NEWS RELEASE

Mitel WX: Neue Lösung von Mitel bietet Echtzeitkommunikation mit KI-gestütztem Voice-First-Ansatz für die gesamte Belegschaft

2026-03-12

Mit dem neuen Kernkommunikations-App-Framework, der für Geschäftskontinuität und Kontrolle entwickelt wurde, lassen sich Frontline-, Mobile-, Knowledge- und Contact-Center-Teams über eine einzige, rollenorientierte Lösung vernetzen.

München, 12. März 2026 – Mitel, ein weltweit führender Anbieter von Geschäftskommunikationslösungen, hat heute die neue Kernkommunikations-App Mitel WX (MWX) vorgestellt. Mit MWX können Unternehmen ihre gesamte Belegschaft, von Mitarbeitenden im direkten Kundenkontakt und mobilen Mitarbeitenden bis hin zu Knowledge- und Contact-Center-Teams, über eine einzige, rollenbasierte Benutzererfahrung verbinden. Die Lösung basiert auf der sicheren, zuverlässigen und intelligenten Kommunikationsarchitektur von Mitel.

Mitel WX kombiniert sprachzentrierte, multimodale Kommunikation mit flexiblen hybriden Bereitstellungsoptionen in öffentlichen und privaten Clouds sowie über **Mitel Secure Cloud** und Mitel Edge. Das ermöglicht es Unternehmen, Echtzeitkommunikation direkt in ihre Arbeitsabläufe zu integrieren. Dabei behalten sie zugleich die Kontrolle, IT-Sicherheit und Ausfallsicherheit für geschäftskritische Umgebungen.

Obwohl **80 Prozent der weltweiten Arbeitskräfte im Frontline-Bereich tätig sind**, konzentrieren sich die meisten Investitionen in die Unternehmenskommunikation weiterhin auf Bürotätigkeiten. Knowledge-Teams sind auf Videokonferenzen und Tools für die Zusammenarbeit angewiesen. Frontline-Arbeitskräfte und mobile

Mitarbeitende benötigen hingegen unmittelbare, sprachbasierte Kommunikationslösungen, die direkt in kritische Betriebsprozesse integriert sind. Contact Center fungieren als erste Anlaufstelle für Kunden, sind jedoch häufig vom Rest des Unternehmens isoliert.

Das neue Framework bietet eine umfassende Workforce Experience-Ebene, die darauf ausgelegt ist, die Kommunikation, die Produktivität von Frontline-Arbeitskräften und die Workflow-Automatisierung im gesamten Unternehmen zu verbessern. Mitel WX wurde speziell für Frontline-Arbeitskräfte optimiert, darunter Mitarbeitende in Außendienst- und mobilen Funktionen sowie Knowledge- und Contact-Center-Teams. Eine dynamische, rollenbezogene Benutzeroberfläche passt sich den Aufgaben aller Mitarbeitenden und den operativen Szenarien in Echtzeit an und sorgt so für Klarheit, Effizienz und Benutzerfreundlichkeit. Mit integrierter KI, die Prozesse automatisiert, natürliche Sprachinteraktionen unterstützt und tägliche Aufgaben optimiert, können Unternehmen ihre Reaktionsfähigkeit verbessern und Reibungsverluste reduzieren.

Mitel WX wurde für stark verteilte und regulierte Umgebungen entwickelt. Die Lösung gibt Unternehmen die Kontrolle darüber, wie Kommunikation eingesetzt wird, wobei Souveränität, Compliance und betriebliche Anforderungen unterstützt werden, ohne Abstriche bei der Modernisierung zu machen. Die umfassende Integration mit Microsoft Teams und Zoom erweitert außerdem die Funktionen für Mitarbeitende, die vorrangig Video- und Meeting-Anwendungen nutzen. Gleichzeitig bleibt die Optimierung für Sprach- und Workflow-Anwendungen für Mitarbeitende im direkten Kundenkontakt sowie Frontline-Arbeitskräfte erhalten.

