NEWS RELEASE

Mitel lance la nouvelle génération de sa plateforme de commande et de contrôle multiligne Mitel Xpert, dédiée aux communications critiques

2026-10-28

La nouvelle solution Mitel Xpert garantit des communications hautement résilientes et sécurisées pour les services de secours, les salles de marché et l'ensemble des environnements critiques

- Le nouveau terminal Mitel Xpert 6020p et son interface utilisateur entièrement repensée offrent aux opérateurs un accès plus rapide et plus simple à des centaines de lignes actives, lorsque chaque seconde compte.
- Les communications restent opérationnelles même en cas de défaillance d'une connexion réseau, tandis que les fonctions intégrées de sécurité et de traçabilité des appels aident les organisations à répondre à des exigences réglementaires strictes.
- Mitel Xpert permet aux organisations de moderniser leurs infrastructures de communication existantes en s'appuyant sur une plateforme éprouvée, déjà déployée sur plus de 10 000 sites.

Paris, le 28 octobre 2026 – Mitel, l'un des leaders mondiaux des communications d'entreprise, annonce aujourd'hui la nouvelle version de **Mitel Xpert**, sa solution de communication critique conçue pour les organisations pour lesquelles chaque seconde compte. Associant un nouveau terminal spécialement développé à cet effet à la dernière version du logiciel Xpert, la solution garantit des communications multilignes résilientes dans des environnements tels que les salles de marché, les centres de traitement des appels de secours, les centres de régulation des transports, les infrastructures énergétiques et les administrations publiques.

Cette nouvelle version marque une évolution majeure de la gamme Mitel Xpert et étend sa disponibilité au marché américain, en s'appuyant sur une présence déjà bien établie dans la région EMEA. Conçu pour les environnements réglementés et où le facteur temps est déterminant, Mitel Xpert permet aux opérateurs de gérer des centaines de lignes et plusieurs canaux de communication depuis une même interface. Les organisations peuvent ainsi assurer la continuité de leurs opérations dans des contextes où le moindre retard ou la moindre défaillance des communications peut avoir des conséquences considérables sur les plans financier, opérationnel ou sécuritaire.

Ce lancement intervient alors que les organisations font face à une pression croissante pour moderniser leurs infrastructures de communication, sans pour autant sacrifier la fiabilité et la maîtrise indispensables au bon fonctionnement et à la continuité de leurs opérations. Seuls 34 % des collaborateurs jugent leurs outils de communication très efficaces, tandis que 97 % considèrent leur fiabilité essentielle dans les moments critiques1 . Pour les équipes évoluant dans ces environnements à fort enjeu, la moindre faille dans les communications peut avoir de lourdes conséquences.

Conçu pour les environnements où chaque seconde compte
Mitel Xpert prend en charge jusqu'à 600 lignes par utilisateur, avec des touches personnalisables et des fonctions avancées de gestion des appels permettant aux opérateurs d'accéder simplement et en parallèle à plusieurs lignes actives, de les mettre en attente, de les superviser et de basculer de l'une à l'autre. Son terminal dédié apporte la fiabilité et le niveau de contrôle requis dans les environnements critiques où la réactivité est essentielle. Le nouveau terminal Mitel Xpert 6020p, associé à l'interface utilisateur V9 entièrement repensée, dispose d'un écran Full HD de 12,8 pouces, de 20 touches physiques dédiées aux actions les plus courantes, d'une qualité audio améliorée et d'une mémoire plus rapide. Ces évolutions offrent aux opérateurs davantage de capacité et de maîtrise, tout en réduisant le temps consacré à naviguer entre différents canaux de communication.

