

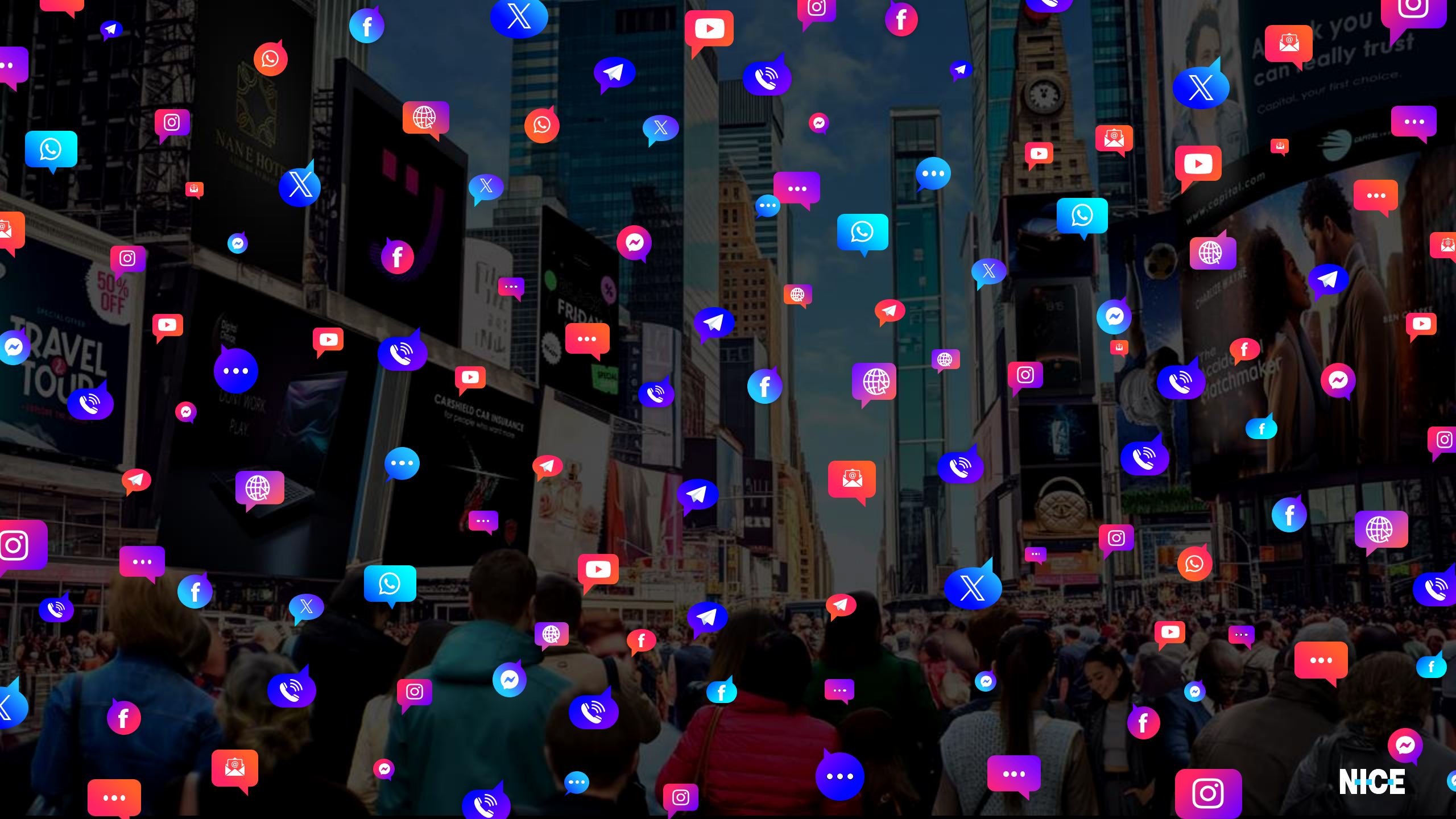
**NICE**

Tu estrategia de CX  
impulsada por IA





Hoy en día  
**CUSTOMER EXPERIENCE**  
no es solo una parte del negocio – **ES el negocio**



Thank you  
can really trust  
Capital, your first choice.

