

NiCE

EX 2026 TRENDS

Top 10 Insights Estratégicos



Top 10 CX trends

para fortalecer as estratégias em 2026

Insights de especialistas para liderar
o futuro do CX impulsionado pela IA

Perspectivas para o CX em 2026

Este é um momento decisivo para a experiência do cliente. A IA deixou de ser uma promessa distante e está transformando a maneira como marcas e consumidores se conectam diariamente.

Os consumidores já esperam um serviço que seja instantâneo, inteligente e personalizado. Eles avaliam as marcas com base nas experiências com IA realizadas diariamente. Quando a experiência fica aquém das expectativas, a diferença é perceptível e difícil de tolerar e fechar essa lacuna tornou-se uma prioridade das lideranças.

Para liderar com confiança nessa nova era, é preciso mais do que mudanças incrementais. É necessário uma plataforma de IA unificada, uma base única, onde a inteligência potencializa cada workflow, cada interação e cada decisão. Uma plataforma que agrega valor ao longo do tempo, transformando dados em inteligência e inteligência em resultados, em escala empresarial.

Os resultados são claros: os funcionários são empoderados pela IA, reforçando suas habilidades; os clientes obtêm um atendimento mais rápido, pessoal e consistente; e as empresas se tornam mais eficientes, lucrativas e queridas.



“Líderes que conectam inteligência por toda a empresa definirão a era da IA, maximizando o retorno sobre o investimento (ROI) e transformando cada interação em ação, cada decisão em crescimento, e cada momento em fidelidade.”

Scott Russell
Chief Executive Officer, NiCE



Top 10

Insights Estratégicos

Trend #1



AI-first CX torna-se o modelo dominante no engajamento com os clientes

Trend #2



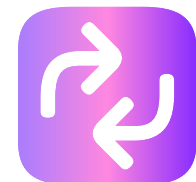
IA centrada no ser humano redefine como as marcas ganham confiança em grande escala

Trend #3



IA agêntica e LAMs substituem o desktop tradicional do atendente

Trend #4



Orquestração de ponta a ponta surge como a principal capacidade de CX

Trend #5



Workflows tornam-se as novas aplicações

Trend #6



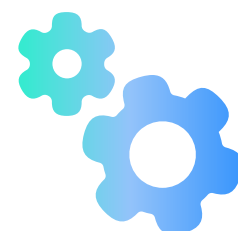
Agentes de IA eliminam silos entre front e back office

Trend #7



Inteligência conectada acelera insights em tempo real para sistemas agênticos

Trend #8



Sistemas de engajamento substituem sistemas de registro

Trend #9



A memória da experiência potencializa o valor da IA ao longo das jornadas do cliente

Trend #10



A observabilidade da IA passa a ser obrigatório para obter o apoio da alta direção



AI-first CX torna-se o modelo dominante no engajamento com os clientes

TREND #2
IA centrada no ser humano redefine como as marcas ganham confiança em grande escala

TREND #3
IA agêntica e LAMs substituem o desktop tradicional do atendente

TREND #4
Orquestração de ponta a ponta surge como a principal capacidade de CX

TREND #5
Workflows tornam-se as novas aplicações

TREND #6
Agentes de IA eliminam silos entre front e back office

TREND #7
Inteligência conectada acelera insights em tempo real para sistemas agênticos

TREND #8
Sistemas de engajamento substituem sistemas de registro

TREND #9
A memória da experiência potencializa o valor da IA ao longo das jornadas do cliente

TREND #10
A observabilidade da IA passa a ser obrigatório para obter o apoio da alta direção

TREND #1

AI-first CX torna-se o modelo dominante no engajamento com os clientes

Atualmente os clientes esperam que suas necessidades sejam atendidas de forma instantânea, personalizadas, relevantes e que até mesmo superem suas expectativas.

Assim como as buscas diárias agora começam com respostas geradas por IA, toda jornada de CX deve começar com IA.

Para os líderes no mercado de CX, isso significa uma nova dimensão no atendimento: mais inteligente, mais conversacional e impulsionado por IA agêntica, capaz de realizar ações reais.

Gerenciar o engajamento proativo em canais síncronos e assíncronos, com automação e expertise humana ao mesmo tempo, exige mais do que sistemas desconectados podem oferecer.

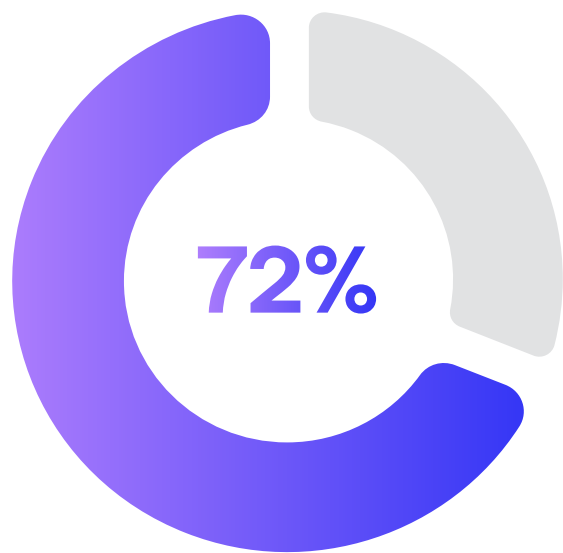
E o mais importante: **AI-first não é só IA**. É IA e pessoas trabalhando juntas, com a IA encarregada pelas tarefas complexas enquanto os humanos se concentram nos momentos que constroem lealdade duradoura.

