

NiCE

EX 2026 TRENDS

Top 10 Insights Estratégicos



Top 10 CX trends



para fortalecer las estrategias en 2026

Insights de expertos para liderar
el futuro del CX impulsado por la IA

Perspectivas para CX en 2026

Este es un momento decisivo para la experiencia del cliente. La IA dejó de ser una promesa distante y está transformando la manera en que las marcas y los consumidores se conectan a diario.

Los consumidores ya esperan un servicio que sea instantáneo, inteligente y personalizado. Evalúan a las marcas con base en las experiencias de IA que reciben diariamente. Cuando la experiencia no cumple con las expectativas, la diferencia es perceptible y difícil de tolerar, y cerrar esa brecha se ha convertido en una prioridad para los líderes.

Para liderar con confianza en esta nueva era, se necesita más que cambios incrementales. Se requiere una plataforma de IA unificada, una base única, donde la inteligencia potencia cada Workflow, cada interacción y cada decisión. Una plataforma que agrega valor a lo largo del tiempo, transformando datos en inteligencia e inteligencia en resultados, a escala empresarial.

Los resultados son claros: los empleados son empoderados por la IA, reforzando sus habilidades; los clientes obtienen una atención más rápida, personal y consistente; y las empresas se vuelven más eficientes, lucrativas y queridas.



“Los líderes que conectan inteligencia en toda la empresa definirán la era de la IA, maximizando el retorno sobre la inversión (ROI) y transformando cada interacción en acción, cada decisión en crecimiento y cada momento en fidelidad.”

Scott Russell
Chief Executive Officer, NiCE



Top 10

Insights Estratégicos

Trend #1



AI-first CX se convierte en el modelo dominante en el engagement con los clientes

Trend #2



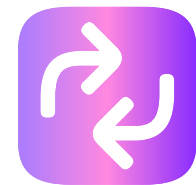
IA centrada en el ser humano redefine cómo las marcas ganan confianza a gran escala

Trend #3



IA agéntica y LAMs desplazan el desktop tradicional del agente

Trend #4



Orquestación de punta a punta emerge como la principal capacidad de CX

Trend #5



Workflows se convierten en las nuevas aplicaciones

Trend #6



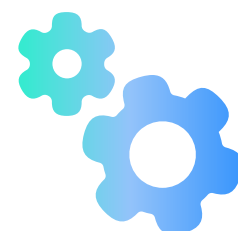
Agentes de IA eliminan silos entre front y back office

Trend #7



Inteligencia conectada acelera los insights en tiempo real para sistemas agénticos

Trend #8



Los sistemas de interacción reemplazan a los sistemas de registro

Trend #9



La memoria de la experiencia potencia el valor de la IA a lo largo de los recorridos del cliente

Trend #10



La observabilidad de la IA se vuelve obligatoria para ganar el respaldo de la alta dirección



AI-first CX se convierte en el modelo dominante en la interacción con los clientes

TREND #2

IA centrada en el ser humano redefine cómo las marcas ganan confianza a gran escala

TREND #3

IA agéntica y LAMs desplazan el desktop tradicional del agente

TREND #4

Orquestación de punta a punta emerge como la principal capacidad de CX

TREND #5

Workflows se convierten en las nuevas aplicaciones

TREND #6

Agentes de IA eliminan silos entre front y back office

TREND #7

Inteligencia conectada acelera los insights en tiempo real para sistemas agénticos

TREND #8

Los sistemas de interacción reemplazan a los sistemas de registro

TREND #9

La memoria de la experiencia potencia el valor de la IA a lo largo de los recorridos del cliente.

TREND #10

La observabilidad de la IA se vuelve obligatoria para ganar el respaldo de la alta dirección



TREND #1

AI-first CX se convierte en el modelo dominante en la interacción con los clientes

Actualmente, los clientes esperan que sus necesidades sean satisfechas de forma instantánea, personalizada, relevante e incluso que superen sus expectativas.

Así como las búsquedas diarias ahora inician con respuestas generadas por IA; por ello, todo recorrido de CX debe comenzar con IA.

Para los líderes en el mercado de CX, esto significa una nueva dimensión en la atención: más inteligente, más conversacional e impulsada por IA agéntica, capaz de realizar acciones reales.

Gestionar el engagement proactivo en canales síncronos y asíncronos, con automatización y experiencia humana al mismo tiempo, exige más que los sistemas desconectados pueden ofrecer.

Y lo más importante: AI-first no es solo IA. Es IA y personas trabajando juntas, con la IA a cargo de las tareas complejas mientras los humanos se concentran en los momentos que construyen lealtad duradera.

Gartner® predice que, para 2029, la IA Agéntica resolverá de manera autónoma el 80% de los problemas comunes de servicio al cliente sin intervención humana, lo que resultará en una reducción del 30% en los costos operativos¹.



Coloque en acción:

Lidere con IA conversacional proactiva, como su primer asistente.

Diseñe recorridos de CX que comiencen con IA, no con menús o tiempos de espera.

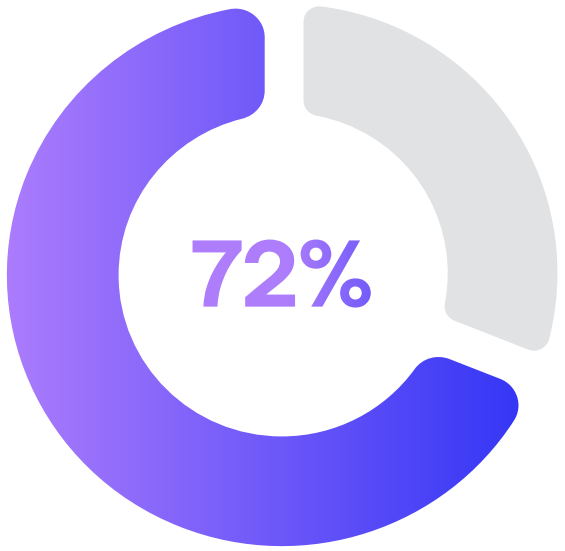
Use IA conversacional y agéntica para engagement proactivo, personalizar a gran escala y adaptarse en tiempo real.