„Die Zukunft der Arbeit findet nicht hinter einem Schreibtisch oder in einer einzigen Kollaborations-App statt“, sagt Martin Bitzinger, Senior Vice President of Product Management bei Mitel. „Mit Mitel Workforce Experience definieren wir neu, wie Unternehmen ihre Mitarbeitenden miteinander verbinden und ihre Kunden unterstützen. Dafür bringen wir Frontline-, Mobile-, Knowledge- und Contact-Center-Teams über ein einheitliches Kommunikationsframework zusammen, das auf der Unternehmensplattform von Mitel basiert. Diese Einführung spiegelt unser Engagement wider, Kommunikationslösungen anzubieten, mit denen Unternehmen schneller dort agieren können, wo die Arbeit tatsächlich stattfindet. Dabei müssen sie keine Abstriche bei der Sicherheit oder Auswahl machen.“

Mitel WX basiert auf dem bewährten Common Communications Framework von Mitel und bietet:

- Bedarfsgerechte Nutzung für alle Mitarbeitenden: Ein einziges, rollenbasiertes App-Framework passt sich an Frontline-, Mobile-, Knowledge- und Contact-Center-Teams an, ohne ihnen einheitliche Tools aufzuzwingen.
- Voice-first und workflowoptimierte Koordination: Speziell entwickelte Kommunikationsfunktionen, die in wichtige Geschäftsabläufe eingebettet sind, ermöglichen es den Mitarbeitenden in zeitkritischen Umgebungen sofort zu handeln.
- Verbesserte betriebliche Effizienz: Die Kommunikation ist auf die Zusammenarbeit mit Geschäftssystemen

und vertikalen Anwendungen ausgelegt, reduziert den Wechsel zwischen Apps und optimiert die täglichen Prozesse.
- Erhalt bestehender Investitionen in die Zusammenarbeit: Die Interoperabilität mit Zoom und Microsoft Teams erweitert die Zusammenarbeit für Mitarbeitende, die vorrangig Video- und Meetingfunktionen nutzen, und bewahrt gleichzeitig die Kontrolle des Unternehmens sowie die Optimierung von Voice- und Workflow-First.
- Modernisierung ohne Betriebsunterbrechungen: Die integrierte hybride Flexibilität bei der Implementierung ermöglicht es Unternehmen, ihre Lösungen weiterzuentwickeln, ohne kostspielige Umstellungen vornehmen zu müssen.

Mitel WX setzt KI mit einem klaren Fokus auf den operativen Mehrwert ein. Dank der KI-Fähigkeiten von Mitel und **Workflow Studio** können Unternehmen mit Low-Code-/No-Code-Tools eine geregelte, workflowgesteuerte Automatisierung entwerfen und anpassen. Mitel WX integriert praktische KI direkt in Geschäftsabläufe. Dazu gehören intelligente sprachgesteuerte Workflows, die Betriebsdaten in Echtzeit abrufen, sowie automatisierte Weiterleitungen, die Frontline-Arbeitskräfte sofort mit Experten verbinden. Zudem bietet die Lösung die Flexibilität, zusätzliche KI-Funktionen hinzuzufügen, wenn sich die Anforderungen ändern.

„Investitionen in integrierte Lösungen werden den Markt für Geschäftskommunikation vorantreiben. Integration wird dabei zum entscheidenden Treiber für zukünftige Lösungen. Da sich der Markt weiterentwickelt und Geschäftsabläufe immer komplexer werden, muss das Ökosystem um eng integrierte Systeme erweitert werden, die nahtlos zusammenarbeiten“, so Oru Mohiuddin, Research Director bei IDC.

Mitel WX wurde entwickelt, um hohe Verfügbarkeit, Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und souveräne Bereitstellungsmodelle zu unterstützen. Die Lösung bietet CIOs eine zentralisierte Kontrolle über die Kommunikationssteuerung und -kontinuität. Unternehmen können:

- den Betrieb bei Ausfällen oder Dienstunterbrechungen aufrechterhalten
- Sicherheits- und Compliance-Richtlinien in verteilten Teams einhalten
- Schatten-IT durch die Konsolidierung der Kommunikation innerhalb kontrollierter Systeme reduzieren
- Anforderungen an Datenresidenz und -souveränität verwalten, ohne die Modernisierung einzuschränken

Dieser Governance-First-Ansatz stellt sicher, dass Unternehmen ihre Betriebsgeschwindigkeit ohne erhöhte Risiken skalieren können.

Durch die Ausweitung der Kommunikation auf alle Rollen ermöglicht Mitel WX Unternehmen, an der operativen Front schneller zu handeln und gleichzeitig die Kontrolle im Kern zu behalten.

Mitel WX wird Mitte 2026 verfügbar sein.

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