Gartner® prevê que, até 2029, a IA Agêntica resolverá autonomamente 80% dos problemas comuns de atendimento ao cliente sem intervenção humana, resultando em uma redução de 30% nos custos operacionais¹.

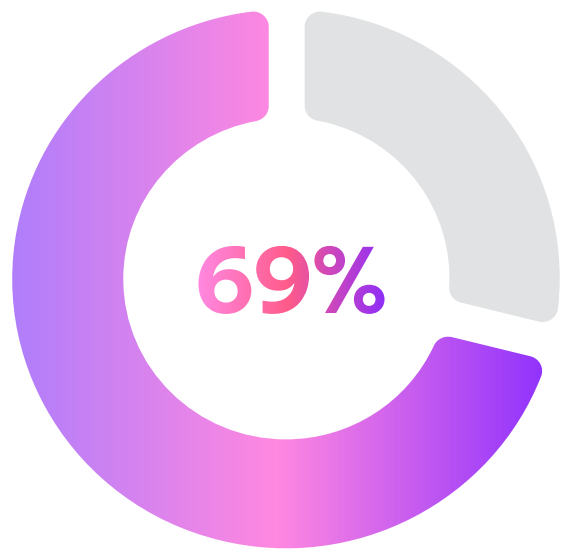
Coloque em ação:
Lidere com IA conversacional proativa, como seu primeiro atendente.

Desenhe jornadas de CX que comecem com IA, não com menus ou tempos de espera. Use IA conversacional e agêntica para engajar de forma proativa, personalizar em larga escala e se adaptar em tempo real. Garanta que a IA trabalhe ao lado das pessoas, assumindo tarefas complexas enquanto os humanos se concentram nas interações de alto valor. O equilíbrio da IA-first, e não só IA, entrega um serviço fluido, escalável e sempre disponível.

- Capacidades a serem buscadas:**
- Entregue um engajamento contínuo e conversacional em todos os canais
 - Antecipe intenções e aja de forma proativa com contextualização em tempo real
 - Capacite a IA agêntica para resolver tarefas e orientar processos de forma completa
 - Combine a IA e a expertise humana de forma fluida em interações compartilhadas
 - Gerencie conversações complexas com confiabilidade e escale em nível empresarial



72% dos consumidores afirma que tiveram benefícios devido a automação e o uso da IA no atendimento ao cliente.²



69% dos consumidores **confiam** em empresas que usam IA, igualmente ou mais, do que em outras que não usam.

Fonte: **NiCE Global Happiness Index 2025**

“A IA resolveu 41,1% das interações sem requerer o suporte de um agente humano, destacando sua eficácia em gerenciar parte significativa dos chamados de clientes, de forma autônoma.”

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 torna-se o modelo dominante no engajamento com os clientes

IA centrada no ser humano redefine como as marcas ganham confiança em grande escala

TREND #3

IA agêntica e LAMs substituem o desktop tradicional do atendente

TREND #4

Orquestração de ponta a ponta surge como a principal capacidade de CX

TREND #5

Workflows tornam-se as novas aplicações

TREND #6

Agentes de IA eliminam silos entre front e back office

TREND #7

Inteligência conectada acelera insights em tempo real para sistemas agênticos

TREND #8

Sistemas de engajamento substituem sistemas de registro

TREND #9

A memória da experiência potencializa o valor da IA ao longo das jornadas do cliente

TREND #10

A observabilidade da IA passa a ser obrigatório para obter o apoio da alta direção



TREND #2

IA centrada no ser humano redefine como as marcas ganham confiança em grande escala

A IA centrada no ser humano potencializa as melhores experiências do cliente oferecidas pelos melhores agentes e replica essas experiências para o futuro.

O que os funcionários entregam nos momentos de maior engajamento agora pode estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, tornando experiências consistentes, personalizadas e confiáveis o padrão em todos os pontos de contato.

Para os líderes de CX, a oportunidade é ampliar as fortalezas de suas equipes, sem substituí-las. O verdadeiro poder está no ciclo virtuoso: a IA aprende com contexto, melhora a cada interação e fica mais capaz de simplificar tarefas, antecipar necessidades e melhorar resultados.

A confiança é conquistada quando a IA aprimora continuamente as experiências, não apenas para os consumidores, mas também para os colaboradores.



Coloque em ação:
Aprimore suas equipes com IA que melhora continuamente

Mude sua estratégia de IA para focar na ampliação, não apenas na automação. Aproveite o melhor da expertise dos colaboradores, escale suas ações 24/7 e aprimore-as a cada interação.

Construa uma estrutura onde a IA aprende com o contexto, constrói memória ao longo do tempo, antecipa necessidades, automatiza tarefas e reduz o esforço tanto de funcionários quanto de consumidores.