50% OFF  
TRAVEL  
TOUR

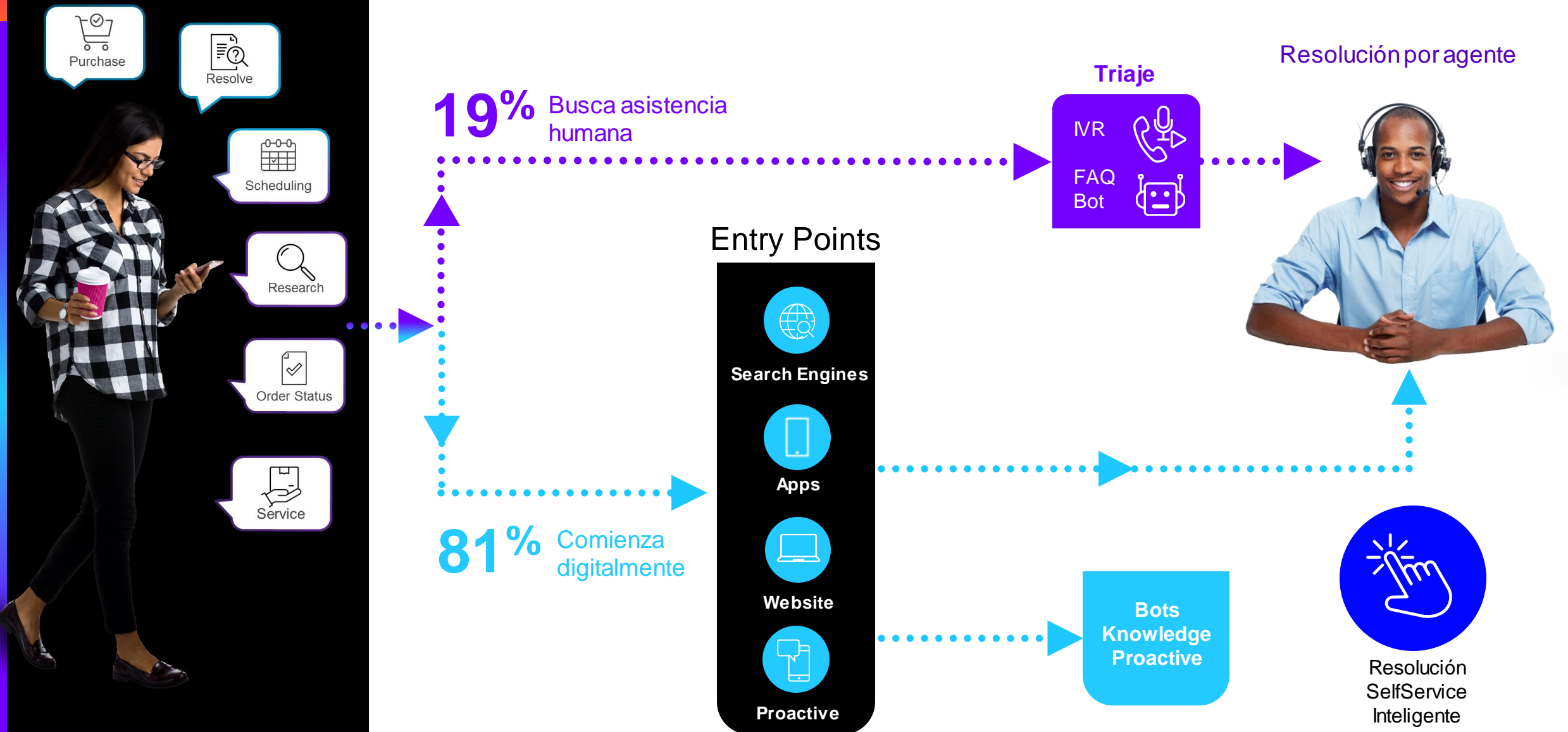
CARSHIELD CAR INSURANCE  
for people who work hard

