

Cognizant WorkNEXT con IA generativa de ServiceNow: construyendo un puesto de trabajo centrado en la experiencia

Cognizant WorkNEXT tiene como objetivo situar la experiencia del usuario en el centro de la transformación del puesto de trabajo, con capacidades de IA generativa diseñadas para mejorar la gestión por parte del empleado y agilizar la adopción de esta tecnología por parte de las empresas

Cognizant (NASDAQ:CTSH) ha anunciado una colaboración con ServiceNow para mejorar Cognizant WorkNEXT, la solución para un puesto de trabajo moderno, con capacidades de IA. Diseñada como una plataforma intuitiva, inmersiva e integrada para usuarios empresariales, Cognizant WorkNEXTÔ tiene como objetivo contribuir a un nuevo paradigma laboral, con capacidades de IA generativa que impulsan experiencias mejoradas, incrementando la productividad y reduciendo los costes operativos.

Los empleados en todos los sectores suelen depender de soluciones de soporte no intuitivas y arduos procesos en su trabajo diario, una realidad agravada por herramientas aisladas y por la falta de contexto organizativo y empresarial. Esto puede conducir a la insatisfacción de los empleados, la reducción de la productividad y a un impacto negativo en la experiencia del cliente final. Cognizant WorkNEXTÔ, solución ahora mejorada con las capacidades de IA generativa de ServiceNow, está diseñada para ayudar a los clientes a pasar de un modelo de experiencia transaccional a un modelo de "experiencia total", centrándose en la ingeniería, la ejecución y en la colaboración en dicha experiencia.

"Cuando los empleados encuentran en su trabajo diario obstáculos relacionados con la tecnología y con los procesos, puede ser mucho más difícil para las empresas cumplir con las promesas a los clientes", dijo Anna Elango, EVP, Cognizant Core Technologies & Insights. "La oferta mejorada de Cognizant WorkNEXTTM es un claro ejemplo del potencial de la IA generativa para dar forma al futuro laboral, proporcionando experiencias más intuitivas y personalizadas para los empleados, al tiempo que ayuda a cuantificar y mejorar la experiencia de los clientes. Esta solución pone de manifiesto el valor de nuestra asociación con ServiceNow a través de una combinación entre las soluciones diferenciadoras, los aceleradores y los servicios de Cognizant, y la plataforma ServiceNow para el beneficio de nuestros clientes".

Al combinar las soluciones de colaboración en la experiencia de Cognizant WorkNEXTÔ con Now Assist de ServiceNow y con la tecnología para la experiencia del empleado en el puesto de trabajo, los clientes pueden beneficiarse de un tiempo de implementación y capacitación para los sistemas de inteligencia artificial significativamente reducido. Estas herramientas se integran a la perfección con los aceleradores, bots y marcos de conocimiento de Cognizant para mejorar las interacciones y conversaciones de los usuarios a través de múltiples interfaces, incluyendo una aplicación móvil nativa, un portal de servicios empresariales, un asistente de escritorio y un agente virtual. La plataforma ofrece conocimientos y perspectivas adaptadas a usuarios individuales y al contexto empresarial del cliente. También provee al servicio de TI con inteligencia predictiva, análisis de las opiniones de los usuarios y

copilot, todo ello con el objetivo de proporcionar soluciones a los problemas de los usuarios de una manera más rápida.

"En la carrera por transformar digitalmente los negocios, la tecnología que mejora la experiencia del empleado es una de las inversiones más importantes que una empresa puede hacer", dijo CJ Desai, Presidente y Chief Operating Officer de ServiceNow. "A través de nuestra colaboración con Cognizant, ServiceNow se centra en aplicar tecnología de vanguardia, como la IA generativa, a los desafíos empresariales de una manera que empodera a los empleados, mejora su satisfacción y les permite ofrecer un mejor resultado a los clientes".

Algunas de las características clave de la mejora de la plataforma incluyen soluciones preconfiguradas, una biblioteca de configuraciones reutilizables de IA generativa e integraciones multiherramienta. La plataforma mejorada está diseñada para ofrecer a los clientes:

Funciones digitales y conversacionales: las conversaciones impulsadas por la IA ofrecen una experiencia de interacción similar a la humana.

Capacidades automatizadas y de autorreparación: estas funciones detectan y resuelven proactivamente las interrupciones del servicio, prediciendo y previniendo los problemas antes de que surjan.

Conocimiento contextual y respuesta rápida: al reconocer patrones de conversación de los usuarios, mapear personas y generar contenido y conocimientos relevantes, la plataforma garantiza respuestas adaptadas a las necesidades individuales.

Facilidad de adopción y rápida implementación: con modelos de aprendizaje incorporados y una fácil integración con las herramientas existentes, la plataforma permite una rápida implementación y simplifica el proceso de adopción.

Cognizant WorkNEXTTM es el resultado de años de experiencia de Cognizant en áreas de consultoría, asesoramiento, implementaciones y servicios gestionados para el puesto de trabajo. También se enriquece con la experiencia de Cognizant en IA y automatización, potenciada por sólidas colaboraciones con socios en I+D, incubación de tecnología, integraciones multiplataforma e implementaciones a escala.

Esta solución, que Cognizant ya ha comenzado a implementar en varios clientes, se basa en la colaboración estratégica previamente anunciada entre Cognizant y ServiceNow para la automatización impulsada por IA en todos los sectores, permitiendo a las empresas avanzar en su camino hacia la creación de un negocio combinado de 1.000 millones de dólares.

Datos de contacto:

María Guijarro

GPS Imagen y Comunicación, S.L.

622836702

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Inteligencia Artificial y Robótica](#) [Software](#) [Recursos humanos](#) [Innovación Tecnológica](#) [Digital](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>