精选快讯　软件快讯　2026年11月16日 09:03

NiCE发布下一代Cognigy，新增AI智能体构建、追踪与治理工具

要点

- NiCE正式发布下一代NiCE Cognigy平台，核心新增用于构建、追踪和治理AI智能体的工具集。
- 在功能细节上，平台引入了AI Assist作为支持智能体全生命周期设置、测试和改进的AI伴侣。
- 在定价与模型策略方面，默认的语音转文本、文本转语音和大语言模型包含在对话价格中。
- 该平台结合自主AI智能体与结构化流程、安全措施和治理控制，允许组织决定智能体独立行动的范围。

NiCE正式发布下一代NiCE Cognigy平台，核心新增用于构建、追踪和治理AI智能体的工具集。该更新旨在帮助组织超越单任务自动化，管理跨更广泛客户旅程的AI智能体。新版本允许团队一次性创建技能和角色，并在多个智能体中重复使用，从而提升开发效率。

在功能细节上，平台引入了AI Assist作为支持智能体全生命周期设置、测试和改进的AI伴侣。NiCE将追踪功能描述为对AI智能体采取的每一步、使用的数据工具及做出的决策提供完全可见性。此外，新版本增加了原生语音到语音支持，由语音到语音模型端到端处理音频，并可通过开放标准与客户使用的个人AI智能体等外部智能体进行连接。

在定价与模型策略方面，默认的语音转文本、文本转语音和大语言模型包含在对话价格中。Deepgram、ElevenLabs和Anthropic的高级第三方模型可按使用量付费，客户也可继续使用自己的模型合同。NiCE首席AI官Philipp Heltewig表示，更新后的平台旨在用于实际部署而非实验。Opus Research副总裁兼首席分析师Ian Jacobs指出，可重复使用的技能和全生命周期的AI辅助可加速通往生产的路径。

该平台结合自主AI智能体与结构化流程、安全措施和治理控制，允许组织决定智能体独立行动的范围。新版本保留对现有生产部署的支持，无需对当前系统进行更改，确保平滑过渡。

报道来源：itbrief

来源网站：https://www.inews.today/