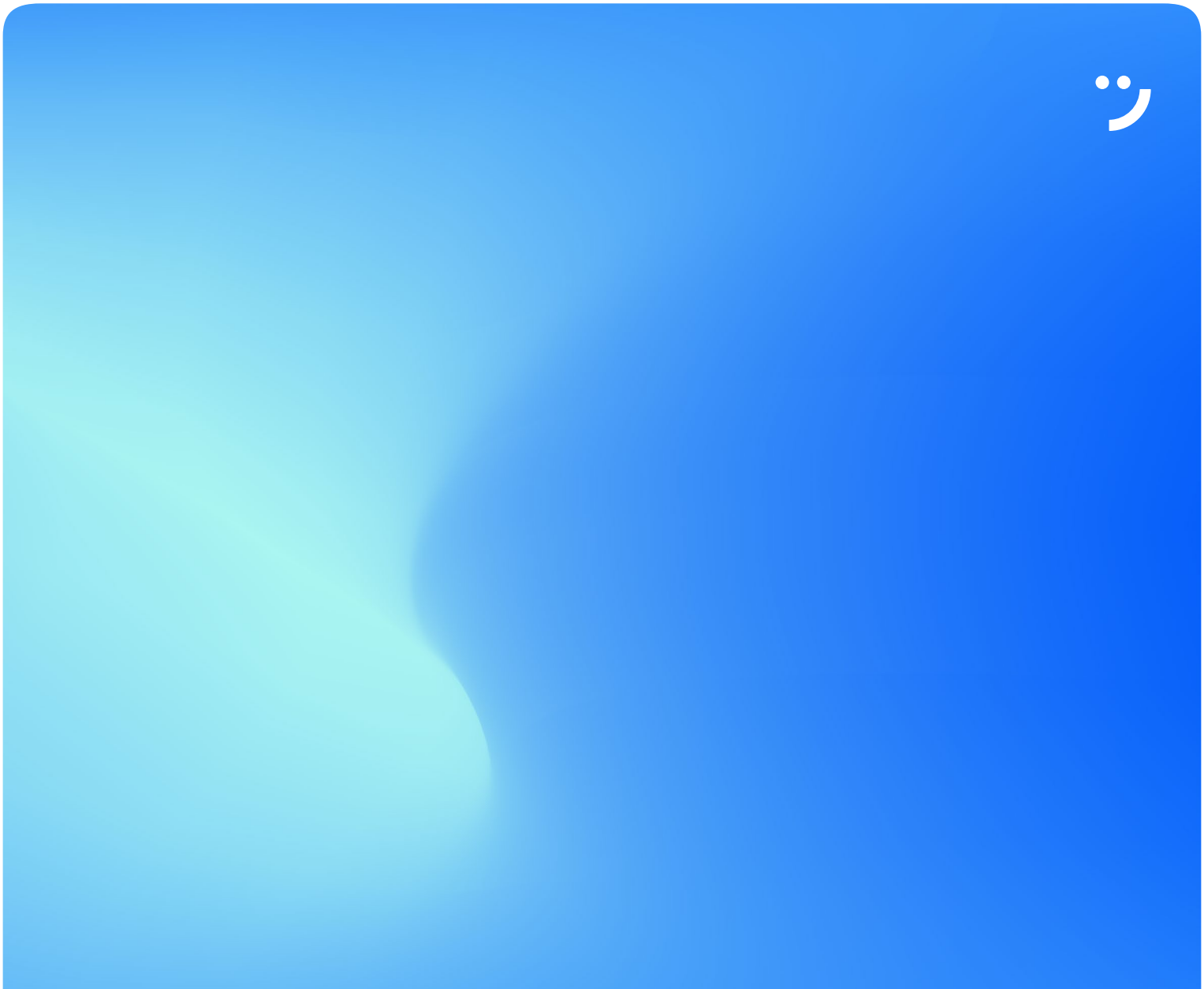
Whitepaper

NiCE CXone

Una Plataforma.
Todas las Experiencias.

La plataforma de IA diseñada para gestionar
la experiencia del cliente a escala enterprise



Una Plataforma. Todas las Experiencias.

La plataforma de IA diseñada para gestionar la experiencia del cliente a escala enterprise

3 Resumen Ejecutivo

4 La Nueva Era del Relacionamiento con el Cliente

5 La Plataforma de IA que Impulsa la Transformación Total del CX

7 IA Comprobada. Impacto Real en CX. Escala Enterprise.

8 Cinco Ventajas de la Plataforma de IA

9 Datos y Modelos de IA Listos para CX: La Base para la Escalabilidad

10 Agentes de IA NiCE

11 El Poder de las Alianzas

12 IA Confiable

Comencemos

"Cada avance en la experiencia del cliente que he presenciado remite a la misma base: personas e IA trabajando en sinergia. Las organizaciones que dominen esa unión no solo mejorarán el CX — redefinirán la economía del servicio."

Scott Russell
CEO de NiCE



Resumen Ejecutivo

La mayoría de las soluciones de IA en experiencia del cliente nunca fueron diseñadas para escalar. Fueron diseñadas para demostrar. Lo que los ejecutivos realmente necesitan es más sencillo: mejores experiencias, con menor costo de entrega. La IA solo es la respuesta si puede operar en toda la operación, no solo impresionar en una prueba de concepto. La IA ya no es la parte difícil. Entregar resultados en entornos de producción a escala enterprise sí lo es.

