



# Cloudya

## Leistungsbeschreibung

**Version 1.4**

NFON GmbH  
Linzer Straße 55  
3100 St. Pölten  
Österreich

Telefon: +43 2742 75566

Telefax: +43 2742 75566 - 14

Email: [office.at@nfon.com](mailto:office.at@nfon.com)

© 2026 NFON GmbH - Alle Rechte vorbehalten

Änderungen bleiben vorbehalten

Version 1.4 / 02.2026 [DE]

gültig ab dem 26 Oktober 2022

## Inhaltsverzeichnis

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Einleitung</b>                                          | <b>4</b>  |
| <b>2. Basisdienste</b>                                        | <b>4</b>  |
| 2.1 Rechnungen & Abrechnungsdaten                             | 5         |
| <b>3. Telefonanlage</b>                                       | <b>5</b>  |
| <b>4. Öffentliches Telefonnetz</b>                            | <b>6</b>  |
| 4.1 Besondere Bestimmungen für die Bundesrepublik Deutschland | 6         |
| <b>5. Meet &amp; Share</b>                                    | <b>7</b>  |
| <b>6. Endgeräteverwaltung</b>                                 | <b>7</b>  |
| 6.1 Endgeräte-Provisionierung                                 | 8         |
| 6.2 Endgeräte-Anbindung                                       | 8         |
| <b>7. Zusatzleistungen</b>                                    | <b>8</b>  |
| 7.1 Mobility Option                                           | 8         |
| 7.2 CRM Connect                                               | 9         |
| 7.3 Softphone Pro                                             | 9         |
| 7.4 Computer Telephony Integration (CTI)                      | 10        |
| 7.5 Vermittlungsarbeitsplatz                                  | 10        |
| 7.6 AI Essentials                                             | 10        |
| 7.7 Nia FrontDesk                                             | 11        |
| <b>8. Pflichten des Kunden</b>                                | <b>11</b> |

## 1. Einleitung

Abhängig vom gebuchten Tarif stellt die NFON dem Kunden während der Vertragsdauer verschiedene Dienste innerhalb der bestehenden technischen Möglichkeiten über das Internet zur Verfügung. Die Gesamtheit aller durch NFON bereit gestellten Dienste wird dabei als „NFON Plattform“ zusammengefasst. Die Übertragung der Datenpakete von und zur NFON Plattform erfolgt über den Internet-Anschluss des Kunden. Dieser ist nicht Bestandteil der bereitgestellten Dienste. Dieses Dokument stellt eine Beschreibung der durch die NFON netzseitig betriebenen und bereit gestellten Dienste dar und ist dabei keine Auflistung aller durch den Anwender nutzbaren Leistungsmerkmale oder kompatibler Soft und Hardware. NFON ist bestrebt seine Dienste stets auf dem aktuellen Stand der Technik und Sicherheit anzubieten und entwickelt daher seine Plattform und die Dienste kontinuierlich weiter. Entsprechend können sich einzelne Leistungsmerkmale während der Vertragslaufzeit verändern, weshalb sich dieses Dokument im folgendem auf die unveränderlichen Leistungsbestandteile beschränkt. Übersichten der aktuellen durch den Anwender nutzbaren Merkmale, technische Voraussetzungen sowie kompatibler Soft- und Hardware werden durch NFON gepflegt und über [my.nfon.com](https://my.nfon.com) bzw. [nfon.com](https://nfon.com) jederzeit aktuell zur Verfügung gestellt. Regelungen zur Verfügbarkeit der in dieser Leistungsbeschreibung definierten Leistungen finden sich im Service Level Agreement. Die anfallenden Kosten bei der Nutzung der bereitgestellten Dienste und Leistungsmerkmale durch den Kunden und Anwender sind durch den im Vertrag festgelegten Tarif geregelt.

