NEWS RELEASE

Mitel lance Mitel CX 2.0 pour des expériences client plus connectées grâce à l’IA

2025-11-18

La plateforme hybride d'expérience client allie automatisation basée sur l'IA, flexibilité et contrôle pour améliorer chaque point de contact tout en garantissant la sécurité et la souveraineté des données.

Mitel, l’un des leaders mondiaux des communications d’entreprise, annonce aujourd'hui le lancement de **Mitel CX 2.0**, la nouvelle version de sa plateforme d'expérience client (CX), conçue pour opérer au sein d’environnements de communication hybrides. Mitel CX 2.0 fournit une expérience utilisateur moderne et la flexibilité d’être déployée dans des environnements privés, hybrides ou sur site. La plateforme permet aux organisations d’utiliser des agents virtuels basés sur l’IA générative pour assister les équipes des centres de contact et ainsi gagner en productivité, en efficacité et en qualité d’expérience client.

S'appuyant sur le portefeuille de Mitel en matière de communications hybrides multicloud, Mitel CX 2.0 permet de mettre en place des workflows intégrant l'IA et réunissant les agents, les superviseurs et les équipes de back-office sur une même interface. Ces capacités simplifient le travail, accélèrent la résolution des problèmes et permettent de renforcer l’engagement à chaque point de contact avec le client.

« Avec Mitel CX 2.0, nous combinons le meilleur du cloud privé, de l'IA et des communications hybrides en une seule expérience adaptée au monde de l’entreprise » déclare **Martin Bitzinger, SVP Product Management chez Mitel**. « Les organisations ont désormais accès à une solution qui ne les oblige pas à choisir entre innovation et contrôle. Nous donnons aux organisations les moyens de repenser l'engagement client, en l’étendant au-delà des murs du centre de contact pour créer une entreprise connectée et intelligente où l'IA permet à chaque employé de jouer un rôle actif dans le parcours client. »

Conçue pour les grandes entreprises opérant sur plusieurs sites, Mitel CX 2.0 répond à une demande croissante pour des solutions technologiques et de communication capables de concilier innovation, autonomie et conformité. Selon IDC Europe*, deux tiers des entreprises optent déjà pour la flexibilité et la résilience des solutions de communication hybrides, et 60 % prévoient de remplacer leurs outils actuels afin de les adapter à l’évolution de leurs besoins. Une autre **étude menée par Techaisle** montre par ailleurs que l’amélioration de l’expérience client est la principale raison pour laquelle les organisations investissent dans les technologies de communication.

Mitel CX 2.0 connecte les personnes et les processus grâce à un même espace de travail alimenté par l'IA qui rassemble les communications, les données clients et les flux de travail. En intégrant des assistants IA directement dans les workflows quotidiens, les entreprises peuvent étendre l'engagement client au-delà du centre de contact, rendant chaque interaction plus rapide, plus intelligente et plus personnalisée. Au sein de cet espace de travail moderne, les agents peuvent passer sans problème de la voix à la messagerie et aux canaux numériques, tandis que les superviseurs bénéficient d'une visibilité en temps réel et d'outils de coaching pour améliorer les performances et minimiser les tâches manuelles. Cette expérience s’accompagne de la tranquillité d’esprit offerte par Mitel, grâce à Mitel Secure Cloud, à ses solutions de cloud privé ou, pour les clients qui en ont besoin pour des raisons de conformité, à des déploiements sur site.

« La ville de Baltimore a adopté Mitel CX avec enthousiasme, et la solution a profondément transformé nos capacités de communication », affirme Ron Gross, Deputy Director au département de la communication de la ville de Baltimore. « Nos 458 agents de centre d'appels étaient jusqu'ici limités lorsqu'ils devaient travailler à distance, car ils dépendaient de leurs postes téléphoniques physiques. Désormais, avec Mitel CX, ils peuvent travailler en toute fluidité où qu'ils se trouvent : à domicile, dans d'autres sites gérés par la ville ou même en déplacement. Cette flexibilité a véritablement changé la donne pour nous. L'intégration transparente avec Mitel Workflow Studio va également simplifier considérablement nos processus à l'échelle de l'organisation, grâce à son interface intuitive en point-and-click et à l'accès facilité à l'automatisation rendue possible par l'IA générative. Mitel CX nous apporte les outils modernes et performants dont nous avons besoin pour mieux servir notre communauté. »

Mitel CX 2.0 est un élément central de la stratégie d'innovation continue de Mitel en matière d'IA. Grâce à son intégration poussée avec **Workflow Studio**, la plateforme d'intégration de Mitel reposant sur l'IA, Mitel CX insère directement les flux de communication au cœur des processus métier, ce qui permet de prolonger et d'enrichir la relation client à l'échelle de toute l'entreprise.

Parmi les principales fonctionnalités de Mitel CX 2.0 :

- Agents virtuels IA adaptés aux secteurs d'activité : développés dans Workflow Studio, ces agents virtuels intelligents automatisent les tâches et traitent les demandes courantes tout en acheminant les cas complexes vers le collaborateur disponible le plus approprié.
- Agent virtuel IA vocal: lorsque les interactions avec une IA vocale sont transférées à un agent humain, la transcription de la conversation est également transmise, et le collaborateur dispose de l'assistance de l'IA telle que les résumés d'interaction, les suggestions de réponses et les meilleures actions à entreprendre, pour des résolutions plus rapides et pertinentes.
- Workflows d'IA agentique : des workflows intelligents agissent au nom d'agents humains, automatisant des actions telles que la commande d'articles, l'émission de tickets d'incident, l'envoi de notifications aux clients ou encore le lancement d'approbations, afin d'accélérer le service et de réduire les étapes manuelles.
- Conception de workflows low-code/no-code : grâce à MCX Bot Builder et Workflow Studio, les entreprises peuvent concevoir et déployer des workflows assistés par l'IA générative sans compétences spécifiques, ce qui leur permet de gagner du temps et de réduire les coûts de développement.

Mitel CX 2.0 sera disponible à partir de décembre 2025 via Mitel et ses partenaires certifiés. Pour plus d'informations, rendez-vous sur **https://www.mitel.com/fr-fr/produits/mitel-cx**

*Source: IDC, Businesses Expect More Options and Flexibility for UCC Solutions, doc #EUR153798425, Sep 2025

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
+33 (0)1 30 96 43 01
sandrine.quinton@mitel.com