NEWS RELEASE

# Mitel s’associe à Five9 pour élargir son offre de centres de contact cloud

5/27/2021

Mitel renforce ainsi sa capacité à répondre aux besoins spécifiques de chaque client en matière de communications alors que la demande de solutions cloud s’accentue et que l’expérience client devient un levier de croissance de plus en plus important

Mitel®, l’un des leaders mondiaux dans le domaine des communications d’entreprise, annonce un partenariat stratégique avec Five9, Inc. (NASDAQ : FIVN), fournisseur majeur de centres de contact intelligents dans le cloud. Avec ce partenariat, Five9 offre un accès aux clients et partenaires de Mitel à travers le monde, à une solution CCaaS (Contact Center as a Service) de pointe, s’interfaçant parfaitement avec les solutions de communications unifiées Mitel. Five9 étant partenaire CCaaS exclusif de Mitel, Five9 Intelligent Cloud Contact Center sera disponible pour les clients finaux de la société en quête d’une solution CCaaS avancée et intégrée à leurs solutions de communications Mitel.

« L’expérience client est aujourd’hui un facteur clé de différenciation pour de nombreuses entreprises mais il n’existe pas de manière unique d’utiliser les technologies pour que nos clients atteignent leurs objectifs en la matière », souligne Tarun Loomba, Chief Product Officer chez Mitel. « Offrir des solutions innovantes de communications et de centres de contact, qui répondent aux besoins spécifiques de nos clients et facilitent leur succès, est au coeur de la stratégie de Mitel. Grâce aux atouts que Five9 apporte à notre offre pour les centres de contact, nous garantissons une expérience exceptionnelle aux entreprises qui nécessitent une solution avancée de

centre de contact dans le cloud – en particulier sur le segment des grandes entreprises – tout en renforçant la capacité de nos partenaires à disposer de l'offre adéquate pour chaque entreprise. »

Ce partenariat exclusif crée de nouvelles opportunités pour la communauté mondiale de partenaires, distributeurs et revendeurs de Mitel. Les partenaires de la société auront désormais accès à la gamme complète de produits de Five9, à savoir Five9 Platform, Workforce Optimization (WFO), Intelligent Virtual Agents (IVA) Agent Assist et Workflow Automation (WFA). Le partenariat comprend le support commercial de Mitel et de Five9, ainsi qu'un accompagnement dédié permettant aux partenaires et revendeurs de Mitel de mieux conseiller et guider leur clientèle.

« Notre passion commune de l'innovation dans le cloud et du succès client fait de ce partenariat une alliance naturelle tant sur le plan stratégique que culturel », commente Dan Burkland, Président de Five9. « L'association des solutions de communications de Mitel, de sa présence mondiale et de sa communauté étendue de partenaires avec la suite Five9 Intelligent Cloud Contact Center donne aux entreprises du monde entier accès à une offre intégrée pour les aider à améliorer leur productivité et à transformer leur expérience et leur engagement client. »

Le partenariat vient compléter les propres solutions de Mitel destinées aux centres de contact, qui comprennent MiCloud Connect Contact Center, une solution CCaaS pour les petites entreprises et les ETI, et MiContact Center Business, une solution de centre de contact cloud sur site ou privé. Cette annonce marque la première d'une série de nouveautés prévues par Mitel pour son offre de centres de contact en 2021. La suite de solutions de centres de contact Five 9 ajoute à l'offre de Mitel une solution CCaaS destinée aux entreprises ayant de grands besoins dans ce domaine, en offrant des capacités avancées d'engagement omnicanal des clients et une expérience enrichie par l'intelligence artificielle.

Informations complémentaires
• Mitel est l'un des premiers fournisseurs de solutions de communications dans le cloud, pour plus de 5 millions d'utilisateurs (source : Synergy Research Group).
• **Une enquête réalisée auprès de plus de 4000 consommateurs** en France, aux Etats-Unis, au Royaume-Uni et en Allemagne fait clairement apparaître la priorité accordée par les entreprises à l'expérience client et à la transformation numérique suite à la pandémie.