

NEWS RELEASE

Les solutions de communications unifiées et de centres de contact de Mitel positionnées comme Leader dans le Aragon Research Globe™ 2025

2024-11-14

Le rapport de ce cabinet place Mitel à la pointe des « Communications Unifiées & Collaborations Intelligentes » et du « Centre de Contact intelligent » avec des solutions polyvalentes qui conduisent à innover autour de l'environnement de travail.

Mitel®, l'un des leaders dans le domaine des communications d'entreprise, a annoncé aujourd'hui avoir été nommé « Leader » dans le **Aragon Research Globe™**, à la fois dans le domaine des Communications Unifiées & de Collaboration intelligentes (iUC&C) et dans celui du Centre de Contact Intelligent (iCC) pour l'année 2025. C'est la première fois que l'entreprise reçoit cette reconnaissance dans les deux rapports annuels, mettant en avant la position unique de Mitel sur le marché des communications d'entreprise et l'étendue de ses solutions flexibles et assistées par l'IA, conçues pour répondre aux besoins évolutifs du monde du travail moderne.

L'analyse d'Aragon Research souligne plusieurs des capacités de Mitel, notamment son aptitude à répondre aux besoins de communications voix à la fois dans le cloud et sur site, sa flexibilité pour les entreprises à la recherche de solutions de téléphonie robustes dans différents environnements de déploiement, et sa gamme croissante de capacités d'IA intégrées.

L'étude fait également référence à l'engagement de Mitel en matière de fiabilité et de sécurité grâce à son infrastructure cloud globale, conçue pour prendre en charge des **solutions cloud hybrides et sécurisées**. Ce

dernier point est particulièrement important pour les organisations dans des secteurs hautement réglementés tels que la Santé et les institutions gouvernementales ainsi que dans des pays dotés de réglementations strictes en matière de sécurité. Le rapport iUC&C d'Aragon observe que « le cloud hybride place Mitel dans une position favorable pour l'avenir, car de nombreuses grandes entreprises ne souhaitent pas opérer dans un cloud public distant ».

Le **portefeuille de centres de contact** de Mitel a été salué pour ses solutions spécialisées capables de répondre aux besoins uniques d'industries spécifiques, quelle que soit la taille des organisations, avec le soutien d'un vaste écosystème de partenaires. Le rapport souligne que « les entreprises doivent évaluer les fournisseurs de solutions de centre de contact intelligent sur leurs communications omnicanales, y compris la capacité à personnaliser ces interactions en fonction des préférences des clients ».

Les principaux points de différenciation de Mitel dans les domaines de l'iUC&C et l'iCC sont :

- Des modèles de déploiement et d'achat flexibles : Mitel propose des options de déploiement adaptées aux besoins spécifiques de chaque organisation, offrant le choix entre un cloud privé, public (instance dédiée) ou/et sur site, ainsi que l'achat en mode CapEx et OpEx.
- Des solutions de cloud hybride : les solides capacités de cloud hybride proposées par Mitel permettent aux entreprises de se développer à l'échelle globale tout en répondant aux exigences opérationnelles régionales.
- Une expertise verticale : les solutions sectorielles de Mitel permettent aux entreprises de toutes tailles d'adapter leurs communications aux besoins spécifiques de leur secteur d'activité.
- Un écosystème mondial de partenaires: un vaste réseau mondial de partenaires qui offre un accompagnement et un support solides, en particulier pour les solutions de centre de contact de Mitel.

« Le fait qu'Aragon nous ait classé parmi les leaders dans son analyse approfondie du secteur reflète l'attention constante que Mitel porte à la fourniture de solutions de communications unifiées flexibles et sécurisées, intégrant de manière fluide des capacités innovantes telles que l'IA générative », déclare Eric Hanson, CMO de Mitel. « La communication fait partie intégrante de chaque organisation, et nous déployons des efforts considérables pour offrir une réelle valeur à nos clients au quotidien. Notre objectif n'est pas de faire du battage autour de la prochaine grande nouveauté, mais de fournir la bonne combinaison d'outils de communication et de collaboration à travers le bon modèle de déploiement afin que nos clients puissent se concentrer sur leur cœur de métier. »

« Le positionnement de Mitel à travers l'Aragon Research Globe™ for Intelligent Unified Communications & Collaboration, 2025 et l'Aragon Research Globe™ for the Intelligent Contact Center, 2025 souligne sa capacité à fournir des plateformes fiables de voix, de communication, de collaboration et de centre de contact », explique Jim Lundy, Aragon Research, CEO & Lead Analyst. « Grâce à ses efforts continus en matière d'innovation et sa capacité à intégrer des solutions flexibles et hybrides, Mitel s'efforce de donner aux organisations les moyens d'améliorer à

la fois la collaboration interne et l'engagement des clients. »

L'Aragon Research Globe™ est un outil annuel d'évaluation du marché qui passe en revue les principaux fournisseurs en fonction de la façon dont ils répondent aux tendances importantes du secteur, y compris celles spécifiquement liées à l'iUC&C et à l'iCC. La place convoitée de « Leader » est décernée aux entreprises ayant des stratégies globales alignées sur l'orientation de l'industrie et la demande du marché, et qui se montrent performantes par rapport à ce contexte stratégique.

Documents associés :

- White paper: **The Aragon Research Globe for Intelligent Unified Communications and Collaboration, 2025**
- White paper: **The Aragon Research Globe for Intelligent Contact Center, 2025**

À propos de Mitel

Parmi les leaders mondiaux dans le domaine des communications d'entreprise en rendant possibles plus de deux milliards de connexions chaque jour, Mitel permet aux entreprises de se connecter, de collaborer et aux fournisseurs de services de proposer des services innovants à leurs clients. Notre innovation et nos experts sont au service des utilisateurs dans plus de 100 pays. Pour en savoir plus, visitez notre site **mitel.fr** ou suivez-nous sur X **@Mitel_FR** et **LinkedIn**.

Mitel est une marque déposée de Mitel Networks Corporation.

Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Contact

Sandrine Quinton

+33 (0)1 30 96 43 01

sandrine.quinton@mitel.com