de los 33 criterios utilizados por Forrester para evaluar a 10 de los proveedores de centros de contacto en la nube más importantes. Art Schoeller, autor del informe Forrester Wave vicepresidente y analista principal, señaló que a medida que el software del centro de contacto (CC) local se vuelve obsoleto y menos efectivo, las suites CCaaS integradas mejoran la optimización omnicanal y de la fuerza laboral (WFO), también como permiten una gama más amplia de aplicaciones de Inteligencia Artificial. Para las empresas que buscan un proveedor de centro de contacto en la nube, la investigación independiente de Forrester proporciona análisis e información en profundidad para ayudar en el proceso de toma de decisiones. Según el informe de Forrester Research: NICE inContact lo ilumina con el mejor WFO de su clase, una amplia mezcla de canales y escala. El informe continúa con declaraciones como seleccione NICE inContact cuando busque experiencias de clientes innovadoras en un amplio conjunto de canales con sólidas capacidades de gestión de agentes. Además de recibir el puntaje más alto posible en la categoría de presencia en el mercado y estar en el primer lugar en las categorías de oferta actual y estrategia, CXone también estuvo entre los puntajes más altos en seis de los siete criterios evaluados dentro de la categoría de Estrategia. incluyendo visión del producto, hoja de ruta de ejecución, éxito del cliente y ecosistema de socios, Schoeller también escribió que el vibrante mercado de centros de contacto de hoy se define por un cambio hacia suites integradas de múltiples inquilinos que se superponen a la administración de interacción con el cliente, el autoservicio, la inteligencia artificial integrada y la optimización mejorada de la fuerza laboral. Estos elementos se han unido para sentar las bases para el cambio y la diferenciación en el mercado CCaaS. La solución de NICE CXone recibió los puntajes más altos en oferta actual, incluidos algoritmos de enrutamiento, monitoreo de calidad, administración de datos contextuales y análisis de texto y voz. También fue la mejor calificada en alta fiabilidad, número de agentes de servicio al cliente (usuarios), estrategia y diseño de experiencia de usuario, herramientas de análisis, escritorio del agente omnicanal, amplia capacidad de integración de CRM, administración de personal, soporte para puntos de contacto asistidos por agentes, soporte para capacidades de autoservicio. La posición como líder en esta evaluación no es accidental, dijo Paul Jarman, CEO de NICE inContact y agregó, se sabe que es el resultado de los esfuerzos, pioneros en innovación y el compromiso inquebrantable de asociarnos con los clientes para ayudarlos a construir relaciones duraderas con los clientes. Este reconocimiento de Forrester Research es, en la opinión, un testimonio de la dedicación continua por brindar agilidad y experiencias de cliente perfectas para centros de contacto de todos los tamaños.

**Datos de contacto:**

NICE Systems

NICE Systems

5556152195

Nota de prensa publicada en: [https://www.mexicopress.com.mx/forrester-research-nombra-a-nice-incontact](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorías: Nacional Telecomunicaciones Hardware E-Commerce Software Recursos humanos



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