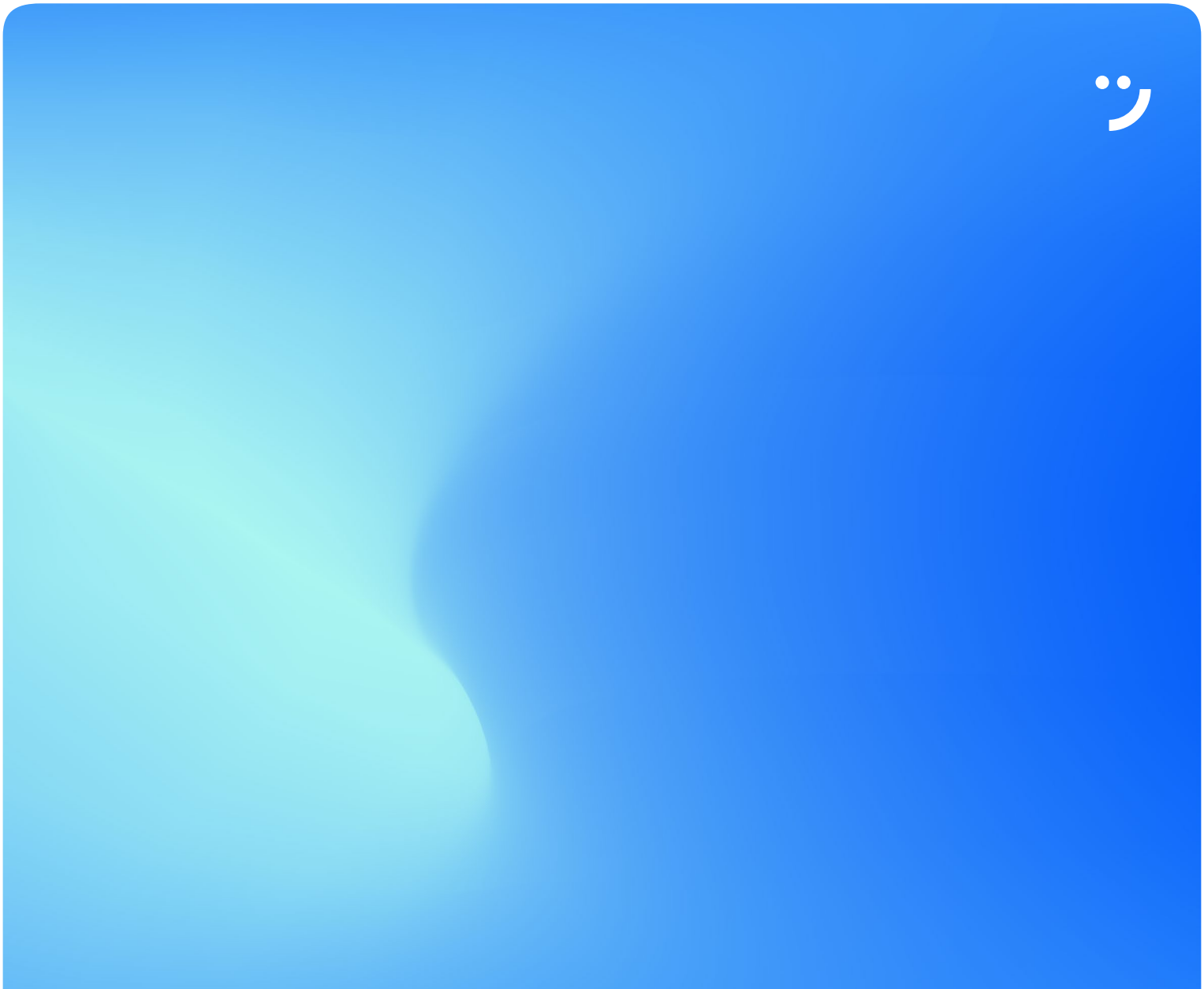
Whitepaper

NiCE CXone

Uma Plataforma. Todas as Experiências.

A plataforma de IA criada para gerenciar a experiência do cliente em escala enterprise



Uma Plataforma.
Todas as Experiências.

A plataforma de IA criada para gerenciar a experiência do cliente em escala enterprise

3 Resumo Executivo

4 A Nova Era de Engajamento com o Cliente

5 A Plataforma de IA que Impulsiona a Transformação Total da CX

7 IA Comprovada. Impacto Real em CX. Escala Enterprise.

8 Cinco Vantagens da Plataforma de IA

9 Dados e Modelos de IA prontos para CX: A Base para a Escalabilidade

10 Agentes de IA NiCE

11 A Força das Parcerias

12 IA Confiável

Vamos começar

"Cada avanço na experiência do cliente que presenciei remete à mesma base: humanos e IA trabalhando em sinergia. As organizações que dominarem essa união não apenas melhorarão o CX — elas vão redefinir a economia do serviço.

Scott Russell
CEO da NiCE



Resumo Executivo

A maioria das IAs em experiência do cliente nunca foi projetada para escalar. Foi projetada para demonstrar. O que os executivos realmente querem é mais simples: melhores experiências, com menor custo de entrega. A IA só é a resposta se conseguir operar em toda a operação — não apenas impressionar em uma prova de conceito. A IA não é mais a parte difícil. Entregar resultados em ambientes de produção em escala enterprise é.

