



Pressemitteilung

Innovationen
für Europa
NFON
führt Business-
kommunikation in die
Zukunft

KI-Exzellenz
mit Tempo

Nia FrontDesk:
KI-gestütztes
Inbound Call Management
mit maximaler Effizienz

Neues Lizenzmodell für
Transparenz und
Zukunftssicherheit

[Press-Kit](#)



KI-Exzellenz mit Tempo

NFON, ein führender europäischer Anbieter für integrierte Businesskommunikation, treibt seine europäische KI-Offensive im Rahmen der Strategie **NFON Next 2027** mit großen Schritten voran. Unter dem Motto „From Europe with Intelligence: Where Vision Finds Its Voice“ skizzierte NFON auf einer exklusiven Veranstaltung die Zukunft innovativer und KI-gestützter Businesskommunikation.

Bereits Anfang 2024 hatte NFON erste KI-Initiativen gestartet – mit klarem Fokus auf Portfolio-Innovation und der internen Transformation hin zum bestgeführten KI-Unternehmen der Branche. Ein zentraler Meilenstein war die Übernahme von **botario** vor rund einem Jahr, durch die generative Technologien und agentische KI in das gesamte Portfolio integriert wurden.

„Wir haben in nur einem Jahr gezeigt, wie schnell und konsequent wir Innovation in die Praxis bringen können, von ersten Pilotprojekten bis zu marktreifen Lösungen für unsere Partner und Kunden“, sagt **Andreas Wesselmann**, Chief Executive Officer der NFON AG. „Das ist erst der Anfang, wir werden das Tempo weiter hochhalten.“ Damit unterstreicht NFON seine Rolle als Innovator und europäischer Player, der technologische Exzellenz mit Datensouveränität und Vertrauen verbindet.

KI-Power über alle Touchpoints

Mit dem NFON Intelligent Assistant wurden bereits die **AI Essentials** eingeführt. Sie modernisieren Prozesse und vereinfachen den Zugang zu Informationen. Zu den Funktionen zählen Voicemail-Transkriptionen, Anrufranskriptionen mit Zusammenfassungen sowie die Sprachauswahl. Darüber hinaus ist Nia, der intelligente Assistent von NFON, vollständig in die Anwendungssuite integriert – direkt eingebettet in die Businesstelefonie. So ist Nia heute über alle Touchpoints hinweg verfügbar: auf der Website, im Partnerportal, im Intranet und direkt in der Application Suite.

Somit profitieren Kunden und Partner gleichermaßen: NFONs botario-Plattform baut seine Marktpräsenz in Deutschland kontinuierlich aus und unterstützt immer mehr Unternehmen dabei, wiederkehrende Anfragen und Aufgaben zu automatisieren.

Ein Beispiel ist **CEWE**, Europas größter Fotoservice-Anbieter, der bereits intelligente Chat- und Voicebots einsetzt, um Kundenanfragen wie Schadensmeldungen oder Bestellstornierungen automatisiert zu bearbeiten. Zudem entwickeln strategische Partner wie **SNU Consultant4IT** OEM-Lösungen, mit denen branchenspezifische Bots für mehrere Kunden bereitgestellt werden können.

KI-gestütztes Inbound Call Management für maximale Effizienz

Neueste Innovation ist **Nia FrontDesk**, ein KI-gestützter virtueller Inbound Call Agent, der eingehende Anrufe intelligent erkennt, beantwortet und weiterleitet. Die Lösung reduziert Wartezeiten, sorgt für schnellere Anrufbearbeitung und entlastet Mitarbeitende von repetitiven Aufgaben. Zum Funktionsumfang gehören unter anderem:

- **Intelligente Anrufweiterleitung:** Nia versteht Anruferwünsche („Ich möchte mit der Buchhaltung sprechen“) und leitet je nach Verfügbarkeit gezielt weiter.
- **FAQ:** Des Weiteren beantwortet Nia häufige Fragen (FAQs) wie Öffnungszeiten, Dokumentenversand oder Standardinformationen automatisiert – jederzeit und ohne Wartezeiten.
- **Fallback-Optionen:** Bei Nichterreichbarkeit werden alternative Ansprechpartner angeboten.
- **Nahtlose Integration:** Vollständig in die NFON Businesstelefonie eingebettet, ohne externe Systeme oder komplexe Konfiguration.
- **Datensicherheit:** DSGVO-konform, Datenverarbeitung ausschließlich in Europa.

Nia FrontDesk richtet sich an Unternehmen mit hohem Anrufaufkommen, von Gesundheitswesen über Versicherung und Finanzen bis hin zu Einzelhandel und weiteren Branchen. **Jana Richter**, Executive Vice President AI & Innovation der NFON AG: „Mit Nia FrontDesk bringen wir Innovation dorthin, wo sie im Alltag den größten Unterschied macht: an den ersten Kontaktpunkt mit Kunden. Unternehmen vermeiden verpasste Anrufe, sichern sich jederzeit einen professionellen ersten Eindruck und senken gleichzeitig ihre Kosten. Damit schaffen wir eine Lösung, die Effizienz und Servicequalität spürbar verbindet und zugleich Kunden- sowie Bürgerzufriedenheit fördert.“

Nia FrontDesk sorgt dafür, dass kein Anruf unbeantwortet bleibt und Mitarbeitende sich auf wertschöpfende Aufgaben konzentrieren können. „Nia FrontDesk hebt die Kommunikation auf ein neues Niveau“, so Jana Richter. Nia FrontDesk ist bereits verfügbar und die ersten Kunden werden durch NFON eng begleitet, um die optimale Nutzung von Beginn an sicherzustellen.

