NEWS RELEASE

Genesys et Mitel s'associent pour transformer l'expérience client

2025-02-20

Le leader de l’orchestration d’expériences clients basée sur l’IA et l’un des leaders des communications d'entreprise unissent leurs forces pour permettre aux grandes entreprises d’innover plus rapidement en matière d'expérience client.

Genesys®, leader mondial de l’orchestration dans le cloud d’expériences clients basée sur l’IA, et Mitel, l’un des leaders mondiaux des communications d'entreprise, s'associent pour simplifier l'innovation en matière d'expérience client (CX) pour les grandes entreprises du monde entier. Les deux entreprises annoncent une nouvelle relation stratégique à l’échelle mondiale pour aider les organisations à stimuler leur croissance grâce à des expériences client et collaborateur fidélisantes.

À l’heure d’une économie axée sur l'expérience, les clients requièrent des interactions fluides à chaque point de contact. Pour répondre à ces attentes et rester compétitives dans un environnement commercial en constante évolution, de nombreuses organisations cherchent à transformer l'expérience de leurs clients et de leurs collaborateurs grâce à l'IA.

Cette nouvelle relation commerciale vise à offrir aux grandes entreprises les avantages des capacités avancées d’orchestration d’expériences clients basée sur l’IA de Genesys et de l’expertise approfondie de Mitel en matière d'intégration de systèmes et de services, afin de réduire la complexité et de transformer l'engagement client.

« Notre partenariat avec Genesys renforce les capacités de Mitel à répondre aux besoins des grandes et très

grandes entreprises, en leur proposant une gamme complète de solutions CX adaptées aux modèles de déploiement de leur choix, y compris le CCaaS », déclare Sebastian Tietz, responsable du business development chez Mitel. « Avec Genesys Cloud, nous pouvons désormais accompagner les grandes entreprises clientes qui poursuivent une stratégie CX axée sur le cloud grâce à une plateforme complète intégrant nativement l'IA et avec une portée mondiale étendue. La plateforme perfectionnée et l'approche centrée sur le client de Genesys, associées au vaste portefeuille de Mitel et à ses services professionnels transformateurs, accélèrent la création de valeur pour les clients dans toutes les régions du monde et dans tous les secteurs d'activité, y compris les secteurs hautement réglementés. »

« La recherche de l'excellence en matière d'expérience client est un élément stratégique de la croissance de chaque organisation, d'autant que la fourniture d'une expérience client de qualité supérieure est devenue un facteur de différenciation vis-à-vis de la concurrence dans l'économie actuelle basée sur l'expérience. Face à la digitalisation croissante, les préoccupations en matière de sécurité et de confidentialité des données s'intensifient, ce qui incite les entreprises internationales à investir davantage dans des solutions CX sécurisées et conformes afin de préserver la confiance des consommateurs », commente Krishna Baidya, directeur principal, CX, ICT Practice chez Frost & Sullivan. « Le partenariat entre Genesys et Mitel témoigne de la manière dont les organisations peuvent s'unir pour répondre à ces préoccupations et aider leurs clients communs à donner la priorité à des mesures de protection des données robustes et au respect des réglementations en matière de confidentialité pour une meilleure expérience client de manière générale. »

Dans le contexte réglementaire actuel, les entreprises doivent se conformer à un nombre croissant de normes liées aux zones géographiques et aux secteurs d'activité, telles que l'AI ACT de l'UE, le RGPD, DORA et HIPAA. Ceci est d'autant plus important pour les secteurs d'activité soumis à des réglementations strictes comme les services financiers, la santé et le secteur public. Genesys et Mitel sont en mesure d'aider les grandes entreprises, les institutions et les gouvernements à répondre à ces exigences.