## 2. Basisdienste

Zur Nutzung der bereitgestellten Dienste, stellt NFON eine Reihe von Leistungen zur Verfügung, welche die folgenden Merkmale umfassen:

- Zugang: Der Zugang des Kunden zur Administration und Nutzung der durch die Dienste bereit gestellten Leistungsmerkmale erfolgt über das Internet mittels Browser oder durch NFON bereitgestellte Software für PC oder Smartphone (sogenannte „Apps“)
- Anwender: Voraussetzung zur Nutzung aller Dienste ist die Authentifizierung jedes Anwenders über einen individuellen Benutzernamen und ein dazugehöriges Passwort
- Bereitstellung: Der erste Benutzernamen zur Administration der bereit gestellten Dienste wird am Termin der Bereitstellung per Email übersandt.
- Administration: Der Kunde hat die Möglichkeit, die Einrichtung und Konfiguration der Dienste selbst vorzunehmen und anzupassen.
- Standortunabhängigkeit: Alle Dienste können, soweit regulatorisch zulässig, an unterschiedlichen Standorten des Kunden (z.B. Filialen) genutzt werden. Dies gilt nur, wenn und soweit die Grundvoraussetzungen (z.B. ausreichend dimensionierter Internetzugang) auch am gewünschten Einsatzort vorliegen.
- Mobilität: Alle Dienste können, soweit regulatorisch zulässig, abseits von Standorten des Kunden (z.B. Homeoffice oder unterwegs) genutzt werden. Dies gilt nur, wenn und soweit die Grundvoraussetzungen (z.B. ausreichend dimensionierter Internetzugang) auch am gewünschten Einsatzort vorliegen.

Passwörter können jederzeit durch den jeweiligen Anwender geändert werden und dürfen auch nur diesem bekannt sein. Initiale Passwörter sind unverzüglich zu ändern.

Für die Nutzung der Dienste darf jeder Benutzernamen jeweils nur durch einen einzelnen Anwender verwendet werden. Die Nutzung ist auf das zu erwartende Nutzungsverhalten einer einzelnen natürlichen Person beschränkt. Anderweitige Nutzung der Zugänge ist ausgeschlossen und wird, sobald festgestellt, durch NFON technisch unterbunden. Diese Regelung dient der Wahrung der Dienstgüte, der Sicherheit der Kundendaten sowie dem Schutz der Anwender.

## 2.1 Rechnungen & Abrechnungsdaten

Rechnungen und Abrechnungsdaten werden gemäß der im Tarif geregelten Konditionen erstellt. Kunden können auf diese mittels des im Rahmen der Basisdienste bereitgestellten Zugangs online abrufen. Optional kann die Rechnung auch elektronisch per Email oder klassisch per Post zugestellt werden.

Bei Nutzung des Dienstes „Öffentliches Telefonnetz“ kann NFON bei Bedarf darüber hinaus auch Verbrauchsnachweise in Form sogenannter Einzelverbindungsnaechweise (EVN) bereitstellen. Dies geschieht ausschließlich elektronisch und wird ausschließlich auf Wunsch des Kunden erstellt.

- Zielrufnummern werden im EVN stets um die letzten 3 Stellen gekürzt. Die Listung vollständiger Rufnummern müssen durch den Kunden im Voraus beauftragt werden
- Der EVN spart Gespräche aus, welche nach national geltendem Recht und Regulierung nicht ausgewiesen werden dürfen.

## 3. Telefonanlage

Der Dienst „Telefonanlage“ bietet dem Kunden eine virtuelle Telefonanlage zur Vermittlung von Telefonanrufen an Rufnummern. Folgende Leistungen werden durch diesen Dienst bereitgestellt:

