NEWS RELEASE

Mitel stellt Mitel CX 2.0 vor, um vernetzte Kundenerlebnisse mit Enterprise-fähiger KI voranzutreiben

2025-11-19

Hybride Customer-Experience-Plattform vereint KI-gestützte Automatisierung, Flexibilität und Kontrolle, um jeden Touchpoint zu optimieren und gleichzeitig Sicherheit und Datensouveränität zu gewährleisten.

Mitel, ein weltweit führender Anbieter von Geschäftskommunikationslösungen, hat heute **Mitel CX 2.0** vorgestellt, die nächste Evolutionsstufe seiner Customer Experience (CX)-Plattform. Die neue Version vereint KI-gestützte Prozesse und Steuerung auf Unternehmensebene in einer integrierten Lösung. Mitel CX 2.0 wurde für den Einsatz in hybriden kommunikationsumgebungen entwickelt, bietet eine moderne User Experience und kann flexibel in einer Private Cloud-, Hybrid-Umgebung oder On-Premises betrieben werden.

Mitel CX 2.0 ermöglicht Unternehmen den Einsatz virtueller Agenten auf Basis von GenAI um die Arbeit von Contact-Center-Mitarbeitenden zu ergänzen – und damit Produktivität, Effizienz sowie Kundenerlebnisse zu verbessern. Die Plattform baut auf dem Multi-Cloud-Hybridportfolio von Mitel auf und vereint KI-gestützte Workflows, Kommunikationskanäle und Kundendaten in einem einzigen Arbeitsbereich. Agenten können darin nahtlos zwischen Sprach-, Messaging- und digitalen Kanälen wechseln, während Vorgesetzte Echtzeit-Einblicke und Coaching-Tools erhalten. Durch die direkte Einbindung von KI-Assistenten in die täglichen Abläufe wird jede Interaktion schneller, intelligenter und persönlicher – über das Contact Center hinaus. Gleichzeitig profitieren Unternehmen von den hohen Sicherheitsstandards der Mitel Secure Cloud, der Private Cloud oder lokalen Compliance-konformen Lösungen.

„Mit Mitel CX 2.0 vereinen wir das Beste aus Private Cloud, KI und hybrider Kommunikation in einem einzigen Erlebnis auf Enterprise-Niveau“, so Martin Bitzinger, SVP of Product Management bei Mitel. „Unternehmen haben nun Zugang zu einer einzigen Lösung, mit der sie sich nicht mehr zwischen Innovation und Kontrolle entscheiden müssen. Wir befähigen Unternehmen, die Kundenbindung neu zu gestalten und über die Grenzen des Contact Centers hinauszugehen, um ein vernetztes, intelligentes Unternehmen zu schaffen, in dem KI jeden Mitarbeitenden befähigt, aktiv zur Gestaltung der Customer Journey beizutragen.“

Mitel CX 2.0 wurde für große, dezentralisierte Unternehmen entwickelt und reagiert auf die wachsende Nachfrage nach Technologie- und Kommunikationslösungen, die Innovation, Autonomie und Compliance vereinen. Laut der ECC-Umfrage* von IDC Europe entscheiden sich bereits zwei Drittel der Unternehmen für die Flexibilität und Ausfallsicherheit hybrider Kommunikationslösungen, wobei 60 % planen, ihre bestehenden Lösungen zu ersetzen, um sie an die sich ändernden Geschäftsanforderungen anzupassen. Weitere **Untersuchungen von Techaisle** zeigen, dass die Verbesserung der Kundenkontaktpunkte der Hauptgrund für Unternehmen ist, in Kommunikationstechnologie zu investieren.