- Capacidades a serem buscadas:**
- Manter o contexto ao longo das jornadas com memória para personalizar futuras interações
 - Fornecer orientação em tempo real, adaptada para agentes, supervisores e líderes
 - Automatizar fluxos de trabalho complexos com expertise humana no loop
 - Combinar inteligência geral e específica de domínio de forma harmoniosa
 - Melhorar continuamente os resultados aprendendo com interações ao vivo

"Usuários de IA têm um aumento de 5,5 vezes no engajamento dos funcionários, ano após ano."

Aberdeen Research
Create More Authentic Customer Experiences with AI

"Nossa pesquisa mostra que, quando as pessoas confiam na IA, ficam mais **satisfeitas com o serviço e mais felizes no geral.**

Porém, a conexão humana ainda é importante. Para oferecer um serviço de atendimento satisfatório de verdade, as marcas devem **combinar automação e toque humano, de forma harmoniosa.**"

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



TREND #1

AI-first CX torna-se o modelo dominante no engajamento com os clientes

TREND #2

IA centrada no ser humano redefine como as marcas ganham confiança em grande escala

IA agêntica e LAMs substituem o tradicional desktop do atendente

TREND #4

Orquestração de ponta a ponta surge como a principal capacidade de CX

TREND #5

Workflows tornam-se as novas aplicações

TREND #6

Agentes de IA eliminam silos entre front e back office

TREND #7

Inteligência conectada acelera insights em tempo real para sistemas agênticos

TREND #8

Sistemas de engajamento substituem sistemas de registro

TREND #9

A memória da experiência potencializa o valor da IA ao longo das jornadas do cliente

TREND #10

A observabilidade da IA passa a ser obrigatório para obter o apoio da alta direção



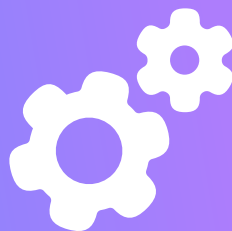
TREND #3

IA agêntica e LAMs substituem o tradicional desktop do atendente

Estamos entrando em uma nova era de automação, onde a IA não só assiste os agentes, mas atua como um deles. Movida por Modelos de Ação Ampla (LAMs), a IA agêntica vai além do chat, chegando à execução, podendo planejar, decidir e completar tarefas em diferentes sistemas, eliminando transferências e atrasos.

Essa mudança está revolucionando a interface tradicional do atendente. Em vez de menus intermináveis, cliques e troca de aplicações, a IA orientada por objetivos entrega resultados diretamente. Atualizar um método de pagamento, processar um reembolso ou gerar notas pós-chamada agora acontece instantaneamente. Para os líderes de CX, o impacto vai além da produtividade: redefine como o trabalho é realizado em toda a empresa.

“77% dos agentes estão lidando com problemas complexos na maior parte do tempo, o que causa esgotamento.



As empresas estão usando IA para determinar quando um agente precisa de suporte. A IA pode determinar quando o agente precisa de uma pausa, o que se relaciona com taxas de rotatividade mais baixas.”

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

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

Coloque em ação:

Substitua desktops estáticos por IA que entrega resultados diretamente

Em vez de menus e cliques, capacite a IA agêntica para planejar, decidir e concluir tarefas em diferentes sistemas de forma instantânea. Para os líderes de CX, essa é a oportunidade de simplificar processos, diminuir esforços e liberar os funcionários para se concentrarem nos momentos em que o julgamento humano agrega maior valor.

Capacidades a serem buscadas:

- Elimine a navegação manual com uma IA que realiza tarefas em diferentes aplicações.
- Responda a solicitações em linguagem natural com resultados precisos e imediatos.
- Consolide fluxos de trabalho de múltiplas etapas em ações autônomas únicas.
- Ofereça supervisão transparente para que os humanos mantenham o controle dos resultados.
- Melhore continuamente a velocidade e a precisão com aprendizado adaptativo.



"A partir do suporte da IA generativa e de outras práticas de IA, vemos a IA agêntica inaugurar uma nova onda de avanços. Principalmente porque os agentes de IA têm a premissa de gerar grande valor para as organizações e levar a automação a novos patamares, onde abordagens convencionais, como automação de workflows e RPA, não conseguiam chegar. Os agentes de IA abrem espaço para uma automação menos frágil, mais resiliente e contextual. Hoje, os processos estão cada vez mais complexos e as tarefas humanas podem ser realizadas de forma (semi)autônoma pelos agentes de IA."

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

TREND #1

AI-first CX torna-se o modelo dominante no engajamento com os clientes

TREND #2

IA centrada no ser humano redefine como as marcas ganham confiança em grande escala

TREND #3

IA agêntica e LAMs substituem o desktop tradicional do atendente

Orquestração de ponta a ponta surge como a principal capacidade de CX

TREND #5

Workflows tornam-se as novas aplicações

TREND #6

Agentes de IA eliminam silos entre front e back office

TREND #7

Inteligência conectada acelera insights em tempo real para sistemas agênticos

TREND #8

Sistemas de engajamento substituem sistemas de registro

TREND #9

A memória da experiência potencializa o valor da IA ao longo das jornadas do cliente

TREND #10

A observabilidade da IA passa a ser obrigatório para obter o apoio da alta direção



TREND #4

Orquestração de ponta a ponta surge como a principal capacidade de CX

Um ótimo serviço não acontece em um canal; acontece em todos eles, de forma contínua, simultânea e com propósito. A orquestração alinha pessoas, processos, IA e sistemas em tempo real, transformando interações fragmentadas em experiências fluidas e de ponta a ponta.

