NEWS RELEASE

Mitel présente une nouvelle série d’innovations dans le domaine de la voix, de la collaboration et des centres de contacts pour son portefeuille de communications unifiées

1/8/2019

Disponibilité mondiale de nouvelles versions pour les principales plateformes de communications unifiées et suites d’applications.

- Réaffirme l’engagement de Mitel sur le marché des communications unifiées en continuant d'investir dans son portefeuille de solutions sur site
- Pérennise les investissements technologiques de ses clients pour favoriser la transformation digitale
- Améliore la sécurité, accélère l'innovation, et est conçue pour intégrer les technologies IoT et IA.
- Gère les interactions omnicanales quel que soit le device utilisé par le consommateur

Mitel®, l’un des leaders mondiaux dans le domaine des communications d’entreprise, annonce aujourd’hui des nouveautés pour son portefeuille de solutions de communications unifiées sur site (UC), destinées à offrir aux entreprises des fonctionnalités plus avancées dans le domaine de la voix, de la collaboration et des centres de contacts afin d’améliorer la productivité et l’expérience client.

Selon le cabinet d’analystes MZA, spécialisé dans les télécommunications et l’informatique, les solutions de communications unifiées vont continuer de représenter une part importante du marché mondial des

communications. Les déploiements sur site (y compris les solutions virtualisées), dans le cloud privé ou hybride devraient ainsi constituer près de 80 % des demandes pour les moyennes et grandes entreprises en 2023. Les solutions MiVoice, MiCollab et MiContact Center de Mitel répondent à cette demande constante, en apportant une grande flexibilité en termes de modèle de déploiement, en particulier pour les entreprises ayant des besoins et exigences poussées dans le domaine des centres de contacts, qu'il s'agisse d'exploitation, d'intégration ou d'interactions omnicanales.

Les capacités nouvellement étendues comprennent les éléments suivants :

- MiCollab – De nombreuses améliorations de l'interface utilisateur facilitent le quotidien des employés et leur permettent de mieux communiquer, collaborer et partager l'information.
- MiVoice Office 400 – L'introduction d'une nouvelle plate-forme hardware et d'une nouvelle technologie propose une solution de communications pérenne pour les petites et moyennes entreprises, offrant un environnement de collaboration qui évolue au rythme de leur croissance.
- MiVoice Business – L'ajout d'une architecture logicielle de conteneurisation de nouvelle génération permet d'accélérer la mise sur le marché des applications et des mises à jour logicielles pour cette plateforme de communications d'entreprise adressant le segment des ETI.
- MiContact Center et MiContact Center Enterprise – Les fonctions omnicanales étendues pour les MiVoice 400, MX-ONE et MiVoice 5000 permettent aux entreprises d'exploiter au mieux les interactions web, chat, voix et réseaux sociaux pour offrir une expérience client fluide.

Ces dernières avancées reflètent l'engagement de Mitel à fournir des solutions de communication et de collaboration sur mesure permettant d'accélérer la transformation digitale des entreprises. Conçue pour accroitre le rythme des innovations, la roadmap produits de Mitel intègre également des niveaux élevés de sécurité et permet aux entreprises de tirer parti des technologies émergentes comme l'IoT et l'IA pour résoudre les problématiques actuelles et se préparer aux défis de demain.

« Tous les pays n'en sont pas au même stade de leur migration dans le cloud et la solution de collaboration pour laquelle opte un client dépend finalement du modèle d'exploitation et économique de son entreprise », commente Martin Bitzinger, Vice-président Produits et Solutions de Communications Unifiées de Mitel. « Quel que soit le secteur d'activité, la taille de l'entreprise ou sa dispersion géographique, l'engagement de Mitel à rendre fluides les communications et la collaboration protège les investissements existants et futurs, tandis que les entreprises cherchent à gagner en productivité et à créer une expérience client exceptionnelle. »

Pour en savoir plus sur ces nouvelles versions, vous pouvez consulter le site des **solutions UC** de Mitel.

Informations complémentaires

- Mitel est le premier fournisseur de systèmes de communications d'entreprise en Europe de l'ouest (source : MZA)
- Mitel se classe au deuxième rang mondial en part de marché pour les ventes de centres de contacts (source : MZA).
- Mitel est la seule marque reconnue dans les Magic Quadrants Gartner pour les centres de contact, les communications unifiées et les communications unifiées en tant que service.