www.capital.com

The Accident Watchmaker

NICE

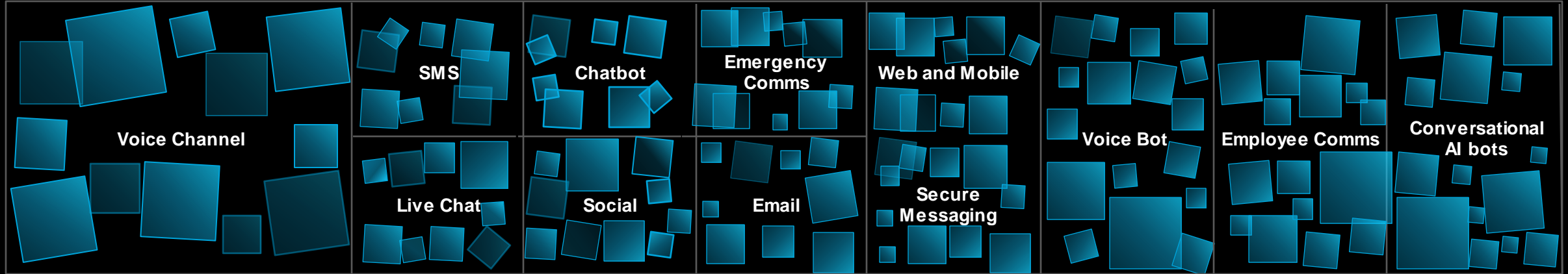
El enfoque tradicional pasa por alto todo el *Journey* y las necesidades de los consumidores



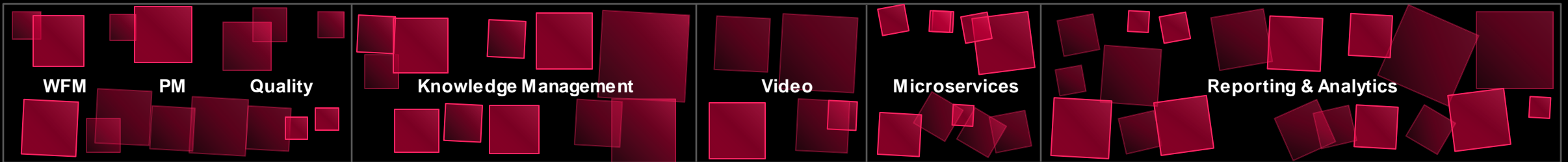
# La infraestructura inconexa ralentiza la innovación en CX