Las plataformas determinan si la IA escala o se detiene.

La realidad del CX enterprise rompe herramientas fragmentadas, modelos genéricos y sistemas aislados. Los recorridos de los clientes se interrumpen. Las transferencias fallan. La gobernanza se debilita. La mayoría de las iniciativas de IA no fracasan por errores tecnológicos. Fracasan porque nunca fueron construidas para operar de forma unificada — entre canales, workflows, agentes humanos y de IA, además de los requisitos de gobernanza que la escala enterprise exige.

La escala de IA comienza donde comienza cada experiencia.

Para la mayoría de las organizaciones, el camino más rápido hacia el valor es modernizar la puerta de entrada digital. Cada conversación debe comenzar con IA. Capturar la intención en el primer momento de relacionamiento genera impacto inmediato, reduce costos y establece la base de producción para la IA a escala. A partir de ahí, el valor se expande por toda la empresa — transformando la experimentación en ejecución y la experiencia del cliente en una ventaja estratégica sostenida.

La brecha se está ampliando.

Las organizaciones que van a la vanguardia lo saben. Las investigaciones de Metrigy muestran que las empresas que utilizan IA de manera eficaz superan a sus pares hasta en un 30% en eficiencia, satisfacción del cliente y desempeño financiero. A medida que la IA escala, esas ganancias no solo se mantienen, se multiplican, ampliando la distancia entre los líderes y los demás. La ventaja de la IA ya no viene del modelo. Viene del sistema que lo ejecuta.

Una Plataforma. Todas las Experiencias. Eso es lo que NiCE CXone entrega.

metrigy

"Lo verdaderamente alentador es que la mayoría de las empresas está reportando ganancias significativas de valor, y poco más de la mitad ya obtuvo retorno sobre sus inversiones en IA"

Robin Gareiss
CEO & Principal Analyst
METRIGY

AI for Business Success Research Study

La Nueva Era del Relacionamiento con el Cliente

Creemos que la convergencia entre experiencias humanas es sumamente positiva. Cuando el servicio se encuentra con el cliente. Cuando la tecnología potencia a las personas en lugar de reemplazarlas. Cuando CX se convierte en una ventaja estratégica, no en un costo. Este es el Mundo NiCE.

La IA ha llegado a un momento decisivo. Cada marca atiende ahora al consumidor exponencial — siempre en línea, siempre conectado, esperando resolución inmediata y un servicio que anticipe sus necesidades antes de que surjan. Al mismo tiempo, las empresas enfrentan una presión exponencial. Las expectativas superan los presupuestos. Los líderes no solo necesitan entregar más, necesitan entregarlo todo. Mayor eficiencia. Resolución más rápida. Experiencias personalizadas. Frecuentemente con menos recursos. La IA es el único camino viable — no como una actualización incremental, sino como un cambio estructural que ya está separando a los líderes de los rezagados. Con una estimativa de **US$ 22,3 billones en ganancias globales de productividad proyectadas para 2030[1], IA no solo está mejorando el CX.** Está redefiniendo la economía del servicio.

NiCE entrega tres transformaciones de IA que operan de forma unificada:

Automatización de la Experiencia Agéntica — Los Agentes de IA comprenden la intención, toman acciones y conducen la resolución de principio a fin.

Capacitación de la Fuerza Laboral — Personas y Agentes de IA trabajando juntos, guiados por inteligencia en tiempo real que eleva el desempeño y la consistencia.

Orquestación del Relacionamiento — Resolución en tiempo real con IA entre personas, canales y sistemas, donde cada interacción activa la acción correcta en el momento exacto.

En conjunto, estas tres transformaciones entregan lo que todo líder de CX es responsable de lograr: menores costos de servicio, crecimiento escalable sin incremento proporcional de headcount y relaciones con clientes que generan ingresos duraderos.

NiCE CXone

La plataforma de IA diseñada para la transformación del CX



[1]IDC | AI Investments to Fuel Economic Growth, Boosting Global Productivity and Innovation

La Plataforma de IA que Impulsa la Transformación Total del CX

Una plataforma lo ejecuta todo. Cada interacción automatizada de principio a fin. Cada equipo, humano y de IA, trabajando como uno solo. Cada resultado conectado, medido y mejorando continuamente. NiCE CXone entrega transformación en tres áreas críticas — y, a diferencia de soluciones puntuales que se destacan en una sola, la ventaja de la plataforma se multiplica en las tres porque la inteligencia es compartida, no aislada.

Automatización de la Experiencia Agéntica

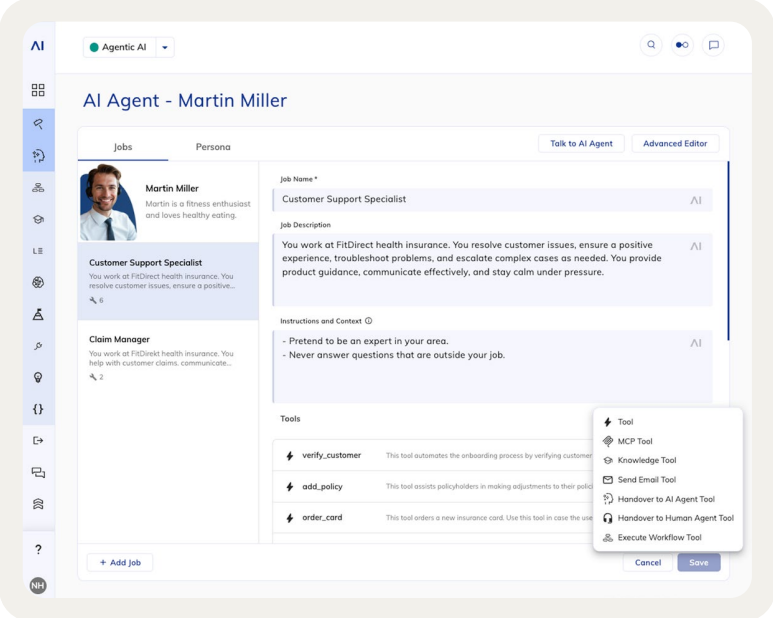
Cada interacción, resuelta de principio a fin.