- Nebenstellen: Telefonanrufe werden entweder anlagenintern oder in Verbindung mit dem entsprechenden
- Dienst aus dem und in das öffentliche Telefonnetz vermittelt
- Rufumleitung: Eingehende Anrufe können nach verschiedenen Regeln zu beliebigen Zielen um- und weitergeleitet werden
- Anrufbeantworter: Zeitlich begrenzte Speicherung von Sprachnachrichten<sup>1</sup>, ggf. KI-basierte Transkription der Sprachnachrichten<sup>2</sup> und ggf. automatische Benachrichtigung per E-Mail
- eFax: Versand, Empfang und zeitlich begrenzte Speicherung von Fax-Dokumenten und wahlweise automatische Benachrichtigung per E-Mail
- Telefonkonferenzen: Verschaltung von Anrufen mit bis zu 50 gleichzeitigen Teilnehmern
- Rufgruppen: Eingehende Anrufe können mehreren Nebenstellen gleichzeitig signalisiert werden
- Warteschlangen: Eingehende Anrufe können nach Ansage oder Wartemusik regelbasiert an ausgewählte Nebenstellen vermittelt werden
- Sprachdialoge (IVR): Eingehende Anrufe können nach Ansage auf Basis von Zifferneingabe durch den Anrufer vermittelt werden
- Zeitsteuerung: Eingehende Anrufe können auf Basis von Datum und Uhrzeit vermittelt werden
- Adressbuch: Zentrales Telefonbuch mit geteilten und persönlichen Kontakten zur Anzeige von Namen für eingehende Telefonanrufe.

Anwendern stehen damit folgende Funktionen zur Verfügung:

- Telefonie: Eingehende und ausgehende Telefongespräche über zertifizierte Voice over IP (VoIP) Endgeräte und / oder Software
- Anrufmanagement: Konfiguration von Rufumleitungsregeln, Parallelruf, Anklopfen
- Anrufbeantworter: Abhören von Sprachnachrichten mit PIN-Schutz und individuelle Ansagen
- Fax: Abrufen von empfangenen Dokumenten sowie Versand
- Kontakte: Zugriff auf geteilte Kontakte sowie Verwaltung von persönlichen Kontakten

Eine ausführliche Beschreibung aller Leistungsmerkmale der Telefonanlage wird in der Übersicht „Telefonanlage“ auf [mynfon.com](https://mynfon.com) bzw. [nfon.com](https://nfon.com) bereitgestellt.

---

<sup>1</sup> Maximal 100 Nachrichten pro Nebenstelle mit bis zu 180 Sekunden Länge

<sup>2</sup> Maximal 1 Stunde (=3600 Sekunden) pro Nebenstelle pro Monat; weitere Minuten per Aufpreis verfügbar

## 4. Öffentliches Telefonnetz

Mit diesem Dienst können Anwender Telefonate in das öffentliche Telefonnetz übergeben sowie Anrufe aus dem öffentlichen Telefonnetz empfangen<sup>3</sup>

- Terminierung: Gesprächsübergabe und Fax aus und in das öffentliche Telefonnetz an lokale, nationale<sup>4</sup> und internationale Rufnummern
- Rufnummern: Bereitstellung von nationalen Rufnummern mit und ohne fester geographischer Zuordnung sowie internationalen Rufnummern
- Rufnummernsignalisierung: Übertragung eigener Rufnummern (CLIP), Rufnummernunterdrückung (CLIR) sowie Übertragung dritter Rufnummern (CLIP no-screening).
- Portierung: Übernahme von Rufnummern und Rufnummernblöcke von anderen Dienst Anbietern sowie Überlassung bei Portierung zu anderen Dienst Anbietern
- Notrufe: Ausleitung von Notrufen an die jeweils zuständige Notrufleitstelle

Alle Merkmale werden gemäß national geltendem Recht und Regulierung in dem jeweiligen Land erbracht, in dem terminiert wird. Voraussetzungen sowie Rechte und Pflichten des Kunden können jeweils variieren.

Rufnummern können durch Vorleistungslieferanten zur Verfügung gestellt werden. Im Falle eines Wechsels des Vorleistungslieferanten durch NFON ermächtigt der Kunde NFON explizit, die Nummern zu übertragen (zu portieren), und verpflichtet sich ggf. einen entsprechenden Antrag zu unterzeichnen.

Bei Bereitstellung von internationalen Rufnummern außerhalb des Landes, in dem primär terminiert wird, verpflichtet sich der Kunde, zusätzlich das jeweilige Landesrecht sowie regulatorische Vorgaben des entsprechenden Landes zu beachten. Folglich könnten bei entsprechender Verwendung von internationalen Rufnummern nicht alle aufgeführten Merkmale zur Verfügung stehen, wenn diese im Land der Terminierung nicht anwendbar sind. Bedingungen und Konditionen der Zuteilung und Verwendung von internationalen Rufnummern werden in der Übersicht „ausländische Rufnummern“ auf [myfon.com](https://myfon.com) bzw. [nfon.com](https://nfon.com) bereitgestellt.