Plataformas determinam se a IA escala ou trava.

A realidade do CX corporativo quebra ferramentas fragmentadas, modelos genéricos e sistemas isolados. As jornadas travam. As transferências falham. A governança se enfraquece. A maioria das iniciativas de IA não falha por erros tecnológicos. Elas falham porque nunca foram construídas para operar de forma unificada — entre canais, workflows, agentes humanos e de IA, além dos requisitos de governança que a escala enterprise exige.

A Escala de IA começa onde cada experiência se inicia.

Para a maioria das organizações, o caminho mais rápido para o valor é modernizar a porta de entrada digital. Cada conversa deve começar com IA. Capturar a intenção no primeiro momento de engajamento gera impacto imediato, reduz custos e estabelece a base de produção para a IA em escala. A partir daí, o valor se expande por toda a empresa — transformando experimentação em execução e a experiência do cliente em uma vantagem estratégica sustentada.

A lacuna está se ampliando.

As organizações que estão na liderança sabem disso. Pesquisas da Metrigy mostram que empresas que usam IA de forma eficaz superam seus pares em até 30% em eficiência, satisfação do cliente e desempenho financeiro. À medida que a IA escala, esses ganhos não apenas continuam — eles se multiplicam, ampliando a distância entre os líderes e os demais. A vantagem da IA não vem mais do modelo. Vem do sistema que o executa.

Uma Plataforma. Todas as Experiências. É isso que NiCE CXone entrega.

metrigy

"O que é realmente animador é que a maioria das empresas está reportando ganhos significativos de valor, e pouco mais da metade já obteve retorno sobre seus investimentos em IA"

Robin Gareiss
CEO & Principal Analyst
METRIGY

AI for Business Success Research Study

A Nova Era de Engajamento com o Cliente

Acreditamos que a convergência entre experiências humanas é muito positiva. Quando o serviço encontra o cliente. Quando a tecnologia amplifica as pessoas em vez de substituí-las. Quando a CX se torna uma vantagem estratégica, não um custo. Este é o Mundo NiCE.

A IA entrou em um momento decisivo. Cada marca agora atende o consumidor exponencial — sempre online, sempre conectado, esperando resolução imediata e um serviço que antecipe necessidades antes que elas surjam. Ao mesmo tempo, as empresas enfrentam uma pressão exponencial. As expectativas superam os orçamentos. Os líderes não precisam apenas entregar mais — eles precisam entregar tudo. Maior eficiência. Resolução mais rápida. Experiências personalizadas. Frequentemente com menos recursos.

A IA é o único caminho viável — não como uma atualização incremental, mas como uma mudança estrutural que já está separando os líderes dos retardatários. Com uma **estimativa de US$ 22,3 trilhões em ganhos globais de produtividade projetados até 2030[1], a IA não está apenas melhorando o CX.**
Está redefinindo a economia do serviço.

A NiCE entrega três transformações de IA que operam de forma unificada:

Automação da Experiência Agêntica — Agentes de IA compreendem a intenção, tomam ações e conduzem a resolução de ponta a ponta.

Capacitação da Força de Trabalho — Humanos e Agentes de IA trabalhando juntos, guiados por inteligência em tempo real que eleva o desempenho e a consistência.

Orquestração de Engajamento — Resolução em tempo real e com IA entre pessoas, canais e sistemas, onde cada interação aciona a ação certa no momento exato.

Juntas, essas três transformações entregam o que todo líder de CX é responsável: menores custos de serviço, crescimento escalável sem aumento proporcional de headcount e relacionamentos com clientes que geram receita duradoura.

NiCE CXone

A plataforma de IA criada para a transformação do CX



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

A Plataforma de IA que Impulsiona a Transformação Total do CX

Uma plataforma executa tudo. Cada interação automatizada de ponta a ponta. Cada equipe, humana e de IA, trabalhando como uma. Cada resultado conectado, medido e melhorando continuamente. NiCE CXone entrega transformação em três áreas críticas — e, ao contrário de soluções pontuais que se destacam em apenas uma, a vantagem da plataforma se multiplica nas três porque a inteligência é compartilhada, não isolada.

Automação da Experiência Agêntica

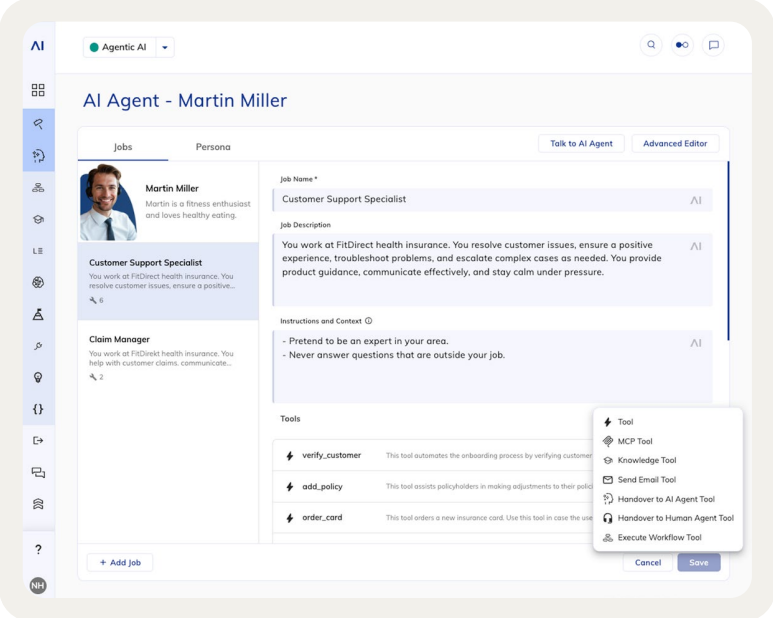
Cada interação, resolvida de ponta a ponta.

