INTELLIGENTE TECHNOLOGIE AUS EUROPA:

Smartere Unternehmenskommunikation mit den KI-Funktionen von NFON



NFON.COM

Smartere Kommunikation, echter Mehrwert

Ein ganz normaler Tag in Ihrem Unternehmen: Die Telefone klingeln, E-Mails und Chatnachrichten gehen ein und die Kund:innen fragen nach Öffnungszeiten, Rechnungen, Bestellungen, Terminen oder Lösungen für technische Probleme. Ihre Mitarbeitenden kennen die Antworten, doch ein großer Teil ihrer Arbeitszeit fließt in das Weiterleiten von Anfragen, das Wiederholen von grundlegenden Informationen, das Anfertigen von Notizen und das Aktualisieren von Systemen. Gleichzeitig erwarten Ihre Kund:innen einen schnellen und verlässlichen Service, und zwar jederzeit und auf jedem Kanal.

Stellen Sie sich nun denselben Arbeitstag vor — allerdings mit den KI-Funktionen von NFON. Der KI-gestützte Sprachassistent nimmt Anrufe auf der Hauptleitung sofort entgegen, begrüßt die Anrufenden professionell, erkennt ihr Anliegen und beantwortet einfache Fragen direkt. Alternativ leitet er sie zielgenau an die richtige Person oder Abteilung weiter. Viele Routineanfragen, die per E-Mail oder Chat eingehen, werden automatisch bearbeitet. Im Hintergrund unterstützt KI Ihre Teams mit Notizen, Zusammenfassungen und Wiedervorlagen. So sinkt der manuelle Verwaltungsaufwand und Ihre Mitarbeitenden können sich stärker auf die Gespräche konzentrieren, die wirklich ihren Einsatz benötigen. Ihre Kund:innen erhalten schnellere und konsistentere Antworten, während Ihr Team mehr Kontrolle über den eigenen Arbeitstag gewinnt und sich auf Aufgaben mit echtem Mehrwert fokussieren kann.

Bei NFON verstehen wir künstliche Intelligenz als strategischen Hebel, der Kommunikation und Zusammenarbeit spürbar verbessert. Mit unseren KI-Lösungen automatisieren wir Workflows und Routineaufgaben, optimieren die Servicequalität und unterstützen Teams in allen Unternehmensbereichen mit intelligenter, skalierbarer Technologie. Egal, ob Sie als Führungskraft schnelle und wirtschaftliche Verbesserungen erzielen möchten, als IT-Team sichere und konforme Lösungen priorisieren oder im direkten Kundenkontakt einfach zuverlässige Werkzeuge benötigen — die NFON-KI ist die richtige Lösung. Dank transparenter Preise, vollständiger DSGVO- und AI-Act-Konformität sowie Hosting in Europa lässt sich KI sicher und vertrauensvoll in Ihren Arbeitsalltag integrieren.

Nutzung von KI in Europa



92%

mehr KI-Nutzung

In Westeuropa stieg die Nutzung von KI in den vergangenen drei Jahren um nahezu 92 %.

Quelle: Statista

5.4%

Wachstum pro Jahr

Der KI-Einsatz in EU-Unternehmen nahm um 5,4 % zu; damit zählt die künstliche Intelligenz zu den am schnellsten wachsenden Enterprise-Technologien.

63%

Geschäftswachstum

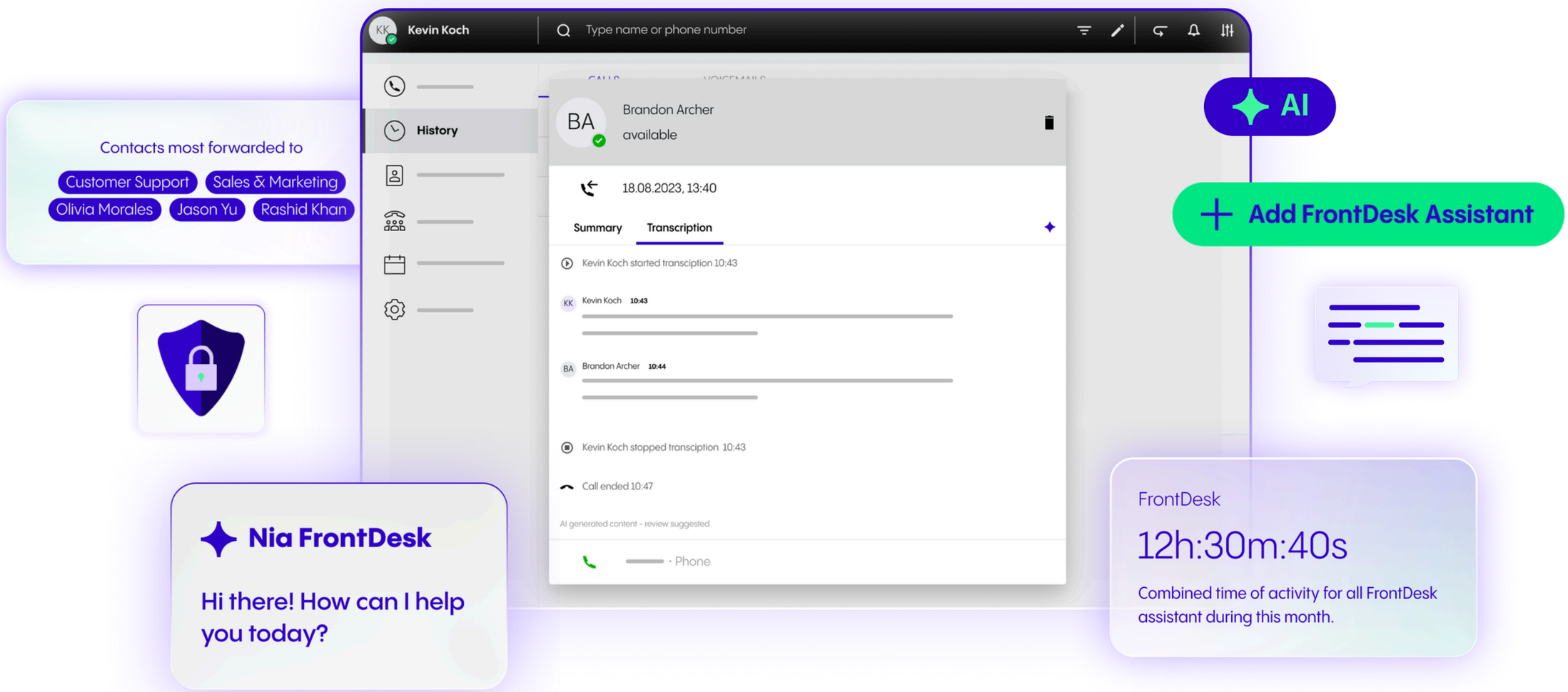
63 % der Unternehmen verzeichnen durch GenAI-Lösungen ein spürbares Wachstum.