## Channels

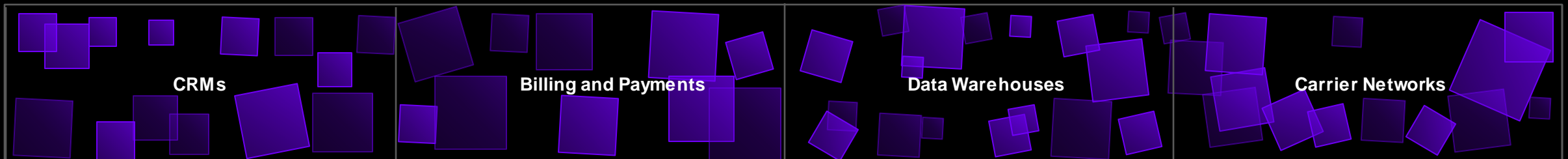
NLU



## Workforce Optimization



## Core Platforms





Complexity creates

**FRICTION**

for consumers, agents, business



**Interacciones  
Deconectadas**

**Soluciones  
Fragmentadas**



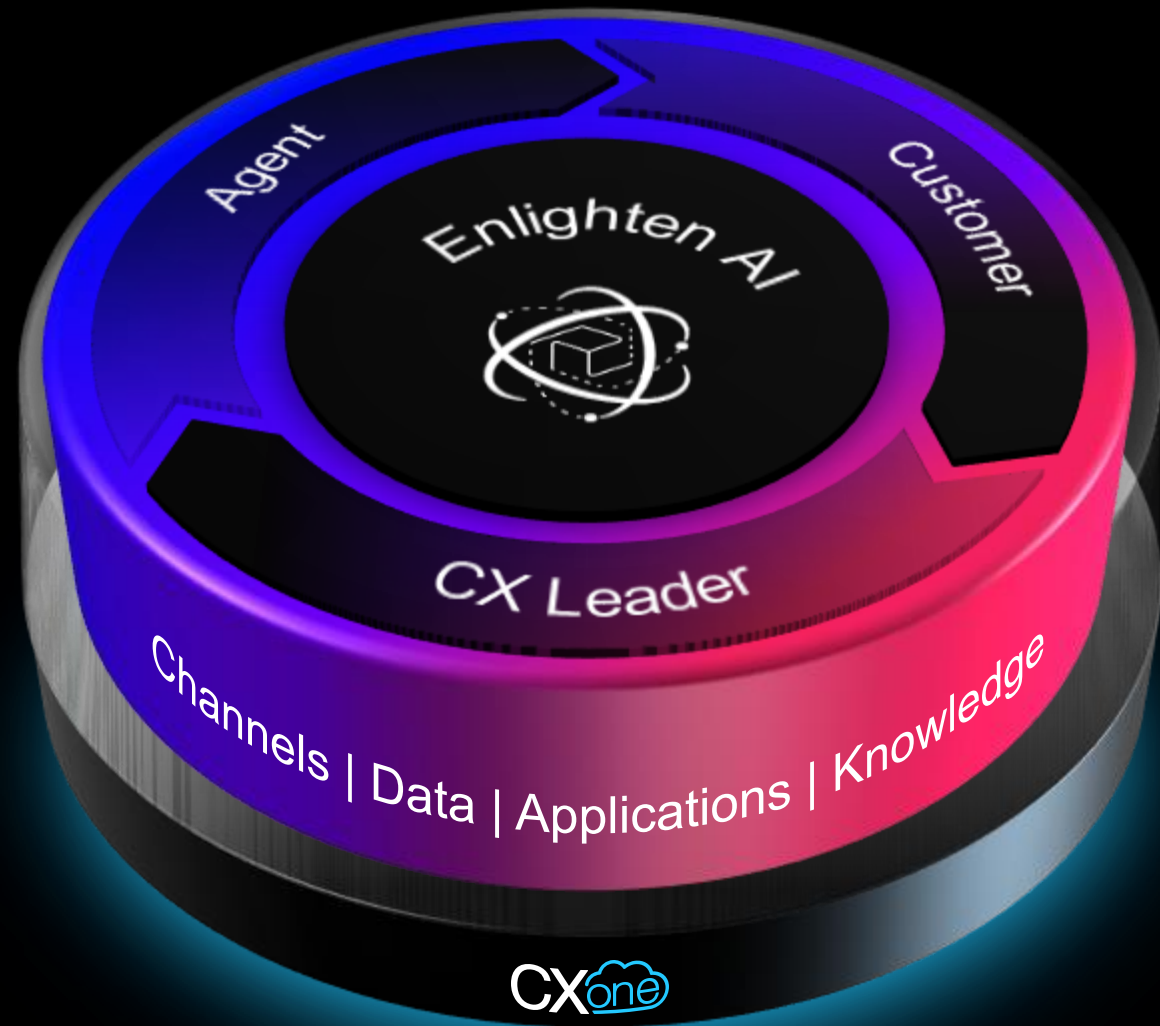
**Tech Stacks  
Obsoleto**

# Plataforma **completa de CX basado en IA** para mantenerse actualizado

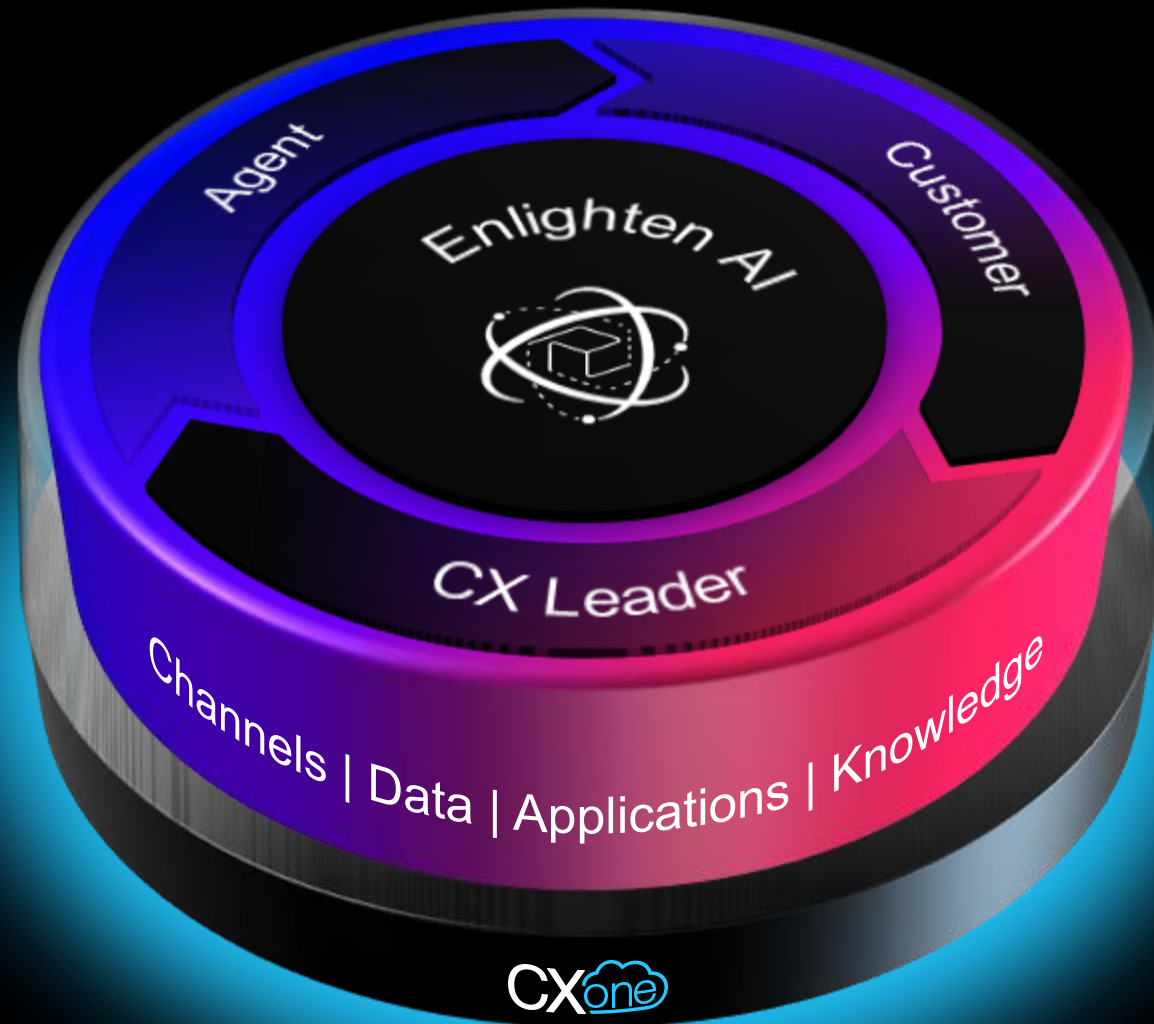
Interaction-centric

Unificación de capacidades  