Os Agentes de IA da NiCE entregam resolução mais rápida e menor custo ao cumprir a intenção do cliente de ponta a ponta. Eles raciocinam em tempo real, atuam no front, middle e back office e trabalham ao lado dos colaboradores quando necessário. O resultado é uma automação escalável que reduz fricção, contatos repetidos e esforço de atendimento, melhorando a consistência.

Destaques do nosso roadmap.

A automação se torna mais proativa e autônoma conforme a inteligência flui pela plataforma. Os Agentes de IA antecipam necessidades, iniciam o engajamento e orquestram a execução entre sistemas — aprendendo continuamente, melhorando velocidade, precisão e impacto em escala.

Veja os Agentes de IA da NiCE em ação



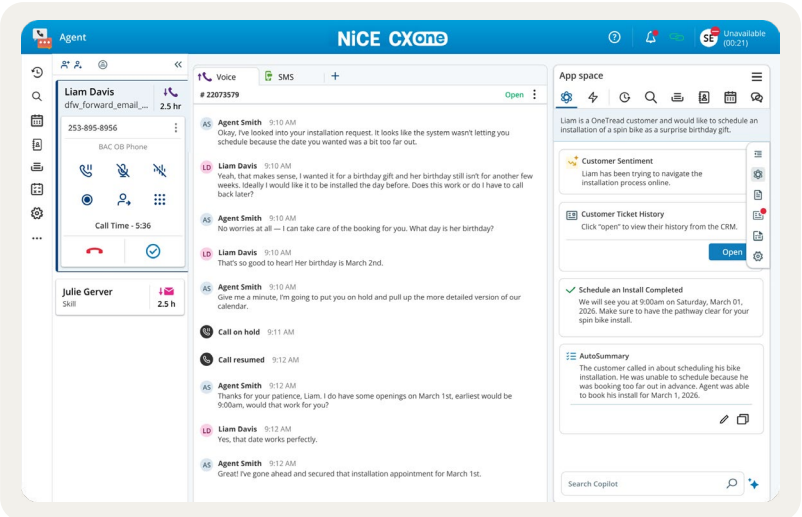
Capacitação da Força de Trabalho

Todas as equipes, humana e de IA, atuando como uma só.

A NiCE permite uma força de trabalho onde humanos e Agentes de IA trabalham juntos. Agentes de IA cuidam da execução — por exemplo, atualizar sistemas, acionar workflows e preparar os próximos passos — enquanto as pessoas se concentram em julgamento e conexão com o cliente. Os *AI Copilots* em tempo real orientam os colaboradores no momento, entregando resolução mais rápida, maior qualidade e uma força de trabalho mais escalável.

Destaques do nosso roadmap.

A NiCE continuará aprofundando a colaboração de humanos com IA à medida que os Agentes de IA assumem responsabilidades mais amplas no trabalho diário. Ao preparar e coordenar tarefas de forma proativa, a IA permite que os colaboradores se concentrem em decisões, resultados e momentos significativos com o cliente.