Die Herausforderung:
zwei Realitäten, eine wachsende Lücke

Von außen wirkt Ihr Unternehmen gut aufgestellt. Es gibt eine zentrale Rufnummer für allgemeine Anfragen, digitale Kanäle, E-Mail und einen Chat sowie Supportteams, die Fälle bearbeiten. Für Ihre Kund:innen wirkt alles wie aus einem Guss — ein Unternehmen, ein Serviceanspruch. Intern zeigt sich jedoch ein anderes Bild: Cloud-Telefonie, Contact-Center-Software, CRM, Ticketing-Tools und interne Wissensdatenbanken existieren parallel zueinander. Jedes Team nutzt sein eigenes System und sieht nur einen Teil, aber selten den gesamten Zusammenhang.

Die Erwartungen der Kund:innen sind dagegen klar: Ob Vertragsfrage, Rechnungsproblem, Bestellung oder Servicefall — sie möchten schnell eine verständliche Antwort erhalten. Sie setzen voraus, dass die Person am anderen Ende weiß, wer sie sind und was bisher passiert ist. Welche Systeme dahinterstehen oder wie die Zuständigkeiten verteilt sind, interessiert sie nicht. Wenn sie weiterverbunden werden, warten oder ihr Anliegen mehrfach wiederholen müssen, wird Ihre interne Komplexität für sie unmittelbar spürbar.

Innerhalb des Unternehmens lösen selbst einfache Anfragen eine ganze Kette manueller Schritte aus. Ein Anruf muss erst richtig zugeordnet und weitergeleitet werden. Eine E-Mail wird gelesen, eingeordnet, in ein Ticket übertragen und mit Informationen aus anderen Systemen beantwortet. Bei Chats springen Mitarbeitende zwischen mehreren Anwendungen hin und her, um die erforderlichen Daten zu finden. Am Ende müssen Einträge aktualisiert und Notizen gemacht werden. Für sich genommen ist das alles nicht kompliziert. Doch bei Hunderten oder gar Tausenden Vorgängen am Tag entsteht ein hoher operativer Aufwand. Abläufe stocken, Warteschlangen werden länger, Kosten steigen und der Frust im Team nimmt zu.



Die Mitarbeitenden müssen sich ständig neu fokussieren. Eigentlich möchten sie anspruchsvolle Fälle lösen und ihre Expertise einbringen. Stattdessen verbringen sie ihre Zeit mit wiederkehrenden Fragen, manuellen Recherchen und grundlegender Administration. Steigt das Anfragevolumen, geraten sie schnell in einen reaktiven Modus und arbeiten nur noch hinterher. Mit der Zeit wird die Arbeit belastender und verliert an Sinn.

Sowohl Führungskräfte als auch operative Teams erkennen dasselbe Muster in ihren Zahlen. Ein großer Teil der Arbeitszeit fließt in Routineanfragen. Selbst bei einfachen Themen sind die Bearbeitungszeiten lang. Mehr Personal hilft nur kurzfristig und treibt die Kosten weiter nach oben. Gleichzeitig ist klar: Die Menge an Interaktionen wird steigen, ohne dass die Belegschaft im gleichen Tempo wachsen kann. Und die Kund:innen erwarten über alle Kanäle hinweg eine gleichbleibend gute Qualität.

IT- und Compliance-Teams betrachten die Situation aus einer anderen Perspektive: Sie erkennen ein enormes Potenzial darin, Standardprozesse auch mithilfe von KI zu automatisieren, Gespräche automatisch zusammenzufassen und Interaktionen intelligenter abzuwickeln. Gleichzeitig wissen sie, dass sie in einem europäischen Regulierungsumfeld arbeiten, in dem die DSGVO, der AI Act und branchenspezifische Vorgaben nicht verhandelbar sind. Sensible Kommunikationsdaten in intransparente, nicht europäische KI-Tools zu verschieben oder schlecht abgesicherte Systeme einzuführen, kommt schlicht nicht infrage.