Garantice que la IA trabaje junto a las personas, asumiendo tareas complejas mientras los humanos se concentran en las interacciones de alto valor.

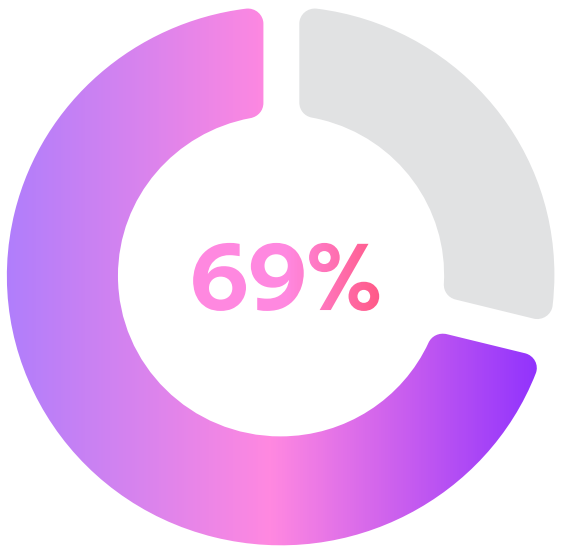
El equilibrio de la IA-first, y no solo IA, ofrece un servicio fluido, escalable y siempre disponible.

Capacidades clave:

- Ofrezca una interacción continua y conversacional en todos los canales.
- Anticipe intenciones y actúe de forma proactiva con contextualización en tiempo real.
- Capacite a la IA agéntica para resolver tareas y guiar procesos de forma completa.
- Combine la IA y la experiencia humana de forma fluida en interacciones compartidas.
- Gestione conversaciones complejas con confiabilidad y escale a nivel empresarial.



El 72% de los consumidores afirma haber obtenido beneficios gracias a la automatización y el uso de la IA en el servicio al cliente².



El 69% de los consumidores confía en las empresas que utilizan IA, igual o más que en las que no la utilizan.

Fuente: NiCE Global Happiness Index 2025

La IA resolvió el 41.1% de las interacciones sin requerir el soporte de un agente humano, destacando su eficacia en **gestionar una parte significativa de las llamadas de los clientes, de forma autónoma.**

Metrigy Research Corp
AI for Business Success 2025-26



¹ Gartner Press Release, "[Gartner Predicts Agentic AI Will Autonomously Resolve 80% of Common Customer Service Issues Without Human Intervention by 2029](#)," March 5, 2025

² [NiCE Global Happiness Index 2025](#)

TREND #1

AI-first CX se convierte en el modelo dominante en la interacción con los clientes

IA centrada en el ser humano redefine cómo las marcas ganan confianza a gran escala

TREND #3

IA agéntica y LAMs desplazan el desktop tradicional del agente

TREND #4

Orquestación de punta a punta emerge como la principal capacidad de CX

TREND #5

Workflows se convierten en las nuevas aplicaciones

TREND #6

Agentes de IA eliminan silos entre front y back office

TREND #7

Inteligencia conectada acelera los insights en tiempo real para sistemas agénticos

TREND #8

Los sistemas de interacción reemplazan a los sistemas de registro

TREND #9

La memoria de la experiencia potencia el valor de la IA a lo largo de los recorridos del cliente.

TREND #10

La observabilidad de la IA se vuelve obligatoria para ganar el respaldo de la alta dirección



TREND #2

IA centrada en el ser humano redefine cómo las marcas ganan confianza a gran escala

La IA centrada en el ser humano potencia las mejores experiencias del cliente ofrecidas por los mejores agentes y replica esas experiencias para el futuro.

Lo que los empleados brindan en los momentos de mayor engagement ahora puede estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, convirtiendo las experiencias consistentes, personalizadas y confiables en el estándar en todos los puntos de contacto.

Para los líderes de CX, la oportunidad es ampliar las fortalezas de sus equipos, sin reemplazarlos.

El verdadero poder reside en el ciclo virtuoso: la IA aprende del contexto, mejora con cada interacción y es más capaz de simplificar tareas, anticipar necesidades y mejorar resultados.

La confianza se gana cuando la IA mejora continuamente las experiencias, no solo para los consumidores, sino también para los colaboradores.



Coloque en acción:

Mejore sus equipos con IA que mejora continuamente.

Cambie su estrategia de IA para centrarse en la ampliación, no solo en la automatización.

Aproveche lo mejor de la experiencia de los colaboradores, escale sus acciones 24/7 y mejórelas con cada interacción.

Construya una estructura donde la IA aprenda del contexto, construya memoria a lo largo del tiempo, anticipe necesidades, automatice tareas y reduzca el esfuerzo tanto de los empleados como de los consumidores.

Capacidades clave:

- Mantenga el contexto a lo largo de los recorridos con memoria para personalizar futuras interacciones.
- Proporcione orientación en tiempo real, adaptada para agentes, supervisores y líderes.
- Automatice Workflows complejos con experiencia humana en el loop.
- Combine inteligencia general y específica de dominio de forma armoniosa.
- Mejore continuamente los resultados aprendiendo de las interacciones en vivo.

"Los usuarios de IA registran un aumento de 5,5 veces en las interacciones de los empleados, año tras año."

Aberdeen Research
Create More Authentic Customer Experiences with AI

"Nuestra investigación muestra que, cuando las personas confían en la IA, están más **satisfechas con el servicio y más felices en general.**

Sin embargo, la conexión humana sigue siendo importante. Para ofrecer un servicio de atención al cliente verdaderamente satisfactorio, **las marcas deben combinar automatización y el toque humano, de forma armoniosa."**

Scott Russell
CEO, NiCE
(NiCE Global Happiness Index 2025)



TREND #1

AI-first CX se convierte en el modelo dominante en la interacción con los clientes

TREND #2

IA centrada en el ser humano redefine cómo las marcas ganan confianza a gran escala

IA agéntica y LAMs desplazan el desktop tradicional del agente

TREND #4

Orquestación de punta a punta emerge como la principal capacidad de CX

TREND #5

Workflows se convierten en las nuevas aplicaciones

TREND #6

Agentes de IA eliminan silos entre front y back office

TREND #7

Inteligencia conectada acelera los insights en tiempo real para sistemas agénticos

TREND #8

Los sistemas de interacción reemplazan a los sistemas de registro

TREND #9

La memoria de la experiencia potencia el valor de la IA a lo largo de los recorridos del cliente.

