

Mitel annonce la commercialisation de Mitel CX, sa plateforme d'expérience client alimentée par l'IA

2025-03-18

La nouvelle plateforme hybride d'expérience client (CX) transforme l'engagement avec les clients, offrant un niveau de service supérieur et de personnalisation supérieur pour une expérience client améliorée.

Paris, le 18 mars 2025 - Mitel, l'un des leaders mondiaux des communications d'entreprise, annonce aujourd'hui la commercialisation de sa plateforme de gestion de l'expérience client (CX) alimentée par l'IA, **Mitel CX**. Cette plateforme permet aux entreprises d'offrir davantage de rapidité et de personnalisation de l'expérience client grâce à l'automatisation des flux de travail et à une collaboration fluide entre les équipes, leur permettant ainsi de garder une longueur d'avance sur les attentes en constante évolution des consommateurs.

Une étude récente de Techaisle souligne que l'amélioration de l'engagement client est la principale raison qui pousse les moyennes et grandes entreprises à moderniser leurs plateformes de communication, les systèmes obsolètes entravant l'agilité, l'optimisation des coûts et l'innovation. Conçue comme une solution hybride capable d'être déployée sur site, en mode hébergé ou en tant que Contact-Center-as-a-Service (CCaaS), Mitel CX simplifie cette transition. Dans le même temps, elle permet de garantir flexibilité, efficacité, maîtrise sur la sécurité et la résilience, conformité pour les industries et les zones géographiques les plus exigeantes, ainsi qu'une expérience utilisateur assistée par l'IA.

Mitel CX fait désormais partie intégrante du portefeuille de solutions de communications unifiées, de collaboration et de centre de contact de Mitel, et étend les fonctionnalités d'engagement client à chaque employé, du personnel

sur le terrain aux équipes du back-office et de l'informatique. Mitel CX modernise l'expérience client en allant au-delà du centre de contact classique. La solution combine l'efficacité de l'IA avec un engagement omnicanal unifié incluant la voix, la vidéo, le chat et les réseaux sociaux, permettant aux entreprises d'offrir une expérience client adaptée à leurs besoins.

« Proposer une expérience client moderne exige la simplicité du modèle SaaS combinée à la résilience et l'agilité, et Mitel CX offre précisément cela », déclare Martin Bitzinger, senior vice president of product management chez Mitel. « Face à une évolution des attentes des clients plus rapide que jamais, la technologie doit être un moteur stratégique, et non un obstacle au service et à l'efficacité. En associant l'innovation autour de l'IA à notre connaissance approfondie des communications d'entreprise, Mitel CX ouvre une nouvelle ère pour l'engagement client, permettant aux entreprises d'exceller dans le monde actuel où le client est roi. »

Mitel CX exploite l'IA – incluant les agents virtuels alimentés par l'IA générative, l'assistance aux agents et les analyses en temps réel - afin d'alléger la charge de travail et de fournir des informations cruciales pour des résolutions proactives. Son intégration fluide des communications unifiées permet d'analyser les interactions omnicanales avec les clients, les performances du personnel et les tendances opérationnelles. L'architecture hybride de Mitel CX, qui répond aux enjeux de souveraineté des données, permet une gestion sécurisée et efficace des infrastructures cloud et sur site. De plus, le Common Communications Framework de Mitel garantit une sécurité, une conformité et une résilience cohérentes dans l'ensemble de l'écosystème Mitel.

« Dans un marché de l'expérience client surpeuplé, Mitel CX se distingue en offrant une plateforme complète et évolutive pour améliorer l'engagement client et simplifier la communication », souligne Blair Pleasant, présidente et analyste principal de COMMFusion LLC et cofondatrice de UCStrategies. « Grâce à son intelligence alimentée par l'IA et son déploiement hybride polyvalent, Mitel CX offre l'adaptabilité dont les entreprises ont besoin pour atteindre leurs objectifs dans un univers des communications hybrides en constante évolution. »

Principales caractéristiques et avantages de Mitel CX :

- Automatisation des flux de travail personnalisable : les responsables de l'expérience client peuvent facilement concevoir des flux de travail améliorés par l'IA grâce au Chatbot Builder de Mitel et au Workflow Studio low-code/no-code, sans nécessiter de compétences spécifiques, ce qui permet aux équipes d'optimiser les tâches quotidiennes en quelques minutes.
- Agents virtuels GenAI : ces agents résolvent intelligemment jusqu'à 90 % des demandes des clients, laissant les questions plus complexes aux agents humains pour une efficacité optimale et une résolution plus rapide.
- Analyses intelligentes : obtenez des informations plus détaillées, exposez les besoins des clients et identifiez les domaines à améliorer grâce à des informations enrichies par l'IA. Ainsi la satisfaction des clients augmente

et les performances des agents s'améliorent plus rapidement que jamais.

- Autonomisation des agents : les messages en temps réel, les réponses suggérées et le coaching basé sur l'intelligence permettent d'améliorer le taux de résolution au premier contact et les performances globales des employés.
- Engagement omnicanal : des transitions fluides entre les canaux tels que la voix, le chat, la vidéo et les réseaux sociaux permettent aux clients d'entrer en contact sur la plateforme de leur choix.
- Intégrations flexibles : les intégrations préétablies avec les applications métiers ainsi que les API ouvertes permettent d'adapter Mitel CX aux besoins de chaque entreprise et de l'intégrer dans les processus quotidiens, ce qui réduit les frictions et accélère les flux de travail.
- Équipes de service expérimentées : des équipes de services professionnels expertes vous aident à personnaliser Mitel CX en fonction des besoins de votre entreprise et assurent une gestion continue si nécessaire, pour une expérience client vraiment unique.

Mitel CX sera disponible pour tous les clients début avril. Pour en savoir plus sur la solution, visitez **notre page web**.

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

sandrine.quinton@mitel.com