NEWS RELEASE

Genesys und Mitel schließen sich zusammen, um das Kundenerlebnis zu verbessern

2025-02-19

Führender Anbieter von KI-gestützter Orchestrierung von Kundenerlebnissen und führender Anbieter von Unternehmenskommunikation arbeiten zusammen, um große Unternehmen bei der Beschleunigung von Innovationen im Bereich Kundenerlebnis zu unterstützen.

Genesys®, ein weltweit führender Cloud-Anbieter für KI-gestützte Orchestrierung von Kundenerlebnissen, und Mitel, ein weltweit führender Anbieter von Unternehmenskommunikation, arbeiten zusammen, um Innovationen im Bereich Customer Experience (CX) für große Unternehmen weltweit zu vereinfachen. Die Unternehmen kündigen eine neue globale strategische Partnerschaft an, um Organisationen dabei zu helfen, durch loyale Kunden- und Mitarbeitenden-Erfahrungen bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen.

In der heutigen Kommunikation erwarten die Kunden eine nahtlose Interaktion über alle Kontaktpunkte hinweg. Um diese Erwartungen zu erfüllen und in der sich ständig wandelnden Geschäftslandschaft wettbewerbsfähig zu sein, wollen viele Unternehmen ihre Kunden- und Mitarbeitenden-Erfahrungen mithilfe von KI verändern.

Die neue Go-to-Market-Beziehung soll großen Unternehmen die Vorteile der fortschrittlichen, KI-gestützten Funktionen zur Orchestrierung von Kundenerlebnissen von Genesys und der umfassenden Systemintegrations- und Service-Expertise von Mitel bieten, um die Komplexität zu reduzieren und die Kundenbindung zu verbessern.

„Unsere Partnerschaft mit Genesys erweitert die Möglichkeiten von Mitel, große und sehr große Unternehmen zu bedienen, indem wir eine vollständige Palette von CX-Lösungen anbieten, die auf ihre bevorzugten

Bereitstellungsmodelle, einschließlich CCaaS, zugeschnitten sind“, sagt Sebastian Tietz, Head of Business Development bei Mitel. „Mit Genesys Cloud können wir nun Großunternehmen, die eine Cloud-first-CX-Strategie verfolgen, durch eine umfassende Plattform unterstützen, die mit nativer KI ausgestattet ist und eine große globale Reichweite und Skalierung für Organisationen weltweit bietet. Die fortschrittliche Plattform und der kundenorientierte Ansatz von Genesys in Kombination mit dem breiten Portfolio und den transformativen Professional Services von Mitel tragen dazu bei, die Wertschöpfung für Kunden aller Regionen und Branchen, einschließlich stark regulierter Branchen, zu beschleunigen.“

„Das Streben nach exzellenter Kundenzufriedenheit ist ein zentraler Bestandteil des strategischen Wachstums jedes Unternehmens. In der heutigen Erlebniswirtschaft hat sich herausragende Kundenzufriedenheit zu einem entscheidenden Wettbewerbsvorteil entwickelt. Gleichzeitig führt die fortschreitende Digitalisierung zu wachsenden Bedenken hinsichtlich Datensicherheit und Datenschutz. Dies veranlasst globale Unternehmen, verstärkt in sichere und konforme CX-Lösungen zu investieren, um das Vertrauen der Verbraucher zu wahren.“, sagt Krishna Baidya, Senior Director, CX, ICT Practice bei Frost & Sullivan. „Die Partnerschaft zwischen Genesys und Mitel ist ein Beispiel dafür, wie Unternehmen zusammenarbeiten können, um diese Bedenken zu zerstreuen und gemeinsamen Kunden dabei zu helfen, robuste Datenschutzmaßnahmen und die Einhaltung von Datenschutzbestimmungen für ein insgesamt besseres Kundenerlebnnis zu priorisieren.“

Im aktuellen regulatorischen Umfeld müssen Unternehmen eine wachsende Zahl geografischer und branchenspezifischer Standards einhalten, wie z. B. EU AI ACT, GDPR, DORA und HIPAA. Dies ist besonders wichtig für Branchen mit strengen Vorschriften wie Finanzdienstleistungen, Gesundheitswesen und den öffentlichen Sektor. Genesys und Mitel sind in der Lage, große Unternehmen, Institutionen und Behörden bei der Erfüllung dieser Anforderungen zu unterstützen.