À medida que o CX se torna mais complexo, a orquestração se torna a força unificadora, roteando a intenção, atribuindo ações e resolvendo problemas antes que se transformem em algo maior. Chega de ferramentas desconectadas ou suporte reativo.

Trata-se de projetar experiências com precisão e propósito. Para os líderes empresariais, a orquestração é a chave para escalar a personalização, reduzir o atrito e entregar um serviço que se adapta no momento. A orquestração não é apenas mais uma camada. É o novo elo conector de CX.

“Em última análise, o verdadeiro valor vem de como tudo é orquestrado. A mágica acontece quando os agentes de IA e os agentes humanos trabalham como um só, **impulsionados por contexto, dados e insights compartilhados.**”

Opus Research
The Future is Now for AI in CX

Coloque em Ação:

Crie estratégias proativas que adaptam os resultados em tempo real.

Identifique onde os clientes ficam presos e, em seguida, reorganize seus Workflows para responder, adaptar e avançar automaticamente. A orquestração de ponta a ponta alinha a IA, agentes humanos e sistemas em torno da intenção do cliente desde o primeiro sinal. Ela antecipa necessidades, ativa o recurso certo e resolve problemas antes que o atrito se acumule – sem atrasos, sem desconexões. O resultado: resultados mais rápidos, menos esforço e um serviço que se move tão fluidamente quanto seus clientes.

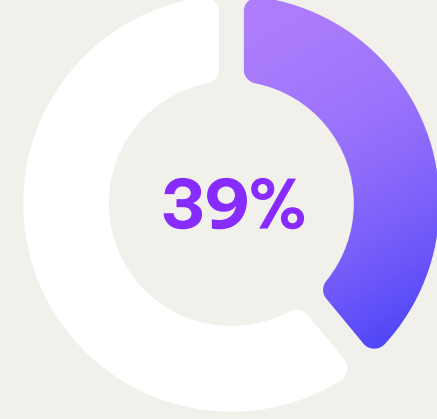
Capacidades a serem buscadas:

- Acionar Workflows instantaneamente a partir da intenção do cliente, independentemente do ponto de partida do canal.
- Automatizar o cumprimento da solicitação à resolução, não apenas com conhecimento ou respostas.
- Compartilhar inteligência entre sistemas para que cada ação melhore a próxima.
- Estender a orquestração para sistemas existentes com hubs de integração abertos e flexíveis.
- Unificar tecnologias desconectadas por meio de automação orientada a eventos.



39% dos profissionais de CX da América do Norte relatam que a automação impulsionada por IA aumentou a resolução proativa de problemas em seu contact center.

Omdia,
The State of Digital CX
2024: Survey Analysis



TREND #1

AI-first CX torna-se o modelo dominante no engajamento com os clientes

TREND #2

IA centrada no ser humano redefine como as marcas ganham confiança em grande escala

TREND #3

IA agêntica e LAMs substituem o desktop tradicional do atendente

TREND #4

Orquestração de ponta a ponta surge como a principal capacidade de CX

Workflows tornam-se as novas aplicações

TREND #6

Agentes de IA eliminam silos entre front e back office

TREND #7

Inteligência conectada acelera insights em tempo real para sistemas agênticos

TREND #8

Sistemas de engajamento substituem sistemas de registro

TREND #9

A memória da experiência potencializa o valor da IA ao longo das jornadas do cliente

TREND #10

A observabilidade da IA passa a ser obrigatório para obter o apoio da alta direção



TREND #5

Workflows tornam-se as novas aplicações

O trabalho manual está se tornando a exceção, não a regra. Em 2026, o trabalho não dependerá de aplicações, ele fluirá através de Workflows inteligentes e automatizados que se movem entre canais e sistemas sem etapas manuais.

Não são formulários estáticos ou etapas roteirizadas. São processos dinâmicos construídos para rodar de ponta a ponta, instantaneamente. Workflows agora fazem o que as aplicações antes prometiam: entregam velocidade, precisão e escala.

Para os líderes de CX, os resultados automatizados liberam novas eficiências. Chega de alternar entre ferramentas. Chega de escalar com base no aumento da equipe. Apenas automação inteligente e fluida que mantém o trabalho em andamento.

"Ferramentas impulsionadas por IA padronizam processos, reduzindo a variabilidade do agente e aprimorando a consistência do serviço em todos os pontos de contato. Essa uniformidade eleva a experiência do cliente, constrói confiança e atende às expectativas em evolução, minimizando erros e melhorando a satisfação geral."

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



Coloque em Ação:

Priorize a automação de Workflows onde velocidade e precisão importam mais.