Daraus entsteht ein vertrautes Paradoxon: Der Bedarf an KI ist offensichtlich, doch viele Ansätze wirken riskant, da sie sich nur schwer integrieren lassen, hinsichtlich der Compliance Fragen aufwerfen oder eher für zusätzliche Komplexität als für Entlastung sorgen. Viele Unternehmen verharren deshalb in einer Art Warteschleife. Es wird am Rande experimentiert, während die zentralen Kommunikationsprozesse weiterhin manuell, aufwendig und fragmentiert bleiben. Die Kund:innen spüren nach wie vor die Verzögerungen und uneinheitlichen Abläufe. Die Mitarbeitenden tragen weiterhin die Last der Routinearbeit. Und das Management fühlt sich in seinen Effizienz- und Servicezielen ausgebremst.

Genau für dieses Umfeld wurden die KI-Funktionen von NFON entwickelt: für Kommunikationslandschaften mit hohem Volumen und vielen Kanälen, in denen die Außenwirkung einfach und konsistent sein muss, auch wenn die internen Abläufe komplex sind. Und in denen jede KI-Lösung skalierbar, sicher, regelkonform und nahtlos in bestehende Systeme integriert werden kann.



Komplettlösung für die Kommunikation



KI-gestützte Produktivität für alle (, AI for All“)



Einfache und intuitive Nutzung



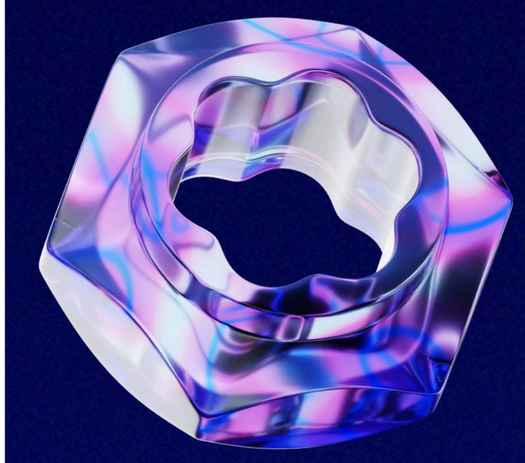
Vertrauen und Sicherheit made in Europe



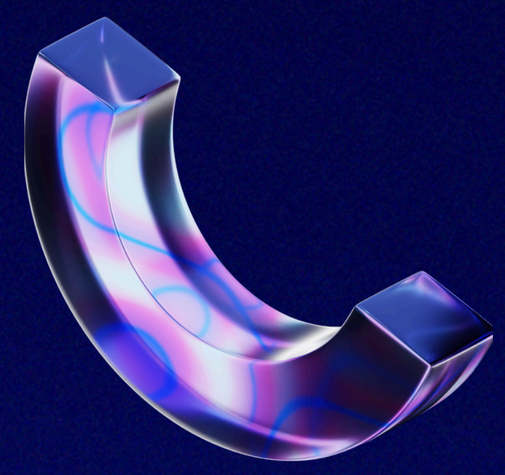
Integration und Erweiterbarkeit

Intelligente Unterstützung an jedem Kontaktpunkt

Intelligente Technologie aus Europa



Intelligente Kommunikation





Messbarer Mehrwert



Verlässliche, skalierbare KI

Im Kern bildet NFON AI eine intelligente Ebene über Ihrer bestehenden Kommunikationslandschaft.

Die beschriebenen Herausforderungen entstehen nicht in einem einzigen Kanal oder System. Sie tauchen überall dort auf, wo Kund:innen und Mitarbeitende in Kontakt kommen: am Telefon, in den Warteschlangen des Contact Centers, auf digitalen Kanälen und in den Tools, mit denen Ihre Teams täglich arbeiten. NFON bringt Intelligenz in die gesamte Kommunikationslandschaft, anstatt noch ein weiteres Einzelsystem oben draufzusetzen.

Bei NFON ist künstliche Intelligenz kein losgelöstes Produkt, sondern ein strategischer Hebel für intelligentere Kommunikation und effizienteres Arbeiten. Der Fokus bleibt dabei immer derselbe: Workflows und Routineaufgaben automatisieren, Servicequalität verbessern und Teams im gesamten Unternehmen mit Technologie unterstützen, die mit dem Bedarf mitwächst. NFON AI arbeitet mit Ihrer vorhandenen Infrastruktur und optimiert sie nach und nach, ganz ohne umfassende Neuarchitektur.

In der Cloud-Telefonie zeigt sich NFON AI als unmittelbare Unterstützung und echte Zeitersparnis. Gespräche können automatisch transkribiert und zusammengefasst werden, wichtige To-dos werden ebenfalls direkt erfasst. Damit verbleiben die Gesprächsinhalte nicht länger in einzelnen Köpfen oder handschriftlichen Notizen. Sie liegen strukturiert vor, sind durchsuchbar und für alle zugänglich, die sie benötigen — ohne zusätzlichen Aufwand für Ihre Teams.

NFON AI verbindet die Erwartungen Ihrer Kund:innen an schnellen, konsistenten und persönlichen Service mit den realistischen Leistungsmöglichkeiten Ihres Teams im Tagesgeschäft.