„Durch unsere Zusammenarbeit mit Mitel in dem Fall als strategischer globaler Systemintegrator sind Unternehmen in der Lage, die Komplexität der sich entwickelnden regulatorischen Standards und der sich ständig ändernden Kundenerwartungen zu bewältigen. Mit den umfassenden Plattformfunktionen, dem Support und dem Service von Mitel können Unternehmen auf der ganzen Welt nahtlosere End-to-End-Erfahrungen für Kunden und Mitarbeitende orchestrieren“, sagt Larry Shurtz, Chief Sales Officer bei Genesys.

Mit den branchenführenden Cloud Contact Center Funktionen der Genesys Cloud™ Plattform bietet Genesys fortschrittliche KI- und digitale Lösungen, die es Unternehmen ermöglichen, personalisierte End-to-End-Kundenerfahrungen zu orchestrieren. Genesys Cloud bietet Unternehmen Voice-, Digital-Engagement-, Journey-Management- und Workforce-Engagement-Management-Funktionen in einer einzigen, sicheren und skalierbaren Plattform, die globale Unternehmen dabei unterstützt, das Kundenerlebnis, die Mitarbeitenden-Effizienz und den Business ROI zu verbessern. Für bestehende Mitel UC-Kunden lassen sich die Genesys Lösungen effektiv in die

bestehenden Plattform-Investitionen des Kunden integrieren und erweitern die Contact Center Funktionen in großem Umfang.

Die Services von Mitel bieten eine umfassende, objektive 360-Grad-Bewertung, um die wichtigsten Anforderungen auf der Grundlage der angestrebten Geschäftsziele der Kunden zu ermitteln und maßgeschneiderte Lösungsstrategien zu entwickeln, die in dessen Arbeitsabläufe eingebettet sind. Durch den Einsatz einer bewährten Strategie der Transformation unterstützt Mitel große Unternehmen bei der Minimierung von Risiken in der Implementierung und bei der Durchführung komplexer kundenspezifischer Integrationen zur Maximierung der Plattformleistung. Im Rahmen seiner Managed-Services-Praxis gewährleistet Mitel die fortlaufende Einhaltung von Vorschriften, die Sicherstellung von Dienstleistungen sowie die kontinuierliche Optimierung und fördert starke Partnerschaften mit Kunden und Genesys, um ein hohes Maß an Zufriedenheit zu gewährleisten.

Mitel wird die Genesys Cloud-Plattform als Teil seines Managed-Services-Angebots direkt an Großunternehmen vermarkten, zunächst in Deutschland, den Vereinigten Staaten, Großbritannien, Frankreich, Italien und Lateinamerika. Mit Blick auf die Zukunft planen Genesys und Mitel, ihre Go-to-Market-Beziehung durch engere Integrationen auszubauen, die es Unternehmen ermöglichen, ihre bestehenden Investitionen in die Geschäftskommunikation zu nutzen und ihre digitale Transformation zu beschleunigen.

Über Genesys
Genesys unterstützt über 8.000 Organisationen in über 100 Ländern dabei, die Kundenbindung und die Geschäftsergebnisse zu verbessern, indem sie die besten Erlebnisse für deren Kunden und Mitarbeiter schaffen. Genesys Cloud ist die führende KI-gestützte Plattform für die Orchestrierung von Kundenerlebnissen. Genesys ebnet Unternehmen jeder Größe den Weg in die Zukunft der Customer Experience, indem sie empathische, personalisierte Kundenerlebnisse in großem Umfang anbieten können. Als vertrauenswürdige All-in-One-Plattform, die in der Cloud entstanden ist, hilft Genesys Cloud Unternehmen ihr Wachstum zu beschleunigen, Genesys Cloud macht es ihnen möglich, sich mit dem richtigen Kundenerlebnis zur richtigen Zeit von der Konkurrenz abzuheben und gleichzeitig das Engagement der Mitarbeiter, die Effizienz und die betrieblichen Abläufe zu verbessern. Weitere Informationen: **http://www.genesys.com/de**

Über Mitel
Mitel ist ein weltweit führender Anbieter im Bereich der Unternehmenskommunikation und bietet Unternehmen fortschrittliche Lösungen für Kommunikation, Zusammenarbeit und Contact Center. Mit mehr als 70 Millionen Anwender:innenn 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. Durch bewährte Erfahrung und innovative Lösungen bietet Mitel Kommunikation ohne Kompromisse. 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.

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