Identifique os processos que ainda dependem de esforço manual ou de ferramentas lentas e baseadas em etapas. Substitua-os por Workflows inteligentes que se movem perfeitamente entre equipes, sistemas e canais. Não replique processos antigos – redesenhe-os para automação. O resultado são resultados mais rápidos, menos erros e uma base que se adapta tão rápido quanto seus clientes.

Capacidades a serem buscadas:

- Iniciar Workflows a partir da intenção do cliente, não de entradas manuais.
- Automatizar decisões e ações entre sistemas, não apenas entre canais.
- Adaptar Workflows dinamicamente com base no comportamento e nos resultados.
- Orquestrar o trabalho entre humanos, agentes de IA e ferramentas.
- Construir uma vez, reutilizar em todos os lugares e com flexibilidade no-code.

"Workflows são as novas aplicações. Esqueça a automação simples. Estamos entrando na era da automação nativa da IA, onde a IA lida com Workflows complexos que exigem discernimento. **Uma IA que não apenas ouve a ligação de um cliente, mas entende a intenção,** atualiza os sistemas de back-end e encaminha o acompanhamento de forma autônoma."

Dave Michels
Founder of TalkingPointz

TREND #1

AI-first CX torna-se o modelo dominante no engajamento com os clientes

TREND #2

IA centrada no ser humano redefine como as marcas ganham confiança em grande escala

TREND #3

IA agêntica e LAMs substituem o desktop tradicional do atendente

TREND #4

Orquestração de ponta a ponta surge como a principal capacidade de CX

TREND #5

Workflows tornam-se as novas aplicações

Agentes de IA eliminam silos entre front e back office

TREND #7

Inteligência conectada acelera insights em tempo real para sistemas agênticos

TREND #8

Sistemas de engajamento substituem sistemas de registro

TREND #9

A memória da experiência potencializa o valor da IA ao longo das jornadas do cliente

TREND #10

A observabilidade da IA passa a ser obrigatório para obter o apoio da alta direção



TREND #6

Agentes de IA eliminam silos entre front e back office

A experiência do cliente não termina no contact center, e agora, seus agentes de IA também não. Os agentes de hoje operam em toda a empresa, resolvendo problemas, atualizando registros e acionando o cumprimento sem handoffs ou atrasos. O resultado? Um caminho mais curto da intenção ao resultado, e uma experiência mais inteligente e conectada a cada interação.

A IA não apenas auxilia as equipes de linha de frente; ela agora orquestra o trabalho entre domínios. Isso é inteligência de ponta a ponta, onde cada parte da empresa contribui para um CX mais rápido e inteligente. Seja no front ou no back office, as barreiras desaparecem quando os insights podem circular sem fricção por toda a organização.

Para os líderes, isso significa resolução mais rápida, menos pontos cegos e um novo nível de serviço onde todo o negócio contribui para melhores experiências.

"O mercado de IA agêntica está previsto para expandir de US\$ 7,06 bilhões em 2025 para US\$ 93,20 bilhões até 2032."

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



Coloque em Ação:

Estenda os agentes de IA para resolver demandas entre sistemas e departamentos.

Audite onde as solicitações dos clientes ainda exigem handoffs de back office, atrasos ou acompanhamentos manuais. Estas são oportunidades para os agentes de IA intervirem. Talvez seja para resolver casos, atualizar registros ou acionar automaticamente o cumprimento. Quanto mais os agentes de IA puderem fazer de forma autônoma, mais fluído seu serviço se torna. Estenda seu alcance e deixe-os completar o trabalho.

Capacidades a serem buscadas:

- Resolver necessidades completas do cliente entre departamentos, sem handoffs humanos.
- Disparar ações entre sistemas de CRM, cobrança, processamento de pedidos e suporte.
- Unificar o contexto de cada canal, equipe e Workflow.
- Operar de forma autônoma no front, middle e back office.
- Acelerar a resolução agindo com base em dados empresariais em tempo real.



"A IA agêntica... comportamento orientado a objetivos com tomada de decisão adaptativa abre uma oportunidade para melhorar a produtividade de todos os membros da equipe – do front ao back office e dos knowledge workers."

Forbes Business Development Council

How Agentic AI Is Enabling The Next Frontier Of Innovation For Banks

"Sistemas de IA agêntica prometem transformar muitos aspectos da colaboração humano-máquina... desde a reconfiguração **dinâmica de cadeias de suprimentos até o engajamento em interações realistas com clientes.**"

Harvard Business Review

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

TREND #1

AI-first CX torna-se o modelo dominante no engajamento com os clientes

TREND #2

IA centrada no ser humano redefine como as marcas ganham confiança em grande escala

TREND #3

IA agêntica e LAMs substituem o desktop tradicional do atendente

TREND #4

Orquestração de ponta a ponta surge como a principal capacidade de CX

TREND #5

Workflows tornam-se as novas aplicações

TREND #6

Agentes de IA eliminam silos entre front e back office

Inteligência conectada acelera insights em tempo real para sistemas agênticos

TREND #8

Sistemas de engajamento substituem sistemas de registro

TREND #9

A memória da experiência potencializa o valor da IA ao longo das jornadas do cliente

TREND #10

A observabilidade da IA passa a ser obrigatório para obter o apoio da alta direção



TREND #7

Inteligência conectada acelera insights em tempo real para sistemas agênticos

Ferramentas de IA fragmentadas criam mais silos do que soluções, com duplicação, oportunidades perdidas e resultados diminuídos. Líderes de CX estão aprendendo que mais IA não significa mais inteligência. A verdadeira transformação vem da inteligência conectada: cada interação, cada Workflow, cada capacidade de IA alimentando uma única plataforma unificada.