### 4.1 Besondere Bestimmungen für die Bundesrepublik Deutschland

Bei Terminierung von Gesprächen aus dem und in das öffentliche, nationale, deutsche Telefonnetz gelten zusätzlich folgende Regelungen:

- Notruf: NFON vermittelt Notrufe für die Notrufnummern 110 und 112 grundsätzlich an die zuständige Notrufstelle. Voraussetzung dafür ist, dass die Stromversorgung gewährleistet und dass jedem Endgerät der richtige Standort zugewiesen ist. Wenn Endgeräte an andere Standorte verbracht werden oder wenn der Anruf von einem mobilen Endgerät getätigt wird, kann NFON die Verbindung zur nächstgelegenen Leitstelle nicht sicherstellen (insbesondere bei sogenannten „Röchelanrufen“).
- CLIP no-screening: Wenn der Kunde die Möglichkeit nutzt, eine andere als seine eigene Rufnummer anzeigen zu lassen, sichert er der NFON zu, dass ihm ein Nutzungsrecht an der angezeigten Rufnummer zusteht (vgl. § 66 k TKG).<sup>5</sup>
- Anrufe auf „offline billed“ Rufnummern (Premium Service-Rufnummern) sind in Deutschland grundsätzlich möglich und werden durch einen externen Dienstleister direkt mit dem Kunden abgerechnet. Zu diesem Zweck behält sich NFON das Recht vor, personenbezogene Daten an Dritte weiterzugeben. Mit dem Vertragsabschluss stimmt der Kunde zu, dass die Abrechnung seiner Anrufe auf diese Rufnummern von einem Dritten, derzeit die Firma G-FIT (gemäß Adressenverzeichnis), erfolgt. NFON behält sich vor, diesen Dienstleister jederzeit zu wechseln. Wünscht der Kunde dies

<sup>3</sup> Die erfolgreiche Rufvermittlung von und zu Teilnehmern außerhalb der NFON Plattform ist abhängig vom Anbieter der Gegenstelle oder Netztransportleistungen dorthin

<sup>4</sup> Rufnummern gemäß dem national geltenden Rufnummernplan inkl. geographischer, mobiler sowie ausgewählter Sonderrufnummern

<sup>5</sup> Diesbezüglich ist ein entsprechender Nachweis je Rufnummer gegenüber NFON zu erbringen.

nicht, können diese Rufnummern für seine Telefonanlage gesperrt werden.

Die Nutzung des Dienstes durch den Kunden unterliegt den gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen der Bundesrepublik Deutschland. Insbesondere ist die Übermittlung von Informationen, Sachen oder sonstigen Leistungen unter bestimmten Umständen gesetzlich verboten (insbesondere §7 UWG).

Sofern der Kunde Einzelbindungsnachweise wünscht, hat er folgende zu beachten:

- Bei Anschlüssen im Haushalt ist die schriftliche Erklärung erforderlich, dass alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert wurden oder werden, dass ihnen die Verkehrsdaten zur Erteilung des Nachweises bekannt gegeben werden. Der Kunde ist verpflichtet, NFON diese Erklärung auf Anforderung auszuhändigen.
- Bei Anschlüssen in Betrieben und Behörden ist die schriftliche Erklärung erforderlich, dass alle Mitarbeiter darüber informiert wurden oder werden und der Betriebsrat oder die Personal- oder Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften beteiligt wurde. Der Kunde ist verpflichtet, NFON diese Erklärung auf Anforderung auszuhändigen

## 5. Meet & Share

Die Dienstleistung "Meet & Share" bietet Funktionen für die Online Zusammenarbeit. Die folgenden Funktionen sind in allen Web-, Desktop- und Mobil-Apps verfügbar, die auf [nfon.com](https://nfon.com) aufgeführt sind:

