NEWS RELEASE

Mitel integriert Google Cloud Contact Center AI

7/25/2018

Mit der neuen Lösung auf Basis Künstlicher Intelligenz (KI) können Kunden von Google Cloud intelligentere Kundenerlebnisse bieten – und aufschlussreiche Einblicke gewinnen.
Mitel (Nasdaq: MITL) (TSX: MNW), ein weltweit führender Anbieter von Unternehmenskommunikation, hat die Integration der neuen Contact Center AI-Lösung von Google Cloud angekündigt. Die Lösung kombiniert mehrere KI-Produkte und sorgt damit für eine entscheidende Optimierung des Kundenservice und der Produktivität von Contact Centern.

Contact Center AI ist eine einfache, sichere und flexible Lösung, die es selbst Unternehmen mit geringer Expertise im Bereich des maschinellen Lernens ermöglicht, Künstliche Intelligenz in ihren Contact Centern einzusetzen. Die Kooperation mit Partnern wie Mitel, mit denen zahlreiche Google Cloud-Kunden bereits zusammenarbeiten, steht dabei für eine besonders einfache Integration in die jeweiligen Systeme.

Zu den Hauptmerkmalen gehört eine Kombination aus Funktionen, die es Unternehmen jeder Größe ermöglicht, intelligentere und individuellere Interaktionen – und letztlich ein besseres Kundenerlebnis – zu bieten.

- KI-gestützter virtueller Agent für Produkt- und Serviceinformationen mithilfe eines intelligenten Chatbots
- KI-gesteuerte Mitarbeiter-Unterstützung für die einfache Übertragung von Kundenanfragen an einen Mitarbeiter – einschließlich Abbildung des kompletten Gesprächsverlaufs mit dem virtuellen Agenten sowie kontinuierlicher KI-Unterstützung in Form von Echtzeit-Recherche und Coaching

- KI-gestützte Analysen – eine weitere Stufe, künstliche Intelligenz einzusetzen, um Angebote stetig zu verbessern und die Kundenzufriedenheit zu steigern

„Das Kundenerlebnis ist im Wettbewerb heute entscheidender denn je. Wer ganz vorne bleiben will, muss die Art und Weise der Zusammenarbeit mit Kunden verändern. Nur so kann er die Erwartungen erfüllen und eine dauerhafte Beziehung aufbauen“, bestätigt Joshua Haslett, Vice President of Strategic Innovation bei Mitel. „Unsere Integration mit Google Cloud Contact Center AI erschließt neue Potenziale für das Kundenerlebnis und gibt Unternehmen neue Möglichkeiten, schneller und informierter auf Kundenfragen zu reagieren.“

„Mit Contact Center AI können Unternehmen ihre Contact Center ergänzen und verbessern“, ergänzt Rajen Sheth, Director of Product Management bei Google. „Das Ziel von Google Cloud ist es, es unseren Kunden so einfach wie möglich machen, Künstliche Intelligenz für Contact Center durch unsere Beziehungen zu wichtigen Partnern wie Mitel zu nutzen.“

Mehr als 25.000 Unternehmen vertrauen auf die Lösungen von Mitel als Rückgrat ihrer Kundenbeziehungen.

Weitere Informationen zur Integration von Mitel mit Google Cloud Contact Center AI finden Sie hier:
https://www.mitel.com/about/strategic-partners/google-ai-contact-center

---

Über Mitel
Als ein globaler Marktführer für Unternehmens-Kommunikationslösungen ermöglicht Mitel mehr als 2 Milliarden Verbindungen täglich. Mitel (Nasdaq: MITL) (TSX: MNW) unterstützt Unternehmen in der Kommunikation und Zusammenarbeit mit ihren Kunden und hilft ihnen dabei, innovative Dienstleistungen anzubieten. Unsere Innovations- und Kommunikationsexperten kümmern sich um mehr als 70 Millionen Nutzer in über 100 Ländern.

Für weitere Informationen gehen Sie auf **www.mitel.de** oder folgen uns auf Twitter **@Mitel_DE.**

Mitel ist eine eingetragene Marke von Mitel Networks Corporation.
Alle anderen Markenrechte liegen bei ihrem jeweiligen Inhaber.

MITL-C

Mitel Presse-Ansprechpartner
BlueCurrent
Sebastian Kronenberg

+49 (0)211-45-087-722

sebastian.kronenberg@bluecurrentgroup.com

Mitel EMEA

Sandrine Quinton

+33 (0)130-964-301

sandrine.quinton@mitel.com