Nia FrontDesk ist ein KI-gestützter Sprachassistent, der Anrufe auf der Hauptleitung entgegennimmt. Anrufende werden professionell begrüßt, ihr Anliegen wird erkannt, Standardfragen werden beantwortet und bei Bedarf wird eine direkte Verbindung zur richtigen Person oder zum richtigen Team hergestellt. Die Anrufenden haben so das Gefühl, direkt jemanden zu erreichen, der sich auskennt. Für Ihr Unternehmen bedeutet das weniger verpasste Anrufe, weniger Fehlweiterleitungen und weniger Unterbrechungen durch einfache, wiederkehrende Anfragen.

Auf digitalen Kanälen und in automatisierten Abläufen übernehmen die NFON AI Bots einen großen Teil der wiederkehrenden Anfragen. Sie beantworten häufige Fragen, erfassen Informationen und führen einfache Prozesse eigenständig aus — über intelligente Voicebots, Chatbots und Phonebots, die jederzeit verfügbar sind und mehrere Sprachen unterstützen. Das entlastet die Mitarbeitenden und Support-Teams deutlich und die Kund:innen erhalten rund um die Uhr schnellere Antworten.

Im Contact Center verschafft die NFON Contact Center AI den Mitarbeitenden einen vollständigen Überblick über die Kundensituation und liefert gleichzeitig Unterstützung in Echtzeit. Informationen aus früheren Interaktionen und aus verschiedenen Kanälen werden zusammengeführt, sodass die Mitarbeitenden den vollständigen Kontext sehen und schneller und präziser reagieren können. Standardanfragen lassen sich parallel von KI-gestützten Bots im Hintergrund bearbeiten, während sich die Mitarbeitenden auf die Fälle konzentrieren, bei denen Empathie und menschliche Entscheidungsfähigkeit gefragt sind.

Über alle Plattformen hinweg unterstützt Nia, der NFON Intelligent Assistant, Kunden, Partner und Mitarbeitende bei ihrer täglichen Arbeit. Ob auf der Website, im Partner oder Admin Portal oder in der App Suite: Nia beantwortet Fragen, begleitet Nutzer:innen durch Arbeitsschritte und nimmt ihnen viele Routineaufgaben ab. Auf diese Weise werden Informationen und Prozesse an einem Ort gebündelt und einfacher zugänglich gemacht, damit jeder schnell an die benötigten Inhalte kommt.

All diese Funktionen basieren auf denselben Prinzipien: europäische Verlässlichkeit und klare Compliance kombiniert mit intuitiver, moderner Technologie. Mit Hosting ausschließlich in Europa, vollständiger DSGVO- und AI-Act-Konformität sowie transparenter Preisgestaltung richtet sich NFON AI an Unternehmen, die beim Datenschutz keine Kompromisse eingehen können, aber trotzdem von moderner KI profitieren möchten. Der Einstieg gelingt schrittweise: Zunächst werden einzelne Bereiche der Kommunikation automatisiert, der Nutzen wird schnell sichtbar gemacht und schließlich wird die Automatisierung auf weitere Kanäle und Teams ausgeweitet — ohne zusätzliche Komplexität.

KI für die Cloud-Telefonie

An einem typischen Arbeitstag steht Ihre Telefonanlage kaum still. Kund rufen mit Fragen an, Kolleg sprechen mit Partnern und Lieferanten und sobald niemand erreichbar ist, sammeln sich die Voicemails. Nach jedem Gespräch müssen wichtige Details festgehalten, Notizen geschrieben und Systeme aktualisiert werden. Auf Dauer bremst das die Mitarbeitenden aus und macht es zunehmend schwieriger, den Überblick darüber zu behalten, was besprochen wurde und welche Schritte als Nächstes anstehen.

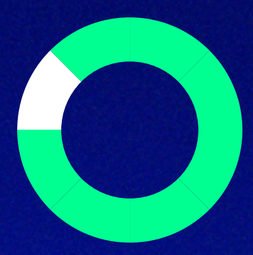
KI-gestützte Cloud-Telefonie ändert genau das, indem sie die bestehende NFON Cloud-Telefonie direkt um intelligente Funktionen erweitert. Anrufe und Sprachnachrichten verschwinden nicht mehr einfach, sobald das Gespräch beendet ist. Stattdessen werden sie zu klaren, nutzbaren Informationen, die Teams dabei helfen zu verstehen, was passiert ist, was vereinbart wurde und was als Nächstes zu tun ist.

Ein besonders sichtbares Beispiel dafür ist Nia FrontDesk, der KI-gestützte Sprachassistent für eine intelligentere Anrufannahme. Nia FrontDesk begrüßt Anrufende professionell, versteht ihr Anliegen in natürlicher Sprache, beantwortet häufige Fragen und leitet sie bei Bedarf an die richtige Person oder das passende Team weiter. Kund erhalten schneller die Unterstützung, die sie benötigen, statt zwischen verschiedenen Ansprechpersonen weitergeleitet zu werden. Gleichzeitig werden Teams nicht länger durch einfache Front-Desk-Anfragen gebunden.

Dieselbe intelligente Telefonieebene unterstützt auch das, was nach dem Gespräch passiert. Voicemails und Gespräche können transkribiert, die wichtigsten Punkte zusammengefasst und Folgeaufgaben automatisch erfasst werden. Statt sich auf Erinnerung, handschriftliche Notizen oder manuelle Administration zu verlassen, gehen Mitarbeitende mit strukturierten, durchsuchbaren Informationen aus Gesprächen heraus.

Gemeinsam verwandeln Nia FrontDesk und KI-gestützte Anrufintelligenz die tägliche Telefonie von einer Quelle manueller Arbeit in einen kontinuierlichen Strom klarer, handlungsrelevanter Informationen.

