

PRESSEMITTEILUNG

Tata Communications und NiCE schließen Partnerschaft zur Transformation globaler Servicezentren mittels KI-gestützter Kundeninteraktion

Die strategische Allianz vereint die Plattformen Tata Communications Kaleyra und NiCE CXone Mpower, um nahtlose, KI-gestützte Kundenerlebnisse bereitzustellen

Mumbai, INDIEN, 03. November 2025 – [Tata Communications](#) geht eine strategische Partnerschaft mit [NiCE](#) ein, um die Betriebsabläufe von Unternehmens-Kontaktzentren zu verbessern. Sie zielt darauf ab, Tata Communications' KI-gestützte Customer Interaction Suite von Kaleyra mit der branchenführenden CXone Mpower CX KI-Plattform von NiCE zu vereinen, um intelligente, automatisierte und hyper-personalisierte Kundenerlebnisse zu ermöglichen.

Dank der leistungsstarken digitalen Kanäle von Tata Communications, der weltweit konformen Sprach- und Netzwerk-Infrastruktur, der umfassenden Expertise bei Cloud-Migrationen, der fortschrittlichen agentengestützten KI-Funktionalitäten sowie einem vollständigen Angebot an Managed Services, bietet die Lösung sichere, skalierbare und personalisierte Kundenerlebnisse in über 190 Ländern und Regionen.

NiCE wiederum bringt die gesamten Funktionen seiner CXone Mpower-Plattform, einer End-to-End-CX-KI-Lösung ein. Diese vereint KI-gestützte Personalgewinnung, intelligente Automatisierung und nahtlose Workflow-Steuerung in einem einheitlichen System. Auf Grundlage von CXone Mpower können Unternehmen ihre Kontaktzentren schnell modernisieren, über alle Kanäle hinweg gleichbleibende hohe Qualität gewährleisten und die Kundeninteraktion zu einem messbaren Motor für Wachstum, betriebliche Effizienz und langfristige Loyalität machen.

Gemeinsam wollen Tata Communications und NiCE die digitale Transformation im Bereich Kundenservice vorantreiben und Agilität, Compliance und Innovation gewährleisten. Dabei sollen reaktive Support-Einheiten zu dynamischen, KI-gestützten Wachstumsmotoren weiterentwickelt werden, die Kundenbedürfnisse antizipieren, Mitarbeiter unterstützen und proaktiven Service fördern.

Der Kaleyra TX Hub von Tata Communications, eine modulare Orchestrierungsebene, die bestehende CX-Stacks und Unternehmenswerkzeuge der Kunden in eine einheitliche und intelligente Umgebung integriert, erweitert den Funktionsumfang nochmals erheblich. Der Kaleyra TX Hub bietet Drag-and-Drop- Bereitstellung, personalisierte Ansichten für

Mitarbeiter, integrierte Sentiment-Analysen sowie eine einheitliche Schnittstelle für Kontaktzentrums-Agenten und -Supervisoren. Er vereinfacht die Migration für Unternehmen, erleichtert den Wechsel zu modernen CX-KI-Plattformen wie der NiCE CXone Mpower und sorgt für Kontinuität und minimale Unterbrechungen.

Gaurav Anand, Vice President und Global Head – Customer Interaction Suite bei Tata Communications, sagt: „In einer Zeit, in der jede Kundeninteraktion die Loyalität prägt, ermöglicht unsere Partnerschaft mit NiCE Unternehmen, intelligente, nahtlose und mitarbeiterorientierte Kontaktzentren zu schaffen. Dies setzt neue Maßstäbe für den Wandel im Dienstleistungsbereich - wo KI auf Automatisierung trifft, die Migration mühelos ist und jede Interaktion intelligent und vernetzt ist.“

Darren Rushworth, Präsident von NiCE International, ergänzt: „Diese Partnerschaft vereint zwei Branchenführer mit einer gemeinsamen Vision: Unternehmen dabei zu helfen, intelligentere und stärker personalisierte Kundenerlebnisse zu bieten, die einen messbaren Nutzen bringen. Mit der globalen Reichweite und der Expertise von Tata Communications verwandeln wir jede Interaktion in eine Chance, Wert, Loyalität und Wettbewerbsvorteile zu schaffen.“

Tata Communications Pressekontakt

Aastha Singh

aastha.singh2@tatacommunications.com

NiCE Pressekontakt

Christopher Irwin-Dudek

media@nice.com

About NiCE

NiCE (NASDAQ: NICE) is transforming the world with AI that puts people first. Our purpose-built AI-powered platforms automate engagements into proactive, safe, intelligent actions, empowering individuals and organizations to innovate and act, from interaction to resolution. Trusted by organizations throughout 150+ countries worldwide, NiCE's platforms are widely adopted across industries connecting people, systems, and workflows to work smarter at scale, elevating performance across the organization, delivering proven measurable outcomes.

About Tata Communications

A part of the Tata Group, Tata Communications (NSE: TATACOMM; BSE: 500483) is a global digital ecosystem enabler powering today's fast-growing digital economy in more than 190 countries and territories. Leading with trust, it enables digital transformation of enterprises globally with collaboration and connected solutions, core and next gen connectivity, cloud hosting and security solutions and media services. 300 of the Fortune 500 companies are its customers and the company connects businesses to 80% of the world's cloud giants. For more information, please visit www.tatacommunications.com