NEWS RELEASE

In kritischen Situationen setzen Mitarbeitende weiterhin auf direkte Sprachkommunikation

2026-06-30

KI verändert die Arbeitswelt grundlegend. Doch wenn es auf Schnelligkeit, Sicherheit und Service ankommt, bleibt Sprache für Mitarbeitende die natürlichste und effektivste Form der Kommunikation.

München, 30. Juni 2026 – Wenn Mitarbeitende schnell handeln müssen, verlassen sie sich weiterhin auf sprachbasierte Kommunikation. Ergebnisse aus der kürzlich veröffentlichten **Studie** „Kommunikation am Arbeitsplatz“ von **Mitel** zeigen, dass 80 Prozent der deutschen Mitarbeitenden bei Problemen, die schnelles Handeln erfordern, auf Sprachkommunikation zur Abstimmung setzen. Erst danach greifen sie bei Bedarf auf Messaging oder Videokommunikation zurück. Auf die Frage, welche Kommunikationsmethode sie in dringenden oder zeitkritischen Situationen bevorzugen, wird Sprachkommunikation generationenübergreifend am häufigsten genannt. Weltweit bevorzugen sie 43 Prozent der Generation Z und 54 Prozent der Babyboomer. Das zeigt, dass Echtzeitkommunikation auch weiterhin eine zentrale Rolle spielt, insbesondere in Arbeitsumgebungen, in denen Verzögerungen Auswirkungen auf Service, Sicherheit oder betriebliche Leistungsfähigkeit haben können.

Für die Studie befragte Vanson Bourne im Auftrag von Mitel IT-Verantwortliche, Büroangestellte sowie Mitarbeitende mit Kundenkontakt. Ziel war es zu untersuchen, wie gut heutige Kommunikationslösungen die Anforderungen unterschiedlicher Gruppen von Mitarbeitenden und Arbeitsumgebungen erfüllen. Dieser Blickwinkel ist besonders wichtig, da weltweit acht von zehn Beschäftigten (80 %) in Funktionen mit Kundenkontakt tätig sind, etwa im Gesundheitswesen, in der Fertigung, im Einzelhandel, im Gastgewerbe, im Finanzdienstleistungssektor oder im öffentlichen Dienst. In diesen Bereichen können Kommunikationslücken unmittelbare und erhebliche Folgen haben.

Bei der Einführung von KI-gestützten Technologien sollten Unternehmen nicht allein auf Innovation setzen. Entscheidend ist, dass neue Lösungen die tägliche Kommunikation tatsächlich vereinfachen und auf die Anforderungen der jeweiligen Mitarbeitenden zugeschnitten sind. Zu viele Tools erschweren die Kommunikation im Kundenkontakt. Trotz ihrer zentralen Rolle im Service und im operativen Geschäft nutzen viele Mitarbeitende mit Kundenkontakt Kommunikationslösungen, die nicht auf mobile und zeitkritische Arbeitsabläufe vor Ort ausgelegt sind. In der Praxis bedeutet dies oft, dass sie an mehreren Stellen nach Informationen suchen müssen und dadurch häufiger Nachrichten in entscheidenden Momenten übersehen.

In Deutschland nutzen Büroangestellte und Mitarbeitende mit Kundenkontakt durchschnittlich sieben Kommunikationskanäle. Die Vielzahl an Kanälen erschwert es häufig, Informationen schnell zu finden, die richtige Person zu erreichen oder zeitnah zu reagieren. Unter den Mitarbeitenden mit Kundenkontakt geben 61 Prozent an, Zeit mit dem Wechsel zwischen mehreren Tools zu verschwenden. 59 Prozent geben an, dass Nachrichten übersehen werden, weil sie über verschiedene Kanäle verteilt sind.

Diese Probleme wirken sich nicht nur auf die Produktivität aus. Die Studie zeigt, dass 63 Prozent der deutschen Mitarbeitenden mit Kundenkontakt angeben, dass komplexe oder unzuverlässige Kommunikationswerkzeuge es erschweren, Kunden, Patienten oder Klienten die bestmögliche Unterstützung zu bieten. 47 Prozent geben an, dass Kommunikationsprobleme Sicherheitsrisiken für Kunden, Patienten oder Mitarbeitende mit sich bringen.

„Die Zukunft der Kommunikation am Arbeitsplatz besteht nicht ausschließlich aus Sprache. Doch überall dort, wo Echtzeit-Koordination gefragt ist, bleibt sie unverzichtbar“, sagt Martin Bitzinger, Senior Vice President of Product Management bei Mitel. „Für Mitarbeitende im direkten Kundenkontakt und in kritischen Branchen ist Sprache oft die schnellste, klarste und vertrauenswürdigste Art der Koordination, wenn die Arbeit keinen Zeitverlust zulässt. Bei der Modernisierung ihrer Arbeitsumgebungen und der Einführung von KI sollten Unternehmen den Aufbau einer flexiblen Kommunikationsinfrastruktur nicht vernachlässigen. Sie unterstützt Mitarbeitende unabhängig von ihrer Rolle dabei, Aufgaben zu erledigen und Ergebnisse zu erzielen.“