« Lorsqu'il faut coordonner une intervention d'urgence ou gérer l'activité d'une salle de marché en pleine effervescence, un appel manqué ou un transfert retardé n'est jamais un simple désagrément : les conséquences peuvent être très concrètes », explique Martin Bitzinger, Senior Vice President of Product Management chez Mitel. « Un opérateur de régulation peut avoir à coordonner simultanément les services de secours et les équipes de terrain sur plusieurs canaux, tandis qu'un trader doit pouvoir joindre immédiatement les bons interlocuteurs pour réagir rapidement aux évolutions du marché. Dans ce type de situation, la moindre faille dans les communications peut compromettre la sécurité ou entraîner des pertes financières considérables. La technologie doit donc rester fiable sous pression et offrir aux personnes en poste dans les centres de commandement ou de gestion de crise un accès immédiat aux informations et aux équipes dont elles ont besoin, sans complexité supplémentaire. Avec la nouvelle version de Mitel Xpert, nous réunissons résilience et maîtrise au sein d'une plateforme moderne, capable d'évoluer avec les exigences opérationnelles et de sécurité des organisations. »

Cette nouvelle version renforce également la résilience et la sécurité indispensables aux environnements fortement réglementés. Son architecture matérielle redondante à double LAN repose sur deux accès réseau indépendants, permettant aux communications de se poursuivre en cas de défaillance de l'une des connexions. Le système d'exploitation Linux embarqué contribue quant à lui à réduire la surface d'attaque potentielle. Mitel Xpert intègre le chiffrement des communications, des contrôles d'accès ainsi que la journalisation des activités afin de répondre aux exigences de sécurité et de conformité.

Parmi les autres fonctionnalités de Mitel Xpert :

- Intégration aux environnements existants : des API reposant sur des standards ouverts assurent l'interopérabilité avec les plateformes Mitel et tierces.
- Traçabilité intégrée : l'intégration native avec les plateformes d'enregistrement des appels permet de conserver les communications, tandis que des journaux détaillés retracent l'historique des appels, le statut des lignes et les actions effectuées par les opérateurs.
- Flexibilité de déploiement : la prise en charge des environnements sur site, de cloud privé et de cloud public offre aux organisations une plus grande souplesse à mesure que leur infrastructure évolue.
- Infrastructure simplifiée : une architecture entièrement basée sur IP supprime le recours aux lignes physiques ARD/MRD et permet aux organisations de consolider leurs réseaux voix et données.

« Les technologies de communication conçues pour les employés de bureau laissent trop souvent ceux qui coordonnent les situations d'urgence et d'autres communications vitales face à des outils fragmentés, incapables d'offrir la maîtrise unifiée qu'exigent les environnements et les événements à fort enjeu. Mitel Xpert place ces opérateurs au premier plan en leur fournissant les lignes dédiées, les commandes fonctionnelles et l'interface unique nécessaires pour agir en une fraction de seconde lors des moments décisifs. En associant cinquante ans d'expertise dans la voix à un large portefeuille, Mitel se distingue en proposant la solution spécialement conçue dont ce marché des communications critiques a besoin », déclare Eric Schmiedeke, associé et analyste senior chez Intellicom Analytics.

Mitel Xpert est déjà utilisé dans des centres de traitement des appels de secours, des centres de régulation ferroviaire et de métro, des centres d'exploitation de réseaux électriques, des services de contrôle aérien et des salles de marché, avec plus de 10 000 déploiements dans plus de 40 pays. Développée en Europe et s'appuyant sur des chaînes d'approvisionnement et des standards de fabrication européens, cette nouvelle version renforce la présence déjà établie de la solution dans la région EMEA, tout en l'introduisant auprès des organisations américaines.

La nouvelle version de Mitel Xpert est disponible dès maintenant.

Pour en savoir plus, consultez **la page produit Mitel Xpert** sur notre site.

1 Source : étude **« L'état des lieux des communications en entreprise à l'ère de l'IA »,** réalisée par Vanson Bourne.

À propos de Mitel

Acteur de référence des communications d'entreprise à l'échelle mondiale, Mitel est au service de plus de 70 millions d'utilisateurs dans une centaine de pays. L'entreprise conçoit des solutions de communication, de collaboration et de centre de contact destinées à l'ensemble des collaborateurs - y compris les équipes de terrain et les travailleurs itinérants, dont les besoins diffèrent de ceux des employés de bureau. Ses solutions s'adressent aux organisations opérant dans des secteurs critiques où la communication ne peut souffrir aucune défaillance. Fort de cinq décennies d'expérience et proposant des options de déploiement couvrant cloud, hybride et sur site, Mitel offre des solutions de communication sans compromis. Pour plus d'informations, rendez-vous sur **www.mitel.fr** et suivez Mitel 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