- Meetings: Online-Meetings einschließlich Audio und Video<sup>6</sup> mit bis zu acht Teilnehmern. Meetings können ad hoc gestartet werden.
- Moderatoren: Spezielle Teilnehmerrolle mit erweiterter Kontrolle über das Meeting und die Teilnahme
- Screensharing: Möglichkeit, Bildschirm Inhalte mit allen Teilnehmern zu teilen
- Gast-Modus: Möglichkeit, externe Teilnehmer zu Meetings einzuladen
- Einwahlnummern: Möglichkeit, eine Telefonnummer für die Teilnahme an einem Meeting anzugeben

Außerdem ist es möglich, einen Anruf in ein Meeting umzuwandeln und Bildschirm Teilung zu aktivieren.

Eine aktuelle Übersicht über alle Funktionen, die den Nutzern und Moderatoren zur Verfügung stehen, finden Sie in der Produktübersicht "Meet & Share" auf [nfon.com](https://nfon.com)

Plus-Option:

- Größere Meetings: Erweitert die Anzahl der Teilnehmer auf bis zu fünfundzwanzig
- Planen: Möglichkeit, einmalige oder wiederkehrende Meetings im Voraus zu planen

## 6. Endgeräteverwaltung

Mit den Diensten der „Endgeräteverwaltung“ werden physische oder virtuelle Endgeräte für den Betrieb an der NFON Plattform eingebunden. Diese unterteilen sich in

- Die automatische Konfiguration von zertifizierten Endgeräten („Endgeräte-Provisionierung“)
- Die Kommunikation zwischen der NFON Plattform und dem jeweiligen Endgerät („Endgeräte-Anbindung“)

Prinzipiell gibt es drei Klassen an Endgeräten, welche für den Betrieb an der NFON Plattform zertifiziert werden können: Telefone: schnurgebundene oder schnurlose Telefone, sowie Konferenztelefone

<sup>6</sup> Die technische Realisierbarkeit der Audio- und Videofunktionen hängt von den individuellen technischen Voraussetzungen jedes Teilnehmers ab, z. B. von der Verfügbarkeit eines Mikrofons und/oder einer Kamera

- Gateways: z.B. Analog-Telefon-Adapter (ATA)
- Software: Software-basierte Endgeräte wie Softphones, mobile App

Spezifische Leistungsmerkmale der Endgeräte werden unterstützt, sofern technisch machbar und nach Aspekten der Sicherheit möglich. Diese können sich im Laufe der Zeit aufgrund der ständigen Weiterentwicklung der Produkte durch den Hersteller oder der NFON Plattform ändern.

Die Liste zertifizierter Endgeräte und spezifischer Leistungsmerkmale dieser Geräte kann sich im Laufe der Vertragslaufzeit verändern. Eine Liste aktuell unterstützter Endgeräte und der darauf unterstützten Funktionen wird als stets aktualisierte Übersicht „Zertifizierte Endgeräte“ auf [mynfon.com](https://mynfon.com) bzw. [nfon.com](https://nfon.com) bereitgestellt.

## 6.1 Endgeräte-Provisionierung

Der Dienst „Geräte-Provisionierung“ versorgt zertifizierte Endgeräte vollautomatisch mit den notwendigen Einstellungen, um mit den Diensten der NFON Plattform zu interagieren.

- Firmware-Management: Bereitstellung und vollautomatische Aktualisierung von Geräte-Software
- Auto-Provisionierung: Bereitstellung kompletter Konfigurations-Dateien mit den benötigten Einstellungen zur Anbindung des Endgerätes an die NFON Plattform
- Zero-Touch-Provisionierung: Vollautomatische Konfiguration unterstützter Endgeräte über den Redirection-Server des Herstellers.

Die Dienstleistung sowie die Unterstützung spezifischer Leistungsmerkmale an den Endgeräten ist abhängig von Vorleistungen des jeweiligen Herstellers wie z.B. Bereitstellung von Firmware-Versionen und Betrieb von Redirection - Servern. Entsprechend kann die Unterstützung von spezifischen Leistungsmerkmalen oder kompletten Endgeräten nur aufrechterhalten werden, solange diese Vorleistung erbracht wird.