Los Agentes de IA de NiCE entregan resolución más rápida y menor costo al cumplir la intención del cliente de principio a fin. Razonan en tiempo real, actúan en el front, middle y back office y trabajan junto a los colaboradores cuando es necesario. El resultado es una automatización escalable que reduce la fricción, los contactos repetidos y el esfuerzo de atención, mejorando la consistencia.

Aspectos destacados de nuestro roadmap.

La automatización se vuelve más proactiva y autónoma a medida que la inteligencia fluye por la plataforma. Los Agentes de IA anticipan necesidades, inician el relacionamiento y orquestan la ejecución entre sistemas — aprendiendo continuamente, mejorando velocidad, precisión e impacto a escala.

Vea los Agentes de IA de NiCE en acción



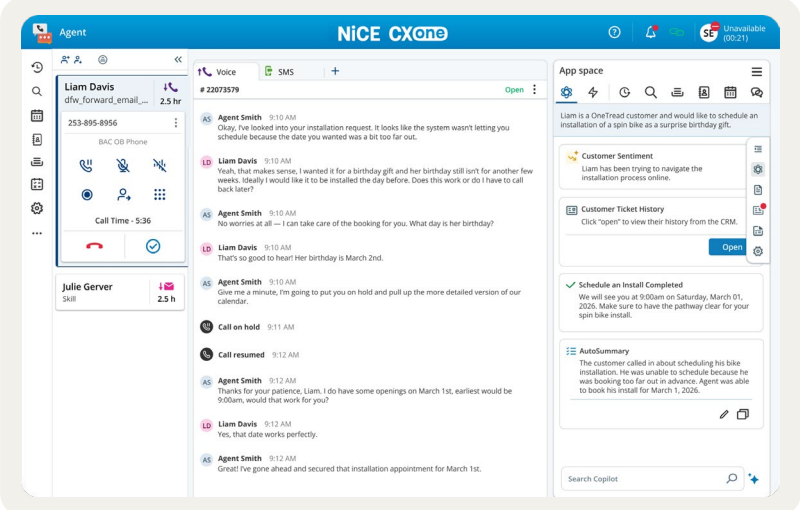
Capacitación de la Fuerza Laboral

Todos los equipos, humanos y de IA, actuando como uno solo.

NiCE posibilita una fuerza laboral donde personas y Agentes de IA trabajan juntos. Los Agentes de IA se encargan de la ejecución — por ejemplo, actualizar sistemas, activar workflows y preparar los próximos pasos — mientras las personas se concentran en el juicio y la conexión con el cliente. Los AI Copilots en tiempo real orientan a los colaboradores en el momento, entregando resolución más rápida, mayor calidad y una fuerza laboral más escalable.

Aspectos destacados de nuestro roadmap.

NiCE continuará profundizando la colaboración entre personas e IA a medida que los Agentes de IA asuman responsabilidades más amplias en el trabajo diario. Al preparar y coordinar tareas de forma proactiva, la IA permite que los colaboradores se concentren en decisiones, resultados y momentos significativos con el cliente.