Quando a inteligência se acumula em toda a empresa, o valor se multiplica. Insights de bilhões de interações não ficam apenas em silos – eles se espalham por agentes, sistemas e processos. É assim que a IA se torna exponencial. Um insight informa outro, um modelo torna os demais mais inteligentes, e o CX ganha velocidade, escala e precisão em retorno.

“49% das organizações apontam lentidão no serviço devido a dados fragmentados, evidenciando a falta de insights unificados do cliente para uma inteligência conectada em todos os pontos de contato.”

Omdia,
[The State of Digital CX 2025: Survey Analysis](#)



Coloque em Ação:

Unifique a inteligência para multiplicar o valor em cada interação.

Pare de tratar a IA como recursos isolados. Construa uma base conectada onde cada sinal torna o próximo mais inteligente. Quando dados, ações e decisões são compartilhados na plataforma, a inteligência se multiplica – e o impacto acelera. Líderes de CX obtêm resolução mais rápida, personalização mais profunda e um ciclo virtuoso que continua a melhorar ao longo do tempo.

Capacidades a serem buscadas:

- Consolidar IA, dados e Workflows em uma plataforma unificada.
- Compartilhar inteligência entre operações de front, middle e back-office.
- Aplicar insights em tempo real para guiar tanto humanos quanto agentes de IA.
- Aumentar continuamente o valor à medida que cada interação informa a próxima.
- Estender a inteligência de forma contínua para sistemas existentes por meio de integração aberta.



Inteligência conectada em ação na plataforma unificada de IA, CXone Mpower, para Blue Cross of Idaho

39% de aumento em interações eficientes

87% 87% das interações em chamadas especializadas tiveram tempo de conversa mais rápido

\$250k de economia anual

“Com a integração de dados, automação e orientação em tempo real da NiCE, **sabíamos que tínhamos encontrado uma mina de ouro.**”

James Mills
IT Supervisor, Blue Cross of Idaho

[Leia o estudo de caso >](#)



TREND #1

AI-first CX torna-se o modelo dominante no engajamento com os clientes

TREND #2

IA centrada no ser humano redefine como as marcas ganham confiança em grande escala

TREND #3

IA agêntica e LAMs substituem o desktop tradicional do atendente

TREND #4

Orquestração de ponta a ponta surge como a principal capacidade de CX

TREND #5

Workflows tornam-se as novas aplicações

TREND #6

Agentes de IA eliminam silos entre front e back office

TREND #7

Inteligência conectada acelera insights em tempo real para sistemas agênticos

Sistemas de engajamento substituem sistemas de registro

TREND #9

A memória da experiência potencializa o valor da IA ao longo das jornadas do cliente

TREND #10

A observabilidade da IA passa a ser obrigatório para obter o apoio da alta direção



TREND #8

Sistemas de engajamento substituem sistemas de registro

Sistemas de registro armazenam dados estruturados: transações, perfis e notas de caso que documentam o que aconteceu. Sistemas de engajamento capturam dados não estruturados, incluindo conversas, sentimentos, intenções e contexto que explicam como e por que algo aconteceu.

Dados estruturados rastreiam a transação, enquanto dados não estruturados contam a história. Para a IA, a história é tudo. Sistemas de engajamento alimentam a inteligência em tempo real. Eles revelam os "dados obscuros" – sinais ocultos em voz e texto – que os LLMs podem extrair para prever intenções, personalizar experiências e guiar decisões conforme elas se desenrolam.

Esses dados não estruturados se tornam o combustível que os LLMs e LAMs usam para antecipar necessidades, personalizar jornadas e guiar decisões no momento. Essa mudança leva o CX para além do registro. Sistemas de engajamento não apenas rastreiam o que aconteceu – eles moldam o que acontece em seguida.

"Se os agentes, humanos ou automáticos, não tiverem os dados certos à sua disposição, pouco podem fazer para resolver problemas não triviais."

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



Coloque em Ação:

Transforme interações não estruturadas no combustível para a inovação da IA

Vá além dos campos estáticos e notas de caso. Sua inteligência de CX mais rica reside em conversas, contexto e nuances. Os sistemas de engajamento capturam a verdadeira substância das interações com o cliente em todos os canais.

Com a IA, esses dados não estruturados se tornam um recurso vivo que impulsiona a previsão, a personalização e a estratégia em tempo real. Não apenas armazene o passado. Deixe seus dados de engajamento impulsionarem o futuro.