KI-Wirkung und Nutzerakzeptanz



73%

der befragten Contact-Center-Mitarbeitenden gaben an, dass die KI Tätigkeiten ohne Interaktion wie das Erstellen von Notizen und die Protokollierung von Anrufen verbessert hat.



57%

der Contact Center, die generative KI einsetzen, gaben an, dass sich der Customer Effort Score verbessert hat.

Quelle: Statista

NFON AI Bots — smarter Self-Service und Unterstützung rund um die Uhr

Im Tagesverlauf nimmt die Anfrageflut über alle Kanäle zu. Anrufe, E-Mails und Chats drehen sich häufig um dieselben Themen: Bestellstatus, Terminänderungen, Rechnungsfragen oder mögliche Störungen. Für die Kund:innen wichtig, für Unternehmen jedoch ein stetiger Strom an Wiederholungen.

Unternehmen mit KI-Bots sparen jährlich über 250.000 €

90.5%

Lösungsquote beim Erstkontakt

NFON AI Bots sind für über 100,000 tägliche Anrufe ausgelegt

< 1 Sec

Antwortzeit

Rund um die Uhr verfügbar

Die NFON AI Bots übernehmen hier die Rolle der digitalen ersten Anlaufstelle und sind dauerhaft über Telefon und digitale Kanäle hinweg verfügbar. Dank intelligenter Voicebots, Chatbots und Phonebots können Kund:innen ihr Anliegen in natürlicher Sprache äußern oder eingeben. Sie erhalten sofort Antworten, können den Status eines Vorgangs prüfen, ihre Daten aktualisieren oder werden Schritt für Schritt durch einfache Abläufe geführt. Und wenn ein Kunde direkt mit einem Mitarbeitenden sprechen möchte, erfolgt die Übergabe per Livechat nahtlos und inklusive Kontext, sodass der Kunde nicht noch einmal alles wiederholen muss.

Weil die Bots jederzeit bereitstehen, mehrere Sprachen unterstützen und hohen Compliance-Anforderungen entsprechen, eignen sie sich besonders für Umgebungen mit großen Volumina und klaren Regularien. Ein Gesundheitsdienstleister kann Patientenanfragen, Terminkoordination und Leistungsfragen automatisieren. Ein Finanzdienstleister unterstützt Kund:innen sicher bei Kontofragen oder Transaktionen. Ein E-Commerce-Händler bietet Statusabfragen, Retouren und Produktinformationen über alle Kanäle hinweg. Ein Versorgungsunternehmen ermöglicht Self-Service bei Rechnungen, Serviceanfragen und Echtzeit-Störungsmeldungen. Die Kund:innen erhalten schnellere Lösungen und können sich jederzeit selbst helfen. Die Mitarbeitenden verbringen weniger Zeit mit wiederkehrenden Anfragen und mehr mit Fällen, in denen ihre Expertise wirklich gebraucht wird. Und das Unternehmen gewinnt eine skalierbare Lösung, um steigende Interaktionsvolumina souverän zu bewältigen, ohne Personal aufzustocken oder Kompromisse bei sensiblen Daten einzugehen.

NFON Contact Center AI — intelligenter Service auf allen Kanälen

Im modernen Kundenservice bleibt ein Anliegen selten auf einen einzigen Kanal beschränkt. Eine Kommunikation startet online im Chat, wird per E-Mail fortgesetzt und endet schließlich am Telefon, wenn es dringend wird. Innerhalb eines Unternehmens wird per Telefon, E-Mail, Chat, Messenger und über soziale Netzwerke kommuniziert. Ohne die passende Unterstützung sehen Mitarbeitende jedoch oft nur einzelne Ausschnitte in unterschiedlichen Systemen. Die Kund:innen müssen ihr Anliegen wiederholen, wertvolle Zeit geht für Nachfragen verloren und unerledigte Vorgänge stapeln sich im Hintergrund.

NFON Contact Center AI führt diese Informationen zusammen und ergänzt sie um intelligente Unterstützung. Alle gängigen Kanäle werden in einer zentralen Oberfläche gebündelt. Gesprächs- und Vorgangshistorien stehen sofort zur Verfügung, sodass die Mitarbeitenden beim Öffnen eines Falls direkt wissen, was bereits passiert ist. Die KI-gestützte Automatisierung übernimmt dabei im Hintergrund viele Standardanfragen über Chat, Telefon und E-Mail hinweg. Einfache Anliegen werden schnell erledigt, während komplexere Fälle mit allen relevanten Informationen an das Team weitergeleitet werden.



- Wenn ein Mitarbeitender übernimmt, **muss er nicht bei Null beginnen.**
- Antwortvorschläge helfen dabei, schneller und konsistenter zu reagieren, und lassen sich jederzeit anpassen.
- Eingehende E-Mails werden automatisch priorisiert, sodass dringende Anliegen sofort ins Auge fallen.
- Lange Vorgangshistorien und frühere Gespräche werden auf das Wesentliche komprimiert, sodass die **aktuelle Situation auf einen Blick erfasst werden kann, ohne dass man sich durch jede einzelne Nachricht arbeiten muss.**

Sogar Telefonate können erfasst, verschriftlicht und mit den wichtigsten Punkten sowie einer Stimmungsanalyse ergänzt werden. So entsteht eine verlässliche Gesprächsdokumentation ohne zusätzlichen manuellen Aufwand.