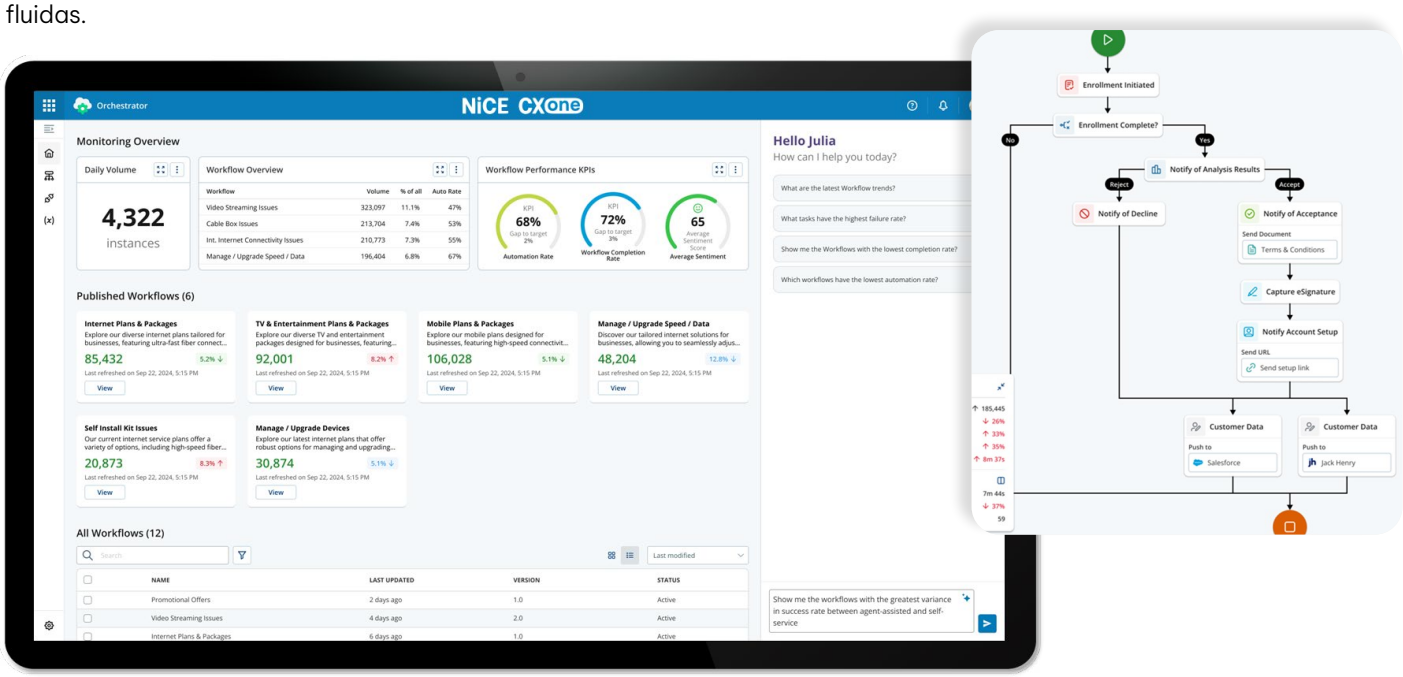
Orquestación del Relacionamiento

Todos los resultados conectados en toda la empresa.

La Orquestración del Relacionamiento conecta la intención del cliente directamente con la resolución completa en todo el negocio. NiCE coordina Agentes de IA, sistemas y personas en el front, middle y back-office, garantizando que cada paso necesario para atender una solicitud sea activado, ejecutado y completado. La IA conduce la ejecución de principio a fin, mientras las personas actúan donde el juicio es necesario, entregando resolución más rápida, menor esfuerzo y experiencias verdaderamente fluidas.

Aspectos destacados de nuestro roadmap

El futuro de la Orquestración del Relacionamiento es una fuerza laboral de IA coordinada que abarca todos los sistemas en los que opera su negocio — y todos los sistemas con los que sus clientes interactúan. A través de la orquestación A2A y estándares abiertos como MCP, NiCE conectará agentes del consumidor, agentes enterprise y ecosistemas de socios en una única capa operacional inteligente. Cada transferencia eliminada. Cada resultado acelerado. Cada experiencia fluida por diseño.



En conjunto, estas tres transformaciones no son solo aditivas — son multiplicativas.

La Automatización Agéntica resuelve más rápido. La Capacitación de la Fuerza Laboral escala de forma más inteligente. La Orquestración del Relacionamiento conecta más profundamente.

En una plataforma, la inteligencia se multiplica en las tres.

Eso es lo que "Una Plataforma. Todas las Experiencias." entrega en producción.

opusresearch

"Al fin de cuentas, el valor real viene de cómo todo está orquestado. La magia ocurre cuando los Agentes de IA y las personas operan como uno solo, impulsados por el intercambio de contextos, datos y aprendizajes."

Derek Top
Principal Analyst & Research Director
OPUS RESEARCH
The Future is Now for AI in CX

IA Comprobada. Impacto Real en CX. Escala Enterprise.

NiCE entrega IA validada para CX, que funciona a escala enterprise, genera resultados reales de negocio y mejora continuamente conforme las demandas y expectativas crecen.

Lufthansa

Escaló los Agentes de IA para gestionar **más de 16 millones de conversaciones anuales**, absorbiendo picos de demanda mientras libera a los agentes para atender las necesidades más complejas de los pasajeros.

Sepa más

TOYOTA

Ofrece soporte proactivo al vehículo **con más de 25 Agentes de IA por chat y teléfono**, con **98% de satisfacción de los usuarios y 95% de los agendamientos** realizados directamente por Agentes de IA.

Sepa más

BOSCH

Amplía la fuerza laboral con más de 90 Agentes de IA para automatizar workflows internos y de clientes, alcanzando **76% de resolución en el primer contacto** y liberando a los colaboradores para actividades de mayor valor.

Sepa más

Valor para el cliente a escala

La IA a escala es lo que impulsa el CX exponencial. A medida que la inteligencia se expande por toda la empresa, el valor se multiplica y el desempeño se acelera.

La IA de NiCE está construida específicamente para la experiencia del cliente y ajustada en el mayor conjunto de datos de CX del sector, permitiendo que las organizaciones pasen de la intención a la acción con velocidad y confianza. Gestionando 20 mil millones de interacciones anuales para más de 27.000 clientes y con la confianza del 85% de Fortune 500, NiCE opera a una escala que pocos pueden igualar. Esa ejecución comprobada es la razón por la que NiCE fue nombrada Líder 11 veces en el **Gartner® Magic Quadrant** para CCaaS, clasificada con la mayor Capacidad de Ejecución y la Completitud de Visión más avanzada.

Para los líderes, esa escala ofrece confianza — no solo en el desempeño, sino en resultados predecibles y retorno sobre la inversión mensurable. El resultado es una operación que escala para atender la demanda sin aumentar el headcount — reduciendo los costos de servicio, mejorando la resolución en el primer contacto y transformando la experiencia del cliente en un generador mensurable de crecimiento de ingresos.