CX en una única plataforma

AI construida por y para CX







## El corazón de CXone: **Plataforma Interaction-centric**

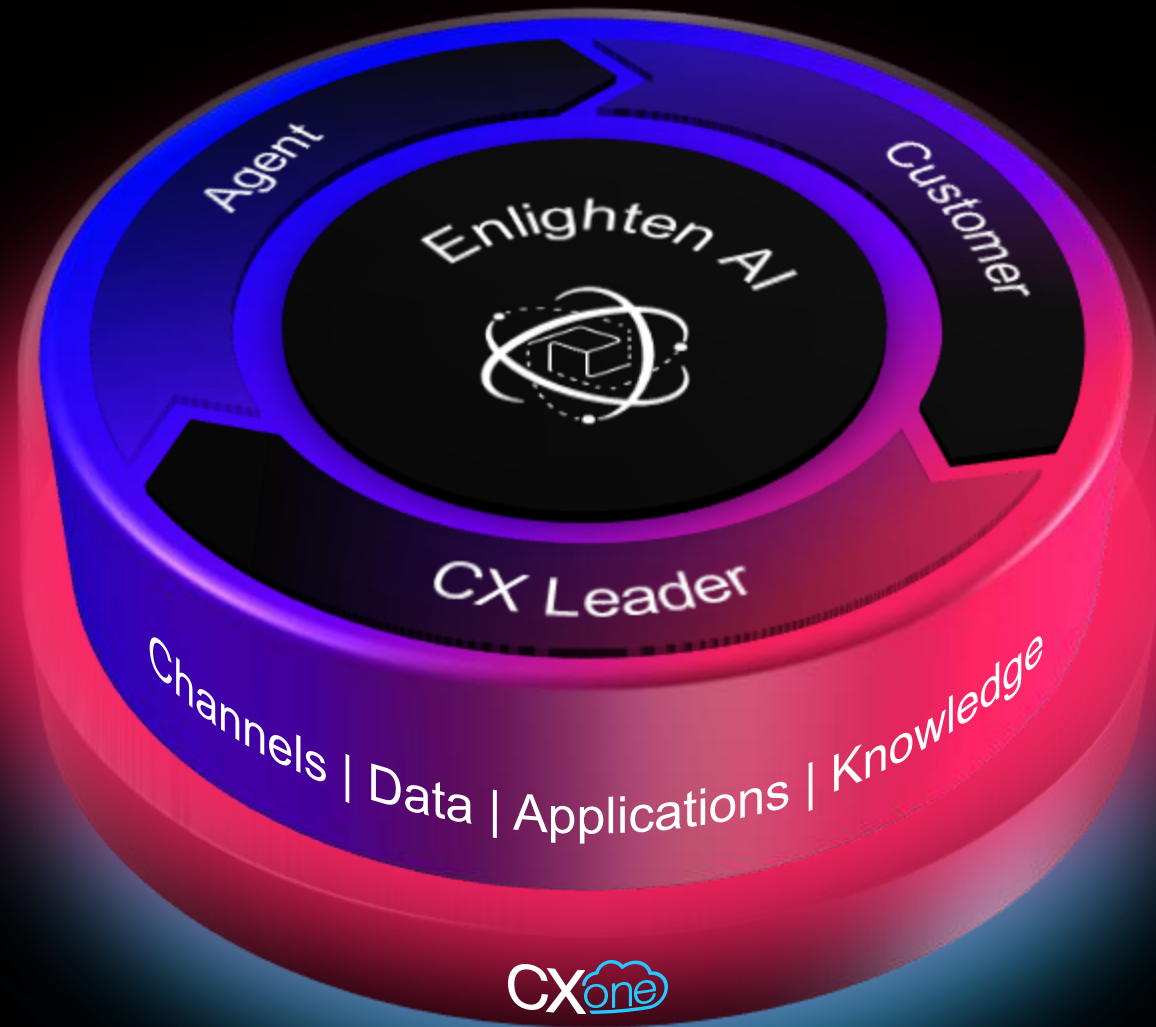
**Modelo de datos único**, La IA y el marco de aplicaciones permiten una rápida innovación