Im Hintergrund hilft KI dabei, Abläufe besser zu verstehen und gezielt zu optimieren. Kommunikationsdaten werden automatisch hinsichtlich wiederkehrender Themen, Schlagwörtern und Stimmungen ausgewertet. Qualitätsbewertungen lassen sich anhand individuell definierter Kriterien erstellen. Echtzeit-Ansichten, Wallboards und maßgeschneiderte Berichte bieten jederzeit einen Überblick über Leistung und Auslastung — kanalübergreifend und ohne sich allein auf Stichproben oder manuelle Kontrollen verlassen zu müssen.

In der Praxis entsteht so ein Servicebetrieb, in dem Kund:innen den Kanal wählen können, der für sie am besten passt, und dort schnell und reibungslos unterstützt werden. Die Mitarbeitenden sehen alle relevanten Informationen auf einen Blick und werden von KI unterstützt, statt sich in administrativen Aufgaben zu verlieren. Und operative Teams verfügen über Daten und Einblicke, mit denen sie Prozesse kontinuierlich verbessern können. NFON Contact Center AI verwandelt ein stark frequentiertes, mehrkanaliges Contact Center in eine Umgebung, in der Automatisierung und menschlicher Service sinnvoll zusammenspielen und sich gegenseitig verstärken, statt einander auszubremsen.

Effizienz durch KI-Automatisierung

Produktivitätssteigerung durch die Automatisierung wiederkehrender Aufgaben

Bis zu 70 %

der wiederkehrenden Aufgaben lassen sich mit NFON Contact Center AI automatisieren.

Bis zu 86 %

routinemäßiger Kunden-E-Mails werden durch den KI-E-Mail-Bot automatisiert.

Bis zu 90 %

der Kundenanfragen werden durch Bots mit ChatGPT-Integration bearbeitet.

Nia — NFON Intelligent Assistant

Im Laufe eines Arbeitstags suchen Menschen innerhalb und außerhalb Ihres Unternehmens ständig nach Antworten: Ein Kunde möchte eine Funktion auf der Website besser verstehen. Ein Partner sucht im Partner Portal nach dem richtigen Dokument. Ein Administrator klickt sich durch die App Suite, um eine bestimmte Einstellung zu finden. Jede einzelne Frage ist für sich genommen klein. In der Summe kosten sie jedoch Zeit, erzeugen Tickets und unterbrechen den Arbeitsfluss.

Nia, der NFON Intelligent Assistant, setzt genau dort an, wo diese Fragen entstehen.

Für Kund:innen bedeutet das: Sie können Produkte besser verstehen, Informationen finden und einfache Anliegen selbst klären, ohne dass ein Ticket eröffnet werden muss. Partner sparen Zeit, indem sie Dokumente, Prozesse oder Konfigurationsschritte schneller finden.

Administratoren und Mitarbeitende profitieren von gebündeltem Wissen und konkreter Unterstützung im Arbeitsalltag. Dadurch reduziert sich der Aufwand für wiederkehrende Rückfragen und manuelle Tätigkeiten deutlich. In der Praxis macht Nia jeden NFON-Kontaktpunkt intelligenter und intuitiver: Informationen stehen schneller bereit, Aufgaben lassen sich zügiger erledigen und alle können sich stärker auf Tätigkeiten mit echtem Mehrwert konzentrieren.

10.000+

Beantwortete Fragen in den ersten zwei Monaten Schon kurz nach dem Start beantwortete Nia mehr als 10.000 interne Anfragen. Viele Themen konnten direkt dort geklärt werden, wo die Menschen arbeiten. Das sparte sowohl den Nutzer:innen als auch den Support-Teams Zeit.

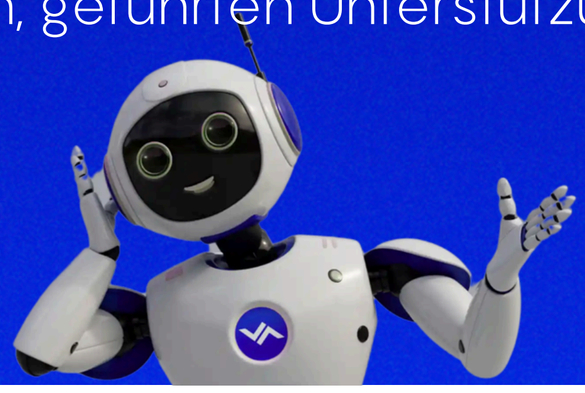
60%

weniger Aufwand bei komplexen Dokumentationsaufgaben. In einem konkreten Beispiel wurde eine mehrtägige Dokumentationsaufgabe, die zuvor fünf bis sechs Arbeitstage in Anspruch nahm, mithilfe von Nia in etwa zwei Tagen abgeschlossen. Durch gezieltes Auffinden, Zusammenfassen und Strukturieren der relevanten Informationen ließ sich der Arbeitsaufwand um rund zwei Drittel reduzieren.

Ein geführter Ablauf für komplexe Integrationsfragen

Nia bündelt verteilte technische Inhalte und Informationen zu Integrationen in einem klar geführten Ablauf. Die Teams erhalten dadurch schneller konsistente Antworten, ohne sich durch verschiedene Systeme und Dokumente arbeiten zu müssen.