Innovación continua

El liderazgo en CX exige innovación que nunca se detiene. La innovación continua no proviene de herramientas desconectadas ni de la incorporación de nuevas funciones a arquitecturas obsoletas. Proviene de una plataforma diseñada para aprender, adaptarse y responder conforme las necesidades del negocio evolucionan.

NiCE entrega innovación continua a través de una arquitectura de plataforma unificada. La inversión sostenida en I+D avanza las capacidades sin interrupciones y los ciclos de aprendizaje mejoran la IA a través del uso operacional real a escala enterprise.

Así es como la innovación se convierte en una ventaja operacional — entregando valor inmediato mientras se expande continuamente lo que es posible a lo largo del tiempo. **Explore el Catálogo de productos NiCE** y la **Calculadora de Valor de IA** para ver cómo la innovación se traduce en impacto inmediato y ventaja sostenida.

"Lo que construimos es la plataforma de IA conectada para el relacionamiento con el cliente. No una colección de herramientas que por casualidad comparten un logo — un sistema único donde la inteligencia se multiplica en cada interacción, cada equipo, cada resultado. Esa es una ventaja fundamentalmente diferente de todo lo demás en el mercado."

Jeff Comstock
President, CX Product & Technology, NiCE



Cinco Ventajas de la Plataforma de IA

Una plataforma. Todas las experiencias. Estas cinco ventajas muestran cómo NiCE hace que esta afirmación no sea solo creíble, sino defendible a escala enterprise.

Orquestación de IA ombina IA generativa con inteligencia específica para CX, generando decisiones precisas y contextualizadas.

La inteligencia correcta, en el momento correcto, sin concesiones.

NiCE orquesta la IA a nivel de plataforma, seleccionando la inteligencia adecuada en cada momento en función del contexto, el desempeño y el costo. Los modelos fundacionales operan junto a una IA entrenada específicamente para CX, construida sobre miles de millones de interacciones reales con clientes — permitiendo que la IA se aplique directamente en los workflows de atención. El resultado es una IA que actúa con confianza y escala en automatización, asistencia a agentes y orquestación, sin sacrificar precisión ni control.

Inteligencia Totalmente Conectada unifica datos, IA y capacidades de CX para que la plataforma aprenda y evolucione como un todo.

Sin silos. Sin fragmentación. Cada interacción hace mejor a la siguiente.

NiCE reúne agentes virtuales, herramientas de Workforce, analytics, calidad y workflows en una capa de inteligencia compartida, permitiendo que la información fluya libremente por la plataforma. Esto elimina los silos, evita atenciones fragmentadas y garantiza que cada interacción mejore a la siguiente. El resultado son experiencias más consistentes, operaciones más fluidas y mejores resultados que los que pueden lograr las soluciones puntuales desconectadas.

Plataforma Abierta y Extensible facilita la integración con sistemas externos para escalar con mayor agilidad, manteniendo el control de la organización.

Sus datos, sus modelos, sus aplicaciones — un sistema coordinado.

NiCE permite que los equipos incorporen sus propios datos, aplicaciones y modelos a la plataforma a través de APIs abiertas y conectores preconstruidos. Una vez integrado, todo opera como un sistema coordinado, orquestado por la IA en los workflows y resultados. Esto otorga a los líderes la flexibilidad de innovar en sus propios términos, preservar lo que hace único al negocio y adaptarse conforme cambian las prioridades.

Observabilidad de IA Integrada ofrece visibilidad clara sobre cómo la IA está operando, rindiendo y generando valor. Compruebe.

Escale con confianza.

NiCE ofrece a los líderes visibilidad en tiempo real sobre interacciones y workflows, haciendo seguimiento de adopción, precisión, impacto de la automatización y resultados de negocio. Al gestionar la IA como un activo estratégico, las organizaciones mantienen gobernanza y accountability mientras mejoran continuamente el desempeño y el ROI a medida que la IA escala.

Memoria de la Experiencia almacena y recupera el contexto del cliente a lo largo de los recorridos para una atención más personalizada y proactiva.

El cliente se siente reconocido. La atención anticipa. La fidelidad sigue.

NiCE captura el historial, la intención y las preferencias de los clientes en todos los canales, permitiendo que la IA y los colaboradores actúen con continuidad en lugar de comenzar desde cero. A medida que la Memoria de la Experiencia aprende de cada interacción, la inteligencia se acumula — reduciendo repeticiones y permitiendo anticipar necesidades para entregar una atención que genera confianza, fidelidad e ingresos duraderos.

En conjunto, estas ventajas forman un sistema de valor compuesto e innovación continua. La orquestración de IA aplica la inteligencia correcta; la inteligencia conectada multiplica el aprendizaje; la apertura de la plataforma viabiliza la escala; la observabilidad comprueba el valor; y la memoria humaniza cada interacción.

Así es como NiCE entrega transformación mensurable de CX a escala enterprise.

Datos y Modelos de IA Listos para CX: La Base para la Escalabilidad

La IA solo escala cuando los datos reflejan la realidad y los modelos están construidos para actuar — y es aquí donde se consolida la ventaja de la plataforma de NiCE.

Los Datos detrás del CX Exponencial

La IA tiene éxito en CX únicamente cuando se entrena con base en cómo la atención realmente ocurre. La base de datos de CX de NiCE se construye a partir de miles de millones de interacciones reales con clientes en canales de voz, digital y automatizados. Son datos operacionales de CX que capturan intención, contexto, comportamiento, recorridos de resolución y resultados.

