

NEWS RELEASE

Mitel mise sur l'humain avec Mitel WX : une solution conçue pour les communications critiques de l'ensemble des collaborateurs

2026-10-13

Mitel WX réunit voix, messagerie, réunions, expérience client et outils métiers au sein d'un framework unique reposant sur une architecture moderne et enrichie par l'IA.

- Mitel WX place l'humain au cœur de la communication d'entreprise et s'appuie sur l'IA pour aider les collaborateurs à gagner en efficacité, sans se substituer à eux.
- Son interface personnalisable s'adapte au rôle de chaque utilisateur dans l'organisation et offre une expérience homogène, que ce soit sur téléphone, tablette ou ordinateur.
- Mitel WX est simple à déployer et à administrer à l'échelle de l'entreprise grâce à des workflows intégrés et à une visibilité par groupe de travail.
- Sa flexibilité de déploiement allant du cloud souverain et sécurisé à une solution hybride ou sur site répond aux priorités des DSI en matière de haute disponibilité, de résilience et de conformité.

Paris, le 13 octobre 2026 — Mitel, l'un des leaders mondiaux des communications d'entreprise, dévoile aujourd'hui Mitel Workforce Experience (Mitel WX). Ce nouveau framework applicatif est nativement conçu pour répondre aux besoins de communication de l'ensemble des collaborateurs, en particulier ceux exerçant des fonctions de terrain particulièrement exigeantes.

Alors que de nombreux fournisseurs de solutions de communications ont recours à l'intelligence artificielle pour

développer des outils capables d'automatiser toujours plus de tâches, Mitel s'appuie sur l'IA pour aider les collaborateurs à communiquer plus rapidement, à accéder aux informations dont ils ont besoin et à fluidifier leurs processus de travail, tout en conservant leur rôle au cœur des décisions.

Cette approche répond notamment aux enjeux des secteurs critiques tels que la santé, l'administration publique, les services d'urgence et l'industrie, ainsi qu'aux secteurs présentant des besoins complexes en matière de communications, comme l'hôtellerie et le commerce. Autant d'environnements où l'expérience et le jugement humain sont essentiels.

Une étude menée par Mitel révèle que les collaborateurs font face à des difficultés croissantes : sept travailleurs de terrain sur dix se sentent contraints de « se débrouiller » lorsque les systèmes de communication ne sont pas adaptés à leurs besoins, les conduisant souvent à recourir à des outils non approuvés qui exposent l'organisation à des risques de sécurité.

« Cinq décennies à concevoir des solutions de communication pour des environnements complexes nous ont appris ce que l'industrie semble avoir oublié : une situation critique ne se résout pas avec moins d'effectifs mais avec un personnel mieux équipé. C'est cette conviction qui est au fondement de Mitel WX. La manière dont vous communiquez avec vos collègues et vos clients ne devrait pas résulter de compromis », déclare Mike Robinson, PDG de Mitel.

Voix, messagerie et outils métiers regroupés sur une même interface

Mitel WX est une application unique offrant à son utilisateur une expérience de communication homogène, qu'il travaille depuis un téléphone, une tablette ou un ordinateur. Elle lui permet de conserver la même identité sur tous ses appareils. Grâce à sa conception hautement adaptable et basée sur des widgets, elle regroupe sur une même interface les communications unifiées (UC), l'expérience client (CX) et les intégrations tierces - allant des outils du quotidien comme Office 365 et Google Workspace aux applications métiers critiques telles que les dossiers médicaux électroniques (DME) ou encore les systèmes d'alertes cliniques.

Prenons l'exemple d'un établissement de santé : Mitel WX permet au personnel d'accueil, aux infirmières et aux administrateurs de consulter en un coup d'œil les informations essentielles sur l'appareil de leur choix : files d'attente d'appels, données patients, messages instantanés et alarmes. Dans le même temps, le médecin de garde peut échanger en toute sécurité avec ses équipes par téléphone pendant son trajet vers la clinique ou l'hôpital, en utilisant son numéro professionnel via Apple CarPlay ou Android Auto, toutes les informations pertinentes étant synchronisées sur l'ensemble de ses appareils.

Les utilisateurs travaillant depuis différents sites bénéficient également des groupes de contacts personnalisés de Mitel WX, qui permettent de réunir rapidement des équipes projet grâce au partage de la présence et des disponibilités. Les organisations peuvent s'appuyer sur des groupes d'appels dédiés pour acheminer les messages vers les bons interlocuteurs au bon moment, grâce à des notifications push conçues pour fonctionner même en cas de coupure d'Internet ou d'électricité.

