

NEWS RELEASE

Mitel setzt mit der Einführung von Mitel WX, einer Lösung für kritische Kommunikation, auf alle Mitarbeitenden

2026-10-13

Mitel setzt mit der Einführung von Mitel WX, einer Lösung für kritische Kommunikation, auf alle Mitarbeitenden
Mitel WX vereint Sprachkommunikation, Messaging, Meetings, Kundenerlebnis sowie branchenspezifische
Anwendungen in einer zentralen KI-gestützten Kommunikationsplattform

- Mitel WX stellt Mitarbeitende in den Mittelpunkt der Geschäftskommunikation und nutzt KI, um sie bei ihrer Arbeit gezielt zu unterstützen
- Ein anpassbares, rollenbasiertes Layout sorgt für eine einheitliche Benutzererfahrung, die sich über Smartphone, Tablet und Desktop an die jeweilige Rolle der Mitarbeitenden anpasst
- Mitel WX lässt sich unternehmensweit einfach bereitstellen und betreiben – mit integrierten Workflows und einer auf Arbeitsgruppen basierenden Sichtbarkeit
- Die Wahl zwischen verschiedenen Betriebsmodellen – von einer souveränen, sicheren Cloud über Hybrid- bis hin zu einer vollständig On-Premises-Lösung – gibt Unternehmen mehr Kontrolle über Hochverfügbarkeit, Resilienz und Compliance

Munich, 13. Oktober 2026 – Mitel, ein weltweit führender Anbieter von Geschäftskommunikationslösungen, hat heute Mitel Workforce Experience (Mitel WX) vorgestellt, ein neues grundlegendes Framework für Kommunikationsanwendungen. Mitel hat Mitel WX von Grund auf für seine integrierte Hybridplattform und die Kommunikationsanforderungen aller Mitarbeitenden eines Unternehmens entwickelt. Ein besonderer Fokus liegt

dabei auf Mitarbeitenden in anspruchsvollen Frontline-Umgebungen.

Während viele Kommunikationsanbieter Künstliche Intelligenz (KI) nutzen, um Tools zu entwickeln, um Aufgaben ohne menschliches Zutun zu erledigen, verfolgt Mitel bewusst einen anderen Ansatz. Das Unternehmen entwickelt verstärkt KI-gestützte Plattformen, die dafür sorgen, dass die Mitarbeitenden gerade in entscheidenden Momenten schnell und gezielt handeln können, in dem sie Kommunikation und Geschäftsprozesse eng miteinander verzahnen. Dieser Fokus erstreckt sich auf kritische Branchen wie das Gesundheitswesen, die öffentliche Verwaltung, Rettungsdienste und die Fertigungsindustrie ebenso wie das Gastgewerbe und der Einzelhandel. Gerade hier sind menschliche Erfahrung und Urteilsvermögen unverzichtbar.

Wie wichtig passende Kommunikationslösungen sind, zeigt eine **Mitel-Studie**: Sieben von zehn Frontline-Mitarbeitenden fühlen sich unter Druck gesetzt, mit Kommunikationssystemen zurechtzukommen, die nicht auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind. Das führt häufig dazu, dass sie auf nicht-genehmigte Tools ausweichen, die Sicherheitsrisiken mit sich bringen.

„Fünfundzwanzig Jahre Erfahrung in der Entwicklung von Kommunikationslösungen für anspruchsvolle Umgebungen haben uns eines gelehrt: In kritischen Momenten braucht es nicht ‚weniger Mitarbeitende‘, sondern Mitarbeitende, die besser ausgestattet sind. Auf diesem Grundgedanken basiert Mitel WX. Die Kommunikation mit Kolleg:innen und Kund:innen, sollte sich nicht wie ein Kompromiss anfühlen“, sagt Mike Robinson, CEO von Mitel.

