

NEWS RELEASE

Mitel kündigt die allgemeine Verfügbarkeit von Mitel CX an und bringt sein KI-gestütztes Kundenerlebnis zu Unternehmen weltweit

2025-03-18

Die neue hybride CX-Plattform transformiert das Kundenengagement und bietet Support und Personalisierung auf höchstem Niveau für ein verbessertes Kundenerlebnis

Berlin – 18. März 2025 – Mitel, ein weltweit führender Anbieter von Unternehmenskommunikation, hat heute die bevorstehende, allgemeine Verfügbarkeit seiner KI-gestützten Customer Experience (CX)-Management Plattform Mitel CX angekündigt. **Mitel CX** ermöglicht es Unternehmen, schnellere und personalisiertere Kundenerlebnisse anzubieten, indem Arbeitsabläufe automatisiert und eine reibungslose Zusammenarbeit im Team gefördert werden. So wird sichergestellt, dass Unternehmen den sich schnell ändernden Kundenerwartungen immer einen Schritt voraus sind.

Eine aktuelle Studie von Techaisle zeigt, dass die Verbesserung der Kundeninteraktion der Hauptgrund für mittelgroße bis große Unternehmen ist, ihre Kommunikationsplattformen zu modernisieren, da veraltete Systeme Agilität, Kostensenkung und Innovation behindern. Mitel CX vereinfacht diesen Übergang mit einer hybriden Lösung, die als gehostete Lösung, Contact-Center-as-a-Service (CCaaS) oder On-Premises bereitgestellt werden kann. Sie bietet Effizienz, Kontrolle über die Sicherheit, Ausfallsicherheit, Compliance – auch in den anspruchsvollsten Branchen und Regionen – sowie eine KI-gestützte Nutzererfahrung.

Erstmals im November 2024 angekündigt, wird Mitel CX zu einem integralen Bestandteil von Mitels Portfolio für

Unified-Communications-, Collaboration- und Contact-Center-Lösungen. Es erweitert die Möglichkeiten der Kundenansprache für alle Mitarbeitenden – von Frontline- bis zu Backoffice- und IT-Teams. Mitel CX modernisiert die Kundenerfahrung von Unternehmen über das traditionelle Contact Center hinaus, indem es KI-gesteuerte Effizienz mit einheitlicher Omnichannel-Interaktion von Sprache, Video, Chat und sozialen Interaktionen verbindet. So können Unternehmen, ihre CX ganz nach ihren eigenen Vorstellungen gestalten.

„Moderne Kundenerfahrungen erfordern die Einfachheit von SaaS in Kombination mit Ausfallsicherheit und Flexibilität – und genau das bietet Mitel CX“, sagt Martin Bitzinger, Senior Vice President of Product Management bei Mitel. „Da sich die Kundenerwartungen schneller als je zuvor ändern, sollte Technologie ein strategischer Impulsgeber sein und kein Hindernis für Service und Effizienz. Durch die Kombination von KI-gesteuerter Innovation mit unserem fundierten Kommunikationswissen läutet Mitel CX eine neue Ära der Kundeninteraktion ein und ermöglicht es Unternehmen, sich in der heutigen kundenorientierten Welt zu behaupten.“

Mitel CX nutzt KI – einschließlich generativer, KI-gestützter virtueller Agenten, Agentenunterstützung und Echtzeit-Analysen – um Arbeitsabläufe zu optimieren und entscheidende Erkenntnisse für proaktive Lösungen zu bieten. Die nahtlose UC-Integration ermöglicht die Analyse von Omnichannel-Kundeninteraktionen, Mitarbeitenden-Leistungen und betrieblichen Trends. Um Bedenken bezüglich der Datenhoheit zu adressieren, ermöglicht die hybride Architektur von Mitel CX eine sichere und, effiziente Verwaltung über Cloud- und On-Premises-Infrastrukturen hinweg. Darüber hinaus sorgt das Common Communications Framework von Mitel für konsistente Sicherheit, Compliance und Ausfallsicherheit im gesamten Mitel-Ökosystem.

„Mitel CX hebt sich in einem überfüllten CX-Markt ab, indem es eine umfassende, zukunftssichere Plattform für hervorragende Kundeninteraktion und optimierte Kommunikation bietet“, sagt Blair Pleasant, President & Principal Analyst von COMMfusion LLC und Mitbegründer von UCStrategies. „Mit seiner KI-gestützten Intelligenz und der flexiblen, hybriden Bereitstellung bietet Mitel CX die Anpassungsfähigkeit, die Unternehmen benötigen, um in der sich ständig weiterentwickelnden hybriden Kommunikationslandschaft erfolgreich zu sein.“

Zu den wichtigsten Funktionen und Vorteilen von Mitel CX gehören:

- Anpassbare Workflow-Automatisierung: CX-Manager können mit dem Chatbot Builder und dem Low-Code/No-Code Workflow Studio von Mitel ganz einfach KI-gestützte Workflows entwerfen, ohne dass spezielle Kenntnisse erforderlich sind, sodass Teams ihre täglichen Aufgaben in wenigen Minuten optimieren können.
- Virtuelle GenAI-Agenten: Lösen intelligent bis zu 90 % der Kundenanfragen, sodass komplexere Probleme von menschlichen Agenten übernommen werden können, um optimale Effizienz und schnellere Lösungen zu gewährleisten.
- Intelligente Analysen: Gewinnen tieferer Einblicke, Aufdecken von Kundenbedürfnissen und Identifizierung

von Verbesserungspotenzialen mit KI-gestützten Analysen, die die Kundenzufriedenheit erhöhen und die Leistung der Agenten schneller als je zuvor verbessern.

- Agentenbefähigung: Echtzeit-Hinweise, Antwortvorschläge und intelligentes Coaching tragen zur Verbesserung der Erstkontaktlösung und der Gesamtleistung der Mitarbeitenden bei.
- Omnichannel-Einbindung: Nahtlose Übergänge zwischen Kanälen wie Sprache, Chat, Video und sozialen Netzwerken ermöglichen es Kunden, auf ihrer bevorzugten Plattform zu interagieren.
- Flexible Integrationen: Vorgefertigte Integrationen mit Branchen- und Geschäftsanwendungen sowie offene APIs ermöglichen es, Mitel CX an die Bedürfnisse jeder Organisation anzupassen und in alltägliche Prozesse einzubinden, wodurch Reibungsverluste reduziert und Arbeitsabläufe beschleunigt werden.
- Erfahrene Serviceteams: Erfahrene, professionelle Serviceteams bieten Unterstützung bei der Anpassung von Mitel CX an die Bedürfnisse eines jeden Unternehmens und sorgen bei Bedarf für ein kontinuierliches Management, was zu einer einzigartigen Kundenerfahrung führt.

Mitel CX wird ab Anfang April für alle Kunden verfügbar sein. Um mehr über die Plattform zu erfahren und mit Mitel CX durchzustarten, besuchen **Sie unsere Webseite**.

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:innern 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.

Mitel Public Relations

Sandrine Quinton

+33 (0)130-964-301

sandrine.quinton@mitel.com