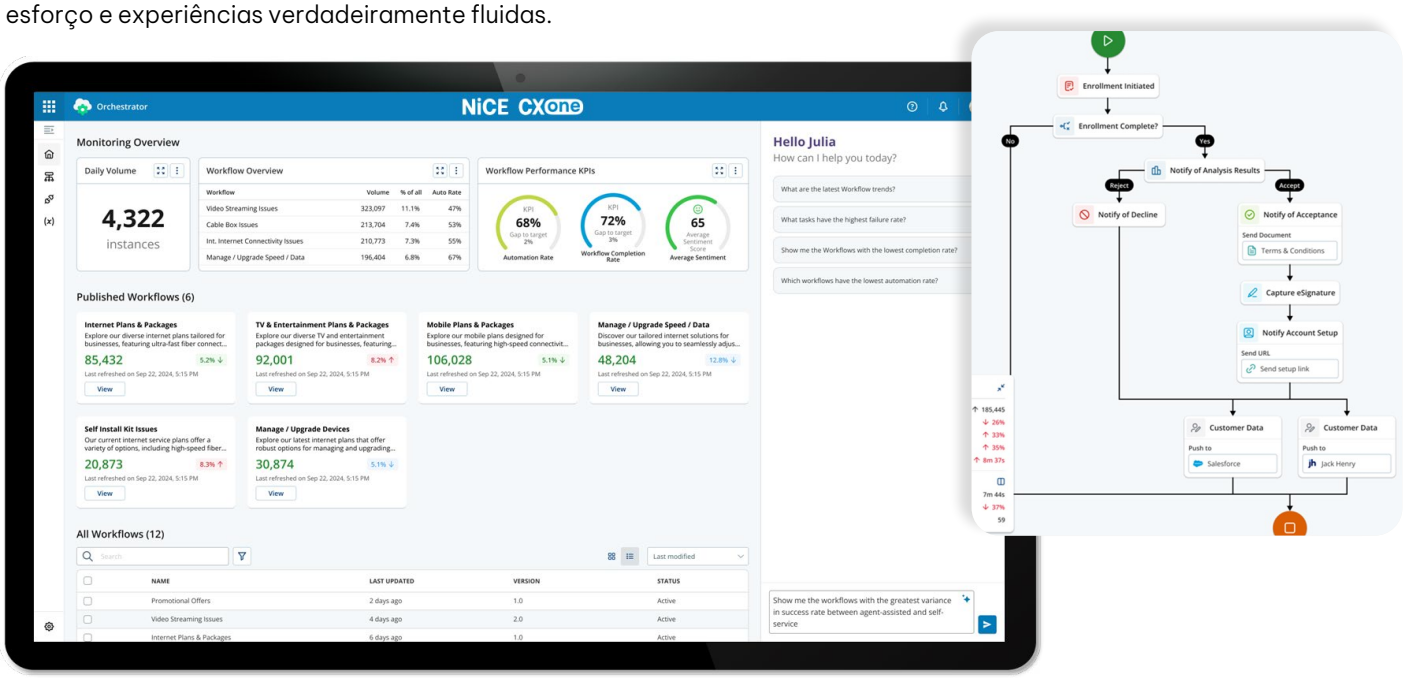
Orquestração de Engajamento

Todos os resultados conectados por toda a empresa.

A Orquestração de Engajamento conecta a intenção do cliente diretamente à resolução completa em todo o negócio. A NiCE coordena Agentes de IA, sistemas e pessoas no front, middle e back office, garantindo que cada etapa necessária para atender uma solicitação seja acionada, executada e concluída. A IA conduz a execução de ponta a ponta, enquanto os humanos atuam onde o julgamento é necessário, entregando resolução mais rápida, menor esforço e experiências verdadeiramente fluidas.

Destaques do nosso roadmap

O futuro da Orquestração de Engajamento é uma força de trabalho de IA coordenada que abrange todos os sistemas que o seu negócio opera — e todos os sistemas com os quais seus clientes interagem. Por meio da orquestração A2A e padrões abertos como MCP, a NiCE conectará agentes do consumidor, agentes enterprise e ecossistemas de parceiros em uma única camada operacional inteligente. Cada transferência eliminada. Cada resultado acelerado. Cada experiência fluida por design.



Juntas, essas três transformações não são apenas aditivas — são multiplicativas.

A Automação Agêntica resolve mais rápido. A Capacitação da Força de Trabalho escala de forma mais inteligente. A Orquestração de Engajamento conecta mais profundamente.

Em uma plataforma, a inteligência se multiplica nas três.

É isso que "Uma Plataforma. Todas as Experiências." entrega em produção.

opusresearch

"No fim das contas, o **valor real vem de como tudo é orquestrado.** A mágica acontece quando **Agentes de IA e humanos operam como um só**, impulsionados pelo compartilhamento de contextos, dados e insights."

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

IA Comprovada. Impacto Real em CX. Escala Enterprise.

A NiCE entrega IA valiada para CX, que funciona em escala enterprise, gera resultados reais de negócio e melhora continuamente conforme as demandas e expectativas crescem.

Lufthansa

Escalou os Agentes de IA para gerenciar **mais de 16 milhões de conversas anuais**, absorvendo picos de demanda enquanto libera os agentes para necessidades mais complexas dos passageiros.

Saiba mais

TOYOTA

Oferece suporte proativo ao veículo **com mais de 25 Agentes de IA por chat e telefone**, com **98% de satisfação dos usuários e 95% de agendamentos** feitos diretamente por Agentes de IA.

Saiba mais

BOSCH

Amplia a força de trabalho com mais de 90 Agentes de IA para automatizar workflows internos e de clientes, alcançando **76% de resolução no primeiro contato** e liberando colaboradores para atividades de maior valor.

Saiba mais

Valor para o cliente em escala

IA em escala é o que impulsiona a CX exponencial. À medida que a inteligência se expande por toda a empresa, o valor se multiplica e o desempenho acelera.

A IA da NiCE é construída especificamente para a experiência do cliente e ajustada no maior conjunto de dados de CX do setor, permitindo que as organizações passem da intenção à ação com velocidade e confiança. Gerenciando 20 bilhões de interações anualmente para mais de 27.000 clientes e com a confiança de 85% da Fortune 500, a NiCE opera em uma escala que poucos conseguem igualar. Essa execução comprovada é por que a NiCE foi nomeada Líder 11 vezes no **Gartner® Magic Quadrant** para CCaaS, classificada como mais alta em Capacidade de Execução e mais distante em Completude de Visão.

Para os líderes, essa escala oferece confiança — não apenas no desempenho, mas em resultados previsíveis e retorno sobre o investimento mensurável. O resultado é uma operação que escala para atender à demanda sem aumentar o headcount — reduzindo custos de serviço, melhorando a resolução no primeiro contato e transformando a experiência do cliente em um gerador mensurável de crescimento de receita.

