NEWS RELEASE

Mitel verbessert Echtzeitkommunikation für mobile Arbeitnehmer und Verbraucher

4/20/2016

Eine neue Produkt-Reihe bestehend aus Contact-Center-, Cloud- und Mobil-Lösungen ermöglicht eine nahtlose Umgebung für Zusammenarbeit und Handel

• Smartphone-freundliche, auf die Ansprüche der Millennials ausgerichtete Funktionen für das Contact Center stärken Stellung des mobilen Verbrauchers

• Schützt den mobilen Fernzugriff auf die Cloud mit Sicherheitsfunktionen, die mobile Apps in 4G-LTE- und 5G-Netzwerken absichern

• Erweitert Echtzeitkommunikation direkt in die Workflows von führenden SaaS-Plattformen

• Verbessert die Campusfunktionen großer Unternehmen durch den Einsatz innovativer Überwachungs-, Analyse- und Massenmitteilungstools

San Diego, 20. April 2016 – Mitel® (Nasdaq:MITL) (TSX:MNW), ein weltweit führender Anbieter von Echtzeit-, Cloud- und Mobil-Kommunikation, kündigt heute seine nächste Innovationsserie für Unternehmen und Service Provider an. Das Unternehmen setzt seinen Kurs fort und liefert Technologie für die Kommunikation und Zusammenarbeit, die für mobile Endgeräte optimiert, Cloud-fähig und auf die Generation der Millennials fokussiert ist.

Eine Contact-Center-Erfahrung nach den Ansprüchen der Millennial-Generation: Die Einführung der 4G- und 5G-Netzwerke führt dazu, dass Verbraucher immer häufiger Geschäfte über mobile Applikationen anbahnen. Mit der Entstehung des „Internets der Dinge (Internet of Things)“ und „Machine-to-Machine“-Diensten brauchen Unternehmen zusätzliche Flexibilität, um sich anpassen und wachsen zu können. Die neuste Generation von Mitels MiContact Center ist für mobile Devices optimiert, liefert Flexibilität und ermöglicht Unternehmen eine Interaktion, die zur Kundenbindung beiträgt. So können Soziale Medien in die Kommunikation eingebunden werden. Dank

CRM-Integration ermöglicht das MiContact Center außerdem einen umfassenden Blick in das jeweilige Kundenprofil, das mit erweiterten Skill-Based-Routing-Funktionen kombiniert werden kann. Kunden werden dadurch schneller mit den jeweiligen Experten verbunden – was wiederum die Kundenzufriedenheit steigert.
Nahtlose Schnittstellen zwischen Cloud-basierten Plattformen und Echtzeitkommunikation: MiCloud, Mitels marktführendes Lösungsportfolio für Cloud-Kommunikation, verfügt nun über native Schnittstellen mit mehr als 20 der führenden Cloud-basierten CRM-Plattformen sowie Produktivitätsanwendungen wie Microsoft Office 365 und Google Apps. Darüber hinaus integriert sich MiCloud in wichtige Cloud-basierte Anwendungslandschaften aus den Bereichen HR und Rekrutierung, Händler- und Franchisemanagement, Finanzverwaltung und weitere. Die Informationsmitarbeiter von heute stellen gemeinsam mit den Contact-Center-, Kundensupport-, Vertriebs-, Notfall- und Gesundheitsfürsorgemitarbeitern fast ein Drittel der globalen Erwerbstätigen. Sie arbeiten häufig mit SaaS-Anwendungen aus der Cloud, oftmals von einem mobilen Gerät aus. Das MiCloud-Portfolio integriert sich nun direkt in weitere App-Workflows und liefert dadurch Zugriff auf Echtzeitkommunikationsfunktionen, ohne dass der Benutzer dazu die Anwendung verlassen muss.
Echtzeitkommunikationen vor Cyberbedrohung schützen: Mit der wachsenden Zahl von Multimedia-Zugängen und der gleichzeitig erhöhten Nutzung von Wi-Fi und privaten Endgeräten für geschäftliche Kommunikation steigen auch die Herausforderungen für die Unternehmen, wenn sie die Bedürfnisse des mobilen Arbeitnehmers und Verbrauchers befriedigen möchten. Mitel führt gemeinsam mit Unisys die MiStealth-Sicherheitstechnologie ein, um Unternehmen und Service Providern sicheren mobilen Zugriff zur Cloud zu ermöglichen und sie gegen Sicherheitsbedrohungen und Datenschutzverletzungen zu schützen. Mitels führende Stellung im Bereich der Kommunikation kombiniert mit dem Wissen im Bereich der identitätsbasierten Segmentierung und Verschlüsselung von Unisys StealthTM ermöglicht es Unternehmen, mit MiStealth den Zugriff auf ihre Netzwerke mittels Nutzer-Identitäten zu kontrollieren – sowohl innerhalb des Unternehmens als auch in der Cloud. Die Angriffsfläche wird verringert und die Sicherheit auf ein Niveau gehoben, das üblicherweise in Verbindung mit Private-Cloud-Modellen steht. Zusätzlich vereinfacht MiStealth das Sicherheitsmanagement, da die Benutzer auf öffentliche Netzwerke zugreifen können (z. B. das Internet), ohne zu riskieren, dass ihre Echtzeitkommunikation offengelegt wird. Die Lösung integriert sich gleichfalls mit Mitels RCS/VoLTE/VoWiFi-Kunden und bietet so eine nahtlose Nutzer-Erfahrung.
Kommunikation in großen Campus-Umgebungen noch intelligenter und leistungsfähiger machen: Da in großen Campus-Umgebungen danach gestrebt wird, Festnetze und drahtlose Umgebungen nahtlos mit Cloud- und unternehmenseigenen Anwendungen zu verbinden, sind die Anforderungen an professionelle Sprach-, Video- und Kollaborationsfähigkeiten noch komplexer geworden. Mitel strebt danach, die Echtzeitkommunikation für große Campus-Umgebungen noch intelligenter zu gestalten und mit neusten Monitoring-, Analyse- und Massenmitteilungstools auszustatten. Mitels Performance Analytics deckt Leistungsprobleme aktiv auf und arbeitet an deren Lösung, bevor sie Auswirkungen auf den Benutzer zeigen – dies ist mit ständiger Überwachung (24/7), Echtzeit-Alarmen und Testtools für schnelle Problemlösungen verbunden. Darüber hinaus bieten Mitels Mass Notifications-Dienste (Massenmitteilungsdienste) einen zuverlässigen Kommunikationsweg, wenn traditionelle E-