Capacidades a serem buscadas

- Capturar voz, texto e sentimento em cada interação.
- Transformar dados não estruturados em insights estruturados para uso da IA.
- Aplicar LLMs para extrair contexto e prever intenção em tempo real.
- Alimentar os dados de engajamento de volta na IA para melhoria contínua.
- Estender a inteligência por toda a empresa, não apenas no contact center.



A Marriott International eliminou 11 soluções de fornecedores com CXone Mpower, consolidando seu conjunto de tecnologia e obtendo uma poderosa interoperabilidade.

"Ouvimos dos agentes e também dos vice-presidentes seniors, que esta foi a melhor transição para um novo produto tecnológico que eles já viram na Marriott. Declarações como essas não acontecem sem um bom parceiro como a NiCE."

Kristina Heidesch
Director of Customer Engagement
Centers, Marriott

Leia o estudo de caso >



TREND #1

AI-first CX torna-se o modelo dominante no engajamento com os clientes

TREND #2

IA centrada no ser humano redefine como as marcas ganham confiança em grande escala

TREND #3

IA agêntica e LAMs substituem o desktop tradicional do atendente

TREND #4

Orquestração de ponta a ponta surge como a principal capacidade de CX

TREND #5

Workflows tornam-se as novas aplicações

TREND #6

Agentes de IA eliminam silos entre front e back office

TREND #7

Inteligência conectada acelera insights em tempo real para sistemas agênticos

TREND #8

Sistemas de engajamento substituem sistemas de registro

A memória da experiência potencializa o valor da IA ao longo das jornadas do cliente

TREND #10

A observabilidade da IA passa a ser obrigatório para obter o apoio da alta direção

TREND #9

A memória da experiência potencializa o valor da IA ao longo das jornadas do cliente

O melhor serviço começa com a memória. A memória de experiência persistente abrange canais, sessões e tempo, capturando não apenas fatos, mas preferências, emoções e intenções. Agentes humanos e de IA usam esse contexto para se engajar com maior continuidade, construir conexões mais pessoais e responder com confiança. Com o tempo, cada interação contribui para uma inteligência crescente, de modo que as experiências se tornam mais inteligentes, as decisões mais precisas e os resultados mais consistentes.

Para as empresas, é assim que o serviço muda de transacional para transformacional. Quando a memória é incorporada ao sistema, a lealdade se acumula, o atrito diminui e as experiências parecem mais humanas. Inteligência que lembra é inteligência que conquista a confiança.

"A inteligência composta vai além do suporte ao atendimento. Ela aprende com os melhores funcionários e resultados para se tornar mais inteligente com o tempo. Cada interação pelo CXone Mpower da NiCE aprimora os insights, aumentando a inteligência em sua organização. Imagine o impacto no CX daqui a seis meses, ou um ano."

Andy Traba,
Vice President, Product Marketing
NiCE¹



Coloque em Ação:

Construa uma memória que carrega contexto através do tempo, equipes e canais.

Ferramentas desconexas não conseguem lembrar o que importa. Para construir uma verdadeira memória de experiência, comece com uma plataforma unificada que abranja interações, sistemas e equipes. Soluções pontuais perdem contexto, fragmentam jornadas e esquecem o que veio antes. Mas quando a memória está incorporada em uma única arquitetura, a IA se torna mais inteligente, os agentes ganham clareza e os clientes se sentem consistentemente reconhecidos, sempre. A lealdade duradoura é construída no que você lembra, não apenas no que você responde.

Capacidades a serem buscadas:

- Reter memória através do tempo, canais e todos os pontos de contato do cliente.
- Capacitar a IA com inteligência cumulativa e em tempo real do cliente.
- Ativar a memória dentro de uma plataforma unificada, não em ferramentas fragmentadas.

BOSE

“Aumentar nossa qualidade e nossa velocidade de resolução eram as principais oportunidades, porque todos sabemos que quando uma marca premium resolve o problema de um cliente, ele se sente bem. E quando o cliente vê que a marca é proativa nessa resolução, ele sente que **cada centavo gasto valeu a pena.**”

Ryan Stanard

Global Director of Customer Enablement and Engagement

[Leia o estudo de caso >](#)

A próxima geração de sistemas de IA será mais humana em sua capacidade de aprender, se adaptar e memorizar, de maneiras que vão muito além do reconhecimento de padrões.
A memória é o elo perdido... e sua resolução transformará o futuro da 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 torna-se o modelo dominante no engajamento com os clientes

TREND #2

IA centrada no ser humano redefine como as marcas ganham confiança em grande escala

TREND #3

IA agêntica e LAMs substituem o desktop tradicional do atendente

TREND #4

Orquestração de ponta a ponta surge como a principal capacidade de CX

TREND #5

Workflows tornam-se as novas aplicações

TREND #6

Agentes de IA eliminam silos entre front e back office

TREND #7

Inteligência conectada acelera insights em tempo real para sistemas agênticos

TREND #8

Sistemas de engajamento substituem sistemas de registro

TREND #9

A memória da experiência potencializa o valor da IA ao longo das jornadas do cliente

A observabilidade da IA passa a ser obrigatório para obter o apoio da alta direção

TREND #10

A observabilidade da IA passa a ser obrigatório para obter o apoio da alta direção

À medida que a IA passa da experimentação para a adoção em toda a empresa, a visibilidade se torna inegociável. Os líderes precisam de mais do que resultados; eles precisam de garantia. A observabilidade da IA rastreia desempenho, vieses, desvios e precisão em tempo real, fornecendo a transparência necessária para escalar a IA com confiança.