« Grâce à notre collaboration avec Mitel en tant qu'intégrateur mondial de systèmes, les entreprises pourront faire face à la complexité des normes réglementaires en constante évolution et aux attentes des clients en constante mutation. Avec les capacités complètes de la plateforme, l'assistance et le service de Mitel, les organisations du monde entier peuvent orchestrer de manière plus fluide l'expérience des clients et des collaborateurs de bout en bout », souligne Larry Shurtz, directeur général des ventes chez Genesys.

Grâce aux capacités de centre de contact cloud de la plateforme Genesys Cloud, Genesys fournit des solutions numériques et d'IA avancées qui permettent aux organisations de proposer des expériences client personnalisées de bout en bout. Genesys Cloud offre aux organisations des fonctionnalités voix, numériques, de gestion des parcours et de gestion de l'engagement des collaborateurs, le tout au sein d'une plate-forme unique, sécurisée et

évolutive conçue pour aider les entreprises internationales à améliorer l'expérience client, l'efficacité des employés et le retour sur investissement. Pour les clients de Mitel, les solutions Genesys s'intègrent efficacement avec leurs plateformes de communications unifiées existantes, étendant ainsi les capacités du centre de contact à grande échelle.

Les services experts de Mitel fournissent une évaluation complète et objective à 360 degrés afin d'identifier les besoins clés en fonction des résultats opérationnels attendus par les clients et mettre en œuvre des stratégies basées sur des solutions sur-mesure, intégrées dans les flux de travail du client. En s'appuyant sur une méthodologie de transformation éprouvée, Mitel aide les grandes entreprises à réduire les risques liés au déploiement tout en procédant à des intégrations personnalisées complexes pour optimiser les performances de la plateforme. Grâce à son expérience des services managés, Mitel garantit une conformité permanente, la qualité du service et une optimisation continue, favorisant ainsi des partenariats solides avec les clients et Genesys afin de maintenir des niveaux élevés de satisfaction.

Mitel commercialisera la plateforme Genesys Cloud directement auprès des grandes entreprises dans le cadre de son offre de services managés, avec une disponibilité initiale aux États-Unis, en Allemagne, au Royaume-Uni, en France, en Italie et en Amérique latine. Par la suite, Genesys et Mitel prévoient d'étendre leur relation commerciale grâce à des intégrations plus étroites qui permettront aux entreprises de tirer parti de leurs investissements existants en matière de communications d'entreprise et d'accélérer leur transformation digitale.

À propos de Genesys

Genesys permet à plus de 8 000 organisations dans plus de 100 pays d'améliorer la fidélité et les résultats commerciaux en créant les meilleures expériences pour les clients et les employés. Grâce à Genesys Cloud, la première plateforme d'orchestration d'expériences basée sur l'IA, Genesys offre l'avenir du CX aux organisations de toutes tailles afin qu'elles puissent fournir des expériences empathiques et personnalisées à grande échelle. En tant que plateforme tout-en-un de confiance née dans le cloud, Genesys Cloud accélère la croissance des organisations en leur permettant de se différencier avec la bonne expérience client au bon moment, tout en renforçant l'engagement du personnel, l'efficacité et les améliorations opérationnelles.

À propos de Mitel

Mitel est un leader mondial dans le domaine des communications d'entreprise, fournissant aux organisations des solutions avancées de communication, de collaboration et de centre de contact. Avec plus de 70 millions d'utilisateurs dans plus de 100 pays, Mitel permet aux entreprises de se connecter, de communiquer et de collaborer de manière fluide, avec la flexibilité et le choix dont elles ont besoin pour réussir et prospérer, aujourd'hui et demain. Grâce à son expérience éprouvée et à ses solutions innovantes, Mitel fournit des solutions de communication sans compromis. Pour plus d'informations, rendez-vous sur **www.mitel.fr** et suivez-nous sur

LinkedIn.

Mitel est une marque déposée de Mitel Networks Corporation. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Contact Presse
Sandrine Quinton
+33 (0)1 30 96 43 01
sandrine.quinton@mitel.com