NEWS RELEASE

Mitel lance Mitel WX, une plateforme de communication pilotée par l'IA destinée à l'ensemble des collaborateurs

2026-03-12

Ce nouveau socle applicatif alimenté par l'IA connecte en temps réel les équipes de terrain, mobiles, sédentaires et de centres de contact au sein d'une solution unique, contextualisée par profil, conçue pour la continuité d'activité et le contrôle opérationnel

Paris, le 12 mars 2026 – Mitel, l'un des leaders mondiaux des communications d'entreprise, annonce aujourd'hui le lancement de Mitel WX (MWX), un nouveau socle applicatif de communications de nouvelle génération. Grâce à MWX, les entreprises peuvent désormais connecter l'ensemble de leurs collaborateurs - équipes de terrain, employés mobiles, travailleurs sédentaires et agents de centres de contact - au sein d'une expérience utilisateur unifiée, adaptée au profil de chacun, reposant sur l'architecture de communications intelligente, sécurisée et fiable de Mitel.

MWX propose un socle de communications multimodales centré sur la voix, avec des options de déploiement hybride flexibles : cloud public et privé, **Mitel Secure Cloud** et Mitel Edge. Ces fonctionnalités permettent aux entreprises d'intégrer les communications en temps réel directement au sein de leurs processus métier opérationnels, tout en conservant la maîtrise, la sécurité et la résilience nécessaires aux environnements critiques.

Alors que **80% de la main-d'œuvre mondiale exerce son activité en dehors d'un bureau**, la majorité des investissements en communications d'entreprise demeurent orientés vers les postes fixes. Les travailleurs

administratifs s'appuient sur la visioconférence et les outils collaboratifs, tandis que les équipes de terrain dépendent de communications instantanées, essentiellement vocales, intégrées aux processus opérationnels. Les centres de contact constituent quant à eux la première ligne d'engagement client, mais restent souvent isolés du reste de l'entreprise.

Mitel WX introduit une couche complète dédiée à l'expérience collaborateur, conçue pour améliorer la communication, la productivité des équipes de terrain et l'automatisation des workflows à l'échelle de l'entreprise. La solution est spécifiquement optimisée pour les collaborateurs de terrain, les employés itinérants, les équipes sédentaires et les agents de centres de contact. Une interface dynamique s'adapte aux rôles de chaque utilisateur et aux situations opérationnelles en temps réel, garantissant clarté, efficacité et simplicité d'usage. Grâce à une IA intégrée qui automatise les processus, facilite les interactions vocales et allège les tâches du quotidien, les entreprises gagnent en réactivité tout en réduisant les frictions opérationnelles.

Conçue pour les environnements distribués et réglementés, Mitel WX offre aux entreprises un contrôle total sur le déploiement de leurs communications, en répondant aux exigences de souveraineté des données, de conformité réglementaire et de continuité opérationnelle, sans compromis sur la modernisation.

« L'avenir du travail ne se joue ni derrière un bureau ni dans une seule application collaborative. Avec Mitel Workforce Experience, nous redéfinissons fondamentalement la façon dont les entreprises connectent leurs collaborateurs et servent leurs clients, en réunissant équipes de terrain, employés itinérants, travailleurs sédentaires et agent de centres de contact au sein d'un cadre de communication unifié, adossé à la plateforme Mitel. Ce lancement traduit notre engagement à offrir des solutions de communication qui permettent aux organisations d'agir plus vite au plus près de leurs opérations, sans sacrifier la sécurité ni la liberté de choix. » affirme Martin Bitzinger, Senior Vice President Product Management chez Mitel.

S'appuyant sur le Common Communications Framework de Mitel, MWX offre :

- Des expériences adaptées à chaque profil : Un socle applicatif unique et contextuel qui s'ajuste aux besoins des équipes de terrain, des employés itinérants, des travailleurs sédentaires et des agents de centres de contact, sans imposer des outils uniformes.
- Une coordination centrée sur la voix et les workflows : Des communications intégrées nativement aux workflows métier critiques permettent aux collaborateurs d'intervenir immédiatement dans des environnements où chaque seconde compte.
- Une efficacité opérationnelle renforcée : Des communications pensées pour s'articuler avec les systèmes et les applications métiers réduisent les changements d'outil et fluidifient les processus au quotidien.
- La protection des investissements existants : L'interopérabilité avec **Zoom** et **Microsoft Teams** enrichit

l'expérience des utilisateurs adeptes de la visioconférence, tout en préservant l'optimisation vocale et orientée workflows pour les équipes de terrain.
- La modernisation sans rupture : Une flexibilité de déploiement hybride intégrée permet aux entreprises d'évoluer progressivement, sans migration coûteuse ni rupture de service.

Mitel WX intègre l'IA avec une visée opérationnelle concrète. Alimentée par les capacités d'IA de Mitel et **Workflow Studio**, la solution permet aux entreprises de concevoir et d'adapter des automatisations gouvernées, pilotées par les workflows, grâce à des outils low-code/no-code. Des workflows intelligents pilotés par la voix capables d'interroger des données opérationnelles en temps réel au routage automatisé qui met instantanément en relation collaborateurs de terrain et experts métier, Mitel WX incorpore une IA pragmatique directement dans les processus métier, avec la capacité d'intégrer de nouvelles fonctionnalités d'IA au fil de l'évolution des besoins.

« Les investissements dans les solutions intégrées s'imposent comme le principal moteur du marché des communications d'entreprise. À mesure que le marché évolue et que les activités des entreprises se complexifient, l'écosystème doit s'enrichir de systèmes étroitement interconnectés, fonctionnant de concert comme un tout cohérent. » déclare Oru Mohiuddin, Research Director chez IDC.

Conçu pour répondre aux exigences de haute disponibilité, de conformité réglementaire et de déploiement souverain, MWX offre aux DSI un contrôle centralisé sur la gouvernance des communications et la continuité de service. Les entreprises peuvent ainsi :

- Maintenir leurs opérations en cas de panne ou d'interruption de service
- Appliquer des politiques de sécurité et de conformité cohérentes à l'ensemble des équipes distribuées
- Réduire le shadow IT en centralisant les communications au sein de systèmes gouvernés
- Gérer les exigences de résidence et de souveraineté des données sans freiner la modernisation

En étendant les communications d'entreprise à chaque profil métier, Mitel WX permet aux organisations de gagner en réactivité, tout en maintenant un contrôle un contrôle centralisé.

Mitel WX sera disponible sur MiVoice Business et OpenScape Business au troisième trimestre, avant d'être déployé plus largement d'ici la fin de l'année.

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 citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

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