Réunir équipes de terrain et employés de bureau autour d'une même expérience

Alors qu'environ **80 % de la main-d'œuvre mondiale** ne travaille pas derrière un bureau, la plupart de ces collaborateurs sont contraints d'utiliser des outils de communication conçus pour leurs collègues sédentaires, et non pour les réalités de leur quotidien sur le terrain. Cette inadéquation génère frictions et inefficacités au travail. Selon le rapport « **L'état des lieux des communications en entreprise à l'ère de l'IA** » de Mitel, réalisé en partenariat avec Vanson Bourne, plus de la moitié des employés (57 %) perdent du temps à jongler en moyenne entre sept outils différents, les équipes de terrain étant deux fois plus susceptibles d'utiliser des outils non approuvés pour accomplir leur travail.

Mitel WX a été conçue dès son origine pour le personnel de terrain, les travailleurs itinérants, les agents des centres de contact et le personnel administratif ; non comme une plateforme destinée au personnel de bureau, puis déployée à l'ensemble des collaborateurs. Son élaboration s'appuie sur un constat issu des recherches de Mitel : 79 % des travailleurs se tournent vers la communication vocale lorsqu'une action rapide est requise. La messagerie est peut-être l'option la plus utilisée au quotidien, mais lorsqu'une situation ne peut attendre, Mitel WX offre un accès instantané à la voix, sans avoir à changer d'environnement, ni d'application.

Le personnel de bureau peut gérer au sein d'un cadre unique plusieurs flux de conversation et accéder à des outils qui pilotent des workflows essentiels, tandis que les travailleurs de terrain disposent de communications en temps réel et d'intégrations spécifiques à leur métier. Pour les entreprises qui peinent à gérer de multiples canaux au sein de leur environnement applicatif, Mitel WX aide à briser les silos de communication, favorise l'engagement sur le lieu d'activité et allège la charge administrative.

Une IA conçue pour démultiplier les capacités des collaborateurs, non pour les remplacer

L'IA est déployée de manière ciblée au sein de Mitel WX pour simplifier la communication, en regroupant sur un même écran les informations essentielles dont les collaborateurs ont besoin et les modes de partage qu'ils privilégient. Grâce à **Mitel Workflow Studio**, les workflows intégrés s'appuient sur l'IA pour fluidifier les demandes et automatiser les étapes répétitives, permettant ainsi de gagner du temps. Les suggestions prédictives, ainsi que les commandes vocale et gestuelle assistées par l'IA, favorisent les interactions et raccourcissent le chemin entre

l'intention et l'action dans des environnements exigeants tels que les hôpitaux, les hôtels, le commerce ou les sites de production. Plutôt que d'intégrer l'IA à des outils distincts de collaboration et d'engagement client, la plateforme réunit la voix, la vidéo, la messagerie et le centre de contact au sein d'une architecture commune, avec un contexte partagé et sans rupture entre ces différents usages.

« Nous considérons l'IA comme une technologie capable de rendre un collaborateur plus efficace, plutôt que de le remplacer », déclare Luiz Domingos, CTO chez Mitel. « Sur le terrain, cela se traduit concrètement par la réponse à un SMS en mode mains libres par la voix, une traduction instantanée, un routage automatisé des appels ou l'accès à des informations client pertinentes. Nous appliquons l'IA de manière pragmatique à des situations où elle peut faire une réelle différence, afin que le personnel puisse se concentrer sur l'essentiel. »

Des options de déploiement flexibles pour les environnements critiques

Mitel WX fonctionne dans des environnements de cloud hybride et privé, sur site ou en périphérie de réseau avec Mitel Edge. Disponible en mode CapEx et OpEx, elle offre aux entreprises une grande liberté de déploiement, tout en garantissant un contrôle, une sécurité et une résilience sans compromis pour les environnements critiques. Simple à installer et à administrer avec Mitel Central, un portail d'administration en ligne, l'architecture légère et modulaire de Mitel WX monte en charge rapidement et permet aux clients disposant déjà d'une plateforme de téléphonie Mitel de bénéficier d'une évolution simple et fluide de leur environnement.

« La frontière entre la collaboration interne et l'engagement client est en train de disparaître », souligne Jim Lundy, PDG d'Aragon Research. « Les plateformes qui compteront à l'avenir seront celles conçues pour l'ensemble des travailleurs, pas uniquement pour le personnel de bureau. Mitel WX est conçue pour répondre à cette évolution. »

« Pour les organisations européennes, la question principale est de savoir où sont hébergées les données et qui en détient le contrôle », déclare Nicolas Saint-Remy, CTO de Saint-Gobain Distribution Bâtiment. « Pouvoir choisir entre le cloud, une solution hybride ou sur site et avoir la possibilité de faire évoluer ce choix au gré de notre transformation, est ce qui nous permet de planifier en toute confiance. Cette flexibilité revêt pour moi autant d'importance que n'importe quelle fonctionnalité. »

La mise à disposition de Mitel WX débutera en novembre 2026.