Telefonie, Messaging und Business-Tools – alles auf einer Benutzeroberfläche

Mitel WX ist eine App, die ein einheitliches Kommunikationserlebnis bietet – egal, ob über Smartphone, Tablet oder Desktop. Nutzer:innen können mit derselben Identität auf ihre Sprach- und Chat-Funktionen zugreifen, unabhängig davon, welches Gerät sie verwenden. Über ein hochgradig anpassbares, Widget-basiertes Design lassen sich Unified Communications- (UC) und Customer Experience (CX)-Funktionen sowie Integrationen von Drittanbietern – von alltäglichen Tools wie Microsoft Office 365 und Google Workspace bis hin zu kritischen branchenspezifischen Anwendungen wie elektronischen Patientenakten und klinischen Alarmsystemen – auf einer Benutzeroberfläche zusammenführen.

In einer stark frequentierten Gesundheitseinrichtung ermöglicht dies beispielsweise dem Personal an der Rezeption, den Pflegekräften und den Mitarbeitenden in der Verwaltung, wichtige Informationen – darunter Anrufwarteschlangen, Patienteninformationen, sowie spezielle Chats und Alarmer – auf einen Blick auf ihrem bevorzugten Gerät einzusehen. Gleichzeitig können diensthabende Ärzt:innen auf dem Weg zur Klinik sicher per Telefon mit dem Personal Rücksprache halten, indem sie ihre bevorzugte Dienstnummer über Apple CarPlay oder Android Auto nutzen, wobei relevante Informationen geräteübergreifend synchronisiert werden.

Mitarbeitende, die von verschiedenen Standorten aus arbeiten, profitieren zudem von den benutzerdefinierten Kontaktgruppen von Mitel WX. So lassen sich projektbezogene Teams schnell zusammenbringen und eine gemeinsame Präsenz- und Verfügbarkeitsanzeige ermöglichen. Unternehmen können zudem spezielle Anrufgruppen nutzen, um Nachrichten und Push-Benachrichtigungen zeitnah an die richtigen Personen weiterzuleiten.

Frontline- und Office-Worker durch eine gemeinsame Experience zusammenbringen

Rund **80 Prozent** der Arbeitnehmenden weltweit arbeiten nicht an einem Schreibtisch. Dennoch nutzen die meisten von ihnen Kommunikationswerkzeuge, die für Büroarbeitsplätze entwickelt wurden. Dies führt zu Reibungsverlusten und Ineffizienzen am Arbeitsplatz. Laut dem „**Kommunikation am Arbeitsplatz im KI-Zeitalter**“-Bericht von Mitel, der auf einer Studie von Vanson Bourne basiert, verschwenden über die Hälfte der Mitarbeitenden (57 %) Zeit damit, zwischen durchschnittlich sieben nicht miteinander verbundenen Tools zu wechseln, wobei Frontline-Worker doppelt so häufig nicht-genehmigte Tools nutzen, um ihre Arbeit zu erledigen.

Mitel WX wurde von Grund auf für Frontline-, Knowledge und Mobile-Worker sowie Contact-Center-Mitarbeitende entwickelt und berücksichtigt damit unterschiedliche Arbeitsweisen und Anforderungen. Dieses Konzept basiert auf einer Erkenntnis aus der Mitel-Studie: 79 Prozent der Mitarbeitenden greifen auf Sprachkommunikation zurück, wenn schnelles Handeln erforderlich ist. Messaging mag im Alltag die am häufigsten genutzte Option sein, doch in dringenden Situationen können Mitarbeitende mit Mitel WX direkt Sprachkommunikation nutzen, ohne dass ein App- oder Kontextwechsel erforderlich ist.

Mitarbeitende im Büro können innerhalb einer einzigen Anwendungsumgebung mehrere Kommunikationsströme verwalten und auf Tools zugreifen, die kritische Arbeitsabläufe steuern, während Frontline-Worker von Echtzeitkommunikation und branchenspezifischen Integrationen profitieren können. Unternehmen mit einer Vielzahl von Kommunikationskanälen in ihrem Technologie-Stack hilft Mitel WX dabei, Kommunikationssilos aufzubrechen, Interaktionen direkt am Ort des Geschehens zu fördern und den Verwaltungsaufwand zu vereinfachen.

