

NEWS RELEASE

UC- und Contact Center-Lösungen von Mitel erreichen Spitzenposition im Aragon Research Globe 2025

2024-11-14

Mitel wird von Aragon Research als führender Anbieter im iUC&C und iCC-Markt eingestuft: Vielseitige Lösungen fördern Innovation am Arbeitsplatz

Mitel, ein weltweit führender Anbieter von Unternehmenskommunikation, wurde im Aragon Research Globe 2025 in den Kategorien **Intelligent Unified Communications & Collaboration (iUC&C)** sowie **Intelligent Contact Centers (iCC)** als „Leader“ eingestuft. Mitel wurde zum ersten Mal in beiden jährlichen Analysen als führendes Unternehmen identifiziert. Dies unterstreicht die herausragende Marktstellung sowie breite Auswahl an flexiblen, KI-gestützten Lösungen des Unternehmens, die speziell auf die dynamischen Anforderungen moderner Arbeitsumgebungen zugeschnitten sind.

Die Analyse von Aragon Research hebt zahlreiche Stärken von Mitel hervor. Hierzu gehört die Fähigkeit, sowohl Cloud- als auch On-Premise-Sprachlösungen bereitzustellen; Flexibilität für Unternehmen, die robuste Telefonielösungen für verschiedene Einsatzumgebungen benötigen; sowie ein wachsendes Angebot an integrierten KI-Funktionen.

Der Bericht verweist auf den hohen Qualitätsanspruch an Zuverlässigkeit und Schutz in der globalen Cloud-Infrastruktur von Mitel, um hybride und sichere Cloud-Lösungen zu bereitzustellen. Dies ist besonders wichtig für Organisationen in stark regulierten Branchen wie dem Gesundheitswesen und dem öffentlichen Sektor –

insbesondere in sicherheitsaffinen Staaten wie Deutschland. Laut dem Aragon Research iUC&C-Bericht „ist Mitel durch die Hybrid Cloud bestens für die Arbeitswelt von morgen aufgestellt, in der sich viele Großunternehmen gegen Public Cloud-Lösungen entscheiden.“

Mitel wurde zudem für sein **Portfolio** im Bereich Contact-Center gewürdigt. Die spezialisierten Lösungen des Unternehmens werden den besonderen Anforderungen verschiedener Branchen gerecht. Ebenfalls anerkannt wurde die Fähigkeit des Unternehmens in der Betreuung von Organisationen jeder Größenordnung mit der Unterstützung eines umfassenden Partnernetzwerks. Der Bericht unterstreicht die Bedeutung für Unternehmen, „bei ICC-Anbietern besonders auf die Fähigkeit zur Omnichannel-Kommunikation zu achten und zu prüfen, inwieweit sich diese an individuelle Kundenpräferenzen anpassen lässt“.

Die wichtigsten Alleinstellungsmerkmale von Mitel im Bereich iUC&C und iCC sind:

- Flexible Bereitstellungs- und Kaufmodelle: Bereitstellungsoptionen, die auf die spezifischen Bedürfnisse jeder Organisation abgestimmt sind und die Wahlfreiheit bieten, über Sprache, Text, Chat oder Video auf jedem Gerät zu interagieren. Zur Auswahl stehen Private und Public Cloud-Angebote (dedizierte Instanz) sowie On-Premises-Lösungen als Kauf- und Mietmodelle (CapEx und OpEx).
- Hybrid Cloud-Lösungen: Das Hybrid Cloud-Portfolio ermöglicht es Organisationen, global zu agieren und gleichzeitig regionale Geschäftsbedürfnisse zu erfüllen.
- Branchenexpertise: Branchenspezifische Lösungen erlauben Organisationen aller Größenordnung, ihre Kommunikationserfahrung an unternehmensspezifische Anforderungen anzupassen.
- Globales Partnernetzwerk: Das globale Partnernetzwerk gewährleistet ein starkes Supportsystem, insbesondere für die Contact Center-Lösungen von Mitel.

„Die eingehende Branchenanalyse von Aragon spiegelt Mitels konsequenten Fokus wider, flexible und sichere Unified-Communications-Lösungen bereitzustellen, die nahtlos auch moderne Technologien wie generative KI einbinden“, kommentiert Eric Hanson, CMO bei Mitel. „Kommunikation ist ein wesentlicher Bestandteil jeder Organisation und unser Ziel ist es, für unsere Kunden einen echten Mehrwert zu schaffen. Wir wollen keinem Hype hinterherlaufen, sondern über das passende Bereitstellungsmodell die richtige Mischung aus Kommunikations- und Kollaborationswerkzeugen anzubieten, damit Organisationen sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können.“

„Die diesjährige Einstufung von Mitel im Aragon Research Globe Intelligent Unified Communications & Collaboration sowie dem Aragon Research Globe Intelligent Contact Center unterstreicht die Stärke des Unternehmens, zuverlässige Sprach-, Kommunikations-, Kollaborations- und Contact Center-Plattformen bereitzustellen“, ergänzt Jim Lundy, CEO und Lead Analyst bei Aragon Research. „Mit seinem kontinuierlichen Innovationsgeist und der Fähigkeit, flexible und hybride Lösungen zu integrieren, ermöglicht Mitel Organisationen, sowohl die interne Zusammenarbeit als auch die Interaktion mit Kunden zu verbessern.“

Der Aragon Research Globe ist ein Instrument zur jährlichen Marktanalyse, das führende Anbieter danach bewertet, wie sie auf wichtige Branchentrends reagieren, insbesondere im Bereich iUC&C und iCC. Als „Leader“ werden Unternehmen ausgezeichnet, die über umfassende Strategien verfügen, die mit der Branchenentwicklung und der Marktnachfrage in Einklang stehen und diese strategische Ausrichtung wirksam umsetzen.

Über Mitel

Als ein globaler Marktführer für Unternehmens-Kommunikationslösungen ermöglicht Mitel mehr als 2 Milliarden Verbindungen täglich. Mitel unterstützt Unternehmen in der Kommunikation und Zusammenarbeit mit ihren Kunden und hilft ihnen dabei, innovative Dienstleistungen anzubieten. Unsere Innovations- und Kommunikationsexperten kümmern sich um Nutzer in über 100 Ländern.

Für weitere Informationen gehen Sie auf **www.mitel.de** oder folgen uns auf X **@Mitel_DACH** oder **LinkedIn**.

Mitel ist eine eingetragene Marke von Mitel Networks Corporation.

Alle anderen Markenrechte liegen bei ihrem jeweiligen Inhaber.

Kontakt

Sandrine Quinton

+33 (0)130-964-301

sandrine.quinton@mitel.com