TREND #10

La observabilidad de la IA se vuelve obligatoria para ganar el respaldo de la alta dirección

TREND #3

IA agéntica y LAMs desplazan el desktop tradicional del agente

Estamos entrando en una nueva era de automatización, donde la IA no solo asiste a los agentes, sino que actúa como uno de ellos. Impulsada por Modelos de Acción de Lenguaje (LAMs), la IA agéntica va más allá del chat, llegando a la ejecución, pudiendo planificar, decidir y completar tareas en diferentes sistemas, eliminando transferencias y retrasos.

Este cambio está revolucionando la interfaz tradicional del agente. En lugar de menús interminables, clics y cambio de aplicaciones, la IA orientada a objetivos entrega resultados directamente. Actualizar un método de pago, procesar un reembolso o generar notas post-llamada ahora sucede instantáneamente. Para los líderes de CX, el impacto va más allá de la productividad: redefine cómo se realiza el trabajo en toda la empresa.

“El 77% de los agentes manejan problemas complejos la mayor parte del tiempo, lo que causa agotamiento.

Las empresas están utilizando IA para determinar cuándo un agente necesita soporte. La IA puede determinar cuándo un agente necesita un descanso, lo que se relaciona con tasas de rotación más bajas.”

Robin Gareiss, CEO and Principal Analyst, Metrigy in MIT Technology Review Insights: The connected customer, 2025



Coloque en acción:

Reemplace los desktops estáticos con IA que entrega resultados directamente.

En lugar de menús y clics, capacite a la IA agéntica para planificar, decidir y completar tareas en diferentes sistemas de forma instantánea.

Para los líderes de CX, esta es la oportunidad de simplificar procesos, disminuir esfuerzos y liberar a los empleados para que se concentren en los momentos en que el juicio humano agrega mayor valor.

Capacidades clave:

- Elimine la navegación manual con una IA que realiza tareas en diferentes aplicaciones.
- Responda a solicitudes en lenguaje natural con resultados precisos e inmediatos.
- Unifique Workflows con múltiples etapas con una única y autónoma "Actions".
- Ofrezca supervisión transparente para que los humanos mantengan el control de los resultados.
- Mejore continuamente la velocidad y la precisión con aprendizaje adaptativo.



"A partir del soporte de la IA generativa y otras prácticas de IA, vemos la IA agéntica inaugurar una nueva ola de avances. Principalmente porque los agentes de IA tienen la promesa de generar un gran valor para las organizaciones y llevar la automatización a nuevos niveles, donde los enfoques convencionales, como la automatización de Workflows y RPA, no podían llegar. Los agentes de IA abren espacio para una automatización menos frágil, más resiliente y contextual. Hoy, los procesos son cada vez más complejos y las tareas humanas pueden ser realizadas de forma (semi)autónoma por los agentes de IA."

Gartner®
When to Use or Not to Use AI Agents, June 2025¹

¹ Gartner®, When to Use and Not to Use AI Agents, Pieter den Hamer, Leinar Ramos, Erick Brethenoux, 25 January 2025



TREND #1

AI-first CX se convierte en el modelo dominante en la interacción con los clientes

TREND #2

IA centrada en el ser humano redefine cómo las marcas ganan confianza a gran escala

TREND #3

IA agéntica y LAMs desplazan el desktop tradicional del agente

Orquestación de punta a punta emerge como la principal capacidad de CX

TREND #5

Workflows se convierten en las nuevas aplicaciones

TREND #6

Agentes de IA eliminan silos entre front y back office

TREND #7

Inteligencia conectada acelera los insights en tiempo real para sistemas agénticos

TREND #8

Los sistemas de interacción reemplazan a los sistemas de registro

TREND #9

La memoria de la experiencia potencia el valor de la IA a lo largo de los recorridos del cliente.

TREND #10

La observabilidad de la IA se vuelve obligatoria para ganar el respaldo de la alta dirección

TREND #4

Orquestación de punta a punta emerge como la principal capacidad de CX

Un gran servicio no ocurre en un solo canal; sucede en todos ellos, de forma continua, simultánea y con propósito. La orquestación alinea personas, procesos, IA y sistemas en tiempo real, transformando las interacciones fragmentadas en experiencias fluidas y de punta a punta.

A medida que CX se vuelve más compleja, la orquestación se convierte en la fuerza unificadora, enrutando la intención, asignando acciones y resolviendo problemas antes de que escalen. Se acabaron las herramientas desconectadas o el soporte reactivo.

Se trata de diseñar experiencias con precisión y propósito. Para los líderes empresariales, la orquestación es clave para escalar la personalización, reducir la fricción y ofrecer un servicio que se adapta al momento. La orquestación no es otra capa. Es el nuevo tejido conectivo de CX.

“En última instancia, el verdadero valor proviene de cómo todo está orquestado. La magia ocurre cuando los agentes de IA y los agentes humanos trabajan como uno solo, impulsados por contexto, datos e insights compartidos.”

Opus Research
The Future is Now for AI in CX

Coloque en acción:

Cree estrategias proactivas que adapten los resultados en tiempo real.

Identifique dónde los clientes se quedan atascados y, a continuación, reorganice sus Workflows para responder, adaptarse y avanzar automáticamente. La orquestación de punta a punta alinea la IA, los agentes humanos y los sistemas en torno a la intención del cliente desde la primera señal.

Anticipe necesidades, active el recurso adecuado y resuelva problemas antes de que se genere fricción – sin retrasos, sin desconexiones. El resultado: resultados más rápidos, menos esfuerzo y un servicio que se mueve tan fluidamente como sus clientes.

