NEWS RELEASE

Was den UC-Markt 2024 bewegt - Mitel beleuchtet die Top 3 Themen im Bereich Unternehmenskommunikation

12/19/2023

Während viele Unternehmen über die Chancen und Herausforderungen des vergangenen Jahres reflektieren, rückt der Bereich der Unified Communications (UC) verstärkt in den Fokus. Die Art und Weise, wie Unternehmen kommunizieren, verändert sich rasant und das Jahr 2023 hielt zahlreiche Neuerungen bereit, die den UC-Markt nachhaltig prägen werden.

Als weltweit zweitgrößter Anbieter von Lösungen im Bereich Unternehmenskommunikation ordnet Mitel einige der wichtigsten Entwicklungen ein und beleuchtet mithilfe von Experten, welche Top-Trends und Themen die UC-Branche im Jahr 2024 bewegen werden.

1. Verbesserte User Experience dank Künstlicher Intelligenz

Das Jahr 2023 stand ganz im Zeichen Generativer KI und das Thema gewinnt weiter an Fahrt. „In den letzten zwei Jahrzehnten hat künstliche Intelligenz (KI) einen herausragenden Stellenwert in der Technologiewelt erlangt. Ihr Potenzial, tiefgreifende Veränderungen herbeizuführen, übertrifft bei weitem sogar die Auswirkungen der Smartphone-Erfindung.“, sagt Jürgen Engelhard, Business Development Manager bei Mitel Deutschland.

Die Technologie findet bereits seit geraumer Zeit Anwendung im UC-Bereich; doch viel zu selten steht dabei die User Experience (UX) im Vordergrund. Was benötigen die Anwender und welchen konkreten Mehrwert bietet die

Integration von KI in ihrem täglichen Arbeitsablauf?

„Hybrid Work hat sich in den letzten Jahren als Arbeitsform fest etabliert. Gleichzeitig ist die Anzahl digitaler Tools, die hybrides Arbeiten ermöglichen, regelrecht explodiert“, so Engelhard. „KI kann der Schlüssel sein, um all diese Anwendungen nahtlos miteinander zu verbinden. Potenzielle Anwendungsbereiche umfassen etwa die automatisierte Terminorganisation, das Erstellen von Meetingprotokollen durch KI und die Unterstützung von Usern durch intelligente Assistenten, die auf den unternehmenseigenen Plattformen angelernt werden.

Anstatt zwischen verschiedenen Tools wechseln zu müssen, könnte mithilfe von KI eine App-übergreifende Erfahrung geschaffen werden – und damit eine User Experience auf einem noch nie dagewesenen Level. Dabei sind Unternehmen in der UC-Branche in einer guten Ausgangsposition, um den Weg zu einer neuen, intelligenten Arbeitsumgebung zu ebnen.“

2. Der UC-Markt wird sich weiter konsolidieren

Das Jahr 2023 war durch wichtige Geschäftsabschlüsse und Konsolidierungen auf dem UC-Markt geprägt und hat die Unternehmenslandschaft in diesem Marksegment langfristig verändert. Die Übernahme von Unify durch Mitel ist dabei nur ein Beispiel von vielen. Dieser Trend wird voraussichtlich auch im Jahr 2024 anhalten. „Da sich der Markt im Bereich On-Premises derzeit eher stabilisiert als wächst, gibt es keine Anzeichen dafür, dass sich diese Konsolidierungstendenzen im kommenden Jahr abschwächen werden“, erläutert Marcus Hänsel, Chief Sales Officer bei Mitel.

„Die fortlaufende Konsolidierung wird zudem von einer verstärkten Integration begleitet – zwischen verschiedenen Plattformen und Diensten. Unternehmen können nicht nur mit einer einzigen App oder Plattform arbeiten – dafür sind die Arbeitsanforderungen zu vielfältig. Hersteller müssen also eine nahtlose Integration und Nutzung einer Vielzahl von Diensten, Apps und Plattformen je nach den Bedürfnissen der Unternehmen ermöglichen. Hier sind Unternehmen gut beraten, eine nahtlose Integration und Nutzung verschiedener Dienste, Anwendungen und Plattformen zu ermöglichen.“

3. Datensouveränität und -sicherheit sind wichtiger denn je

Auch wenn Datensicherheit und -souveränität schon immer essentielle Faktoren im UC-Bereich waren, so wird deren Stellenwert 2024 nochmals verstärkt an Bedeutung gewinnen. Denn oft herrscht hier noch Nachholbedarf.

Martin Bitzinger, Senior Vice President im Bereich Product Management bei Mitel, weiß: „Bislang gab es eher selten Cyberangriffe auf UC-Systeme, da diese eher proprietär sind und ein kleines Angriffsziel darstellen. Viele Kunden fühlten sich daher oft sicher und zögerten, ihre Sicherheitssysteme aufzurüsten, vor allem, weil sie selbst noch

nicht Opfer eines Angriffs geworden waren. Doch Cyberkriminelle werden zunehmend kreativer und die von ihnen verwendete Technologie fortschrittlicher. Sicherheitsupgrades sind deshalb umso wichtiger und dürfen nicht vernachlässigt werden. UC-Anbieter sollten ihre Kunden über potentielle Schwachstellen in ihren Systemen aufklären und ihnen Wege aufzeigen, wie sie sich besser schützen können. Dabei handelt es sich eher um kleine, schrittweise Änderungen als um eine vollständige Systemumstellung. Das macht sie aber nicht weniger wichtig."

Marcus Hänsel ergänzt: „Im Jahr 2024 wird es wichtiger denn je für Unternehmen, zu wissen, wo ihre Daten gespeichert, verarbeitet und abgerufen werden. Sind sie auf mehreren Märkten und in verschiedenen Ländern tätig, müssen die lokalen Vorschriften für die Speicherung und Verarbeitung von Daten genau beachtet werden. Dieses Thema wird spätestens mit der zunehmenden Einführung von Generativer KI und anderen neuen Technologien, die exponentiell größere Datenmengen erzeugen, unumgänglich."

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 Twitter **@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