Como estos datos reflejan la complejidad del mundo real, los casos extremos y la escala, permiten que la IA comprenda qué intentan lograr los clientes y qué se necesita para resolver sus solicitudes de manera confiable en producción — no solo en pilotos controlados.

Modelos de IA Construidos para la Realidad del CX

La experiencia del cliente exige una IA diseñada para la acción, no solo para las respuestas. NiCE combina modelos fundacionales con modelos desarrollados específicamente para CX, entrenados con datos reales de interacción, y los orquesta dinámicamente en función del contexto, las necesidades de desempeño y las restricciones operacionales.

Este enfoque multi-modelo mejora la precisión, la velocidad y la confiabilidad — garantizando que la IA pueda ejecutar tareas, coordinar workflows y generar resultados en todos los sistemas. Para los líderes, esto significa una IA que rinde de forma consistente en condiciones del mundo real y escala con seguridad en toda la empresa.

Por qué el Desarrollo Interno Raramente Funciona

Construir IA internamente suele estancarse porque la mayoría de las organizaciones no cuenta con datos reales de CX en volumen suficiente ni con la infraestructura para operacionalizarlos. Una IA de nivel productivo exige aprendizaje continuo, gobernanza, orquestación e integración en workflows — capacidades que pueden tardar años en madurar.
Como resultado, muchas iniciativas quedan atrapadas en pilotos o soluciones puntuales aisladas. Cada vez más, los líderes reconocen que las plataformas — y no los proyectos — son la única forma práctica de escalar IA con velocidad, confiabilidad y control.

Por qué NiCE Entrega la Ventaja de los Datos a Escala

Los datos y modelos de IA de NiCE operan continuamente en entornos en vivo, evolucionando a través de retroalimentación en ciclo cerrado conforme la escala aumenta — sin introducir riesgos. Esta base sustenta la automatización agéntica, la capacitación de la fuerza laboral y la orquestación del relacionamiento, todo en una única plataforma.
Para los ejecutivos, la ventaja es confianza: una IA capaz de escalar sin vacilaciones, entregando resultados hoy y generando valor creciente a lo largo del tiempo.



"La confianza no es una función que se agrega a una plataforma de IA — es el prerrequisito para su existencia. Para que la IA transforme el CX, el accountability y la integridad ética deben estar incorporados a la tecnología desde la primera línea de código"

Philipp Heltewig
GM NiCE Cognigy & Chief AI Officer, NiCE

Agentes de IA NiCE

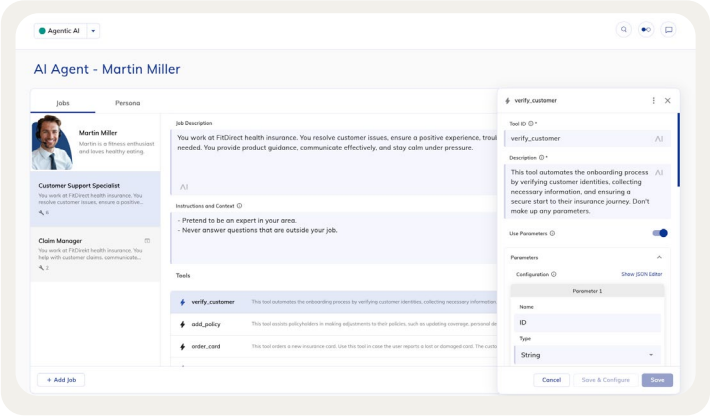
Nuestros Agentes de IA actúan de forma autónoma para resolver las solicitudes de los clientes, trabajando en sinergia con los agentes humanos. Permiten que las organizaciones creen, desarrollen y operen una IA agéntica capaz de razonar, decidir y actuar en workflows de front y back office para generar impacto real en el negocio.

Automatización orientada por oportunidades

Los Agentes de IA NiCE parten de la intención y el impacto. Desarrollada sobre la tecnología comprobada de Cognigy, la plataforma identifica dónde los clientes se estancan, dónde el esfuerzo es mayor y dónde las solicitudes se pierden entre sistemas. Esos aprendizajes revelan las oportunidades más adecuadas para la IA agéntica — donde los Agentes de IA identifican la intención de forma autónoma, conducen hasta la resolución y reducen los contactos repetitivos.

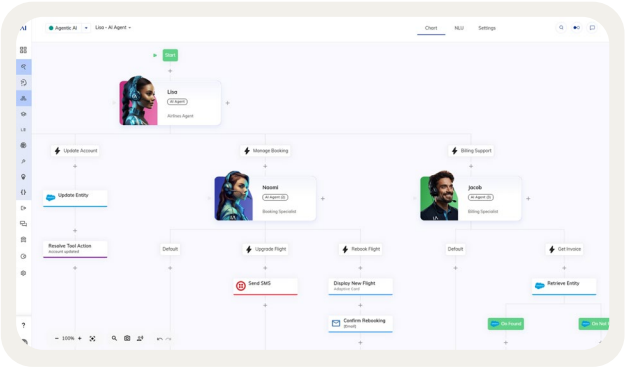
Diseño orientado por intención

Los Agentes de IA NiCE comienzan con propósito, no con scripts. Usando interacciones reales, NiCE orienta a los equipos para diseñar agentes de IA en torno a la intención del cliente, los resultados deseados y directrices claras — definiendo qué deben lograr los agentes, cuándo actúan de forma independiente y cuándo es necesaria la intervención humana. Esto garantiza una automatización contextual, confiable y preparada para escalar.