KI soll die Fähigkeiten der Mitarbeitenden erweitern, nicht ersetzen

Mitel WX setzt KI gezielt ein, um die Kommunikation im Arbeitsalltag zu vereinfachen. Wichtige Informationen und Kommunikationswege werden dafür auf einer einzigen Oberfläche zusammengeführt. Über **Mitel Workflow Studio** können KI-gestützte Workflows Anfragen optimieren und wiederkehrende Schritte automatisieren. Vorausschauende Vorschläge sowie KI-gestützte Sprach- und Gestensteuerung ermöglichen Mitarbeitenden in

anspruchsvollen Umgebungen wie Krankenhäusern, Hotels, im Einzelhandel und in Produktionsstätten schneller zu handeln. Anstatt KI zu separaten Tools für Zusammenarbeit und Kundeninteraktion hinzuzufügen, vereint die Lösung Sprache, Video, Messaging und Contact Center in einer einzigen Architektur – mit gemeinsamem Kontext und ohne Übergaben zwischen den einzelnen Komponenten.

„Wir betrachten KI als eine Technologie, die Menschen hilft, anstatt sie überflüssig zu machen“, sagt Luiz Domingos, CTO bei Mitel. „An der Frontline bedeutet das, eine Nachricht freihändig per Sprache zu beantworten, schnell eine Übersetzung zu erhalten, Anrufe automatisch weiterzuleiten oder aussagekräftige Kundenerkenntnisse zu gewinnen. Wir setzen KI dort ein, wo sie einen echten Unterschied machen kann, ohne sich in den Vordergrund zu drängen. So können sich die Mitarbeitenden auf das konzentrieren, was wirklich wichtig ist.“

Flexible Betriebsmodelle für geschäftskritische Umgebungen

Mitel WX funktioniert in Hybrid- und Private-Cloud-Umgebungen, On-Premises oder mit Mitel Edge. Unternehmen können sowohl zwischen CAPEX- als auch als OPEX-Modellen wählen und das Betriebsmodell an ihre Anforderungen an Kontrolle, Sicherheit und Resilienz anpassen. Mitel WX lässt sich über Mitel Central, ein webbasiertes Administrationsportal, einfach installieren und betreiben. Die schlanke, modulare Architektur lässt sich schnell skalieren und bietet Kunden, die bereits eine Mitel-Sprachplattform nutzen, ein reibungsloses Upgrade.

„Die Grenzen zwischen interner Zusammenarbeit und Kundeninteraktion verschwimmen zunehmend“, sagt Jim Lundy, CEO von Aragon Research. „Die Plattformen, die in Zukunft eine Rolle spielen werden, sind diejenigen, die für alle Mitarbeitenden konzipiert sind und nicht nur für diejenigen am Schreibtisch. Mitel WX wurde genau dafür entwickelt.“

„Für europäische Unternehmen ist die Frage, wo sich die Daten befinden und wer sie kontrolliert, von zentraler Bedeutung“, sagt Nicolas Saint-Remy, CTO bei Saint-Gobain Distribution Bâtiment. „Mit Mitel WX können wir zwischen Cloud, Hybrid und On-Premises wählen und das Betriebsmodell später an veränderte Anforderungen anpassen. Das gibt uns Planungssicherheit. Diese Flexibilität ist für mich genauso wichtig wie jede einzelne Funktion.“

Mitel WX wird ab November 2026 erstmals verfügbar sein.

Erfahren Sie mehr über Mitel WX

- Einzelheiten zu Mitel WX inkl. Funktionen, Betriebsmodellen und technischer Spezifikationen finden Sie auf der **Mitel WX-Produktseite**.

- In **Produktüberblick-Video** sehen Sie Mitel-WX im Einsatz für unterschiedliche Arbeitsrollen – für Frontline-, Mobile- und Desk-Worker.

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

FAQ

Was ist Mitel WX?

Mitel WX ist ein zentrales Kommunikations-App-Framework, das Telefonie, Messaging, Meetings und Contact Center in einer einzigen Benutzererfahrung vereint. Mitel WX bietet auf Smartphones, Tablets und Desktops ein einheitliches Erscheinungsbild und eine einheitliche Benutzeroberfläche mit einem konfigurierbaren, Widget-basierten Layout, das sich an die jeweiligen Rollen der Mitarbeitenden anpasst. Die Lösung basiert auf der integrierten Hybridplattform von Mitel und ist für alle Mitarbeitenden konzipiert, einschließlich Frontline- und Mobile-Worker.

