NEWS RELEASE

[Communiqué de Frost & Sullivan] - Frost & Sullivan récompense Mitel pour sa solution de gestion d’événements critiques

2025-02-13

Mitel Critical Event Management (CEM) consolide les flux d’information pour l’analyse de risque, de communication et les flux de travail opérationnels dans un tableau de bord unique servant à fluidifier la prise de décision et à assurer une réponse coordonnée à tout événement.

Sur la base d'une évaluation récente des tendances et des développements dans le secteur des communications pour la gestion d’événements critiques, **Frost & Sullivan** décerne à Mitel le prix European Enabling Technology Leadership Award 2025. L’entreprise, parmi les leaders du marché des communications unifiées (UC) hybrides et de l'expérience client (CX), combine les avantages de la technologie on-premise et celles du cloud, en rapide évolution. Mitel a intégré sa plateforme de communications unifiées aux capacités CEM d'Everbridge dans le cadre d'un partenariat stratégique afin de fournir des solutions innovantes qui apportent réactivité, personnalisation et sécurité, renforçant ainsi sa position sur le marché des solutions de gestion d’événements critiques. A titre d’exemple, une compagnie aérienne cherchant à améliorer sa communication lors de changements sur les vols et les alternatives possibles en cas d’intempéries, pourrait tirer avantage de cette solution.

Mitel CEM, dotée d'une intelligence avancée en matière de gestion du risque, aide les entreprises à identifier les risques potentiels avant qu’ils ne s’aggravent, en émettant des alertes et en fournissant des informations exploitables. Ses fonctionnalités de communication fiables garantissent que toutes les parties prenantes - le personnel, la clientèle et les premiers secours - restent informées et connectées grâce à une communication

multicanale. Les outils de collaboration en temps réel permettent aux équipes de se coordonner efficacement, améliorant la réponse aux incidents et leur résolution. Les services de Mitel CEM aident les entreprises clientes dans leur transformation digitale en leur fournissant un état des lieux, en impliquant les principales parties prenantes de différents services, en hiérarchisant les cas d'utilisation, en analysant les lacunes et en proposant des recommandations personnalisées en fonction des besoins spécifiques de chaque organisation. La plateforme CEM de Mitel propose une suite complète de fonctionnalités que l'on trouve généralement dans des outils séparés offrant ainsi une solution unifiée qui surpasse de nombreux concurrents. Le fait qu'elle soit basée dans le cloud constitue un avantage significatif. Son processus de développement a été réalisé en collaboration avec Everbridge et est conçu pour proposer un retour d'information continu tout en s'adaptant à l'évolution des besoins des clients.

Chris Pennell, Industry Principal chez Frost & Sullivan, observe que « L'offre CEM de Mitel s'attaque à des défis essentiels liés à la transformation numérique, à l'efficacité opérationnelle, aux temps de réponse et à l'amélioration des expériences pour les employés et les clients. Grâce à ses options de déploiement flexibles, à son interopérabilité et à son respect de la conformité réglementaire, Mitel CEM est très polyvalent et adapté à divers secteurs tels que la santé, les transports, les services publics et administratifs Sa structure adaptable prend en charge un large éventail de cas d'utilisation dans ces secteurs. »

La solution CEM de Mitel peut s'intégrer aux systèmes de communication déjà en place, tels que les systèmes téléphoniques et les serveurs de messagerie, afin d’assurer une communication rapide et efficace en cas de crise. Cette intégration permet aux organisations de partager rapidement des informations critiques avec leur personnel, leurs clients et autres parties prenantes, quel que soit leur localisation ou leur canal de communication de prédilection. Elle s'intègre également à des applications tierces, telles que les plateformes de réseaux sociaux et les services météorologiques, afin de recueillir des informations en temps réel et de communiquer des mises à jour au public. Cette intégration aide les organisations à rester informées en temps réel de l’évolution de la situation et à maintenir une communication transparente. Lorsqu'elle est intégrée à une gamme plus large de solutions de communications unifiées de Mitel, CEM améliore la coordination en temps réel lors d'événements critiques et fournit une approche de communication entièrement intégrée. Des solutions comme OpenScape Xpert de Mitel, intègrent l’audio, la vidéo et les données dans un système fluide, adapté aux secteurs soumis à une grande pression tels que la santé, la logistique et l’industrie, permettant aux équipes de partager des informations, de se coordonner efficacement et de prendre des décisions rapidement. OpenScape Alarm Response de Mitel prend, quant à lui, en charge la gestion des notifications d'alarme, la messagerie, l’escalade et les réponses.

« La solution CEM de Mitel se distingue grâce à des fonctions telles que les notifications automatisées, la maintenance proactive et l'intégration des flux de travail. Ces fonctionnalités permettent d'améliorer la conformité, de réduire les risques et d'améliorer les capacités de réaction en cas de crise. Adaptable et disponible en mode cloud, Mitel CEM offre flexibilité, rentabilité, intégration des données en temps réel et interopérabilité avec les

systèmes existants et les applications tierces », ajoute Chris Pennell. Une meilleure connaissance de la situation et des solutions de communication optimisées aident les organisations à apporter une réponse rapide et exhaustive face à des situations critiques. Les excellentes performances de Mitel lui ont valu le prix Frost & Sullivan European Enabling Technology Leadership Award 2025 dans le secteur des communications pour la gestion des événements critiques.

Chaque année, Frost & Sullivan décerne ce prix à une entreprise ayant mis au point une technologie pionnière qui, au-delà d'améliorer les produits actuels, permet également le développement de nouvelles solutions et de nouvelles applications. Le prix récompense le potentiel élevé d'acceptation par le marché de la technologie du lauréat.

Eric Hanson, CMO de Mitel commente : « Chez Mitel, nous comprenons que chaque minute compte lors d'un événement critique. Cette distinction de Frost & Sullivan conforte notre engagement à fournir des solutions capables de connecter les personnes et permettant aux organisations d'agir rapidement, de communiquer clairement et de collaborer efficacement sous pression. »

Les prix Frost & Sullivan Best Practices récompensent les entreprises à l'échelle régionale et mondiale pour leurs accomplissements exceptionnels et leurs performances en matière de leadership, d'innovation technologique, de service client et de développement de produits stratégiques. Les analystes du secteur comparent les acteurs du marché et mesurent les performances au moyen d'entretiens approfondis, d'analyses et de recherches secondaires étayées afin d'identifier les meilleures pratiques du secteur.

En savoir plus sur l'excellence en matière de meilleures pratiques dans le secteur européen des communications pour la gestion des événements critiques.

À propos de Frost & Sullivan
Depuis six décennies, Frost & Sullivan est réputé dans le monde entier pour aider les investisseurs, les dirigeants d'entreprise et les gouvernements à naviguer dans les changements économiques et à identifier les technologies disruptives, les tendances de fond, les nouveaux business models et les entreprises qui se démarquent. Ce travail donne accès à un flux continu d'opportunités de croissance ouvrant la voie vers la réussite future. **Prenez contact avec nous !**

Contact
Lindsey Whitaker
Lindsey.Whitaker@frost.com