NEWS RELEASE

Mitel nommé parmi les leaders des communications unifiées, de la collaboration et des centres de contact par Aragon Research

2025-12-18

Selon Aragon Research, le Leadership en iUC&C et iCC de Mitel réside dans son architecture hybride

Mitel, l'un des leaders mondiaux des communications d'entreprise, annonce avoir été nommé parmi les leaders par **Aragon Research** Globe™ pour les Communications Unifiées et la Collaboration Intelligentes (iUC&C) et les Centres de Contact Intelligents (iCC) pour la deuxième année consécutive.

Au cours des trois dernières années, Mitel a mis en œuvre une stratégie ciblée qui lui a permis de renforcer sa position sur les Intelligent UC&C et ICC Globes, passant du statut de challenger à celui de leader. Cette reconnaissance souligne la position renforcée de Mitel sur le marché et son engagement à fournir des solutions sécurisées, innovantes et flexibles, intégrant l'intelligence artificielle et conçues pour répondre aux besoins en constante évolution des entreprises modernes.

Le marché des communications unifiées (UC) connaît une transformation profonde, dépassant la simple intégration de la messagerie, de la voix et de la vidéo pour devenir un véritable centre d'automatisation intelligente, porté par l'intégration des humains et des agents d'IA. L'analyse d'Aragon Research met en lumière Mitel comme un acteur de premier plan de cette transformation. Mitel est reconnu pour son avantage dans l'accélération de l'innovation en matière d'IA, notamment grâce à des agents virtuels de GenAI capables de traiter jusqu'à 90 % des demandes au sein de la plateforme **Mitel CX**, des analyses assistées par l'IA pour les agents et les superviseurs, ainsi que le

nouveau **Workflow Studio**, dédié à une orchestration intelligente, pilotée par des LLM, à travers les systèmes UC et CX.

« Mitel continue de démontrer son leadership dans les solutions sécurisées et hybrides de communications unifiées et de centres de contact » déclare Jim Lundy, CEO et Lead Analyst chez Aragon Research. « Son approche hybride et de cloud souverain, combinée à un écosystème puissant, donne aux entreprises la flexibilité, la sécurité et la confiance nécessaires pour moderniser les communications et générer un impact opérationnel. »

Aragon a également reconnu l'expertise éprouvée de Mitel en matière de communications hybrides sécurisées et résilientes, qui s'appuie sur une infrastructure cloud mondiale, des options de déploiement souverain et des plateformes certifiées JITC (Joint Interoperability Test Command). Reconnue par les organisations de secteurs divers – tels que la défense, la santé ou encore les organisations gouvernementales - Mitel permet à ses clients de se moderniser tout en maintenant les plus hauts niveaux de sécurité et de conformité.

Les principaux facteurs de différenciation qui positionnent Mitel parmi les leaders des Aragon Research Globes :

- Modèles flexibles de déploiement et d'achat : Prise en charge de la voix, des réunions et du chat à travers des environnements de cloud privé, de cloud public en instance dédiée et sur site, avec des options d'achat en mode CapEx et OpEx.
- Solutions de Cloud Hybride : Capacités de cloud hybride, sécurisé et souverain robustes qui permettent aux organisations de se moderniser à leur propre rythme tout en respectant les exigences régionales, opérationnelles et de conformité strictes.
- Innovation basée sur l'IA : les capacités croissantes en matière d'IA avec Mitel CX, Workflow Studio et l'automatisation agentique améliorent l'engagement client, l'efficacité opérationnelle et l'expérience des collaborateurs.
- Expertise verticale : des solutions spécifiques à chaque secteur permettent aux organisations de toutes tailles d'adapter leur expérience de communication pour répondre aux besoins spécifiques à leur secteur.
- Écosystème mondial de partenaires : un vaste réseau de partenaires mondiaux qui soutient le déploiement, l'intégration et l'innovation, en particulier pour les environnements complexes hybrides et de centres de contact.

« Les entreprises continuent de choisir Mitel pour sa flexibilité inégalée à proposer des déploiements cloud, sur site et hybrides sans compromettre la sécurité, la fiabilité ou la performance » affirme Eric Hanson, CMO chez Mitel. « Le positionnement de Mitel en tant que Leader dans les rapports iUC&C et iCC d'Aragon reflète notre engagement à apporter de la valeur aux organisations et un bon équilibre entre capacités basées sur l'IA, architecture résiliente et choix de déploiement afin qu'elles puissent évoluer à leur rythme. »

Le Aragon Research Globe™ est un outil annuel d'évaluation du marché qui analyse les principaux fournisseurs en fonction de la manière dont ils répondent aux tendances importantes de l'industrie, y compris celles spécifiquement liées à l'iUC&C et à l'iCC. Les entreprises positionnées comme Leaders ont des stratégies complètes qui s'alignent sur l'orientation de l'industrie et la demande du marché, et qui performent efficacement dans ce contexte stratégique.

Informations complémentaires

- White paper: **The Aragon Research Globe for Intelligent Unified Communications and Collaboration, 2026**
- White paper: **The Aragon Research Globe for Intelligent Contact Center, 2026**

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