## 6.2 Endgeräte-Anbindung

Endgeräte können über verschiedene technische Schnittstellen mit den Diensten der NFON Plattform interagieren. Dazu zählen:

- Telefonie: Übertragung von Rufsignalisierung und Sprache mittels Voice over IP (VoIP) zwischen Endgerät und der NFON Plattform
- Besetztfeldlampen: Anzeige des Gesprächsstatus anderer Nebenstellen derselben Telefonanlage
- Telefonmenü: Steuerung von ausgewählten Leistungsmerkmalen direkt am Endgerät
- Sprachverschlüsselung: Sofern das Endgerät dies unterstützt, kann die Telefonie zwischen dem Endgerät und der NFON Plattform verschlüsselt stattfinden.

Die Merkmale Besetztfeldlampen, Telefonmenü und Sprachverschlüsselung bedürfen der Einrichtung des Endgerätes über die Endgeräte-Provisionierung. Für manuell eingerichtete Endgeräte (Unprovisioned device) wird nur das Merkmal „Telefonie“ unterstützt.

## 7. Zusatzleistungen

Ergänzend zu den bereits aufgeführten Diensten, stehen folgende Leistungen zur Verfügung

### 7.1 Mobility Option

Erweitert die im Rahmen der Basisdienste für den Anwender bereitgestellten „Apps“ um die Fähigkeiten eines virtuellen Telefons:

- **Telefonie:** Ein- und ausgehende Telefonie direkt in der App mittels Voice over IP (VoIP)
- **Mobilität:** Ein- und ausgehende Telefonie auch über das Mobilfunknetz von unterwegs auf unterstützten mobilen Geräten
- **Optimale Erreichbarkeit:** Erreichbarkeit unter allen Rufnummern der dem Anwender zugewiesenen Nebenstelle innerhalb der Apps
- **One-Number:** Dem Gesprächspartner wird die Rufnummer der dem Anwender zugewiesenen Nebenstelle angezeigt

Die Dienstgüte ist abhängig von der durch den Anwender verwendeten Hardware, Betriebssystem, Browser und Mobilfunknetz. Diese sind nicht Bestandteil des bereitgestellten Dienstes.

Die Liste unterstützter Hardware und Software kann sich im Laufe der Vertragslaufzeit verändern. Eine Liste aktuell unterstützter Hardware und Software ist auf [myNFON.com](https://myNFON.com) bzw. [NFON.com](https://NFON.com) zu finden.

## 7.2 CRM Connect

In Verbindung mit der „Mobility Option“ kann die Cloudya Desktop App (Windows) sich in Software von Drittanbietern integrieren, um Namen eingehender Anrufe aufzulösen und Anrufe dieser Remote-Systeme zu initiieren. Die folgenden Optionen sind verfügbar:

- CRM Connect
- CRM Connect Plus

Eine aktuelle Übersicht der Funktionen und unterstützten Integrationen finden Sie in der CRM Connect Produktübersicht unter [NFON.com](https://NFON.com).

## 7.3 Softphone Pro

Die Option „Softphone Pro“ erweitert die im Rahmen der Basisdienste bereitgestellten Kommunikationsfunktionen um die Nutzung eines voll funktionsfähigen Softphones mit einer flexiblen und anpassbaren Oberfläche auf unterstützten Desktop-Betriebssystemen. Diese Option ermöglicht es dem Nutzer, seine Nebenstelle über einen Computer zu steuern und zu verwenden sowie den Status anderer Nutzer über spezielle Panels und Ansichten zu überwachen.