Nia, der NFON Intelligent Assistant, setzt genau dort an, wo diese Fragen entstehen. Nia ist direkt in die Website, das Partner Portal, das Admin Portal und die App Suite integriert und bietet sofortige, kontextbezogene Unterstützung: Der Assistent beantwortet Fragen, führt durch Abläufe und übernimmt wiederkehrende Aufgaben in den Tools, die ohnehin genutzt werden. Statt zwischen Handbüchern, FAQs und Supportkanälen zu wechseln, können die Nutzer:innen ihre Frage einfach in natürlicher Sprache stellen und erhalten direkt eine passende, verständliche Antwort. Dasselbe Prinzip lässt sich auch auf Ihr eigenes Unternehmen übertragen: Die KI-Funktionen hinter Nia können ebenso Assistenten auf Ihrer Website, in Portalen oder internen Anwendungen steuern. So profitieren Kund:innen und Teams auch in Ihren eigenen Kanälen von einer klaren, geführten Unterstützung.



Ihr intelligenter Begleiter im Arbeitsalltag

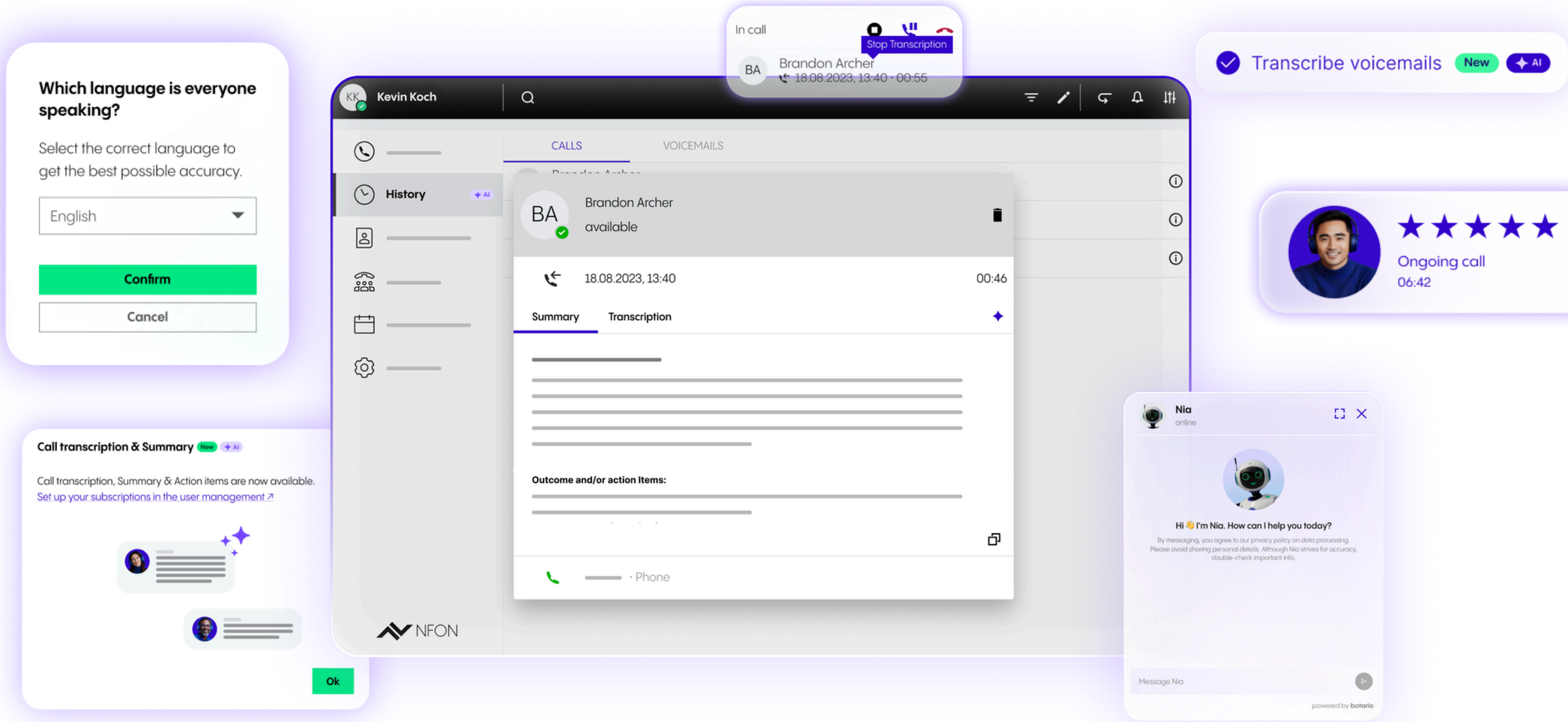
Für Unternehmen gemacht. Durch KI unterstützt. In Europa zu Hause.

Für viele Unternehmen ist die eigentliche Hürde beim Einsatz von KI nicht der Mangel an Ideen, sondern fehlendes Vertrauen. Kommunikationsdaten sind sensibel. Telefonate, E-Mails und Chats enthalten häufig personenbezogene Daten, Vertragsinhalte, Gesundheitsdaten oder finanzielle Angaben. In Europa sind DSGVO, AI Act und branchenspezifische Vorgaben keine Nebenaspekte. Sie bilden den klaren Rahmen dessen, was zulässig ist. Vor diesem Hintergrund lassen sich schwer erklärbare „Black-Box"-KI-Lösungen, bei denen Daten irgendwo verarbeitet werden oder kaum steuerbar sind, nur schwer verantworten.