Sem ela, a IA permanece uma caixa preta. Com ela, a IA se torna um ativo estratégico.

Para o C-suite, a observabilidade não é mais opcional. Ela garante a continuidade dos negócios, reduz riscos e permite a governança em escala. Em um mundo impulsionado pela automação, você não pode liderar o que não vê, e não pode confiar no que não entende.

“A observabilidade de dados não é mais apenas uma atualização técnica – é uma capacidade essencial para as organizações que buscam prosperar em um mundo impulsionado pela IA... [é] a base para a confiança nos dados, e a confiança nos dados é um imperativo para a IA. Os líderes devem agir agora para garantir que seus dados impulsionem decisões, inovação e crescimento.”

Forbes Technology Council
[Why Data Observability Is A Strategic Imperative](#)



Coloque em Ação:

Rastreie o que a IA faz para que você possa confiar no que ela entrega.

Trate a observabilidade como infraestrutura essencial, não como um complemento. Incorpore o monitoramento desde o início para rastrear precisão, vieses, latência e desvio do modelo. Obter a confiança da alta direção exige mais do que resultados. Exige clareza. Quando as decisões de IA são visíveis, defensáveis e mensuráveis, a inovação pode escalar sem sacrificar o controle.

Capacidades a serem buscadas:

- Rastrear desempenho do modelo, vieses, desvios e latência em tempo real.
- Rastrear decisões em Workflows com total transparência e rastreabilidade.
- Revelar a explicabilidade em todo o sistema, modelos e níveis de decisão.

"A observabilidade de CX conecta pontos de dados díspares em camadas técnicas, operacionais e de experiência, permitindo que as organizações rastreiem tendências em escala, descubram as causas-raiz e programem a detecção de padrões que afetam a entrega do serviço."

Nicolas De Kouchkovsky
No Jitter | The Rise of CX
Observability in Service Monitoring



Como a NiCE pode ajudar

NiCE CXone Mpower é a plataforma de IA para experiência do cliente. Construída na nuvem, ela substitui limitações de sistemas legados com velocidade, escalabilidade e inovação. Facilita a transformação de IA em toda a empresa, automatizando o atendimento desde a intenção até a entrega, potencializando a força de trabalho com inteligência em tempo real e orquestrando fluxos de trabalho em uma plataforma unificada.

Com a IA no centro, o CXone Mpower oferece uma transformação que acumula valor ao longo do tempo. Cada interação, fluxo de trabalho e decisão torna a próxima mais inteligente, gerando ROI mensurável através de crescimento, eficiência e fidelidade.

Somente a NiCE combina IA generativa com IA específica para CX, orquestradas em tempo real para aplicar a melhor inteligência em cada caso de uso. Essa inteligência conectada permeia a suite de CX mais completa do mercado, impulsionando a transformação com precisão e escalabilidade.

Diferente de sistemas fragmentados ou plataformas on-premises, CXone Mpower é aberto, extensível e observável por design. É a base para prosperar na era exponencial do CX, onde apenas uma plataforma de IA unificada pode oferecer uma verdadeira transformação em escala empresarial.

Fale com um especialista >



“AI-first é a mudança que define o nosso tempo. Operações tradicionais não conseguem acompanhar o ritmo do consumidor em expansão exponencial. O futuro pertence às empresas que adotam uma plataforma de IA unificada, que aprende, se adapta e acumula valor a cada interação. Com o CXone Mpower, os líderes podem elevar experiências, capacitar funcionários e impulsionar resultados que tornam os negócios mais eficientes, mais lucrativos e mais queridos.”

Scott Russell
Chief Executive Officer, NiCE



CX2026 TRENDS

Pronto para liderar o CX na era da IA?

Liderar a experiência do cliente na era da IA exige mais do que visão. É preciso uma base sólida!

NiCE CXone Mpower é a plataforma de IA criada para a experiência do cliente. Desde a orquestração em tempo real até a resolução proativa, seu negócio funciona com mais velocidade e menos esforço. Seja uma resolução de autoatendimento fluida ou um agente perfeitamente preparado, cada momento é impulsionado por uma IA que performa, se adapta e conquista confiança.

[Fale com um especialista >](#)

Sobre a NiCE

A NiCE está transformando o mundo com uma IA que coloca as pessoas em primeiro lugar. Nossas plataformas de IA, criadas sob medida, automatizam interações em ações proativas, seguras e inteligentes, capacitando indivíduos e organizações a inovar e agir, desde a interação até a resolução. Organizações em mais de 150 países ao redor do mundo confiam na NiCE, e suas plataformas são amplamente adotadas em diversos setores, conectando pessoas, sistemas e workflows para trabalhar de forma mais inteligente e eficiente em escala, elevando o desempenho de toda a organização e entregando resultados mensuráveis e comprovados.

www.nice.com

[Contate-nos](#) 

NiCE