Capacidades clave:

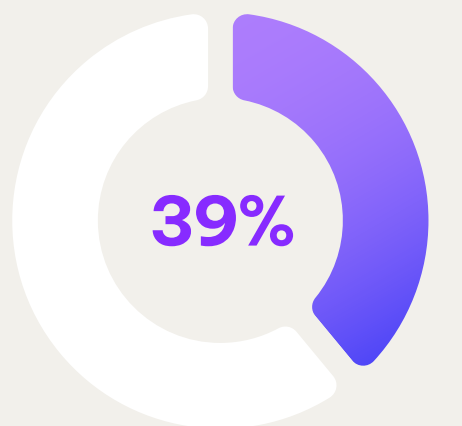
- Active Workflows instantáneamente a partir de la intención del cliente, independientemente del punto de partida del canal.
- Automatice el cumplimiento de la solicitud a la resolución, no solo con conocimiento o respuestas.
- Comparta inteligencia entre sistemas para que cada Action mejore la siguiente.
- Extienda la orquestación a los sistemas existentes con hubs de integración abiertos y flexibles.
- Unifique tecnologías desconectadas por medio de automatización orientada a eventos.



El 39% de los profesionales de CX de América del Norte

reporta que la automatización impulsada por IA aumentó la resolución proactiva de problemas en su contact center.

Omdia,
The State of Digital CX
2024: Survey Analysis



TREND #1

AI-first CX se convierte en el modelo dominante en la interacción con los clientes

TREND #2

IA centrada en el ser humano redefine cómo las marcas ganan confianza a gran escala

TREND #3

IA agéntica y LAMs desplazan el desktop tradicional del agente

TREND #4

Orquestación de punta a punta emerge como la principal capacidad de CX

Workflows se convierten en las nuevas aplicaciones

TREND #6

Agentes de IA eliminan silos entre front y back office

TREND #7

Inteligencia conectada acelera los insights en tiempo real para sistemas agénticos

TREND #8

Los sistemas de interacción reemplazan a los sistemas de registro

TREND #9

La memoria de la experiencia potencia el valor de la IA a lo largo de los recorridos del cliente.

TREND #10

La observabilidad de la IA se vuelve obligatoria para ganar el respaldo de la alta dirección

TREND #5

Workflows se convierten en las nuevas aplicaciones

El trabajo manual se está convirtiendo en la excepción, no en la regla. Para 2026, el trabajo no dependerá de aplicaciones, fluirá a través de Workflows inteligentes y automatizados que se mueven entre canales y sistemas sin pasos manuales.

No son formularios estáticos ni pasos programados. Son procesos dinámicos contruidos para ejecutarse de punta a punta, instantáneamente. Los Workflows ahora hacen lo que las aplicaciones prometían antes: ofrecen velocidad, precisión y escala.

Para los líderes de CX, los resultados automatizados liberan nuevas eficiencias. Se acabaron los cambios entre herramientas. Se acabó escalar con base en el número de personal. Solo automatización inteligente y fluida que mantiene el trabajo en marcha.

"Las herramientas impulsadas por IA estandarizan los procesos, reduciendo la variabilidad del agente y mejorando la consistencia del servicio en todos los puntos de contacto. Esta uniformidad eleva la experiencia del cliente, construye confianza y satisface las expectativas en evolución, minimizando errores y mejorando la satisfacción general".

Omer Minkara, Vice President,
Principal Analyst at Aberdeen
Strategy & Research,
[NiCE's: The State of CX Report](#)



Coloque en acción:

Priorice la automatización de Workflows donde la velocidad y la precisión importan más.

Identifique los procesos que todavía dependen de esfuerzo manual o de herramientas lentas y basadas en pasos.

Reemplácelos con Workflows inteligentes que se mueven perfectamente entre equipos, sistemas y canales. No replique procesos antiguos, rediseñelos para la automatización.

El resultado son resultados más rápidos, menos errores y una base que se adapta tan rápidamente como sus clientes.

Capacidades clave:

- Inicie Workflows a partir de la intención del cliente, no de entradas manuales.
- Automatice decisiones y acciones entre sistemas, no solo entre canales.
- Adapte Workflows dinámicamente con base en el comportamiento y los resultados.
- Orquestre el trabajo entre humanos, agentes de IA y herramientas.
- Construya una vez, reutilice en todos los lugares y con flexibilidad no-code.

"Los Workflows son las nuevas aplicaciones. Olvídense de la automatización simple. Estamos entrando en la era de la automatización nativa de la IA, donde la IA gestiona Workflows complejos que requieren discernimiento. **Una IA que no solo escucha la llamada de un cliente, sino que entiende la intención,** actualiza los sistemas de back-end y enruta el seguimiento de forma autónoma."

Dave Michels
Founder of TalkingPointz



TREND #1	AI-first CX se convierte en el modelo dominante en la interacción con los clientes
TREND #2	IA centrada en el ser humano redefine cómo las marcas ganan confianza a gran escala
TREND #3	IA agéntica y LAMs desplazan el desktop tradicional del agente
TREND #4	Orquestación de punta a punta emerge como la principal capacidad de CX
TREND #5	Workflows se convierten en las nuevas aplicaciones
Agentes de IA eliminan silos entre front y back office	
TREND #7	Inteligencia conectada acelera los insights en tiempo real para sistemas agénticos
TREND #8	Los sistemas de interacción reemplazan a los sistemas de registro
TREND #9	La memoria de la experiencia potencia el valor de la IA a lo largo de los recorridos del cliente.
TREND #10	La observabilidad de la IA se vuelve obligatoria para ganar el respaldo de la alta dirección



TREND #6

Agentes de IA eliminan silos entre front y back office

La experiencia del cliente no termina en el contact center, y ahora, sus agentes de IA tampoco. Los agentes de hoy operan en toda la empresa, resolviendo problemas, actualizando registros y activando el cumplimiento sin handoffs ni retrasos. ¿El resultado? Un camino más corto de la intención al resultado, y una experiencia más inteligente y conectada en cada interacción.

La IA no solo asiste a los equipos de primera línea; ahora orquesta el trabajo entre dominios. Esto es inteligencia de punta a punta, donde cada parte de la empresa contribuye a una CX más rápida e inteligente. Ya sea en el front o back office, las líneas desaparecen por completo cuando los insights pueden moverse sin problemas por toda la empresa.