NFON AI wurde genau für diese Realität entwickelt. Alle KI-Funktionen werden in Europa gehostet, sind vollständig DSGVO- und AI-Act-konform und erfüllen klar definierte Regeln im Umgang mit Daten. Kommunikationsdaten bleiben unter Kontrolle, werden ausschließlich in Europa verarbeitet und nicht zum Training öffentlicher Modelle genutzt. So können Unternehmen moderne KI gezielt einsetzen — von Transkriptionen und Zusammenfassungen von Gesprächen über intelligente Assistenten bis hin zu KI-gestützten Bots und Agenten — ohne ihre regulatorischen Anforderungen oder ihre Sicherheitsstandards zu gefährden.

Einfachheit ist der zweite Pfeiler dieses Vertrauens. NFON AI ist keine separate, experimentelle Plattform, sondern fest in die NFON Cloud-Telefonie integriert und lässt sich nahtlos in bestehende Umgebungen einbinden. Für den Einstieg ist kein aufwendiges IT-Großprojekt nötig. Stattdessen können Unternehmen gezielt einzelne Funktionen wie AI Essentials, Nia FrontDesk, NFON AI Bots oder Contact Center AI dort aktivieren, wo sie den größten Nutzen bringen, die Wirkung beobachten und die Nutzung anschließend schrittweise ausbauen.

Für Unternehmen und Organisationen sorgt genau diese Kombination aus europäischem Hosting, regulatorischer Sicherheit und einem modularen Einstieg dafür, dass der Einsatz von KI kein potenzielles Risiko mehr darstellt, sondern eine gut steuerbare Option. Automatisierung und intelligente Kommunikation lassen sich einführen, ohne dass Komplexität, Kosten oder Risiken aus dem Ruder laufen.



Jetzt mit KI starten

In einem Unternehmen, das die KI-Funktionen von NFON konsequent nutzt, sieht ein ganz normaler Arbeitstag deutlich anders aus als vorher. Anrufe, Nachrichten und Anfragen kommen weiterhin aus allen Richtungen, doch ihre Bearbeitung wirkt jetzt ruhig, strukturiert und jederzeit beherrschbar. Die tägliche Telefonie basiert auf der leistungsfähigen NFON Cloud-Telefonie. Anrufe und Voicemails werden automatisch transkribiert und zusammengefasst, Aufgaben werden erkannt und festgehalten. Gesprächsinhalte gehen also nicht verloren, sobald aufgelegt wird. Für alle ist klar, was vereinbart wurde, welche Schritte als Nächstes anstehen und wer dafür verantwortlich ist.

Unter der zentralen Rufnummer übernimmt Nia FrontDesk die Anrufannahme. Der Assistent begrüßt die Anrufenden professionell, erkennt ihr Anliegen, beantwortet häufige Fragen direkt und verbindet bei Bedarf mit der richtigen Ansprechperson oder dem passenden Team. So entwickelt sich die Hauptleitung vom Flaschenhals zu einer klar organisierten Eintrittspforte in das Unternehmen. Kund:innen erhalten schnell echte Unterstützung. Interne Teams werden nicht mehr ständig aus ihrer Arbeit gerissen, um wiederkehrende Standardanfragen zu beantworten.

Über telefonische und digitale Kanäle hinweg bilden NFON AI Bots eine dauerhaft verfügbare erste Serviceebene und übernehmen auch anspruchsvollere Standardanliegen. Sie kümmern sich um Themen wie Bestellungen, Termine, Rechnungsfragen oder Verfügbarkeitsauskünfte. Die Kund:innen können sich jederzeit selbst helfen, indem sie sich schnell authentifizieren oder ihre Daten direkt aktualisieren. Und wenn persönliche Unterstützung gefragt ist, erfolgt die Übergabe an die Mitarbeitenden nahtlos und inklusive des bereits erfassten Kontexts. Das Ergebnis: weniger Routineaufkommen, höhere Erreichbarkeit und ein konsistenter Service, der die Kundenzufriedenheit spürbar steigert.

Auch über Portale, Apps und Teams hinweg greift alles ineinander. Kunden, Partner und Mitarbeitende erhalten klare Orientierung und Unterstützung, ohne Handbücher zu wälzen oder zusätzliche E-Mails zu schreiben. Wissen und Abläufe, die zuvor in verschiedenen Systemen verteilt waren, stehen nun gebündelt über einen einzigen intelligenten Assistenten zur Verfügung.

Der ideale NFON-AI-Kunde ist kein Unternehmen ohne Komplexität, sondern eines, das mit Komplexität intelligent umgeht. Im Hintergrund greifen die KI-Funktionen von NFON ineinander und bringen Struktur und Stabilität in komplexe Kommunikationsumgebungen. Die Kund:innen erleben einen schnellen, einheitlichen Service. Die Mitarbeitenden gewinnen Zeit für Aufgaben mit echtem Mehrwert. Dabei bleiben Sicherheit und Compliance jederzeit gewahrt — im Einklang mit DSGVO und AI Act.

An diesem Punkt ist KI kein separates Thema mehr, sondern ein selbstverständlicher Teil der täglichen Kommunikation und Zusammenarbeit.

Jetzt ist der richtige Zeitpunkt, um KI gemeinsam mit NFON umzusetzen — einem verlässlichen europäischen Partner für KI-gestützte Unternehmenskommunikation.

Im Gespräch mit uns können Sie herausfinden, wie sich Ihr Unternehmen mit KI sinnvoll, sicher und nachhaltig weiterentwickeln lässt.