NEWS RELEASE

Mitel stellt Workflow Studio vor: Low-Code/No-Code-Automatisierung mit KI-Unterstützung für den modernen Arbeitsplatz

2025-11-13

Mit Workflow Studio lassen sich auf einfache Weise intelligente Workflows erstellen, die mit Mitel Sprach-, Kollaborations- und Contact-Center-Lösungen integriert werden können – ohne komplexe Software-Entwicklung oder lange Entwicklungszyklen.

Mitel, ein weltweit führender Anbieter von Geschäftskommunikationslösungen, hat heute Mitel Workflow Studio vorgestellt, eine Low-Code-/No-Code-Integrationsplattform mit KI-Unterstützung. Die Lösung soll Unternehmen helfen, Kommunikationsprozesse zu automatisieren und damit Zeit und Ressourcen zu sparen. Über eine intuitive Drag-and-Drop-Oberfläche können Anwender ohne Programmierkenntnisse Abläufe wie Anrufweiterleitungen, Übersetzungen in Echtzeit oder Besucheranmeldungen selbst einrichten.

„Mitel Workflow Studio behebt zentrale Hürden wie den fehlenden Zugang zu modernen KI-Tools oder die Notwendigkeit großer Entwicklungsteams die Unternehmen oft daran hindern, die Vorteile maßgeschneiderter, in Geschäftsprozesse eingebetteter Workflows voll auszuschöpfen“, sagt Martin Bitzinger, Senior Vice President Product Management bei Mitel. „Gerade in der heutigen Arbeitswelt ist Kommunikation entscheidend, um Kundenzufriedenheit und Produktivität zu steigern und Mitarbeitende zu vernetzen. Workflow Studio hilft Unternehmen, ihre Ressourcen gezielter einzusetzen und die Zusammenarbeit zu verbessern. Gleichzeitig bleiben sie flexibel und können schneller auf sich wandelnde Marktbedingungen reagieren, ohne in komplexe Software investieren zu müssen.“

Laut einem aktuellen Bericht von Techaisle legen Unternehmen heute zunehmend Wert auf hybride Kommunikationslösungen, wobei 53 Prozent davon KI in diese Systeme integrieren. Mitel Workflow Studio vereinfacht diesen Übergang, indem es eine unkomplizierte Möglichkeit bietet, Automatisierungs- und fortschrittliche KI-Tools einzusetzen, die in Geschäftsprozesse eingebettet sind und gleichzeitig Kontrolle, Datensicherheit und Skalierbarkeit gewährleisten.

Die Plattform lässt sich nahtlos in Mitels UC-Lösungen einbinden und kann auch mit Anwendungen von Drittanbietern wie Microsoft 365, Slack, Zendesk, Zoom oder Salesforce verknüpft werden. Dabei kommen führende Sprachmodelle wie ChatGPT, Google Gemini und Anthropic Claude zum Einsatz. So profitieren Mitarbeitende von automatischen Vermittlungsdiensten, schnellen Transkriptionen und einer vereinfachten Terminplanung. Und Unternehmen von effizienteren Abläufen und besserer Zusammenarbeit.

Praxisbeispiel: Heilig Hart Hospital in Belgien
Das Heilig Hart Hospital in der belgischen Stadt, ein Krankenhaus mit 183 Betten und 850 Mitarbeitenden, hat Workflow Studio implementiert. Dazu wurden Workflows eingesetzt, um Voicemail-Nachrichten schnell und präzise in Text umzuwandeln, sodass das Support-Team die Reaktionszeiten für Patienten und Kunden deutlich verkürzen konnte.

„Mitel Workflow Studio hat die Kommunikation und unsere Reaktionsfähigkeit innerhalb unserer Gesundheitsgemeinschaft direkt verbessert“, sagt Benjamin Peeters, IT-Direktor des Heilig Hart Hospital. „Dank seines Low-Code-Ansatzes konnten wir schnell benutzerdefinierte Workflows implementieren, ohne dass dafür umfangreiche technische Kenntnisse erforderlich waren. Die reibungslose Integration in unsere bestehenden Systeme, insbesondere in die Kommunikationslösungen von Mitel, hat sich als kosteneffizient erwiesen und uns dabei geholfen, sowohl Mitarbeitern als auch Patienten einen schnelleren und präziseren Support zu bieten.“

Die Low-Code-/No-Code-Plattform ermöglicht Unternehmen Folgendes:

- Effizienzsteigerung durch Automatisierung: Mit Kommunkations-Workflows lassen sich alltägliche Aufgaben wie die Rufweiterleitung, das Versenden von Benachrichtigungen oder die Aktualisierung von Kundendatensätzen leichter automatisieren. Das spart Zeit und reduziert Fehler.
- Innovation mit KI beschleunigen: Durch KI-gestützte Workflows auf Basis des Mitel-API-Frameworks und führenden KI-Anbietern kann sowohl das Kundenerlebnis als auch der Berufsalltag verbessert werden.
- Geschäftsprozesse vereinheitlichen: Bestehende Softwareanwendungen und Systeme können verbunden werden und schaffen so eine einheitliche Lösung mit verbesserter Kontrolle und anpassbaren, selbstverwalteten Workflows.
- Entwicklung verbessern: Dank des visuellen Designers können Fachbereiche und IT-Teams

zusammenarbeiten und neue Funktionen ohne lange Entwicklungszyklen bereitstellen.

„KI und Workflow-Automatisierung haben sich von Innovationslaboren in die Vorstandsetagen verlagert – sie spielen nun eine zentrale Rolle bei der Gestaltung von Geschäftsprozessen und Kommunikationsstrategien in Unternehmen“, so Jim Lundy, Gründer und CEO von Aragon Research. „Workflow Studio von Mitel greift diese Entwicklung auf, indem es intelligente Automatisierung direkt in die Hände der Nutzer legt und so intelligentere, vernetztere Unternehmenserfahrungen ermöglicht.“

Mitel Workflow Studio ist ab sofort weltweit verfügbar. Es kann in Mitel CX, die KI-gestützte Customer-Experience-Plattform des Unternehmens, integriert oder als eigenständige Lösung mit Kommunikationsplattformen wie MiVoice und OpenScape (verfügbar ab Q1 2026) eingesetzt werden.

Weitere Informationen zu Mitel Workflow Studio finden Sie unter: **https://www.mitel.com/de-de/produkte/mitel-workflow-studio**.

Über Mitel
Mitel ist ein weltweit führender Anbieter im Bereich der Unternehmenskommunikation 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.

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