Para los líderes, esto significa una resolución más rápida, menos puntos ciegos y un nuevo nivel de servicio donde todo el negocio contribuye a mejores experiencias.

"Se proyecta que el mercado de IA agéntica se expandirá de US\$ 7.06 mil millones en 2025 a US\$ 93.20 mil millones para 2032."

[Report by MarketsandMarkets on Agentic AI in Customer Experience](#)



Coloque en acción:

Extienda los agentes de IA para resolver entre sistemas y departamentos.

Audite dónde las solicitudes de los clientes todavía requieren handoffs de back office, retrasos o seguimientos manuales.

Estas son oportunidades para que los agentes de IA intervengan. Tal vez sea para resolver casos, actualizar registros o activar automáticamente el cumplimiento.

Cuanto más puedan hacer los agentes de IA de forma autónoma, más fluido será su servicio. Extienda su alcance y déjelos completar el trabajo.

Capacidades clave:

- Resuelva las necesidades completas del cliente entre departamentos, sin handoffs humanos.
- Active "Actions" en sistemas de CRM, facturación, cumplimiento y soporte.
- Unifique el contexto de cada canal, equipo y Workflow.
- Opere de forma autónoma en el front, middle y back office.
- Acelere la resolución actuando con base en datos empresariales en tiempo real.



"La IA agéntica... el comportamiento orientado a objetivos con toma de decisiones adaptativa abre una oportunidad para mejorar la productividad de todos los miembros del equipo, desde el front hasta el back office y los knowledge workers."

Forbes Business Development Council
How Agentic AI Is Enabling The Next Frontier Of Innovation For Banks

"Los sistemas de IA agéntica prometen transformar muchos aspectos de la colaboración humano-máquina... desde la reconfiguración dinámica de cadenas de suministro hasta el engagement en interacciones realistas con los clientes."

Harvard Business Review
What is Agentic AI, and How Will It Change Work?

- TREND #1

AI-first CX se convierte en el modelo dominante en la interacción con los clientes
- TREND #2

IA centrada en el ser humano redefine cómo las marcas ganan confianza a gran escala
- TREND #3

IA agéntica y LAMs desplazan el desktop tradicional del agente
- TREND #4

Orquestación de punta a punta emerge como la principal capacidad de CX
- TREND #5

Workflows se convierten en las nuevas aplicaciones
- TREND #6

Agentes de IA eliminan silos entre front y back office
- Inteligencia conectada acelera los insights en tiempo real para sistemas agénticos
- TREND #8

Los sistemas de interacción reemplazan a los sistemas de registro
- TREND #9

La memoria de la experiencia potencia el valor de la IA a lo largo de los recorridos del cliente.
- TREND #10

La observabilidad de la IA se vuelve obligatoria para ganar el respaldo de la alta dirección

TREND #7

Inteligencia conectada acelera los insights en tiempo real para sistemas agénticos

Las herramientas de IA fragmentadas crean más silos que soluciones, con duplicación, oportunidades perdidas y resultados disminuidos. Los líderes de CX están aprendiendo que más IA no significa más inteligencia. La verdadera transformación proviene de la inteligencia conectada: cada interacción, cada Workflow, cada capacidad de IA alimentando una única plataforma unificada.

Cuando la inteligencia se acumula en toda la empresa, el valor se multiplica. Los insights de miles de millones de interacciones no solo se quedan en silos, sino que se distribuyen a agentes, sistemas y procesos. Así es como la IA se vuelve exponencial. Un insight informa a otro, un modelo hace que los demás sean más inteligentes, y la CX gana velocidad, escala y precisión a cambio.

K?Hp · YwpÜýpHÜpTñdÜTÈWÜÖÉYTYDpcita el servicio lento debido a datos fragmentados, señalando la falta de insights unificados del cliente para una inteligencia conectada en todos los puntos de contacto”

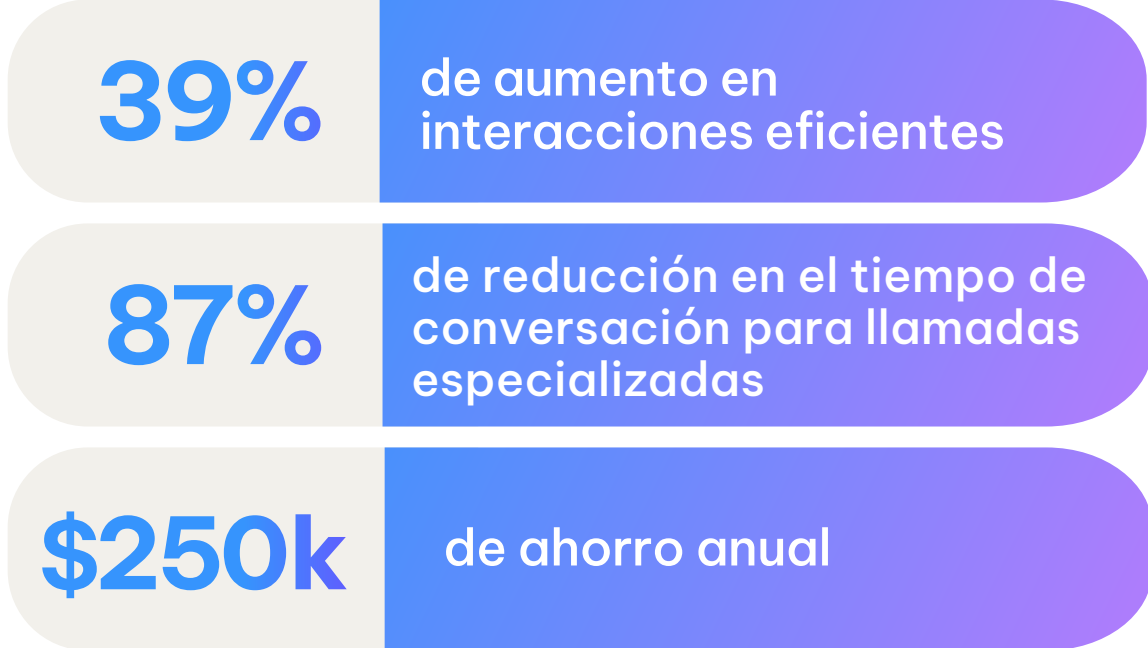
Omdia,
The State of Digital CX 2025:
Survey Analysis