Neues Lizenzmodell für mehr Einfachheit und Wachstum

Mit dem stetig wachsenden Funktionsumfang im KI-Portfolio von NFON wird eine klare und transparente Produktauswahl immer wichtiger. Denn: Viele Unternehmen stehen heute vor der Herausforderung, aus einer Vielzahl an Möglichkeiten die richtige Kombination für ihre Anforderungen auszuwählen. Um diesen Prozess zu vereinfachen und gleichzeitig die Nutzung von KI-gestützter Businesskommunikation voranzutreiben, führt NFON parallel zur kontinuierlichen Portfolio-Erweiterung ein neues, vereinfachtes Lizenzmodell ein. Es sorgt für klare Strukturen, macht den Einstieg noch leichter und bietet Partnern wie Kunden maximale Planbarkeit und Attraktivität. Kern des neuen Modells sind vier klar definierte Pakete – Starter, Standard, Advanced und Ultimate – die passgenau auf unterschiedliche Anforderungen zugeschnitten sind und damit maximale Flexibilität und Skalierbarkeit gewährleisten.

„Das neue Lizenzmodell ist ein wichtiger Baustein unserer Strategie“, sagt **Alexander Wettjen**, Executive Vice President Sales & Marketing der NFON AG.

„Es erleichtert den Zugang zu unseren Cloud- und KI-Lösungen, stärkt den Partnerkanal und beschleunigt die Verbreitung intelligenter, KI-gestützter Businesskommunikation in Europa.“ Erste Partner arbeiten bereits erfolgreich mit dem neuen Modell, der Rollout wird in den kommenden Monaten sukzessive erweitert.

Press-Kit

Andreas Wesselmann, Chief Executive Officer, NFON AG

Jana Richter, Executive Vice President AI & Innovation, NFON AG

Alexander Wettjen, Executive Vice President Sales & Marketing, NFON AG

Kontakt für Medien

NFON AG

Thorsten Wehner

Vice President Public Relations

+49 89 45 300 121

Deutschland

100zehn GmbH

Timm Caspari

+49 89 55 27 06 20

Österreich

PRofessional

Ulrich Toller

+43 1 524 97 07-0

United Kingdom

AxiCom

Tilson Pinto

+44 7920 742 351

Über NFON

NFON ist ein führender europäischer Anbieter für integrierte Businesskommunikation mit Fokus auf KI-gestützten Anwendungen. Das börsennotierte Unternehmen (Börse Frankfurt, Prime Standard) verfügt über neun Niederlassungen und arbeitet mit über 3.000 Partnern zusammen. Täglich unterstützt NFON rund 54.000 Unternehmenskunden in Europa mit intuitiven Kommunikationslösungen, die ihre Geschäftstätigkeit effizienter und flexibler gestalten. Als lizenziertes Telekommunikationsunternehmen ist NFON in 15 europäischen Ländern aktiv.

Als langfristiger Partner für den Mittelstand vereint NFON technologische Innovation mit anwenderfreundlichen und effizienten Businesskommunikationslösungen. Mit KI-gestützten Technologien und operativer Exzellenz ermöglicht NFON Unternehmen, das volle Potenzial künstlicher Intelligenz zu nutzen – für optimierte Prozesse, präzisierte Kundeninteraktionen und neue Wachstumschancen.

Mit dem Kernprodukt, der smarten Cloud-Kommunikationsplattform, bietet NFON unkomplizierte Sprachanrufe, einfache Videokonferenzen und nahtlose Integration von CRM- und Collaboration-Tools für kleine und mittlere Unternehmen. Sämtliche Cloud-Services von NFON werden in zertifizierten Rechenzentren in Deutschland betrieben, deren Energiebedarf zu 100 % aus erneuerbaren Energien gedeckt wird.

<https://www.nfon.com>

Investor Relations

NFON AG

Friederike Thyssen

+49 89 45 300 449

Disclaimer

Diese Mitteilung erfolgt ausschließlich zu Informationszwecken und stellt weder ein Angebot zum Verkauf noch eine Aufforderung zum Kauf oder zur Zeichnung von Wertpapieren der Gesellschaft dar. Die in dieser Mitteilung besprochenen Wertpapiere sind nicht und werden nicht unter dem U.S. Securities Act of 1933 in der jeweils geltenden Fassung (der „U.S. Securities Act“) registriert und dürfen in den Vereinigten Staaten von Amerika nur mit vorheriger Registrierung oder aufgrund einer Ausnahmeregelung unter dem U.S. Securities Act verkauft oder zum Kauf angeboten werden. Ein öffentliches Angebot der in dieser Mitteilung besprochenen Wertpapiere in den Vereinigten Staaten von Amerika wird nicht durchgeführt und die in dieser Mitteilung enthaltenen Informationen stellen kein Angebot zum Kauf von Wertpapieren dar. Diese Mitteilung ist weder zur direkten noch zur indirekten Verbreitung, Veröffentlichung oder Weitergabe in die bzw. innerhalb der Vereinigten Staaten von Amerika, Australien, Kanada, Japan oder anderen Ländern, in denen die Verbreitung dieser Mitteilung rechtswidrig ist, oder an US-Personen bestimmt.