NEWS RELEASE

Mitel erweitert sein Portfolio um das H60 DECT Headset für KI-gestützte Kommunikation in Frontline-Teams in zeitkritischen Situationen

2026-07-09

Das neue Headset kombiniert professionelle DECT-Mobilität mit generativer KI und unterstützt Frontline-Mitarbeitende dabei, Arbeitsabläufe effizienter zu gestalten und den Kundenservice zu verbessern.

München, 9. Juli 2026 – Mitel, ein weltweit führender Anbieter von Geschäftskommunikationslösungen, erweitert sein Portfolio um das H60 DECT Headset. Das professionelle SIP-DECT-Headset unterstützt Frontline-Mitarbeitende in Branchen wie dem Einzelhandel, Gesundheitswesen, der Industrie und der öffentlichen Verwaltung bei der sprachgesteuerten Kommunikation. Über Direktzugriff per Tastendruck, Sprachaktivierung und Push-to-Talk können Mitarbeitende unmittelbar mit Kolleginnen und Kollegen, Abteilungen sowie KI-gestützten Anwendungen kommunizieren, die in ihre geschäfts- und zeitkritischen Arbeitsabläufe integriert sind.

Das H60 geht über die klassische Headset-Funktion hinaus und ist nativ mit dem **Mitel Workflow Studio** verbunden. Die Unterstützung von Speech-to-Text und Text-to-Speech ermöglicht es, KI-gestützte Workflows per Sprache auszulösen, beispielsweise um Warenverfügbarkeiten zu prüfen, Aufgaben zu aktualisieren, Kundeninformationen abzurufen oder Abläufe in der Patientenversorgung zu unterstützen. All dies ist sprachgesteuert möglich, ohne die laufende Tätigkeit zu unterbrechen.

Für den Einsatz in kritischen Umgebungen setzt das H60 auf die bewährte SIP-DECT-Infrastruktur von Mitel und sorgt damit auch in weitläufigen oder anspruchsvollen Einsatzbereichen für eine stabile und zuverlässige

Kommunikation. In Kombination mit Workflow Studio erhalten Mitarbeitende zudem Benachrichtigungen in Echtzeit aus unterschiedlichen Unternehmenssystemen und Anwendungen, darunter Brandmeldeanlagen und Lichtrufsysteme. So lassen sich Ereignisse schneller erfassen und entsprechende Maßnahmen zeitnah einleiten.

„Studien1 zeigen, dass sich 71 Prozent der Frontline-Mitarbeitenden gezwungen sehen, mit Tools zu arbeiten, die nicht für ihre Anforderungen entwickelt wurden. Das verdeutlicht die Lücke zwischen den Anforderungen im Arbeitsalltag und den Technologien, die Unternehmen bislang bereitgestellt haben“, sagt Martin Bitzinger, Senior Vice President of Product Management bei Mitel. „Durch die native Anbindung an das Kommunikations- und Automatisierungsökosystem von Mitel bringt das H60 KI-Funktionen, Sprachautomatisierung und den Zugriff auf Echtzeitdaten direkt zu Frontline-Mitarbeitenden, egal ob im Verkaufsraum, auf der Station oder im Lager. So stehen ihnen die benötigten Informationen und Funktionen jederzeit unmittelbar zur Verfügung. Für Unternehmen in zeit- und sicherheitskritischen Einsatzbereichen bedeutet das, dass ihre Mitarbeitenden jederzeit mit den relevanten Kommunikations- und Geschäftsprozessen vernetzt sind und in entscheidenden Situationen schnell und effektiv reagieren können."

Intelligente branchenübergreifende Kommunikation für Frontline-Mitarbeitende
Das Mitel H60 DECT Headset kann mit CRM- und ERP-Systemen sowie unternehmensspezifischen Geschäftsprozessen verbunden werden und unterstützt so Entscheidungen und Abläufe in Echtzeit. Über Mitel Workflow Studio lassen sich sprachgesteuerte, freihändige Kommunikationsfunktionen ohne umfangreiche Programmierkenntnisse in bestehende Workflows integrieren. Unternehmen können dadurch die Interaktion mit Kundinnen und Kunden verbessern, schneller reagieren und eine konsistente Kommunikation sicherstellen.

Je nach Branche ergeben sich unterschiedliche Einsatzmöglichkeiten:

- Einzelhandel: Mitarbeitende können Preise, Produktinformationen, Lagerbestände oder Liefertermine per Sprache abfragen. Darüber hinaus können sie bei hohem Kundenaufkommen Unterstützung anfordern oder diskret mit Kolleginnen und Kollegen kommunizieren. Das verbessert den Kundenservice und verkürzt Wartezeiten.

- Gesundheitswesen: Pflegekräfte erhalten Arbeitsaufträge direkt über das Headset, können deren Erledigung bestätigen oder Fachpersonal in einen Operationssaal rufen. Dabei können Informationen wie Priorität, Uhrzeit, Abteilung und Raum per Sprachausgabe übermittelt werden. Der KI-Sprachassistent erinnert zudem an die Medikamentengabe, stellt Patienteninformationen bereit und führt durch einzelne Prozessschritte. Das unterstützt die hochwertige Patientenversorgung und verkürzt Reaktionszeiten.

- Industrie und Logistik: Schicht- oder Teamleitende können Arbeitsanweisungen an Beschäftigte senden, die

diese unmittelbar annehmen können. Das ermöglicht sprachgesteuertes Arbeiten, reduziert Fehler und unterstützt sichere und effiziente Abläufe.

Darüber hinaus lässt sich das Mitel H60 DECT Headset mit dem Mitel SIP-DECT Event Manager verbinden. Dadurch können Betriebsereignisse und Alarme aus angeschlossenen Systemen, wie IoT-Plattformen, Brandmeldeanlagen, Lichtrufsystemen oder industriellen Anlagen automatisch verarbeitet und an die zuständigen Mitarbeitenden weitergeleitet werden.

Über das Mitel Workflow Studio lassen sich außerdem weitere KI-Dienste wie Symphony AI integrieren.

Flexible Anrufsteuerung
Über frei konfigurierbare Multifunktionstasten können Mitarbeitende verschiedene Kommunikationsfunktionen durch einfaches, mehrfaches oder langes Drücken einer Taste auslösen. Das Headset unterstützt unter anderem:

- Aktivierung der Sprachsteuerung und von KI-Diensten
- Push-to-Talk (PTT) für den direkten Aufbau einer Teamkonferenz mit vordefinierten Teilnehmenden
- Kontaktaufnahme mit bestimmten Teams, Abteilungen oder Führungskräften
- Diskrete oder öffentliche Alarmierung von definierten Teammitgliedern beziehungsweise Sicherheitskräften

Das leichte Headset verfügt außerdem über akustische Echounterdrückung und digitale Rauschunterdrückung (DSP), sodass Sprachübertragungen auch in lauten Arbeitsumgebungen verständlich bleiben.

Das Mitel H60 DECT Headset ist ab dem 31. Juli 2026 weltweit verfügbar. Ein kurzes Produktvideo finden Sie **hier**.

1 Quelle: Vanson Bourne, 2026, **Kommunikation am Arbeitsplatz im KI-Zeitalter**

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