- Coloque en acción:
- TÈDÈpæýpHÜpÈTöyHÉdyTÖEÜpñÜNÜpTæHÖEnHÉöÜNýHptUHITñpyTtpöÜüÜpÈTöyNÜööÉITp
- Deje de tratar la IA como recursos aislados. Construya una base conectada donde cada señal haga que la siguiente sea más inteligente.
- Cuando los datos, las acciones y las decisiones se comparten en la plataforma, la inteligencia se multiplica, y el impacto se acelera.
- Los líderes de CX obtienen una resolución más rápida, una personalización más profunda y un ciclo virtuoso que continúa mejorando a lo largo del tiempo.
- Capacidades clave:
- Consolide IA, datos y Workflows en una plataforma unificada.
 - Comparta inteligencia entre operaciones de front, middle y back office.
 - Aplique insights en tiempo real para guiar tanto a humanos como a agentes de IA.
 - Aumente continuamente el valor a medida que cada interacción informe la siguiente.
 - Extienda la inteligencia de forma continua a los sistemas existentes por medio de integración abierta.



Inteligencia conectada en la plataforma de IA unificada, CXone Mpower, en acción para Blue Cross of Idaho.



"Con la integración de datos, automatización y orientación en tiempo real de NiCE, sabíamos que habíamos encontrado una mina de oro."

James Mills
IT Supervisor, Blue Cross of Idaho

Lea el estudio de caso >



TREND #1

AI-first CX se convierte en el modelo dominante en la interacción con los clientes

TREND #2

IA centrada en el ser humano redefine cómo las marcas ganan confianza a gran escala

TREND #3

IA agéntica y LAMs desplazan el desktop tradicional del agente

TREND #4

Orquestación de punta a punta emerge como la principal capacidad de CX

TREND #5

Workflows se convierten en las nuevas aplicaciones

TREND #6

Agentes de IA eliminan silos entre front y back office

TREND #7

Inteligencia conectada acelera los insights en tiempo real para sistemas agénticos

Los sistemas de interacción reemplazan a los sistemas de registro

TREND #9

La memoria de la experiencia potencia el valor de la IA a lo largo de los recorridos del cliente.

TREND #10

La observabilidad de la IA se vuelve obligatoria para ganar el respaldo de la alta dirección



TREND #8

Los sistemas de interacción reemplazan a los sistemas de registro

Los sistemas de registro almacenan datos estructurados: transacciones, perfiles y notas de caso que documentan lo que sucedió. Los sistemas de engagement capturan datos no estructurados, incluyendo conversaciones, sentimientos, intenciones y contexto que explican cómo y por qué algo sucedió.

Datos estructurados rastrean la transacción, mientras que los datos no estructurados cuentan la historia. Para la IA, la historia lo es todo. Los sistemas de engagement alimentan la inteligencia en tiempo real. Revelan los "datos oscuros", señales ocultas en voz y texto, que los LLMs pueden extraer para predecir intenciones, personalizar experiencias y guiar decisiones a medida que se desarrollan.

Estos datos no estructurados se convierten en el combustible que los LLMs y LAMs utilizan para anticipar necesidades, personalizar journeys y guiar decisiones en el momento. Este cambio lleva la CX más allá del registro. Los sistemas de engagement no solo rastrean lo que sucedió, sino que moldean lo que sucede a continuación.

"Si los agentes, humanos o automáticos, no tienen los datos correctos a su disposición, poco pueden hacer para resolver problemas no triviales"

Laurent Philonenko,
Managing Partner, DeepTech Group
Contact Centers Confront Competing
Priorities – and the AI Wolf at the Door



Coloque en acción:

Transforme las interacciones no estructuradas en el combustible para la innovación de la IA.

Vaya más allá de los campos estáticos y las notas de caso. Su inteligencia de CX más rica reside en conversaciones, contexto y matices.

Los sistemas de engagement capturan la verdadera sustancia de las interacciones con el cliente en todos los canales. Con la IA, estos datos no estructurados se convierten en un recurso vivo que impulsa la predicción, la personalización y la estrategia en tiempo real.

No solo almacene el pasado. Deje que sus datos de engagement impulsen el futuro.

Capacidades clave:

- Capture voz, texto y sentimiento en cada interacción.
- Transforme datos no estructurados en insights estructurados para el uso de la IA.
- Aplique LLMs para extraer contexto y predecir la intención en tiempo real.
- Alimente los datos de engagement de vuelta a la IA para una mejora continua.
- Extienda la inteligencia a toda la empresa, no solo al contact center.



Marriott International eliminó 11 soluciones de proveedores con CXone Mpower, consolidando su conjunto de tecnologías y obteniendo una poderosa interoperabilidad.

"Escuchamos a los agentes y también a los vicepresidentes seniors que esta fue la mejor transición a un nuevo producto tecnológico que jamás habían visto en Marriott. Declaraciones como estas no suceden sin un buen socio como NiCE."

Kristina Heidesch
Director of Customer Engagement
Centers, Marriott

[Lea el estudio de caso >](#)



TREND #1

AI-first CX se convierte en el modelo dominante en la interacción con los clientes

TREND #2

IA centrada en el ser humano redefine cómo las marcas ganan confianza a gran escala

TREND #3

IA agéntica y LAMs desplazan el desktop tradicional del agente

TREND #4

Orquestación de punta a punta emerge como la principal capacidad de CX

TREND #5

Workflows se convierten en las nuevas aplicaciones

TREND #6

Agentes de IA eliminan silos entre front y back office

TREND #7

Inteligencia conectada acelera los insights en tiempo real para sistemas agénticos

TREND #8

Los sistemas de interacción reemplazan a los sistemas de registro

La memoria de la experiencia potencia el valor de la IA a lo largo de los recorridos del cliente

TREND #10

La observabilidad de la IA se vuelve obligatoria para ganar el respaldo de la alta dirección

TREND #9

La memoria de la experiencia potencia el valor de la IA a lo largo de los recorridos del cliente

El mejor servicio comienza con la memoria. La memoria de experiencia persistente abarca canales, sesiones y tiempo, capturando no solo hechos, sino también preferencias, emociones e intenciones.