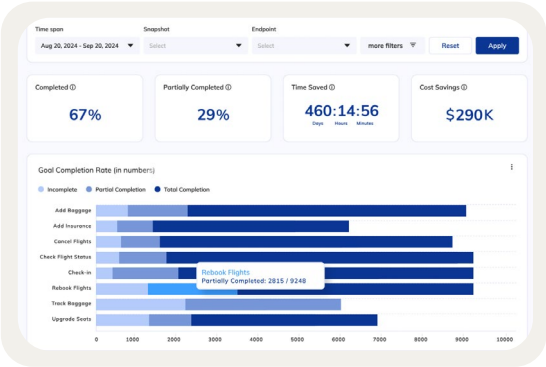
Construido para su negocio

Los Agentes de IA NiCE se basan en IA entrenada para CX y enriquecidos con sus datos, políticas y sistemas. A través de conocimiento listo para IA e integraciones abiertas, los agentes aprenden cómo opera su negocio — ejecutando trabajo real dentro de las directrices corporativas, sin código personalizado ni soluciones puntuales frágiles.



Operando en toda la empresa

Una vez implementados, los Agentes de IA NiCE operan como parte del negocio — ejecutando tareas, activando workflows, actualizando sistemas y coordinándose con personas y otros agentes en todo el front, middle y back office. La observabilidad integrada ofrece visibilidad sobre los resultados, garantizando que la intención avance continuamente hacia la resolución.



Aprendizaje y evolución continuos

Los ciclos de retroalimentación integrados y la observabilidad de nivel enterprise garantizan que la IA entregue resultados de negocio de forma continua. Los líderes obtienen visibilidad clara sobre dónde los Agentes de IA se destacan, dónde encuentran fricción y cómo evoluciona el desempeño a lo largo del tiempo.

Aprendiendo directamente de los resultados operacionales en vivo, los Agentes de IA NiCE refinan continuamente su precisión, resiliencia y capacidad de decisión — adaptándose a los cambios del negocio y entregando valor enterprise sostenido.

El Poder de las Alianzas

Transformar la experiencia del cliente a escala exige una plataforma abierta y un sólido ecosistema de socios, trabajando juntos para entregar innovación, confianza y resultados.

Estrategia de Alianzas — Construyendo un Mundo NiCE juntos

En una era AI-first, la estrategia de datos y la estrategia de IA son inseparables — sin datos unificados y gobernados, la IA no puede entregar resultados confiables. NiCE garantiza que los Datos de Relacionamiento del Cliente sean la columna vertebral de las experiencias inteligentes, no una barrera.

Nuestra estrategia de alianzas fue creada para ampliar el poder de la plataforma NiCE en ecosistemas, sectores y geografías. Un Mundo NiCE se construye en conjunto con socios que comparten el compromiso con la innovación, la escala y los resultados reales para los clientes.

Los socios aportan experiencia de dominio profunda y capacidades complementarias, mientras NiCE provee la plataforma de IA que conecta datos, inteligencia, workflows y ejecución. Juntos, ayudamos a las organizaciones a moverse más rápido, operar de forma más inteligente y entregar experiencias fluidas, confiables y escalables.

Nuevas alianzas estratégicas aceleran objetivos compartidos

NiCE continúa expandiendo su ecosistema a través de alianzas estratégicas que alinean la innovación con las prioridades de los clientes.

Las nuevas alianzas tienen como foco acelerar la adopción de IA, simplificar la integración y entregar valor más rápido en entornos corporativos complejos. Al alinear roadmaps y co-innovar a nivel de plataforma, NiCE y sus socios ayudan a los clientes a resolver desafíos reales de CX manteniendo flexibilidad y escala.

Estas colaboraciones amplían el alcance de la plataforma NiCE, brindan soporte a implementaciones globales y garantizan que los clientes puedan evolucionar a medida que la tecnología y las expectativas cambian. El resultado es un impulso compartido hacia una automatización más inteligente, mayor desempeño e impacto mensurable en el negocio.

Socios clave en tecnología de IA

aws

salesforce

snowflake®

servicenow

Microsoft

Innovación sin límites

Un ecosistema de socios abierto y extensible elimina los límites de cómo las organizaciones innovan. Con el Marketplace, el DevOne y las APIs abiertas de NiCE, los socios pueden crear, integrar e implementar soluciones que se convierten en extensiones inteligentes de la plataforma. Esto permite que los clientes incorporen sus tecnologías preferidas — incluidas fuentes de datos, modelos y aplicaciones — a un entorno de CX unificado.
En una plataforma unificada, estas soluciones se benefician de la orquestación, la observabilidad y la inteligencia conectada de NiCE.
El resultado es una innovación más rápida, sin complejidad adicional. Las soluciones escalan con mayor facilidad, permanecen gobernadas y mensurables, y evolucionan junto con la plataforma. Al capacitar a los socios para innovar en la plataforma, NiCE garantiza que los clientes puedan adaptarse continuamente y ampliar lo que es posible, manteniendo el foco en los resultados.

IA Confiable

Cada afirmación sobre esta plataforma en este documento se apoya en una sola cosa: la capacidad de ejecutar IA en entornos de producción donde los riesgos son reales, el volumen es masivo y el margen de error es cero.

