NEWS RELEASE

Aragon Research stuft Mitel als Leader im Bereich Unified Communications and Collaboration sowie Contact Center ein

2026-01-05

Aragon Research nennt die Hybridarchitektur von Mitel als entscheidendes Unterscheidungsmerkmal für die Führungsposition im Bereich iUC&C und iCC

Mitel, ein weltweit führender Anbieter von Geschäftskommunikationslösungen, wurde zum zweiten Mal in Folge als Leader in den **Aragon Research** Globe™-Reports für Intelligent Unified Communications and Collaboration (iUC&C) und Intelligent Contact Center (iCC) ausgezeichnet.

In den vergangenen drei Jahren hat Mitel seine Marktposition gezielt weiterentwickelt und sich in beiden Kategorien vom Herausforderer zum Leader etabliert. Die erneute Platzierung unterstreicht die gestärkte Marktstellung des Unternehmens sowie den Anspruch, sichere, flexible und KI-gestützte Kommunikationslösungen bereitzustellen, die auf die Anforderungen moderner Unternehmen zugeschnitten sind.

Der UC-Markt befindet sich im Umbruch. Über klassische Sprach-, Video- und Messaging-Funktionen hinaus entwickeln sich UC-Plattformen zunehmend zu zentralen Hubs für intelligente Automatisierung, in denen Menschen und KI-Agenten zusammenarbeiten. Laut Aragon Research nimmt Mitel in dieser Entwicklung eine führende Rolle ein. Hervorgehoben wird insbesondere die schnelle Umsetzung von KI-Innovationen – darunter generative KI-basierte virtuelle Agenten, die innerhalb der **Mitel-CX**-Plattform bis zu 90 Prozent der Anfragen eigenständig lösen können, KI-gestützte Analysen für Agents und Supervisoren sowie das neue **Workflow Studio**

zur intelligenten, LLM-basierten Orchestrierung über UC- und CX-Systeme hinweg.

„Mitel setzt weiterhin Maßstäbe im Bereich sicherer, hybrider Unified-Communications- und Contact-Center-Lösungen“, so Jim Lundy, CEO und Lead Analyst bei Aragon Research. „Der hybride und souveräne Cloud-Ansatz in Verbindung mit einem starken Ökosystem gibt Unternehmen die Flexibilität, Sicherheit und Verlässlichkeit, die sie für die Modernisierung ihrer Kommunikationslandschaften benötigen.“

Aragon würdigte auch die nachgewiesene Erfolgsbilanz von Mitel bei der Bereitstellung sicherer, widerstandsfähiger Hybridkommunikation. Diese werden durch eine globale Cloud-Infrastruktur, souveräne Bereitstellungsoptionen sowie Joint Interoperability Test Command (JITC)zertifizierte (JITC) Plattformen unterstützt. Unternehmen mit hohen Anforderungen aus Verteidigung, Gesundheit und dem öffentlichen Sektor setzen ihr Vertrauen in Mitel, um ihre Systeme sicher zu modernisieren und dabei ein Höchstmaß an Sicherheit und Compliance gewährleistet.

Zu den wichtigsten Differenzierungsmerkmalen von Mitel iUC&C und iCC gehören:

- Flexible Bereitstellungs- und Kaufmodelle: Unterstützung von Cloud- und On-Premise-Sprachdiensten, Meetings und Chat in privaten Clouds, dedizierten öffentlichen Clouds und On-Premise-Umgebungen mit CapEx- und OpEx-Kaufoptionen.
- Hybrid-Cloud-Lösungen: Robuste, sichere und souveräne Hybrid-Cloud-Funktionen, mit denen Unternehmen ihre Kommunikationsinfrastruktur in ihrem eigenen Tempo modernisieren und gleichzeitig strenge regionale, betriebliche und Compliance-Anforderungen erfüllen können.
- KI-gesteuerte Innovation: Wachsende KI-Fähigkeiten in Mitel CX, Workflow Studio und agentenbasierter Automatisierung liefern praktische Informationen, die die Kundenbindung, die betriebliche Effizienz und das Mitarbeitendenerlebnis verbessern.
- Vertikale Expertise: Branchenspezifische Lösungen ermöglichen es Unternehmen jeder Größe, ihre Kommunikationserfahrung an die spezifischen Anforderungen ihrer Branche anzupassen.
- Globales Partner-Ökosystem: Ein umfangreiches globales Partnernetzwerk, das die Bereitstellung, Integration und Innovation unterstützt, insbesondere für komplexe Hybrid- und Contact-Center-Umgebungen.

„Unternehmen entscheiden sich für Mitel aufgrund der beispiellosen Flexibilität, die Cloud-, On-Premise- und Hybrid-Implementierungen unterstützt, ohne dabei Kompromisse bei Sicherheit, Zuverlässigkeit oder Leistung einzugehen“, so Eric Hanson, CMO bei Mitel. „Die Einstufung als Leader sowohl im iUC&C- als auch im iCC-Bericht von Aragon spiegelt das Engagement wider,

Unternehmen einen täglichen Mehrwert und die richtige Mischung aus KI-gestützten Funktionen, einer robusten Architektur und einer Auswahl an Bereitstellungsoptionen zu bieten, damit sie sich nach ihren eigenen Vorstellungen weiterentwickeln können."

Der Aragon Research Globe™ Report ist ein jährliches Marktbewertungstool, das wichtige Anbieter danach beurteilt, wie sie auf wichtige Branchentrends reagieren, darunter auch solche, die speziell mit iUC&C und iCC zusammenhängen. Unternehmen, die als „Leader" positioniert sind, verfügen über umfassende Strategien, die mit der Ausrichtung der Branche und der Marktnachfrage im Einklang stehen und vor diesem strategischen Hintergrund effektiv funktionieren.

Mehr Informationen:

- White paper: **The Aragon Research Globe for Intelligent Unified Communications and Collaboration, 2026**
- White paper: **The Aragon Research Globe for Intelligent Contact Center, 2026**

Über Mitel

Mitel ist ein weltweit führender Anbieter im Bereich der Unternehmenskommunikation und bietet Unternehmen innovative Lösungen für Kommunikation, Zusammenarbeit und Contact Center. Mit mehr als 70 Millionen Nutzer:innen in über 100 Ländern ermöglicht Mitel Unternehmen eine nahtlose Verbindung, Kommunikation und Zusammenarbeit mit der Flexibilität und Auswahl, die sie brauchen, um sowohl jetzt als auch in Zukunft erfolgreich zu sein. Mitel steht für kompromisslose Kommunikation, gestützt auf langjährige Erfahrung und technologische Innovationen. Weitere

Informationen finden Sie unter **www.mitel.de** und folgen Sie uns auf **LinkedIn**.

Mitel ist das eingetragene Warenzeichen der Mitel Networks Corporation. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Mitel Public Relations
Sandrine Quinton
+33 (0)130-964-301
sandrine.quinton@mitel.com