Los agentes humanos y de IA utilizan este contexto para interactuar con mayor continuidad, construir conexiones más personales y responder con confianza. Con el tiempo, cada interacción contribuye a una inteligencia creciente, de modo que las experiencias se vuelven más inteligentes, las decisiones más precisas y los resultados más consistentes.

Para las empresas, así es como el servicio cambia de transaccional a transformacional. Cuando la memoria se incorpora al sistema, la lealtad se acumula, la fricción disminuye y las experiencias se sienten más humanas. La inteligencia que recuerda es inteligencia que gana confianza.

"Ala inteligencia compuesta va más allá del soporte al servicio. Aprende de los mejores empleados y resultados para volverse más inteligente con el tiempo. Cada interacción a través de CXone Mpower de NiCE mejora los insights, aumentando la inteligencia en su organización. Imagine el impacto en CX dentro de seis meses o un año."

Andy Traba ,
Vice President, Product Marketing
NiCE¹



Coloque en acción:

Construya una memoria que contenga contexto a través del tiempo, equipos y canales.

Las herramientas desconectadas no pueden recordar lo que importa. Para construir una verdadera memoria de experiencia, comience con una plataforma unificada que abarque interacciones, sistemas y equipos.

Las soluciones puntuales pierden contexto, fragmentan los journeys y olvidan lo que sucedió antes. Pero cuando la memoria se incorpora a una única arquitectura, la IA se vuelve más inteligente, los agentes ganan claridad y los clientes se sienten consistentemente reconocidos, siempre.

La lealtad duradera se construye en lo que usted recuerda, no solo en cómo responde.

Capacidades clave:

- Retenga la memoria a través del tiempo, los canales y todos los puntos de contacto del cliente.
- Capacite a la IA con inteligencia acumulativa y en tiempo real del cliente.
- Active la memoria dentro de una plataforma unificada, no en herramientas fragmentadas.
-

BOSE

"Aumentar nuestra calidad y nuestra velocidad de resolución eran las principales oportunidades, porque todos sabemos que cuando una marca premium resuelve el problema de un cliente, este se siente bien. Y cuando el cliente ve que la marca es proactiva en esa resolución, siente que **cada centavo gastado valió la pena**"

Ryan Stanard

Global Director of Customer Enablement and Engagement

[Lea el estudio de caso >](#)

La próxima generación de sistemas de IA será más humana en su capacidad de aprender, adaptarse y memorizar, de maneras que van mucho más allá del reconocimiento de patrones. **La memoria es el eslabón perdido... y su resolución transformará el futuro de la IA.**

Forbes Technology Council

Beyond Transformers: How Memory Architectures Are Reshaping AI



¹ Article: [5 reasons memory is key to AI-powered experiences](#)

TREND #1

AI-first CX se convierte en el modelo dominante en la interacción con los clientes

TREND #2

IA centrada en el ser humano redefine cómo las marcas ganan confianza a gran escala

TREND #3

IA agéntica y LAMs desplazan el desktop tradicional del agente

TREND #4

Orquestación de punta a punta emerge como la principal capacidad de CX

TREND #5

Workflows se convierten en las nuevas aplicaciones

TREND #6

Agentes de IA eliminan silos entre front y back office

TREND #7

Inteligencia conectada acelera los insights en tiempo real para sistemas agénticos

TREND #8

Los sistemas de interacción
reemplazan a los sistemas de registro

TREND #9

La memoria de la experiencia potencia el valor de la IA a lo largo de los recorridos del cliente.

La observabilidad de la IA se vuelve obligatoria para ganar el respaldo de la alta dirección

TREND #10

La observabilidad de la IA se vuelve obligatoria para ganar el respaldo de la alta dirección

A medida que la IA pasa de la experimentación a la adopción en toda la empresa, la visibilidad se vuelve innegociable. Los líderes necesitan más que resultados; necesitan garantías. La observabilidad de la IA rastrea el rendimiento, los sesgos, la desviación y la precisión en tiempo real, proporcionando la transparencia necesaria para escalar la IA con confianza.

Sin ella, la IA permanece una caja negra. Con ella, la IA se convierte en un activo estratégico.
Para el C-suite, la observabilidad ya no es opcional.
Garantiza la continuidad del negocio, reduce riesgos y permite la gobernanza a escala.

En un mundo impulsado por la automatización, no se puede liderar lo que no se ve, y no se puede confiar en lo que no se entiende.

[illegible]

Forbes Technology Council Why Data Observability Is A Strategic Imperative



Coloque en acción:

Rastree lo que hace la IA para que pueda confiar en lo que entrega.

Trate la observabilidad como infraestructura esencial, no como un complemento. Incorpore el monitoreo desde el inicio para rastrear la precisión, los sesgos, la latencia y la desviación del modelo.

Obtener la confianza de la alta dirección exige más que resultados. Exige claridad. Cuando las decisiones de IA son visibles, defendibles y medibles, la innovación puede escalar sin sacrificar el control.

Capacidades clave:

- Rastree el rendimiento del modelo, los sesgos, la desviación y la latencia en tiempo real.
- Rastree las decisiones en Workflows con total transparencia y rastreabilidad.
- Revele la explicabilidad en todo el sistema, los modelos y los niveles de decisión.



