NEWS RELEASE

[Pressemitteilung von Frost & Sullivan] Mitel wird von Frost & Sullivan für die Digitalisierung des Krisenmanagements ausgezeichnet, die die Widerstandsfähigkeit fördert und die Kontinuität mit seinen robusten CEM-Lösungen (Critical Event Management) verbessert

2025-02-13

Mitel CEM konsolidiert Risikoinformationen, Kommunikation und operative Workflows in einem einzigen Dashboard, um die Entscheidungsfindung zu optimieren und eine koordinierte Reaktion auf jedes Ereignis zu gewährleisten.

Auf der Grundlage einer aktuellen Bewertung von Trends und Entwicklungen in der Kommunikationsbranche für kritisches Eventmanagement zeichnet **Frost & Sullivan** Mitel mit dem 2025 European Enabling Technology Leadership Award aus. Das Unternehmen ist ein nordamerikanischer Marktführer im Bereich hybride Unified Communications (UC) und Customer Experience (CX), der die Vorteile von On-Premises- und sich schnell entwickelnden Cloud-Technologien miteinander verbindet. Mitel hat seine UC-Plattform im Rahmen einer strategischen Partnerschaft mit den CEM-Funktionen von Everbridge integriert, um innovative, kundenorientierte Lösungen bereitzustellen, die reaktionsschnelle, personalisierte und sichere Erfahrungen ermöglichen und so seine CEM-Marktposition stärken. So könnte beispielsweise eine Fluggesellschaft, die die Kommunikation über Flugänderungen und alternative Reiseoptionen bei schlechten Wetterbedingungen verbessern möchte, von einer Lösung profitieren, die CEM- und UC-Technologien kombiniert. Mitel CEM, eine Integration der fortschrittlichen

CEM-Plattform von Everbridge mit den Mehrwertdiensten von Mitel, wie z. B. Discovery Services, ermöglicht die Digitalisierung des Krisenmanagements, fördert die Widerstandsfähigkeit und verbessert die Kontinuität durch hybrides CEM.

Mitel CEM ist mit fortschrittlichen Risikoinformationen ausgestattet und hilft Unternehmen, potenzielle Bedrohungen zu erkennen, bevor sie eskalieren, indem es zeitnahe Warnungen und verwertbare Erkenntnisse liefert. Seine robusten Kommunikationsfunktionen stellen sicher, dass alle Beteiligten – einschließlich Beschäftigte, Kunden und Notfallhelfer – über mehrere Kommunikationskanäle informiert und verbunden bleiben. Dank der Echtzeit-Zusammenarbeit können sich die Teams effektiv koordinieren, was die Reaktion auf Vorfälle und deren Behebung verbessert. Die CEM-Services von Mitel unterstützen Kunden auf ihrem Weg zur digitalen Transformation, indem sie Einblicke in ihre aktuelle Bereitschaft geben, wichtige Stakeholder in allen Funktionen einbeziehen, Anwendungsfälle priorisieren, Lückenanalysen durchführen und Empfehlungen anbieten, die auf die spezifischen Bedürfnisse jedes Unternehmens zugeschnitten sind. Die CEM-Plattform von Mitel bietet eine umfassende Suite von Funktionen, die normalerweise in separaten Produkten zu finden sind, und stellt eine einheitliche Lösung dar, die viele Wettbewerber übertrifft. Ihre Cloud-basierte Natur ist ein wesentlicher Vorteil. Der Entwicklungsprozess erfolgt in Zusammenarbeit mit Everbridge und ist darauf ausgelegt, laufendes Feedback zu berücksichtigen und sich an die sich ändernden Kundenanforderungen anzupassen.

Chris Pennell, Industry Principal, Frost & Sullivan: „Das CEM-Angebot von Mitel bewältigt wesentliche Herausforderungen im Zusammenhang mit der digitalen Transformation, der betrieblichen Effizienz, den Reaktionszeiten und der Verbesserung der Erfahrungen sowohl für Beschäftigte als auch für Kunden. Mit seinen flexiblen Einsatzmöglichkeiten, der Interoperabilität und der Einhaltung gesetzlicher Vorschriften ist das CEM von Mitel äußerst vielseitig und eignet sich für verschiedene Sektoren, darunter das Gesundheitswesen, das Transportwesen, den öffentlichen Dienst und die Verwaltung. Seine anpassungsfähige Struktur unterstützt eine breite Palette von Anwendungsfällen in diesen Branchen."