Für wen ist Mitel WX gedacht?

Mitel WX wurde für Frontline- und Desk-Worker sowie Mitarbeitende im Contact Center entwickelt und berücksichtigt damit unterschiedliche Arbeitsweisen und Anforderungen. Büroangestellte können mehrere Konversationen und Workflow-Tools verwalten; Frontline-Worker profitieren von direkter Kommunikation und rollenspezifischen Anwendungen direkt am Einsatzort. Die Lösung wurde für Unternehmen in kritischen Branchen

wie dem Gesundheitswesen, der öffentlichen Verwaltung, den Rettungsdiensten und der Fertigungsindustrie sowie für Sektoren mit komplexen Kommunikationsanforderungen wie dem Gastgewerbe und dem Einzelhandel entwickelt.

Wodurch unterscheidet sich Mitel WX von anderen Unified-Communications-Plattformen?

Die meisten Kommunikationsplattformen wurden ursprünglich für Desk-Worker entwickelt und dann auf alle anderen Mitarbeitenden ausgeweitet. Für Frontline-Worker und Contact-Center-Mitarbeitende bedeutet das häufig, zwischen spezialisierten Anwendungen für ihre jeweilige Tätigkeit und den allgemeinen Kommunikationsplattformen des Unternehmens wechseln zu müssen. Mitel WX wurde von Grund auf für eine globale Workforce entwickelt, bei der etwa 80 Prozent der Mitarbeitenden keinen festen Schreibtisch haben. Die Benutzeroberfläche passt sich an die jeweilige Rolle und Aufgabe an. Unternehmen können außerdem zwischen verschiedenen Bereitstellungsmodellen wie Hybrid, Private Cloud, On-Premises oder Edge wählen – ohne dass ein Wechsel zu einem undifferenzierten Public-Cloud-Modell notwendig ist.

Wann wird Mitel WX verfügbar sein?

Mitel WX wird ab November 2026 verfügbar sein, wobei die vollständige Verfügbarkeit der Plattform für die erste Hälfte des Jahres 2027 erwartet wird. Kunden, die bereits eine Mitel-Kommunikationsplattform nutzen, profitieren von einem reibungslosen Upgrade-Prozess. Details zur Verfügbarkeit für bestimmte Kommunikationsplattformen sind bei Mitel oder einem Mitel-Partner erhältlich.

Wie wird Mitel WX bereitgestellt?

Mitel WX läuft in Hybrid- und Private-Cloud-Umgebungen, On-Premises oder mit Mitel Edge. Es ist sowohl im CAPEX- als auch im OPEX-Modell erhältlich und wird über Mitel Central, ein webbasiertes Administrationsportal, installiert und betrieben. Seine schlanke, modulare Architektur ist darauf ausgelegt, schnell skalierbar zu sein und hohe Anforderungen an Hochverfügbarkeit, Resilienz und regulatorische Compliance zu erfüllen.

Wie nutzt Mitel WX KI?

Mitel WX setzt KI dort ein, wo sie Menschen leistungsfähiger macht, anstatt sie überflüssig zu machen. Dazu wird das umfassende KI-Ökosystem von Mitel genutzt. So stehen den Mitarbeitenden beispielsweise durch die Integration in KI-gestützte Workflows, die in Mitel Workflow Studio erstellt wurden, KI-Assistenten sowie Sprach- und Gestensteuerung zur Verfügung. Der Zugriff auf wichtige Workflow-Tools wie CRM, EHR, Gästeservice und Meeting-Tools ermöglicht den Einsatz der in diesen kritischen Workflows integrierten KI-Funktionen. KI kommt zudem in den Bereichen Administration, dem Workflow-Management und bei betrieblichen Analysen zum Einsatz.

Wie erhalte ich Mitel WX?

Mitel WX ist über Mitel und sein globales Partnernetzwerk erhältlich. Ausführliche Informationen, einschließlich

Funktionen und Betriebsmodellen, finden Sie auf der **Mitel WX-Produktseite**. Unternehmen können eine Vorführung anfordern oder sich direkt an einen Mitel-Partner wenden.