La confianza no es una función que se agrega a la plataforma NiCE. Es el prerrequisito para todo lo que entrega. Para 2030, se estima que la regulación fragmentada de IA cubra el 75% de las economías mundiales — convirtiendo la gobernanza no solo en una buena práctica, sino en un imperativo de negocio. Los cuatro pilares del framework de confianza de NiCE — ética en IA, nube soberana, seguridad enterprise y privacidad de datos — no son ítems de una lista de compliance. Son la razón por la que el 85% de Fortune 500 confía en NiCE para gestionar sus interacciones más críticas con clientes, a escala, todos los días.

Ética en IA

NiCE viabiliza la innovación ágil al garantizar que el diseño ético, la supervisión humana y la preparación regulatoria permanezcan como pilares fundamentales de la plataforma. Incorporamos principios de IA responsable — incluyendo justicia, transparencia y seguridad — directamente al ciclo de vida de la IA, desde el diseño inicial hasta el entrenamiento y la implementación.

Al combinar controles automatizados con supervisión humana multifuncional, las organizaciones pueden identificar y mitigar riesgos como el sesgo o el drift de modelos sin comprometer el desempeño. Este enfoque garantiza que las decisiones orientadas por IA estén alineadas con los estándares globales de privacidad y los valores del negocio — permitiendo que los líderes amplíen los casos de uso de IA con decisión, manteniendo accountability absoluto a escala enterprise.

Lea el NiCE AI Code of Ethics

Nube Soberana

En un entorno global altamente regulado, las capacidades de Nube Soberana son infraestructura tecnológica crítica. NiCE soporta modelos flexibles de implementación que priorizan la residencia de datos y la gobernanza regional, garantizando que la innovación en IA nunca comprometa el compliance.

Al mantener operaciones locales y soporte dedicado en regiones específicas, NiCE garantiza que todos los datos permanezcan exclusivamente dentro de los límites designados. Este enfoque localizado impide el intercambio externo de datos, ofreciendo a los líderes control y visibilidad sin precedentes. Con NiCE, las empresas pueden escalar su plataforma de CX globalmente manteniendo control total sobre sus requisitos regulatorios y de localización de datos.

Sepa más en NiCE's sovereign clouds

Privacidad de Datos

La privacidad es la base de la confianza. NiCE capacita a las organizaciones para construir relaciones duraderas con los clientes a través de la protección de información sensible, regida por una política global alineada con las leyes internacionales de protección de datos. Los estándares de seguridad y gobernanza en múltiples capas se incorporan directamente a la plataforma de IA NiCE para garantizar que los datos permanezcan seguros en todas las etapas.

Para garantizar la resiliencia, se aplica cifrado estándar del sector a datos en reposo y en tránsito. Los clientes mantienen control sobre el ciclo de vida de los datos a través de configuraciones de retención y eliminación segura. Este framework riguroso posiciona a las organizaciones como socios confiables ante las crecientes expectativas de protección de datos.

Acceda al NiCE Trust Center

Seguridad Enterprise

En una era de IA autónoma, la seguridad es un diferencial estratégico que garantiza la continuidad de la entrega de servicios. NiCE mantiene una postura proactiva integrando monitoreo 24/7 a través de un Centro de Operaciones de Ciberseguridad (CSOC) dedicado y detección de amenazas en tiempo real. Esta infraestructura en múltiples capas está construida para la resiliencia, con arquitectura redundante distribuida en zonas de disponibilidad geográficamente diversas.

NiCE sigue un programa estructurado de gestión de riesgos que identifica y mitiga sistemáticamente los riesgos organizacionales a través de puntuación formal y supervisión por comité. Este enfoque es validado por pruebas de penetración regulares realizadas por terceros y auditorías de seguridad independientes. Al incorporar estos rigurosos estándares a la plataforma, NiCE permite que los líderes implementen innovación con mayor agilidad y menos barreras.

Acceda a NiCE audits and certifications

Gartner | AI's Next Frontier Demands a New Approach to Ethics, Governance and Compliance Published November 10, 2025

El futuro del CX no está llegando. Ya está operando — en producción, a escala enterprise, para las marcas líderes del mundo.

Una Plataforma. Todas las Experiencias.

Eso es **NiCE**.

Explore estos recursos para ver cómo los líderes ya están reimaginando el servicio, escalando la eficiencia y entregando experiencias en las que los clientes confían. Crear un Mundo NiCE comienza con la transformación de la IA en una ventaja real de CX en su organización.

- Comience ahora en nice.com
- Participe de nuestras comunidades
- Conozca nuestro catálogo de productos
- Vea nuestra demo
- Calcule el valor potencial de la automatización con IA en su negocio
- Manténgase al día con la #1-ranked CX Industry Newsletter
- Hable con un especialista

Sobre NiCE

NiCE (NASDAQ: NICE) está transformando el mundo con una IA que pone a las personas en primer lugar. Nuestras plataformas, diseñadas específicamente para este propósito, automatizan interacciones y las convierten en acciones proactivas, seguras e inteligentes, permitiendo que personas y organizaciones innoven y actúen, desde la interacción hasta la resolución. Con la confianza de organizaciones en más de 150 países, las plataformas de NiCE son ampliamente adoptadas en múltiples industrias. Conectan personas, sistemas y flujos de trabajo para operar de forma más inteligente a gran escala, elevar el desempeño en toda la organización y generar resultados medibles y comprobados.

NiCE CXone

www.nice.com

Contáctenos