Die CEM-Lösung von Mitel kann mit bestehenden Kommunikationssystemen und E-Mail-Servern integriert werden, um eine schnelle und effiziente Kommunikation im Krisenfall zu ermöglichen. Diese Integration ermöglicht es Unternehmen, wichtige Informationen schnell an Beschäftigte, Kunden und andere Stakeholder weiterzugeben, unabhängig von deren Standort oder bevorzugtem Kommunikationskanal. Die Lösung lässt sich auch in Anwendungen von Drittanbietern wie Social-Media-Plattformen und Wetterdienste integrieren, um Echtzeitinformationen über verschiedene Situationen zu sammeln und der Öffentlichkeit aktuelle Informationen zu übermitteln. Diese Integration hilft Organisationen, über die neuesten Entwicklungen informiert zu bleiben und eine transparente Kommunikation aufrechtzuerhalten. Durch die Integration mit dem breiteren UC-Portfolio von Mitel verbessert diese Lösung die Echtzeitkoordination bei kritischen Ereignissen und bietet einen vollständig integrierten Kommunikationsansatz. Darüber hinaus unterstützt sie Brancheninnovationen und fördert die

Einführung von CEM in verschiedenen Branchen. Lösungen wie OpenScape Xpert von Mitel integrieren Sprache, Video und Daten in ein nahtloses System, das auf Branchen mit hohem Druck wie das Gesundheitswesen, die Logistik und die Fertigung zugeschnitten ist und Teams in die Lage versetzt, Informationen auszutauschen, effektiv zu koordinieren und schnelle Entscheidungen zu treffen. OpenScape Alarm Response von Mitel unterstützt darüber hinaus kritische Situationen durch die effiziente Verwaltung von Alarmbenachrichtigungen, Nachrichten, Eskalationen und Reaktionen.

„Die CEM-Lösung von Mitel bietet einen Mehrwert durch Funktionen wie automatische Benachrichtigungen, proaktive Wartung und Workflow-Integration. Diese Funktionen führen zu verbesserter Compliance, reduzierten Risiken und verbesserten Krisenreaktionsmöglichkeiten. Die anpassungs-- und Cloud-fähigen CEM-Lösungen von Mitel bieten Flexibilität, Kosteneffizienz, Datenintegration in Echtzeit und Interoperabilität mit bestehenden Systemen und Anwendungen von Drittanbietern“, so Chris weiter. Das verbesserte Situationsbewusstsein und die optimierten Kommunikationslösungen des Unternehmens helfen Organisationen, schnell und umfassend auf sich verändernde Herausforderungen und kritische Ereignisse zu reagieren. Für seine starke Gesamtleistung wurde Mitel von Frost & Sullivan mit dem European Enabling Technology Leadership Award 2025 in der Kommunikationsbranche für das Management kritischer Ereignisse ausgezeichnet.

Frost & Sullivan vergibt diese Auszeichnung jedes Jahr an ein Unternehmen, das eine bahnbrechende Technologie entwickelt hat, die nicht nur die aktuellen Produkte verbessert, sondern auch die Entwicklung neuer Produkte und Anwendungen ermöglicht. Die Auszeichnung würdigt das hohe Marktakzeptanzpotenzial der Technologie des Empfängers. **Lesen Sie hier mehr über europäische Best Practice Beispiele für Critical Event Management Kommunikation.**

Mitel’s Chief Marketing Office, Eric Hanson, führte zur Auszeichnung aus: “Mitel ist sich bewusst, dass bei einem kritischen Ereignis jede Sekunde zählt. Die Anerkennung von Frost & Sullivan ist eine wertschätzende Bestätigung unseres Engagements für die Bereitstellung von Lösungen, die Menschen verbinden und Organisationen in stark regulierten Branchen in die Lage versetzen, unter Druck schnell zu handeln, klar zu kommunizieren und effektiv zusammenzuarbeiten.”

Mit den Frost & Sullivan Best Practices Awards werden Unternehmen in verschiedenen regionalen und globalen Märkten für ihre herausragenden Leistungen in den Bereichen Führung, technologische Innovation, Kundenservice und strategische Produktentwicklung ausgezeichnet. Branchenanalysten vergleichen Marktteilnehmer und messen die Leistung durch eingehende Interviews, Analysen und umfangreiche Sekundärforschung, um die besten Praktiken in der Branche zu ermitteln.

Über Frost & Sullivan

Seit sechs Jahrzehnten ist Frost & Sullivan weltweit bekannt dafür, dass es Investoren, Unternehmensführern und Regierungen hilft, wirtschaftliche Veränderungen zu navigieren und bahnbrechende Technologien, Megatrends, neue Geschäftsmodelle und Unternehmen zu identifizieren, was zu einem kontinuierlichen Fluss von Wachstumschancen führt, um den zukünftigen Erfolg zu fördern.
Kontaktieren Sie uns und erfahren Sie mehr.

Kontakt:
Lindsey Whitaker
Lindsey.Whitaker@frost.com