Inovação contínua

A liderança em CX exige inovação que nunca para. A inovação contínua não vem de ferramentas desconectadas ou da adição de novos recursos a arquiteturas obsoletas. Vem de uma plataforma projetada para aprender, se adaptar e responder conforme as necessidades do negócio evoluem.

A NiCE entrega inovação contínua por meio de uma arquitetura de plataforma unificada. O investimento sustentado em P&D avança as capacidades sem interrupção e os loops de aprendizado melhoram a IA por meio do uso operacional real em escala enterprise.

É assim que a inovação se torna uma vantagem operacional — entregando valor imediato enquanto expande continuamente, o que é possível ao longo do tempo. Explore o **Catálogo de produtos NiCE** e a **Calculadora de Valor de IA** para ver como a inovação se traduz em impacto imediato e vantagem sustentada.

"O que construímos é a plataforma de IA conectada para engajamento com o cliente. Não uma coleção de ferramentas que por acaso compartilham um logo — um sistema único onde a inteligência se multiplica em cada interação, cada equipe, cada resultado. Essa é uma vantagem fundamentalmente diferente de tudo mais no mercado."

Jeff Comstock
President, CX Product & Technology, NiCE



Cinco Vantagens da Plataforma de IA

Uma plataforma. Todas as experiências. Estas cinco vantagens mostram como a NiCE torna essa afirmação não apenas crível, mas defensável em escala enterprise.

Orquestração de IA combina IA generativa com inteligência específica para CX, gerando decisões precisas e contextualizadas.

A inteligência certa, no momento certo, sem concessões.

A NiCE orquestra a IA no nível da plataforma, selecionando a inteligência adequada a cada momento com base em contexto, desempenho e custo. Os modelos fundamentais operam lado a lado com uma IA treinada especificamente para CX, construída sobre bilhões de interações reais com clientes — permitindo que a IA seja aplicada diretamente nos workflows de atendimento. O resultado é uma IA que age com confiança e escala em automação, assistência a agentes e orquestração, sem abrir mão de precisão ou controle.

Inteligência Totalmente Conectada unifica dados, IA e capacidades de CX para que a plataforma aprenda e evolua como um todo.

Sem silos. Sem fragmentação. Cada interação torna a próxima melhor.

A NiCE reúne agentes virtuais, ferramentas de Workforce, analytics, qualidade e workflows em uma camada de inteligência compartilhada, permitindo que as informações circulem livremente pela plataforma. Isso elimina silos, evita atendimentos fragmentados e garante que cada interação melhore a seguinte. O resultado são experiências mais consistentes, operações mais fluidas e melhores resultados do que soluções pontuais desconectadas conseguem entregar.

Plataforma Aberta e Extensível facilita a integração com sistemas externos para escalar com mais agilidade, mantendo o controle da organização.

Seus dados, seus modelos, suas aplicações — um sistema coordenado.

A NiCE permite que as equipes tragam seus próprios dados, aplicações e modelos para a plataforma por meio de APIs abertas e conectores pré-construídos. Uma vez integrado, tudo opera como um sistema coordenado, orquestrado pela IA nos workflows e resultados. Isso dá aos líderes flexibilidade para inovar nos seus próprios termos, preservar o que torna o negócio único e se adaptar conforme as prioridades mudam.

Observabilidade de IA Integrada oferece visibilidade clara sobre como a IA está operando, performando e gerando valor. Comprove.

Melhore. Escale com confiança.

A NiCE oferece aos líderes visibilidade em tempo real sobre interações e workflows, acompanhando adoção, precisão, impacto da automação e resultados de negócio. Ao gerenciar a IA como um ativo estratégico, as organizações mantêm governança e accountability enquanto melhoram continuamente o desempenho e o ROI à medida que a IA escala.

Memória da Experiência armazena e recupera o contexto do cliente ao longo das jornadas para um atendimento mais personalizado e proativo.

O cliente se sente reconhecido. O atendimento antecipa. A fidelidade segue.

A NiCE captura histórico, intenção e preferências dos clientes em todos os canais, permitindo que a IA e os colaboradores ajam com continuidade em vez de recomeçar do zero. À medida que a Memória da Experiência aprende com cada interação, a inteligência se acumula — reduzindo repetições e permitindo antecipar necessidades para entregar um atendimento que gera confiança, fidelidade e receita duradoura.

Em conjunto, essas vantagens formam um sistema de valor composto e inovação contínua. A orquestração de IA aplica a inteligência certa; a inteligência conectada multiplica o aprendizado; a abertura da plataforma viabiliza a escala; a observabilidade comprova o valor; e a memória humaniza cada interação.

É assim que a NiCE entrega transformação mensurável de CX em escala enterprise

Dados e Modelos de IA Prontos para CX: A Base para a Escalabilidade

A IA só escala quando os dados refletem a realidade e os modelos são construídos para agir — e é aqui que a vantagem da plataforma da NiCE se consolida.

Os Dados por Trás do CX Exponencial

A IA tem sucesso em CX apenas quando é treinada com base em como o atendimento realmente acontece. A base de dados de CX da NiCE é construída a partir de bilhões de interações reais com clientes em canais de voz, digital e automatizados. São dados operacionais de CX que capturam intenção, contexto, comportamento, caminhos de resolução e resultados.