En savoir plus sur Mitel WX

- Vous trouverez plus d'informations sur Mitel WX, notamment ses fonctionnalités, ses options de déploiement et ses caractéristiques techniques, sur la **page produit dédiée à Mitel WX**.

- Une vidéo de présentation du produit, illustrant l'utilisation de Mitel WX dans des contextes de service client, de mobilité et de travail de bureau, est disponible **ici**.

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

FAQ

Qu'est-ce que Mitel WX ?

Mitel WX est un framework applicatif dédié aux communications qui regroupe la voix, la messagerie, les réunions et le centre de contact au sein d'une expérience unique. Mitel WX offre la même identité et interface sur téléphone, tablette et ordinateur, avec une disposition configurable basée sur des widgets qui s'adapte au rôle de chaque collaborateur. Elle repose sur la plateforme hybride intégrée de Mitel et est conçue pour l'ensemble du personnel, y compris les équipes de terrain et le personnel itinérant.

À qui s'adresse Mitel WX ?

Mitel WX est conçue pour regrouper au sein d'une même architecture les travailleurs de terrain, les agents de centre de contact et les employés de bureau ; non comme une plateforme destinée au personnel de bureau puis étendue à l'ensemble des collaborateurs. Les employés de bureau peuvent gérer plusieurs flux de conversation et

outils de workflows ; les travailleurs de terrain disposent de capacités de communication temps réel et d'intégrations spécifiques à leur métier, directement au point d'activité. Mitel WX est conçue pour les organisations évoluant dans des secteurs critiques tels que la santé, l'administration, les services d'urgence et l'industrie, et ceux aux besoins de communication complexes, comme l'hôtellerie et le commerce.

En quoi Mitel WX se distingue-t-elle des autres plateformes de communications unifiées ?

La plupart des plateformes de communication ont été conçues pour les personnes travaillant derrière un bureau, puis étendues à l'ensemble des collaborateurs. Pour les travailleurs de terrain et les agents du service client, cela se traduit par des allers-retours constants entre les outils spécialisés conçus pour leur métier et les plateformes de communication généralistes de l'entreprise. Mitel WX a été entièrement conçue pour une main-d'œuvre dont environ 80 % ne dispose pas de poste de travail fixe. Son expérience contextualisée selon le rôle, change en fonction du poste et non de l'appareil. Les organisations disposent également de plusieurs options de déploiement : hybride, cloud privé, sur site ou en Edge, plutôt que d'imposer une migration vers un modèle de cloud public universel.

Quand Mitel WX sera-t-elle disponible ?

La disponibilité de Mitel WX débute en novembre 2026, avec une disponibilité complète de la plateforme attendue au cours du premier semestre 2027. Les clients déjà équipés d'une plateforme de téléphonie Mitel bénéficient d'une évolution simple et fluide de leur environnement. Les détails concernant la disponibilité pour des plateformes spécifiques sont disponibles auprès de Mitel ou d'un partenaire Mitel.

Comment Mitel WX est-elle déployée ?

Mitel WX fonctionne dans des environnements cloud hybrides et privés, sur site ou en périphérie de réseau grâce à Mitel Edge. Elle est disponible en mode CapEx et OpEx, installée et administrée via Mitel Central, un portail d'administration en ligne. Son architecture légère et modulaire est conçue pour monter rapidement en charge et répondre aux exigences de haute disponibilité, de résilience et de conformité réglementaire.

Comment Mitel WX utilise-t-elle l'IA ?

Mitel WX utilise l'IA pour renforcer les capacités de l'utilisateur et non le remplacer, en tirant parti de l'écosystème IA Mitel. Ainsi, les intégrations aux workflows pilotés par l'IA et construits dans Mitel Workflow Studio mettent à portée de main du personnel des assistants IA, des commandes vocales et gestuelles. L'accès à des outils métiers clés, tels que le CRM, le DME, les services aux visiteurs et les outils de réunion, exploite les capacités d'IA inhérentes à ces workflows essentiels. L'IA est également appliquée à l'administration, à la gestion des workflows et à la supervision opérationnelle.

Comment se procurer Mitel WX ?

Mitel WX est disponible auprès de Mitel et de son réseau mondial de partenaires. Vous trouverez tous les détails, y compris les fonctionnalités et les options de déploiement, sur **la page produit Mitel WX**. Les entreprises peuvent demander une démonstration ou contacter directement un partenaire Mitel.