Der Leistungsumfang umfasst insbesondere:

- **Softphone-Funktionalität:** Eingehende und ausgehende Anrufe über Voice over IP (VoIP) direkt über den Desktop-Client.
- **CTI-Integration:** Kopplung mit Tischtelefonen zur Steuerung von Anrufen (Wählen, Halten, Weiterleiten, Konferenz) über die Softphone-Benutzeroberfläche.
- **TAPI-Unterstützung:** Integration mit kompatiblen Anwendungen und Plattformen von Drittanbietern (z. B. CRM- oder ERP-Systeme) zur Initiierung und Verwaltung von Anrufen.
- **Kontaktmanagement und Präsenzanzeige:** Synchronisation mit externen Datenquellen und Anzeige von Präsenzstatus aus dem Cloud-Telefonsystem über verschiedene Protokolle.
- **Anrufaufzeichnung und Anrufweiterleitung:** Softphone ermöglicht die lokale Aufzeichnung von Anrufen zu Überwachungs- oder Compliance-Zwecken, aktivierbar jederzeit im Operator-Panel-Modus.

Außerdem wird eine intuitive Anrufweiterleitung für ein nahtloses Benutzererlebnis unterstützt.

Für die Nutzung des Dienstes muss der Nutzer über geeignete Geräte, compatible Betriebssysteme und eine zuverlässige

Internetverbindung verfügen. Diese sind nicht Teil des Leistungsumfangs.

Die Liste der aktuell unterstützten Betriebssysteme, Hardware und technischen Anforderungen wird auf [nfon.com](https://nfon.com) veröffentlicht und kann sich während der Vertragslaufzeit ändern. Änderungen an dieser Liste stellen keine Änderung des Leistungsumfangs dar, sofern die wesentliche Funktionalität unberührt bleibt.

## 7.4 Computer Telephony Integration (CTI)

Anwender können mittels zusätzlicher Software auf einem PC ein Endgerät koppeln, um eingehend Anrufe am PC zu signalisieren und ausgehende Gespräche über dieses Endgerät einzuleiten. Wahlweise stehen zur Verfügung

- NCTI Standard für Windows
- NCTI Standard für Mac
- NCTI Standard CRM für Windows
- NCTI Premium für Windows (Erfordert Server-Installation)
- NCTI Premium CRM für Windows (Erfordert Server-Installation)
- NCTI Pro für Windows/MAC/Android/iOS (Erfordert Server-Installation)

Eine Übersicht der Funktionen und unterstützten Endgeräte wird stets aktualisiert in der Produktübersicht „NCTI Clients“ auf [my.nfon.com](https://my.nfon.com) bzw. [nfon.com](https://nfon.com) bereitgestellt

## 7.5 Vermittlungsarbeitsplatz

Anwender können mittels zusätzlicher Software für Windows PCs bis zu 20 parallele Gespräche empfangen und vermitteln

- Einfache Rufvermittlung mittels graphischer Benutzeroberfläche.
- Besetztlampenfelder für alle Nebenstellen.
- Integration von Kontakten aus LDAP-Quellen & Telefonanlage

## 7.6 AI Essentials

AI Essentials ist ein umfassendes Paket verschiedener KI-Funktionen, das folgende Leistungen umfasst:

- **Anruftranskription:** Ein- und ausgehende Anrufe werden automatisch in Text umgewandelt. Die Transkripte stehen den Nutzern innerhalb der App zur Ansicht und weiteren Verwendung zur Verfügung.<sup>7</sup>
- **Anrufzusammenfassung:** Basierend auf der Transkription wird automatisch eine komprimierte Zusammenfassung des Gesprächs erstellt. Diese bietet Nutzern einen schnellen Überblick über die Inhalte und enthält zudem eine kurze Auflistung möglicher Aufgaben und empfohlener Maßnahmen.
- **Nia – Intelligenter Assistent** ist ein KI-gestützter Assistent, der direkt in die App Suite sowie zukünftig auch in das Administrationsportal integriert ist. Nia unterstützt bei Fragen rund um NFON-Produkte, Einstellungen sowie allgemeine Informationen zur Nutzung des Dienstes.

Wir empfehlen KI generierte Inhalte vor einer Weiterverwendung zu überprüfen.

Weitere Informationen zur Datenverarbeitung und zum Einsatz von Large Language Models (LLMs) finden Sie in der Datenschutzerklärung: <https://www.nfon.com/de/trust-center/>.