Warum sprachgestützte Kommunikation in kritischen Branchen eine operative Priorität sein muss

Das Gesundheitswesen ist ein anschauliches Beispiel dafür. In schnelllebigen klinischen Umgebungen müssen Mitarbeitende sich rasch team- und standortübergreifend abstimmen. Kommunikationsprobleme können in kritischen Momenten zu Verzögerungen in der Versorgung führen. Dadurch verlängert sich die Wartezeit von Patienten bis zur Aufnahme oder Entlassung, und die Kapazität eines Krankenhauses, die nächste zu behandelnde Person auf der Warteliste zu versorgen, wird eingeschränkt. Für Führungskräfte im Gesundheitswesen sind dies keine abstrakten Risiken. Sie wirken sich unmittelbar auf die Patientenzufriedenheit, die Betriebskosten und die Patientensicherheit aus. Frontline-Mitarbeitende im Gesundheitswesen fühlen sich laut der Studie bei

Entscheidungen über Kommunikationslösungen besonders häufig nicht ausreichend berücksichtigt. Diese Herausforderungen erstrecken sich auch auf andere kritische Branchen, darunter die Fertigungsindustrie, Finanzdienstleistungen, das Gastgewerbe und den Einzelhandel.

„In einer Krise muss die Benutzeroberfläche verschwinden. Sprachkommunikation schafft das“, sagt Zeus Kerravala, Gründer und Chefanalyst bei ZK Research. „Man schult Beschäftigte in Pflege und Disposition nicht darin, unter Druck durch eine Benutzeroberfläche zu navigieren – man gibt ihnen einen Kanal, der in dem Moment funktioniert, in dem sie ihn brauchen. Deshalb bleibt Sprachkommunikation die einzige Kommunikationsform, die sich bewährt, wenn es wirklich darauf ankommt.“

Die Stimme als natürliche KI-Schnittstelle

Mit dem zunehmenden Einsatz von KI entwickelt sich Sprache zur natürlichen Schnittstelle zwischen Mensch und Technologie. Gerade für Mitarbeitende mit Kundenkontakt ermöglichen Voice-First-Anwendungen einen schnelleren und intuitiveren Zugang zu Informationen – ohne komplexe Menüs oder aufwendige Eingaben.

Bei der Weiterentwicklung von Technologiestrategien am Arbeitsplatz sollte Sprache nicht als überholter Kommunikationskanal betrachtet werden, sondern als zentraler Bestandteil moderner KI- und Kommunikationsstrategien. So kann Sprachkommunikation dazu beitragen, KI für die Mitarbeitenden zugänglich zu machen, die sie am dringendsten benötigen.

„KI hat das Potenzial, diejenigen Mitarbeitenden, die von der digitalen Transformation bisher am wenigsten profitiert haben, entscheidend zu unterstützen. Aber wir müssen sie dort abholen, wo sie stehen“, sagt Luiz Domingos, CTO bei Mitel. „Ob es sich um eine Pflegekraft in der Notaufnahme oder um eine Person im Außendienst handelt: Voice-First-KI schließt die Lücke auf eine Weise, wie es bisher keine Technologie geschafft hat. Wir glauben, dass die App der Zukunft, insbesondere für Frontline-Mitarbeitende, kein Chat-Fenster und kein Dashboard ist, sondern ein Gespräch.“

Hier finden Sie die Ergebnisse der Studie und den vollständigen Bericht „Kommunikation am Arbeitsplatz“.

Methodik
Die Studie wurde von Vanson Bourne im Auftrag von Mitel durchgeführt. Befragt wurden insgesamt 2.000 Personen in fünf zentralen Märkten: USA, Kanada, Deutschland, Großbritannien und Frankreich. Zu den Teilnehmenden zählten IT-Verantwortliche, Büroangestellte sowie Frontline-Mitarbeitende aus Organisationen mit mindestens 500 Beschäftigten. Die Befragten stammen aus verschiedenen Branchen, darunter Gesundheitswesen, Fertigungsindustrie, Finanzdienstleistungen und der öffentliche Sektor.

Über Mitel

Mitel ist ein weltweit führender Anbieter von Geschäftskommunikationslösungen und bietet Unternehmen innovative Lösungen für Kommunikation, Zusammenarbeit und Contact Center. Mit mehr als 70 Millionen Nutzer:innen in über 100 Ländern ermöglicht Mitel Unternehmen eine nahtlose Verbindung, Kommunikation und Zusammenarbeit mit der Flexibilität und Auswahl, die sie brauchen, um sowohl jetzt als auch in Zukunft erfolgreich zu sein. Mitel steht für kompromisslose Kommunikation, gestützt auf langjährige Erfahrung und technologische Innovationen.Weitere Informationen finden Sie unter **www.mitel.de** und folgen Sie uns auf **LinkedIn**.

Mitel ist das eingetragene Warenzeichen der Mitel Networks Corporation. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

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