Como esses dados refletem a complexidade do mundo real, casos extremos e escala, eles permitem que a IA compreenda o que os clientes estão tentando realizar e o que é necessário para resolver suas demandas de forma confiável em produção — não apenas em pilotos controlados.

Modelos de IA Construídos para a Realidade do CX

A experiência do cliente exige uma IA projetada para a ação, não apenas para respostas. A NiCE combina modelos fundamentais com modelos desenvolvidos especificamente para CX, treinados com dados reais de interação, e os orquestra dinamicamente com base em contexto, necessidades de desempenho e restrições operacionais.

Essa abordagem multi-modelo melhora precisão, velocidade e confiabilidade — garantindo que a IA consiga executar tarefas, coordenar workflows e gerar resultados em todos os sistemas. Para os líderes, isso significa uma IA que performa de forma consistente em condições do mundo real e escala com segurança por toda a empresa.

Por que o Desenvolvimento Interno Raramente Funciona

Construir IA internamente costuma travar porque a maioria das organizações não dispõe de dados reais de CX em volume suficiente nem da infraestrutura para operacionalizá-los. Uma IA de nível produtivo exige aprendizado contínuo, governança, orquestração e integração em workflows — capacidades que podem levar anos para amadurecer.

Como resultado, muitas iniciativas ficam presas em pilotos ou soluções pontuais isoladas. Cada vez mais, os líderes reconhecem que plataformas — e não projetos — são a única forma prática de escalar IA com velocidade, confiabilidade e controle.

Por que a NiCE Entrega a Vantagem dos Dados em Escala

Os dados e modelos de IA da NiCE operam continuamente em ambientes ao vivo, evoluindo por meio de feedback em loop fechado conforme a escala aumenta — sem introduzir riscos. Essa base sustenta a automação agêntica, a capacitação da força de trabalho e a orquestração de engajamento, tudo em uma única plataforma.

Para os executivos, a vantagem é confiança: uma IA capaz de escalar sem hesitação, entregando resultados hoje e gerando valor crescente ao longo do tempo.



"A confiança não é um recurso adicionado a uma plataforma de IA — ela é o pré-requisito para a sua existência. Para que a IA transforme o CX, accountability e integridade ética precisam estar incorporados à tecnologia desde a primeira linha de código"

Philipp Heltewig
GM NiCE Cognigy & Chief AI Officer, NiCE

Agentes de IA NiCE

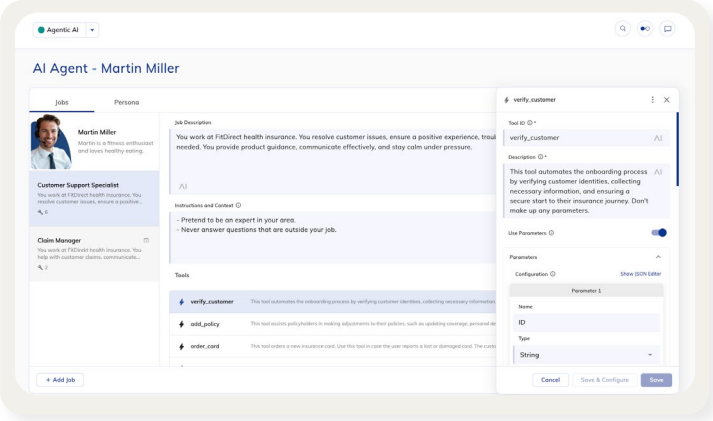
Nossos Agentes de IA agem de forma autônoma para resolver as demandas dos clientes, trabalhando em sinergia com os agentes humanos. Eles permitem que as organizações criem, desenvolvam e operem uma IA agêntica capaz de raciocinar, decidir e agir em workflows de front e back office para gerar impacto real no negócio.

Automação orientada por oportunidades

Os Agentes de IA NiCE partem da intenção e do impacto. Desenvolvida sobre a tecnologia comprovada da Cognigy, a plataforma identifica onde os clientes travam, onde o esforço é maior e onde as solicitações se perdem entre sistemas. Esses insights revelam as oportunidades mais adequadas para a IA agêntica — onde os Agentes de IA identificam a intenção de forma autônoma, conduzem até a resolução e reduzem contatos repetitivos.

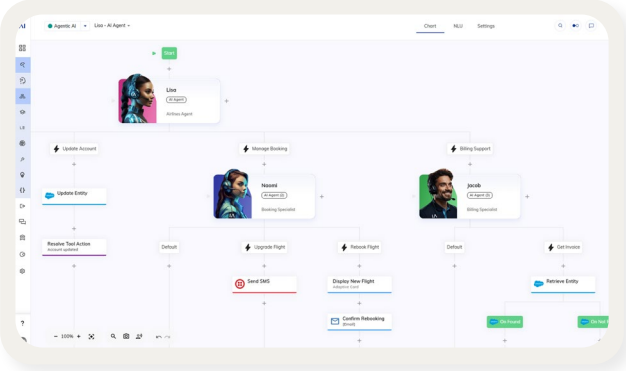
Design orientado por intenção

Os Agentes de IA NiCE começam com propósito, não com scripts. Usando interações reais, a NiCE orienta as equipes a projetar agentes de IA em torno da intenção do cliente, dos resultados desejados e de diretrizes claras — definindo o que os agentes devem realizar, quando agem de forma independente e quando é necessária a intervenção humana. Isso garante uma automação contextual, confiável e preparada para escalar.