„Die Stadt Baltimore hat Mitel CX begeistert angenommen, und es hat unsere Kommunikationsmöglichkeiten erheblich verbessert“, so Ron Gross, stellvertretender Direktor der Kommunikationsabteilung der Stadt Baltimore. „Unsere 458 ACD-Agenten (Automatic Call Distribution) waren bisher eingeschränkt, wenn sie remote arbeiten mussten, da sie nur ihre physischen Telefone mitnehmen konnten. Mit Mitel CX können unsere Agenten nun nahtlos von überall aus arbeiten, sei es vom Homeoffice, von anderen Standorten der Stadtverwaltung oder sogar von unterwegs. Diese Flexibilität hat für uns alles verändert. Darüber hinaus wird die nahtlose Integration mit Mitel Workflow Studio unsere Prozesse im gesamten Unternehmen erheblich vereinfachen, dank seines intuitiven Point-and-Click-Designs und des einfachen Zugriffs auf GenAI-gesteuerte Automatisierung. Insgesamt bietet uns Mitel CX die leistungsstarken modernen Tools, die wir benötigen, um unserer Gemeinde besser zu helfen.“

Mitel CX 2.0 ist ein Kernelement der laufenden KI-Innovationsstrategie von Mitel. Durch die tiefe Integration mit **Workflow Studio**, der KI-fähigen Integrationsplattform von Mitel, werden Kommunikationsabläufe direkt in Geschäftsprozesse eingebunden, wodurch die Kundenbindung im gesamten Unternehmen verbessert wird.

Zentrale Funktionen von Mitel CX 2.0 umfassen:

- Branchenspezifische virtuelle KI-Agenten: In Workflow Studio entwickelte intelligente virtuelle Agenten automatisieren Aufgaben, bearbeiten Standardanfragen und leiten komplexe Fälle an die bestgeeigneten Mitarbeitenden weiter, ob im Front- oder Back-Office.
- Virtueller KI-Sprachagent mit nahtloser Übergabe: Beim Transfer an einen Live-Agenten werden Gesprächsprotokolle sowie KI-gestützte Agent-Assist-Funktionen (z. B. Zusammenfassungen,

Antwortvorschläge, Next-Best-Actions) direkt übergeben – für schnellere und fundiertere Lösungen.
- Agentic AI-Workflows: Intelligente Workflows, die im Namen von Mitarbeitenden handeln, etwa Bestellungen auslösen, Trouble Tickets erstellen, Benachrichtigungen versenden oder Genehmigungen einholen – für beschleunigten Service und weniger manuelle Schritte.
- Low-Code/No-Code-Workflow-Design: Mit dem MCX Bot Builder und Workflow Studio können Unternehmen GenAI-gestützte Workflows ohne spezielle Kenntnisse entwerfen und bereitstellen – schneller und kostengünstiger.

„Mitel zählt seit jeher zu den führenden Anbietern von Contact-Center-Lösungen, was sich in Produktvielfalt und hoher Kundenzufriedenheit widerspiegelt und die Flexibilität und Kontrolle bietet, die Unternehmen zunehmend verlangen“, so John Malone, Präsident und CEO der Eastern Management Group.

Mitel CX 2.0 wird ab Dezember 2025 über Mitel und seine autorisierten Partner erhältlich sein. Weitere Informationen finden Sie unter **https://www.mitel.com/de-de/produkte/mitel-cx**.

*Quelle: IDC, Unternehmen erwarten mehr Optionen und Flexibilität für UCC-Lösungen, Dok. Nr. EUR153798425, September 2025

Über Mitel
Mitel ist ein weltweit führender Anbieter im Bereich der Unternehmenskommunikation und bietet Unternehmen innovative Lösungen für Kommunikation, Zusammenarbeit und Contact Center. Mit mehr als 70 Millionen Nutzer:innen in über 100 Ländern ermöglicht Mitel Unternehmen eine nahtlose Verbindung, Kommunikation und Zusammenarbeit mit der Flexibilität und Auswahl, die sie brauchen, um sowohl jetzt als auch in Zukunft erfolgreich zu sein. Mitel steht für kompromisslose Kommunikation, gestützt auf langjährige Erfahrung und technologische Innovationen. Weitere Informationen finden Sie unter **www.mitel.de** und folgen Sie uns auf **LinkedIn**.

Mitel ist das eingetragene Warenzeichen der Mitel Networks Corporation. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Mitel Public Relations
Sandrine Quinton
+33 (0)130-964-301
sandrine.quinton@mitel.com