Publicado en Ciudad de México el 28/07/2021

# [Gartner le da las mejores calificaciones a NICE](http://www.notasdeprensa.es)

## NICE el mejor calificado por Gartner sobre las Capacidades Críticas para Gestionar la Fuerza Laboral en 2021

 NICE (Nasdaq: NICE) www.nice.com recibió las puntuaciones más altas en cada uno de los cuatro casos de uso entre los proveedores medidos en el informe Gartner Critical Capabilities for Managing Workforce Engagement 2021. La empresa obtuvo una puntuación de 4,2 sobre 5 en los cuatro casos de uso, incluido el acceso a la información (4.24 / 5), Eficiencia de procesos (4.22 / 5), Inteligencia del cliente (4.28 / 5) y Smart Dialog (4.23 / 5). Las soluciones WEM de NICE, de las cuales CXone es una parte central, se basan en una plataforma nativa en la nube y están fusionadas con capacidades avanzadas de Inteligencia Artificial (AI) para permitir que las organizaciones de servicio al cliente obtengan una visibilidad continua del desempeño de los empleados, mediante el uso de análisis de escritorio, capacitando a los agentes con gamificación, facilitación del cumplimiento e identificación proactiva de violaciones de seguridad de datos o normativas, todo con el objetivo de empoderar a la fuerza laboral con un enfoque inteligente. A principios de este año, la compañía lanzó Agile WEM, que permite a las organizaciones conectar virtualmente a la fuerza laboral como si estuvieran todos bajo un mismo techo. Los paquetes garantizan una mayor participación de los empleados incluso en el escenario actual en el que trabajan desde cualquier lugar. Reconociendo la necesidad de agilidad, la solución ayuda a las organizaciones a motivar, guiar e inspirar a los empleados, mientras permanece preparada para adaptarse rápidamente y responder a las cambiantes necesidades comerciales. El pulso de cada Contact Center son sus empleados. Son la fuerza impulsora detrás de la satisfacción del cliente y, por lo tanto, es imperativo para cualquier empresa que desee lealtad a la marca garantizar la participación de los agentes del call center dijo Paul Jarman, director ejecutivo de NICE CXone. El directivo también reconoció que el informe continuo de capacidades críticas para la gestión del compromiso de la fuerza laboral de Gartner, es un testimonio del compromiso inquebrantable de NICE con la innovación y las soluciones inteligentes que no solo ayudan a las empresas a construir una cultura empresarial que los empleados valoran, sino que también aumentan la eficiencia y mejoran las operaciones La cartera avanzada de soluciones WEM de NICE incluye Workforce Management (WFM), Performance Management (NPM), Employee Engagement Management (EEM), Quality Center, Back Office Proficiency Fundamentals y Workforce Management, así como Sales Performance Management. Una parte central del conjunto de soluciones WEM de NICE es CXone, una plataforma unificada, de nivel empresarial y abierta basada en la nube que permite a los centros de contacto ser ágiles, innovar rápidamente, escalar de forma segura, implementar de forma acelerada y permitir la entrega de tecnología de punta, generación de tecnología digital y experiencias fluidas para clientes y empleados de todo el mundo.

**Datos de contacto:**

NICE Systems

NICE Systems

5528553031

Nota de prensa publicada en: [https://www.mexicopress.com.mx/gartner-le-da-las-mejores-calificaciones-a-nice\_1](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorías: Hardware E-Commerce Recursos humanos



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