

# Mitel Marie Cloud, mobilité et communications

Mitel a profité de son événement tri-annuel Next, qui se déroule à Berlin ce jeudi 28 janvier, pour étoffer son catalogue d'offres. Des annonces produits, solutions et services en direction des entreprises, opérateurs télécoms et fournisseurs de services dans les trois segments que couvre le fournisseur d'origine canadienne –la communication, le Cloud et la mobilité–, et que nous présente Bernard Etchenagucia, directeur général Mitel France.

## La VoLTE pour tous

Côté mobilité, Mitel Mobile Cloud Suite entend élargir l'accès aux services de VoLTE (voix sur LTE) et/ou VoWifi aux opérateurs Tier II et Tier III. « *Les opérateurs qui veulent déployer la VoLTE doivent investir pour provisionner le réseau, explique le dirigeant. Les grands opérateurs peuvent investir massivement avec l'assurance d'un retour sur investissement grâce à leurs millions d'abonnés. Mais pas les opérateurs de taille en dessous.* » La suite Cloud s'apparente donc à une offre de provisioning hébergée sur les infrastructures de Mitel qui permettra aux Tier II et III de pousser leur réseau vers les services tout IP (vidéo sur LTE, services de messagerie enrichie...).

## Pro et perso tout-en-un

Toujours sur la partie mobile, Mitel annonce Multi-ID, une solution qui intègre l'identité de l'utilisateur au système de l'entreprise afin d'associer une (ou plusieurs) lignes téléphoniques professionnelles sur son smartphone personnel et éviter ainsi de l'encombrer de multiples téléphones. Opéré sur le cœur de réseau, ce service vise donc à simplifier la vie de l'utilisateur en unifiant les environnements privé et professionnel. « *Avec Multi-ID, on intègre le choix du numéro d'appelant depuis le même terminal* », assure Bernard Etchenagucia.

## Le collaboratif mobile

Conservons l'esprit de mobilité et ajoutons-y le collaboratif. Si les réunions de groupe en conférence téléphonique ou vidéo avec partage de documents depuis les postes fixes et mobiles à la fois n'ont rien de nouveau en soi, Mitel tient à les améliorer et simplifier l'utilisation des outils. MiTeam permet de « *travailler en groupe sur des dossiers communs et d'enrichir les contenus par échange de document, de chat, de vidéos, résume le responsable France. Tout est tracé et il n'est pas nécessaire de faire parti de la même entreprise. Une simple invitation par email suffit pour rejoindre le groupe. Et tout peut se faire depuis le portable.* » Une application mobile qui vient compléter l'offre MiCollab de l'éditeur.

## Le one call service

Mitel fait aussi évoluer son offre pour centre de contacts, l'une de ses activités clés. Premier produit

de l'initiative R&D Mitel Accelerator lancée en octobre dernier, Embedded Communications est un outil qui permettra aux fournisseurs de prestations de services de réunir les différentes composantes d'une intervention derrière un unique appel. Cette offre de communication intégrée, qui permet de faire du package de services, combine technologies de localisation et communications temps-réel de Mitel dans le logiciel de programmation d'interventions des techniciens de terrain de FieldAware. Par exemple, un appel pour un problème de plomberie permettra au centre de contacts de localiser précisément l'appelant, de sélectionner le prestataire le plus adéquat pour intervenir, tant en matière de proximité que d'expertise selon la nature de l'intervention nécessaire et de disponibilité, et réaliser son suivi. Le tout en « One service call », donc. Une optimisation susceptible d'améliorer l'offre opérationnelle et, donc, l'image de l'entreprise. C'est peut-être l'annonce la plus importante de l'événement tant elle dresse une passerelle potentielle vers l'automatisation des interventions que pourra mettre en œuvre l'Internet des objets (IoT).

## Soigner la santé

Le fournisseur de solutions de communication n'en continue pas moins d'alimenter le secteur de la santé, un des verticaux les plus importants pour Mitel. Real-Time Healthcare combine Cloud, M2M et mobilité en direction des seniors. L'offre permet d'alimenter des outils de télé-assistance pour le maintien à domicile des personnes âgées en intégrant un système d'alerte dans un *wearable*. « Un simple appui sur un bouton disposé dans un collier, par exemple, permet d'initier une communication, localiser son porteur, ouvrir des portes, etc. », explique Bernard Etchenagucia. Des outils probablement porteurs en terme de potentiel de marché face à la population vieillissante dans les pays industrialisés. Déjà lancée dans les pays nordiques, l'offre descendra dans le sud de l'Europe dans les mois qui viennent.

## MiCloud en France

Mitel a également profité de Next pour annoncer le lancement en France et en Allemagne de MiCloud, une solution de communications et collaboration unifiées dans le Cloud (UCaaS) qui propose les mêmes fonctionnalités que celles d'un PBX « *mais sans avoir à investir dans l'infrastructure* », précise notre interlocuteur. Deux modèles sont proposés : UCaaS, le mode multi-instance, personnalisable, pour les entreprises de tailles moyennes; et MiCloud Office, l'offre multi-tenant sur Cloud public, non personnalisable, pour les plus petites entreprises. La facturation s'effectuant par poste et par mois. Une offre qui n'est pas sans évoquer [celle du Français Cirpack](#). MiCloud était déjà disponible aux États-Unis, Canada, Royaume-Uni et Australie.

Pour Bernard Etchenagucia, ces nouvelles offres « *démontrent l'intérêt du positionnement unique de Mitel sur le marché présent dans les trois univers que sont la communication d'entreprise on-premise, le Cloud et les solutions de mobilité dans le cœur de réseau.* »

---

### Lire également

[Rich McBee, Mitel : « Marier la mobilité avec le Cloud et le PBX traditionnel »](#)

[Mitel veut décroisonner le mobile en entreprise](#)

[Mitel mise sur la VoLTE avec Mavenir](#)