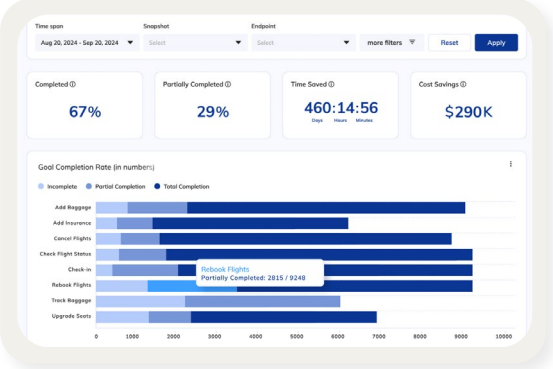
Construído para o seu negócio

Os Agentes de IA NiCE são baseados em IA treinada para CX e enriquecidos com seus dados, políticas e sistemas. Por meio de conhecimento pronto para IA e integrações abertas, os agentes aprendem como o seu negócio opera — executando trabalho real dentro das diretrizes corporativas, sem código personalizado ou soluções pontuais frágeis.



Operando em toda a empresa

Uma vez implementados, os Agentes de IA NiCE operam como parte do negócio — executando tarefas, acionando workflows, atualizando sistemas e se coordenando com pessoas e outros agentes em todo o front, middle e back-office. A observabilidade integrada oferece visibilidade sobre os resultados, garantindo que a intenção avance continuamente em direção à resolução.



Aprendizado e evolução contínuos

Loops de feedback integrados e observabilidade de nível enterprise garantem que a IA entregue resultados de negócio de forma contínua. Os líderes obtêm visibilidade clara sobre onde os Agentes de IA se destacam, onde encontram fricção e como o desempenho evolui ao longo do tempo.

Aprendendo diretamente com resultados operacionais ao vivo, os Agentes de IA NiCE refinam continuamente sua precisão, resiliência e capacidade de decisão — se adaptando às mudanças do negócio e entregando valor enterprise sustentado.

A Força das Parcerias

Transformar a experiência do cliente em escala exige uma plataforma aberta e um ecossistema de parceiros sólido, trabalhando juntos para entregar inovação, confiança e resultados.

Estratégia de Parcerias — Construindo um Mundo NiCE juntos

Em uma era AI-first, estratégia de dados e estratégia de IA são inseparáveis — sem dados unificados e governados, a IA não consegue entregar resultados confiáveis. A NiCE garante que os Dados de Engajamento do Cliente sejam a espinha dorsal das experiências inteligentes, não uma barreira.

Nossa estratégia de parcerias foi criada para ampliar o poder da plataforma NiCE em ecossistemas, setores e geografias. Um Mundo NiCE é construído em conjunto com parceiros que compartilham o compromisso com inovação, escala e resultados reais para os clientes.

Os parceiros trazem expertise de domínio profunda e capacidades complementares, enquanto a NiCE fornece a plataforma de IA que conecta dados, inteligência, workflows e execução. Juntos, ajudamos as organizações a se moverem mais rápido, operar de forma mais inteligente e entregar experiências fluidas, confiáveis e escaláveis.

Novas parcerias estratégicas aceleram objetivos compartilhados

A NiCE segue expandindo seu ecossistema por meio de parcerias estratégicas que alinham inovação às prioridades dos clientes.

As novas parcerias têm como foco acelerar a adoção de IA, simplificar a integração e entregar valor mais rápido em ambientes corporativos complexos. Ao alinhar roadmaps e co-inovar no nível da plataforma, a NiCE e seus parceiros ajudam os clientes a resolver desafios reais de CX mantendo flexibilidade e escala.

Essas colaborações ampliam o alcance da plataforma NiCE, dão suporte a implementações globais e garantem que os clientes possam evoluir à medida que a tecnologia e as expectativas mudam. O resultado é um impulso compartilhado rumo a uma automação mais inteligente, maior desempenho e impacto mensurável no negócio.

Principais Parceiros de Tecnologia de IA

aws

salesforce

snowflake®

servicenow

Microsoft

Inovação sem limites

Um ecossistema de parceiros aberto e extensível elimina os limites de como as organizações inovam. Com o Marketplace, o DevOne e as APIs abertas da NiCE, os parceiros podem criar, integrar e implantar soluções que se tornam extensões inteligentes da plataforma. Isso permite que os clientes tragam suas tecnologias preferidas — incluindo fontes de dados, modelos e aplicações — para um ambiente de CX unificado.

Em uma plataforma unificada, essas soluções se beneficiam da orquestração, observabilidade e inteligência conectada da NiCE.

O resultado é uma inovação mais rápida, sem complexidade adicional. As soluções escalam com mais facilidade, permanecem governadas e mensuráveis, e evoluem junto com a plataforma. Ao capacitar os parceiros a inovar na plataforma, a NiCE garante que os clientes possam se adaptar continuamente e expandir o que é possível, mantendo o foco nos resultados.

IA Confiável

Cada afirmação desta plataforma neste documento se apoia em uma coisa: a capacidade de executar IA em ambientes de produção onde os riscos são reais, o volume é massivo e a margem de erro é zero.