<sup>7</sup> Maximal 1.200 Minuten pro Monat und Nutzer. Zusätzliche Minuten sind gegen Aufpreis erhältlich.

## 7.7 Nia FrontDesk

Nia FrontDesk ist ein KI-gestützter Sprachassistent, der als virtuelle Rezeption in der Cloudya Telefonanlage eingesetzt wird. Die Lizenz erlaubt die Einrichtung eines oder mehrerer<sup>8</sup> Nia FrontDesks und umfasst die folgenden Leistungen:

- Begrüßung und Anliegenverständnis: Anrufer werden professionell begrüßt. Offene Anliegen werden in natürlicher Sprache erfasst und interpretiert.
- Beantwortung von Standardfragen: Durch den Zugriff auf eine Wissensdatenbank, die durch den Admin eingerichtet wird, beantwortet Nia FrontDesk häufig gestellte Fragen.
- Intelligente Weiterleitung: Anrufe werden anhand von Schlüsselwörtern oder Problembeschreibungen an die passende Abteilung, Durchwahl, Warteschlange, Skillgruppe oder Person verbunden.

Die Nutzung dieses Produkts stellt eine Verarbeitung personenbezogener Daten, insbesondere durch Aufzeichnung und Transkription von Gesprächen, dar. Sie, als Kunde, sind als Verantwortlicher im Sinne der DSGVO verpflichtet sicherzustellen, dass Anrufer vor Beginn der Datenverarbeitung darüber informiert werden, dass Gespräche aufgezeichnet und/oder transkribiert werden.

Wir empfehlen KI generierte Inhalte vor einer Weiterverwendung zu überprüfen.

Weitere Informationen zur Datenverarbeitung und zum Einsatz von Large Language Models (LLMs) finden Sie in der Datenschutzerklärung: <https://www.nfon.com/de/trust-center>.

## 8. Pflichten des Kunden

Für die ordnungsgemäße Nutzung der bereitgestellten Dienste ist der Kunde verpflichtet, die folgenden Voraussetzungen zu erfüllen:

- Einrichtung: Konfiguration der bereitgestellten Dienste entsprechend des gewünschten Verhaltens soweit durch den jeweiligen Dienst vorgesehen
- Netzwerk: Betrieb und Wartung einer professionellen Netzwerk-Infrastruktur über welche die bereitgestellten Dienste optimal erreicht werden können
- Internetzugang: Bereitstellung eines für die angestrebte Nutzung ausreichend dimensionierten<sup>9</sup>, schnellen Internetzugangs
- Missbrauchsvorsorge: Wahl von zeitgemäßen, sicheren Passwörtern und vertraulicher Umgang mit allen Zugangsdaten für die bereitgestellten Dienste
- Bestimmungsgemäße Nutzung: Verwendung der bereitgestellten Dienste entsprechend ihres eigentlichen Bestimmungszwecks
- Störungsvermeidung: Nutzung der bereitgestellten Dienste ohne mutwillige oder fahrlässige Inkaufnahme der Beeinträchtigung der Dienstleistung
- Bewahrung der Rechte Dritter: Nutzung aller bereitgestellten Dienste ohne mutwillige oder fahrlässige Beeinträchtigung oder Verletzung von Rechten Dritter.

Werden diese Pflichten durch den Kunden nicht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt, können Dienstleistung und Dienstgüte durch NFON nicht sichergestellt werden. Weitergehende Ansprüche der NFON aufgrund Pflichtverletzung bleiben davon unberührt (z.B. Kündigung, Schadensersatz).

Eine Dokumentation der technischen Voraussetzungen zur Nutzung der jeweiligen Dienste wird als stets aktualisiertes „Merkblatt Plug&Play“ auf [my.nfon.com](https://my.nfon.com) bzw. [nfon.com](https://nfon.com) bereitgestellt.

<sup>8</sup> Es gilt ein Fair Use Limit von 25 Bots pro Lizenz.

<sup>9</sup> Je gleichzeitig nutzbarer Sprachverbindung wird eine Übertragungsgeschwindigkeit von min. 100 kbit/s in beide Richtungen benötigt.