---

**Organiza TODAS las interacciones** con sofisticación más allá de la plataforma transaccional

---

Una Plataforma pionera para **romper los silos** entre Consumidores, Agentes y Empresas



## Unificar capacidades de CX en CXone

**Convergencia nativa de** todos los canales, medios, datos, aplicaciones y conocimientos

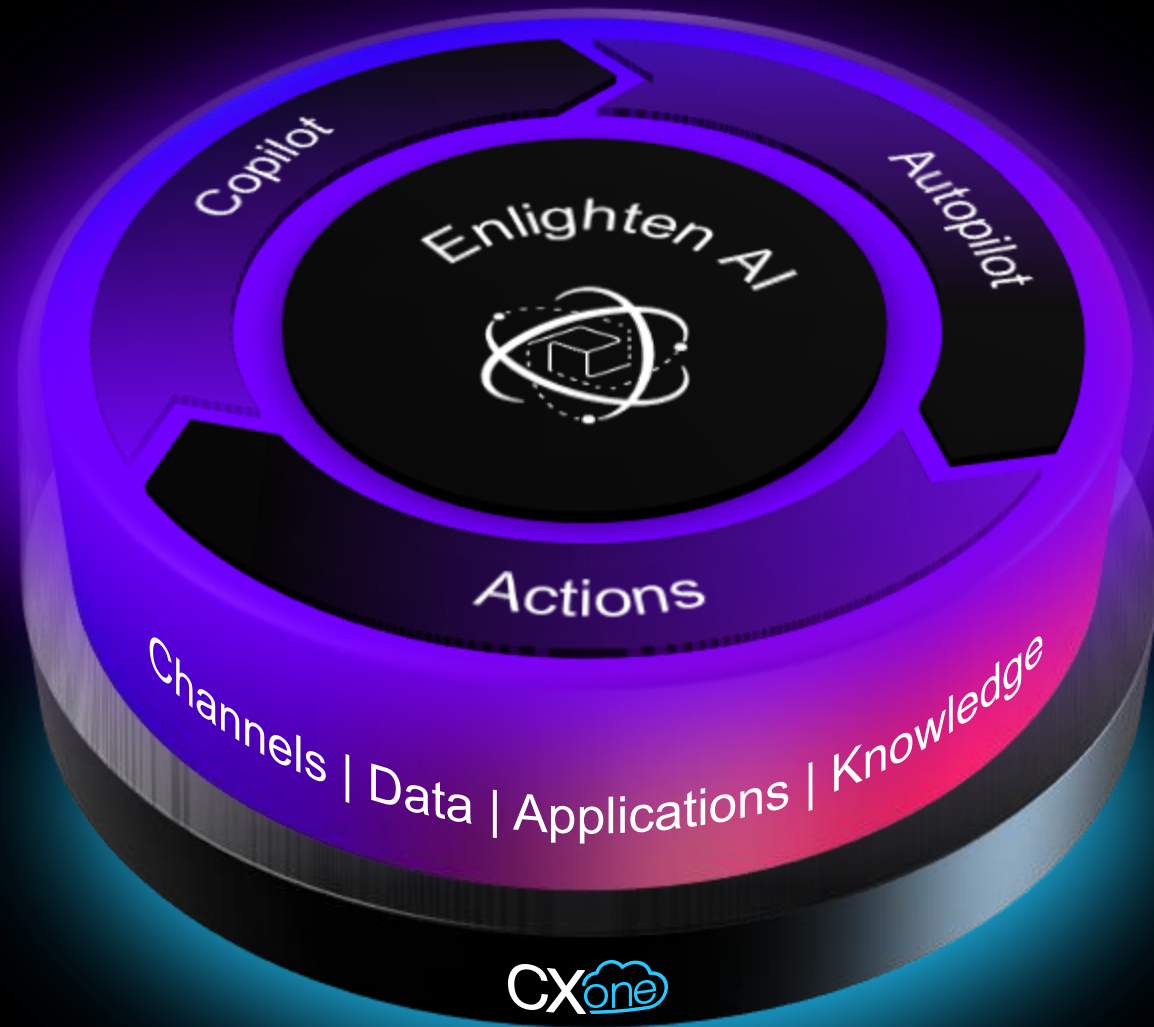
---

**Soluciones best-of-breed** Workforce Engagement (WEM), Analytics, Digital, Self-service, Inbound, y Outbound

---

**Todo en una sola plataforma** con Open Hubs, API y Marketplace

# IA diseñada específicamente para CX integrada en CXone



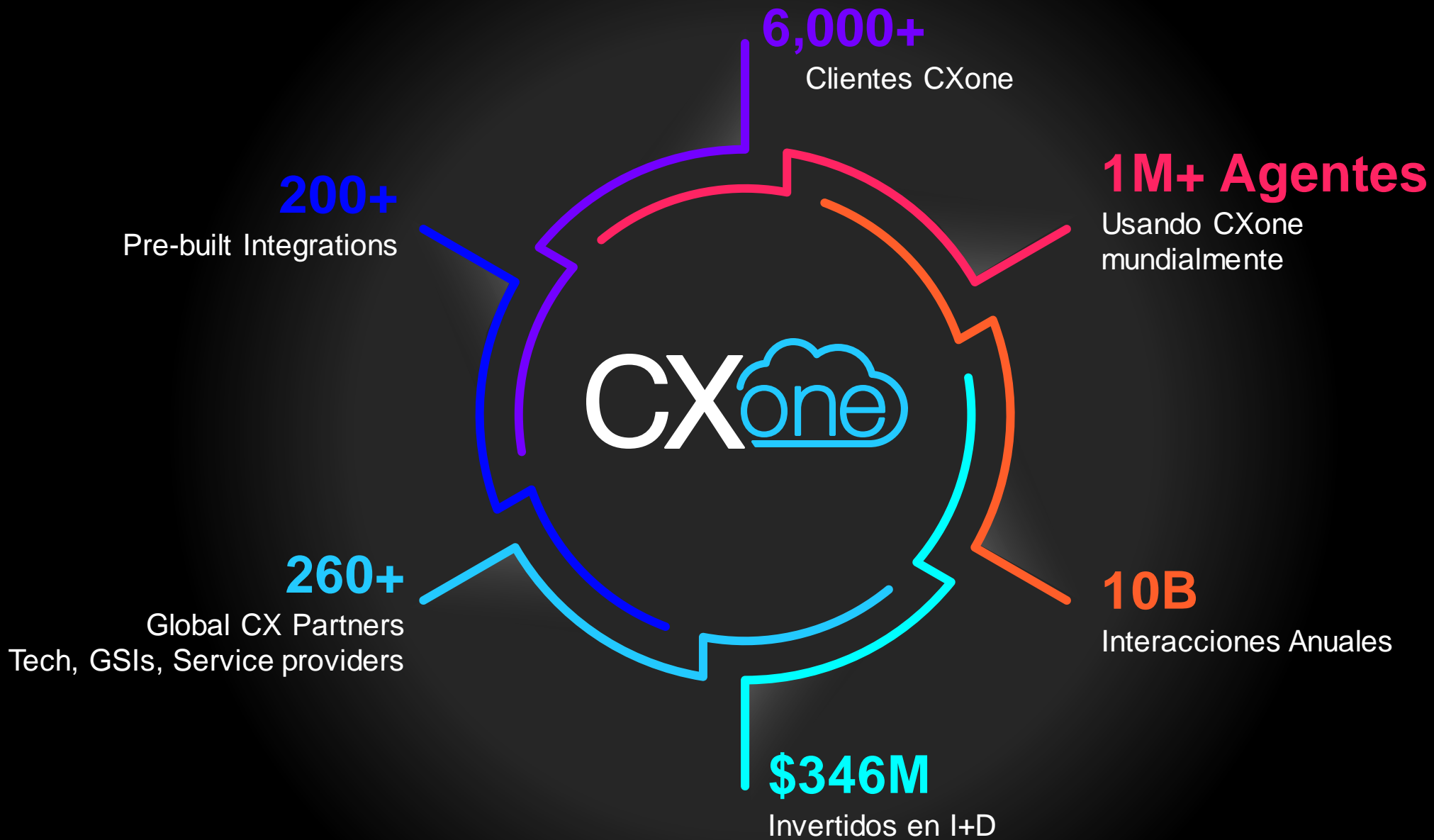
**Alta precisión:** Entrenado con 30+ años de datos de interacción de CX etiquetados y validados

