NEWS RELEASE

Mitel lance Workflow Studio, une solution d’automatisation low-code/no-code alimentée par l’IA générative pour les environnements de travail modernes

2025-11-13

La plateforme permet aux utilisateurs de créer facilement des workflows intelligents exploitant les solutions de téléphonie, de collaboration et de centre de contact de Mitel, sans recourir à des logiciels complexes ni à de longs cycles de développement

Mitel, l’un des leaders mondiaux des communications d’entreprise, annonce le lancement de **Mitel Workflow Studio**, une plateforme d’intégration low-code/no-code reposant sur l’IA générative. Cette solution vise à aider les entreprises à automatiser les processus de communication et à économiser ainsi du temps et des ressources. Grâce à une interface intuitive par ‘drag-and-drop’, les utilisateurs peuvent configurer eux-mêmes, sans connaissances en programmation, des processus tels que le transfert d'appels, la traduction en temps réel ou la gestion automatisée de l’accueil des visiteurs.

Aujourd’hui, les entreprises privilégient de plus en plus les solutions de communication hybrides intégrées, et 53% y intègrent l’IA, selon une étude récente de **Techaisle**. Mitel Workflow Studio simplifie cette transition en proposant un moyen simple de déployer des outils d’automatisation et d’IA avancée, pleinement intégrés aux processus métier, tout en maintenant le contrôle, la sécurité des données et la capacité d’évolution.

Directement intégrés aux solutions de communications unifiées (UC) de Mitel, les workflows peuvent être

orchestrés au travers d'applications tierces comme Microsoft 365, Zoom, Slack, Zendesk ou Salesforce, tout en s'appuyant sur les grands modèles de langage GenAI du marché, tels que ChatGPT, Google Gemini ou Anthropic Claude. Les collaborateurs peuvent ainsi tirer parti de solutions d'IA très concrètes, comme des répondeurs automatiques, la transcription rapide des échanges ou une planification simplifiée des rendez-vous, qui accroissent l'efficacité opérationnelle, renforcent l'engagement client et stimulent la collaboration entre les équipes.

« Mitel Workflow Studio élimine des freins majeurs, comme le manque d'accès à des outils GenAI avancés ou l'absence d'une équipe de développement suffisamment étoffée, qui empêchent souvent les organisations de tirer pleinement parti de workflows sur mesure intégrés à leurs processus métier les plus critiques », déclare Martin Bitzinger, Senior Vice-President of Product Management chez Mitel. « Dans le monde du travail actuel, la communication n'a jamais été aussi stratégique pour améliorer à la fois la satisfaction des clients et la productivité des collaborateurs. Workflow Studio permet aux organisations de piloter leurs ressources de manière plus stratégique et plus efficace, ce qui se traduit par une productivité accrue et une meilleure collaboration, au bénéfice direct du client. La nouvelle plateforme de Mitel donne en outre aux entreprises la capacité de rester agiles et de s'adapter rapidement à l'évolution des conditions de marché, sans avoir à investir dans des logiciels complexes. »

Le témoignage de l'Hôpital Heilig Hart
Heilig Hart Hospital, un hôpital général de 183 lits situé à Mol, en Belgique, a déployé Workflow Studio pour optimiser ses processus de communication. Il s'agissait de déployer des flux de travail pour convertir rapidement et précisément les messages vocaux en texte, ce qui a permis à l'équipe d'assistance de réduire les temps de réponse pour les patients et les équipes concernées.

« Mitel Workflow Studio a nettement amélioré la qualité des communications et la réactivité au sein de notre communauté de soins », explique Benjamin Peeters, Directeur IT au Heilig Hart Hospital. « Grâce à son approche low-code, nous avons pu rapidement mettre en œuvre des workflows personnalisés sans avoir besoin de connaissances techniques poussées. L'intégration fluide avec nos systèmes existants, en particulier les solutions de communication Mitel, s'est révélée très rentable et nous aide à fournir une assistance plus rapide et plus précise, tant au personnel qu'aux patients.»

La plateforme low-code/no-code permet aux entreprises de :

- Gagner en efficacité grâce à l'automatisation : en créant rapidement des workflows de communication, les organisations peuvent facilement automatiser des tâches quotidiennes comme le routage des appels, l'envoi d'alertes ou la mise à jour des fiches clients, permettant de gagner du temps et de limiter les erreurs.
- Accélérer l'innovation avec l'IA générative : des workflows intelligents sur mesure, s'appuyant sur l'IA générative, les API de Mitel et des intégrations avec les principaux fournisseurs d'IA, améliorent l'expérience des clients comme celle des collaborateurs.

- Unifier les processus métier : en connectant entre elles des applications logicielles et des technologies jusqu'ici disparates, les entreprises disposent d'une solution unifiée, avec davantage de contrôle et des workflows personnalisables et autogérés.
- Accélérer les développements : le concepteur visuel intuitif raccourcit les cycles de développement et permet de déployer plus rapidement de nouvelles fonctionnalités, en donnant plus d'autonomie aux équipes métier comme aux équipes IT.

« L'IA et l'automatisation des workflows ne sont plus cantonnées aux laboratoires d'innovation, elles sont désormais au centre de la façon dont les entreprises conçoivent leurs processus métier et leurs stratégies de communication », explique Jim Lundy, fondateur et CEO d'Aragon Research. « Avec Workflow Studio, Mitel illustre cette évolution en mettant l'automatisation intelligente directement entre les mains des utilisateurs, pour des expériences plus fluides, plus intelligentes et plus connectées. »

Mitel Workflow Studio est disponible dans le monde entier. Il peut être intégré à Mitel CX, une plateforme de gestion de l'expérience client de nouvelle génération assistée par l'IA, ou utilisé en mode autonome avec les plateformes de communication de Mitel, notamment MiVoice et OpenScape (à partir du premier trimestre 2026).

Pour plus d'informations sur Mitel Workflow Studio : **https://www.mitel.com/fr-fr/produits/mitel-workflow-studio.**

Ressources additionnelles
Video : **Mitel Workflow Studio Demo**

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