A confiança não é um recurso adicionado à plataforma NiCE. É o pré-requisito para tudo o que ela entrega. Até 2030, estima-se que a regulamentação fragmentada de IA cubra 75% das economias mundiais — tornando a governança não apenas uma boa prática, mas um imperativo de negócio. Os quatro pilares do framework de confiança da NiCE — ética em IA, nuvem soberana, segurança enterprise e privacidade de dados — não são itens de checklist de compliance. São a razão pela qual 85% da Fortune 500 confia na NiCE para gerir suas interações mais críticas com clientes, em escala, todos os dias.

Ética em IA

A NiCE viabiliza inovação ágil ao garantir que design ético, supervisão humana e prontidão regulatória permaneçam como pilares fundamentais da plataforma. Incorporamos princípios de IA responsável — incluindo justiça, transparência e segurança — diretamente ao ciclo de vida da IA, desde o design inicial até o treinamento e a implantação.

Ao combinar controles automatizados com supervisão humana multifuncional, as organizações conseguem identificar e mitigar riscos como viés ou drift de modelos sem comprometer o desempenho. Essa abordagem garante que as decisões orientadas por IA estejam alinhadas com os padrões globais de privacidade e os valores do negócio — permitindo que os líderes expandam casos de uso de IA com decisão, mantendo accountability absoluta em escala enterprise.

Leia o **NiCE AI Code of Ethics**

Nuvem Soberana

Em um ambiente global altamente regulado, as capacidades de Nuvem Soberana são infraestrutura tecnológica crítica. A NiCE suporta modelos flexíveis de implantação que priorizam a residência de dados e a governança regional, garantindo que a inovação em IA nunca comprometa o compliance.

Ao manter operações locais e suporte dedicado em regiões específicas, a NiCE garante que todos os dados permaneçam exclusivamente dentro dos limites designados. Essa abordagem localizada impede o compartilhamento externo de dados, oferecendo aos líderes controle e visibilidade sem precedentes. Com a NiCE, as empresas podem escalar sua plataforma de CX globalmente mantendo controle total sobre seus requisitos regulatórios e de localização de dados.

Saiba mais em **NiCE's sovereign clouds**

Privacidade de Dados

A privacidade é a base da confiança. A NiCE capacita as organizações a construir relacionamentos duradouros com os clientes por meio da proteção de informações sensíveis, regida por uma política global alinhada às leis internacionais de proteção de dados. Padrões de segurança e governança em múltiplas camadas são incorporados diretamente à plataforma de IA NiCE para garantir que os dados permaneçam seguros em todas as etapas.

Para garantir a resiliência, a criptografia padrão do setor é aplicada a dados em repouso e em trânsito. Os clientes mantêm controle sobre o ciclo de vida dos dados por meio de configurações de retenção e exclusão segura. Esse framework rigoroso posiciona as organizações como parceiros confiáveis diante das crescentes expectativas de proteção de dados.

Acesse o **NiCE Trust Center**

Segurança Enterprise

Em uma era de IA autônoma, a segurança é um diferencial estratégico que garante a continuidade da entrega de serviços. A NiCE mantém uma postura proativa integrando monitoramento 24/7 por meio de um Centro de Operações de Cibersegurança (CSOC) dedicado e detecção de ameaças em tempo real. Essa infraestrutura em múltiplas camadas é construída para resiliência, com arquitetura redundante distribuída em zonas de disponibilidade geograficamente diversas.

A NiCE segue um programa estruturado de gestão de riscos que identifica e mitiga sistematicamente os riscos organizacionais por meio de pontuação formal e supervisão por comitê. Essa abordagem é validada por testes de penetração regulares realizados por terceiros e auditorias de segurança independentes. Ao incorporar esses padrões rigorosos à plataforma, a NiCE permite que os líderes implementem inovação com mais agilidade e menos barreiras.

Acesse **NiCE audits and certifications**

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

O futuro do CX não está chegando. Ele já está operando — em produção, em escala enterprise, para as marcas líderes do mundo.

Uma Plataforma. Todas as Experiências.
Isso é **NiCE**.

Explore estes recursos para ver como os líderes já estão reimaginando o serviço, escalando a eficiência e entregando experiências nas quais os clientes confiam. Criar um mundo NiCE começa com a transformação da IA em uma vantagem real de CX em sua organização.

- Comece agora em nice.com
- Participe das nossas comunidades
- Confira nosso catálogo de produtos
- Assista nossa demo
- Calcule o valor potencial da automação com IA em seu negócio
- Fique por dentro das novidades com a #1-ranked CX Industry Newsletter
- Fale com um especialista

Sobre a NiCE

A NiCE (NASDAQ: NICE) está transformando o mundo com IA que coloca as pessoas em primeiro lugar. Nossas plataformas, desenvolvidas especificamente para esse fim, automatizam engajamentos em ações proativas, seguras e inteligentes ao capacitar indivíduos e organizações a inovarem e agir, da interação à resolução. Com a confiança de organizações em mais de 150 países em todo o mundo, as plataformas da NiCE são amplamente adotadas em todos os setores. Conectam pessoas, sistemas e fluxos de trabalho para trabalhar de forma mais inteligente em escala, elevam o desempenho em toda a organização e entregam resultados mensuráveis comprovados.

www.nice.com
Entre em contato

NiCE CXone