Cómo NiCE puede ayudar

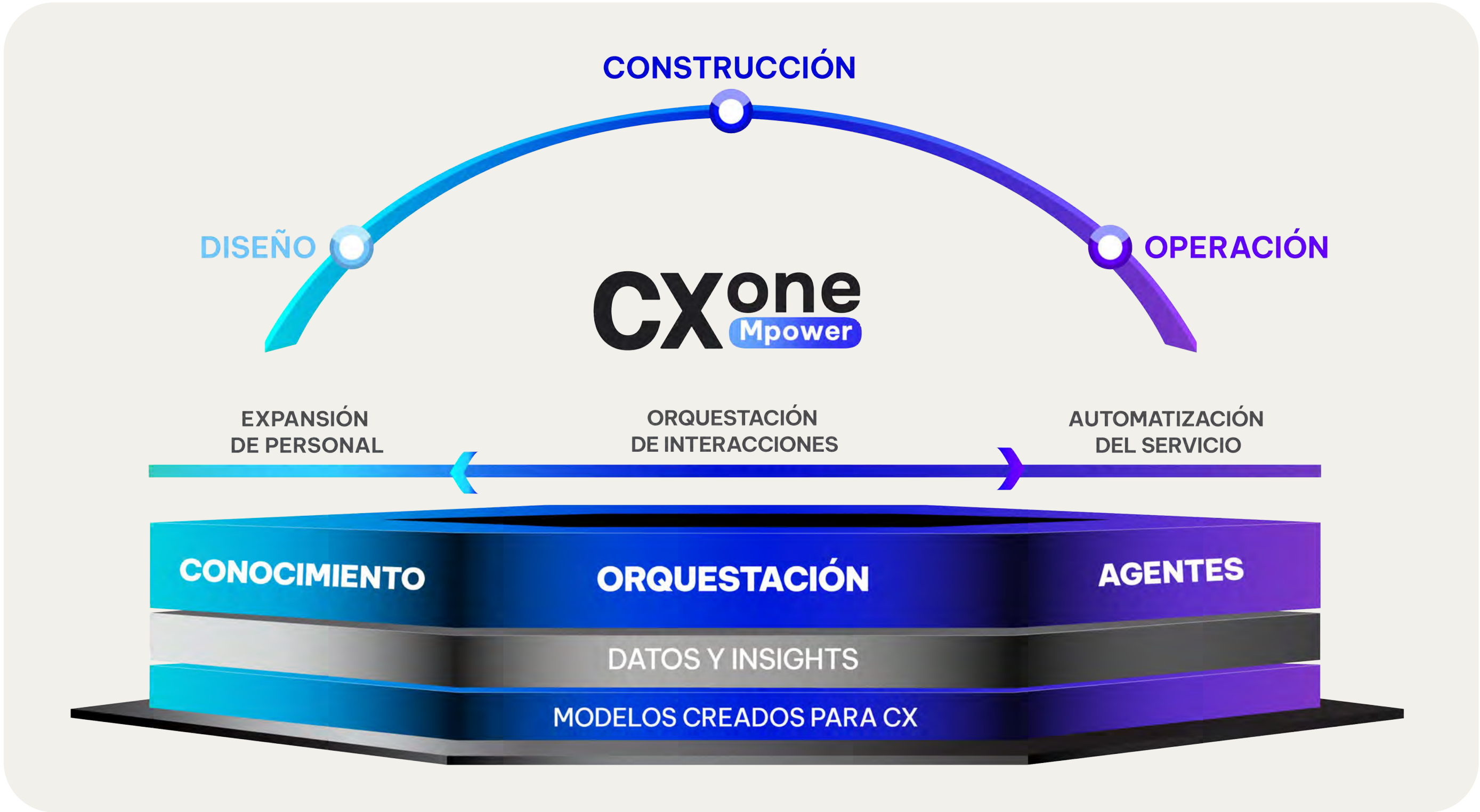
NiCE CXone Mpower es la plataforma de IA para la experiencia del cliente. Construida en la nube, reemplaza las limitaciones de los sistemas heredados con velocidad, escalabilidad e innovación. Facilita la transformación de la IA en toda la empresa, automatizando la atención desde la intención hasta la entrega, potenciando la fuerza laboral con inteligencia en tiempo real y orquestando Workflows en una plataforma unificada.

Con la IA en el centro, NiCE CXone Mpower ofrece una transformación que acumula valor a lo largo del tiempo. Cada interacción, Workflow y decisión hace que la siguiente sea más inteligente, generando un ROI medible a través del crecimiento, la eficiencia y la fidelidad.

Solo NiCE combina IA generativa con IA específica para CX, orquestadas en tiempo real para aplicar la mejor inteligencia en cada caso de uso. Esta inteligencia conectada impregna la suite de CX más completa del mercado, impulsando la transformación con precisión y escalabilidad.

A diferencia de los sistemas fragmentados o las plataformas on-premise, CXone Mpower es abierto, extensible y observable por diseño. Es la base para prosperar en la era exponencial de CX, donde solo una plataforma de IA unificada puede ofrecer una verdadera transformación a escala empresarial.

Hable con un experto >



“AI-first es el cambio que define nuestro tiempo. Las operaciones tradicionales no pueden seguir el ritmo del consumidor en expansión exponencial. El futuro pertenece a las empresas que adoptan una plataforma de IA unificada, que aprende, se adapta y acumula valor con cada interacción. Con CXone Mpower, los líderes pueden elevar las experiencias, capacitar a los empleados e impulsar resultados que hacen que los negocios sean más eficientes, más rentables y más queridos.”

Scott Russell
Chief Executive Officer, NiCE



CX2026 TRENDS

¿Listo para liderar la CX en la era de la IA?

Liderar la experiencia del cliente en la era de la IA exige más que visión.
¡Se necesita una base sólida!

NiCE CXone Mpower es la plataforma de IA creada para la experiencia del cliente. Desde la orquestación en tiempo real hasta la resolución proactiva, su negocio funciona con más velocidad y menos esfuerzo. Ya sea una resolución de autoservicio fluida o un agente perfectamente preparado, cada momento es impulsado por una IA que rinde, se adapta y genera confianza.

[Hable con un experto >](#)

Sobre NiCE

NiCE está transformando el mundo con una IA que pone a las personas en primer lugar. Nuestras plataformas de IA, diseñadas a medida, automatizan las interacciones en acciones proactivas, seguras e inteligentes, empoderando a individuos y organizaciones para innovar y actuar, desde la interacción hasta la resolución. Con la confianza de organizaciones en más de 150 países en todo el mundo, nuestras plataformas son ampliamente adoptadas en diversos sectores, conectando personas, sistemas y Workflows para trabajar de forma más inteligente y eficiente a escala, elevando el rendimiento de toda la organización y entregando resultados medibles y comprobados

www.nice.com

[Contáctenos](#) 

NiCE