**1000+ modelos preconstruidos** out of the box

**Soluciones especializadas de Gen IA** para agentes, clientes y líderes de CX

**Aporta valor** desde el primer día





# CXone es la **Única plataforma** clasificada más alta por **TODOS** los analistas

FORRESTER®

THE FORRESTER WAVE™  
Contact Center As A Service  
Q1 2023



NICE named industry **CCaaS Leader** by Forrester Research, strongest offering and strongest strategy

NICE named CCaaS **Customer Choice** by Gartner users

Gartner®



For 9th Consecutive Year NICE named a Leader in 2023 Gartner Magic Quadrant for Contact Center as a Service

Vendors

NICE

Talkdesk



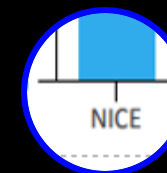
VENTANA RESEARCH

Ventana Research Value Index  
Contact Center in the Cloud: Overall

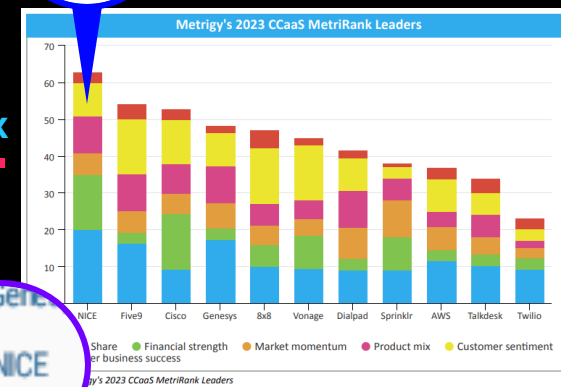
Vendors	Performance
NICE	1 96.1%
Talkdesk	2 91.7%
Genesys	3 89.6%
Content Guru	4 89.5%
Avaya	5 87.5%
Cisco	6 87.4%
Aspect	7 87.4%
Five9	8 84.6%
8x8	9 83.7%
RingCentral	10 82.8%
Altitude Software	11 82.4%
Vonage	12 82.0%
AWS	13 74.7%
Twilio	14 71.7%

Source: Ventana Research Value Index  
Contact Center in the Cloud  
© 2021 Ventana Research

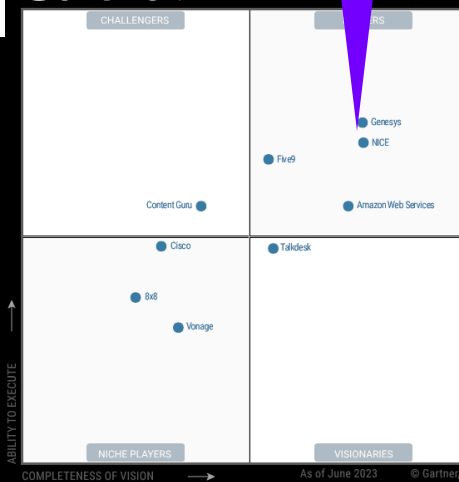
Ventana ranks NICE **first in CCaaS Value Index**



metrigy



Gartner®



NICE named **undisputed leader** in Metrigy's inaugural CCaaS MetriRank

Gracias

NICE 

Make  
experiences  
*flow*