Mail-, Text-, Sprach- und Videokommunikation aufgrund von Durchsatz-, technischen oder Kontaktfunktionsproblemen versagen.

Diese Innovationen wurden auf dem Mitel Next Event in San Diego präsentiert, mit dem Mitel erneut seine führende Stellung im Bereich des mobilen Unternehmens demonstrierte.

Zitate

„Unsere Benutzer erwarten den Komfort eines Mobiltelefons, die Einsatzgeschwindigkeit und das einfache Management einer Cloud-Lösung sowie die bewährten Funktionen eines traditionellen Desktopgerätes“, erklärte Marcell Galatiano, Boardmitglied der Mitel User Group. „Mitel hat darin investiert, Kommunikation und Zusammenarbeit nahtlos zu gestalten – ob nun mit Festnetz- oder drahtlosen Endgeräten, ob Cloud oder On-Premise. Es liefert dadurch anwendenden Unternehmen einen klaren Weg in die Zukunft.“

„In den 90iger Jahren wurde vorhergesagt, dass E-Mail den sprachbasierten Kundendienst ersetzen würde. Dann wurde der Web-Chat als Gewinner prognostiziert und zuletzt die sozialen Medien“, sagt Sheila McGee-Smith, Gründerin und Hauptanalystin von McGee-Smith Analytics, „Heute wird stattdessen erwartet, dass Unternehmen im Sprach- wie auch im digitalen Kanal Höchstleistungen liefern, jeweils einzeln und in Kombination. Das Markenimage wird in hohem Maße durch die Fähigkeit eines Unternehmens beeinflusst, diese Erwartungen zu erfüllen, was der Kundenerfahrungsstrategie mehr Gewicht gibt als jemals zuvor.“

„Der Arbeitsplatz und die Kommunikation mit den Verbrauchern konzentriert sich in steigendem Maße auf mobile Geräte, wobei die Nutzer sofortigen und nahtlosen Zugriff auf Dienstleistungen von überall erwarten“, erklärte Rich McBee, CEO von Mitel. „Mitel ist hervorragend positioniert, um Unternehmen dabei zu helfen, Herausforderungen dieser Art zu meistern und verschiedene Kommunikationsformen zusammenzuführen, um größere Reaktionsgeschwindigkeit und vereinfachte Nutzung zu erreichen.“

Wichtige Fakten

• Mehr als zwei Millionen Nutzer von Cloud-Geschäftskommunikationen vertrauen täglich auf Mitel und stellen fast ein Viertel der Abonnenten von Cloud-Kommunikation.

• Mitel ist als einzige Kommunikationsmarke in fünf Gartner Magic Quadrant-Berichten für Geschäftskommunikation vertreten.

• Zu Mitels Kunden gehören 15 der Top-20 Mobilfunkanbieter.

• Mitel bietet VoLTE/ VoWiFi-Leistungen in 18 Ländern.

Zugehörigen Materialien

• Die Infografik „The Power of the Mobile Consumer“ ("Die Macht des mobilen Verbrauchers") herunterladen.

• Das eBook „Top Customer Experience Tips to Steal from the Pros“ (Von den Profis Tipps holen für Top-Kundenerfahrungen) herunterladen.

• Whitepaper „Delivering a Digital Customer Experience for Today’s Mobile Consumer“ (Lieferung einer digitalen Kundenerfahrung für den heutigen mobilen Verbraucher) herunterladen.

• Die Infografik „Rise of the Mobile Enterprise“ (Der Aufstieg des mobilen Unternehmens) herunterladen.

Über Mitel

Als einer der weltweit führenden Anbieter von Unternehmens- und Mobilkommunikation ermöglicht Mitel (Nasdaq:MITL) (TSX:MNW) täglich über 2 Milliarden Geschäftsverbindungen sowie 2 Milliarden Mobilverbindungen. Wir helfen Unternehmen und Mobilfunkbetreibern dabei, zu kommunizieren, über Standorte hinweg zusammenzuarbeiten und ihren Kunden innovative Services anzubieten. Täglich unterstützen wir über 60 Millionen Geschäftsanwender in über 100 Ländern sowie 130 Mobilfunkanbieter, darunter 15 der Top-20-Mobil-Carrier der Welt. Als einziger Anbieter können wir eine Brücke schlagen zwischen Unternehmens- und Mobil-Kunden. Weitere Informationen erhalten Sie unter www.mitel.de. Folgen Sie uns auf Twitter: @Mitel_DE.

Mitel ist die eingetragene Marke der Mitel Networks Corporation.
Alle anderen Marken befinden sich im Besitz ihrer jeweiligen Eigentümer.

Kontakt

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