NEWS RELEASE

Mitel dévoile le casque DECT H60 pour offrir aux équipes de terrain des communications enrichies par l'IA et les accompagner dans les situations les plus critiques

2026-07-09

Ce nouveau casque allie la mobilité DECT à des fonctionnalités d'IA générative afin de renforcer la productivité du personnel de terrain, améliorant ainsi l'efficacité opérationnelle et la qualité de service.

Paris, le 9 juillet 2026 - Mitel, l'un des leaders mondiaux des communications d'entreprise, annonce aujourd'hui le lancement de son casque **H60**, une solution SIP-DECT conçue pour répondre aux besoins des travailleurs de terrain dans des secteurs tels que le retail, la santé, l'industrie et les administrations publiques, en leur offrant des communications mains libres. Grâce à un accès en une seule pression, à l'activation vocale et à la fonction Push-to-Talk (PTT), le casque permet aux utilisateurs d'entrer instantanément en communication avec leurs collègues, leurs équipes et les outils d'IA intégrés aux processus métier.

Conçu pour aller au-delà des fonctionnalités traditionnelles d'un casque, le H60 s'intègre nativement à **Mitel Workflow Studio** et prend en charge les fonctions de speech-to-text et de text-to-speech, permettant aux utilisateurs de déclencher instantanément des workflows pilotés par l'IA – qu'il s'agisse de vérifier la disponibilité d'un produit, de mettre à jour une tâche, d'accéder à des informations clients ou d'améliorer la prise en charge des patients à l'hôpital – le tout en mode mains libres, sans avoir à s'interrompre dans leur activité.

Pensé pour les environnements critiques où la fiabilité et la continuité de service sont essentielles, le H60 s'appuie

sur l'infrastructure SIP-DECT éprouvée de Mitel pour offrir des performances stables et une connectivité ininterrompue, y compris pour les environnements les plus vastes et les plus complexes. Associé à Workflow Studio, le H60 permet également de diffuser en temps réel des alertes issues d'un large éventail d'équipements et d'applications métiers, tels que les systèmes d'alarmes incendie et des solutions d'appel infirmier, garantissant une réactivité accrue lorsque chaque seconde compte.

« Une étude1 récente montre que 71% des travailleurs de première ligne ont le sentiment de devoir composer avec des outils qui n'ont pas été conçus pour leurs besoins. Un constat qui met en lumière un décalage persistant entre les exigences du terrain et les technologies mises à leur disposition jusqu'à présent », déclare Martin Bitzinger, Senior Vice President of Product Management chez Mitel. « Nativement connecté à l'écosystème de communication et d'automatisation de Mitel, le H60 met l'IA, l'automatisation de la voix et l'accès à des données en temps réel à la portée des collaborateurs sur site, en entrepôt, en magasin ou encore dans les établissements de santé, afin de leur offrir un accès immédiat aux informations et fonctionnalités dont ils ont besoin. Pour les organisations opérant dans des environnements à forts enjeux et sensibles au facteur temps, il garantit que les équipes de terrain restent pleinement connectées au reste de l'entreprise et soient en mesure de réagir rapidement et efficacement lorsque la situation l'exige. »

Une communication plus intelligente pour les équipes de terrain
Le casque DECT Mitel H60 peut se connecter à des systèmes CRM/ERP ou à des processus métier afin de faciliter la prise de décision rapide et l'exécution opérationnelle. Son intégration avec Mitel Workflow Studio offre par ailleurs aux entreprises un moyen simple d'intégrer des fonctionnalités de communication mains libres à leurs workflows, sans expertise technique approfondie, tout en permettant aux équipes de terrain d'améliorer l'engagement client et de garantir des réponses rapides, personnalisées et cohérentes.

Quel que soit le secteur d'activité, cette solution apporte des bénéfices opérationnels tangibles, en adéquation avec les enjeux propres à chaque environnement de travail :

- Dans le retail, les équipes peuvent utiliser le casque pour vérifier les prix, les caractéristiques techniques, la disponibilité en stock ou encore les délais de livraison prévus lorsqu'un produit n'est pas immédiatement disponible. Elles peuvent également demander de l'assistance lors des périodes de forte affluence et communiquer discrètement avec leurs collègues, améliorant ainsi le service client tout en réduisant les temps d'attente.

- Dans le secteur de la santé, les infirmières et infirmiers peuvent se voir attribuer une tâche, confirmer sa réalisation ou contacter un spécialiste en salle d'opération, avec des informations telles que le niveau de priorité, l'heure, le service et la salle pouvant être communiquées oralement. L'assistant vocal IA fournit

également des rappels de traitements, des informations sur les patients afin d'améliorer la qualité des soins et d'accélérer les délais de réponse.

- Dans l'industrie et la logistique, les superviseurs peuvent diffuser des instructions que les collaborateurs peuvent accepter immédiatement, favorisant des workflows plus sûrs et en mode mains libres, une réduction des erreurs ainsi qu'une productivité accrue.

Le casque Mitel H60 DECT s'intègre également à la solution SIP-DECT Event Manager de Mitel, pour automatiser le traitement d'événements opérationnels et les alertes provenant de systèmes connectés, notamment des plateformes IoT, des systèmes d'alarme incendie, des dispositifs d'appel infirmier ou des équipements industriels, afin que les informations critiques parviennent aux bonnes personnes au bon moment.

Le dispositif prend aussi en charge d'autres services d'IA, tels que Symphony AI, intégrables via Mitel Workflow Studio.

Fonctions d'appel
Les touches multifonctions du casque permettent aux collaborateurs de configurer facilement les personnes qu'ils souhaitent joindre, par un clic simple, multiple ou un appui prolongé. Chaque casque peut ainsi être paramétré pour :

- Déclencher l'activation vocale et les services d'IA
- Activer le push-to-talk afin de lancer instantanément une conférence avec les contacts prédéfinis
- Joindre un groupe spécifique de collègues, un service ou des managers
- Informer discrètement ou publiquement des collègues ou les équipes de sécurité en cas d'incident.

Léger et conçu pour les environnements bruyants, le casque intègre également une suppression de l'écho et une réduction du bruit grâce au DSP, afin que les collaborateurs puissent entendre et être entendus clairement, même dans les conditions les plus difficiles.

Le casque DECT H60 de Mitel sera disponible dans tous les pays à partir du 31 juillet.

1 Source: Vanson Bourne, 2026, **L'état des lieux des communications en entreprise à l'ère de l'IA**

À propos de Mitel
Mitel est un leader mondial dans le domaine des communications d'entreprise, fournissant aux organisations des solutions avancées de communication,

de collaboration et de centre de contact. Avec plus de 70 millions d'utilisateurs dans plus de 100 pays, Mitel permet aux entreprises de se connecter, de communiquer et de collaborer de manière fluide, avec la flexibilité et le choix dont elles ont besoin pour réussir et prospérer, aujourd'hui et demain. Grâce à son expérience éprouvée et à ses solutions innovantes, Mitel fournit des solutions de communication sans compromis. Pour plus d'informations, rendez-vous sur **www.mitel.fr** et suivez-nous sur **LinkedIn**.

Mitel est une marque déposée de Mitel Networks Corporation. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Contact Presse

Sandrine Quinton

+33 (0)1 30 96 43 01

sandrine.quinton@mitel.com