

NFON Intelligent Assistant

Nia Chatbot – Technische Transparenznotiz zu KI

August 2025 – V1.1

Inhalt

Inhalt.....	1
Einführung.....	1
Übersicht über die Funktionen	1
Modellübersicht.....	2
Modelleingaben und -ausgaben.....	3
Datenquellen für Training und Evaluierung	3
Modellbewertung und -leistung	3
Sicherheits- und ethische Überlegungen.....	3
Datenschutz und Sicherheit	4
Referenzen	4

Einführung

Bei NFON verstehen wir künstliche Intelligenz (KI) als ein Werkzeug, um den Zugang zu Informationen für unsere Kunden und Partner schneller und effizienter zu gestalten. Mit dem Nia Chatbot verfolgen wir das Ziel, kontextbezogene Unterstützung in Echtzeit über verschiedene digitale Kanäle bereitzustellen – bei gleichzeitiger Gewährleistung von Transparenz, Datenschutz und sicherem KI-Einsatz in jedem Schritt.

Diese technische Notiz beschreibt die Funktionsweise von Nia, die zugrunde liegenden Technologien sowie die Maßnahmen, die wir für einen verantwortungsvollen Einsatz von KI ergreifen.

Übersicht über die Funktionen

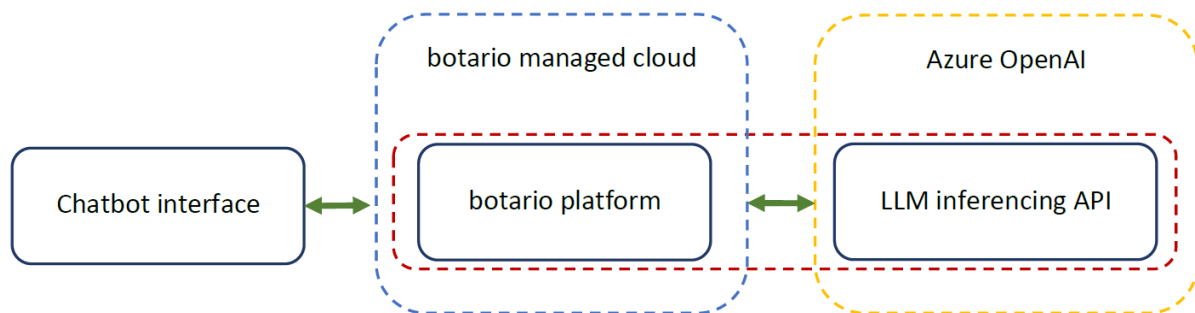
Der Nia Chatbot ist ein interaktiver KI-Assistent, der Nutzer dabei unterstützt, relevante Informationen zu NFON-Produkten, -Services und Unternehmensneuigkeiten zu finden. Er ist über mehrere Schnittstellen verfügbar, darunter die NFON-Website (nfon.com),

Cloudya-Clients (Web, Desktop, Mobile), das Admin Portal (admin.nfon.com) sowie das Partner Portal (partners.nfon.com).

Der Chatbot ermöglicht es Nutzern, Fragen in natürlicher Sprache zu stellen und Antworten auf Basis der von NFON veröffentlichten Ressourcen wie technischer Dokumentation, Produktseiten und Presseartikeln zu erhalten. Wo möglich, stellt Nia direkte Links zu den jeweiligen Quellen bereit und sorgt so für Transparenz bei der Entstehung der Antworten.

Vor der Nutzung von Nia werden Nutzer ausdrücklich darauf hingewiesen, keine personenbezogenen Daten zu teilen. Zu Beginn jeder Sitzung erscheint folgender Hinweis:

„Mit dem Versenden von Nachrichten an Nia stimmen Sie der Datenverarbeitung gemäß unserer Datenschutzerklärung zu. Bitte vermeiden Sie die Eingabe personenbezogener Informationen.“



- HTTPS-gesicherte Verbindungen
- Zustandslose Vorgänge: Es werden keine Kunden- oder personenbezogenen Daten gespeichert.

Modellübersicht

Der Nia Chatbot basiert auf der Architektur der Retrieval-Augmented Generation (RAG). Die Bot-Logik sowie die Wissensbasis werden über die botario-Plattform verwaltet, die ihre Services in einer von botario betriebenen Cloud-Infrastruktur innerhalb der EU hostet.

Wenn ein Nutzer eine Anfrage stellt, ruft Nia die relevantesten Inhalte aus den internen und öffentlichen Wissensquellen von NFON ab. Dieser Kontext wird an eine einheitliche Azure-OpenAI-Bereitstellung von GPT-4.1-mini (Germany West Central) übermittelt, die daraus die Antwort generiert. Für Nia Internal werden Antworten tokenweise gestreamt; andere Varianten erhalten Standardantworten.

Der Zugriff auf das Modell erfolgt über die Azure-OpenAI-API mittels gesicherter Übertragung. Azure speichert lediglich minimale betriebliche bzw.

abrechnungsrelevante Metadaten (z. B. Token-Nutzung, Latenz) und keine übermittelten Nachrichteninhalte oder abgerufenen Dokumente.

Modelleingaben und -ausgaben

Die Eingaben für den Chatbot bestehen aus der Nutzernachricht sowie den aus der NFON-Wissensbasis abgerufenen Dokumenten. Die Ausgabe ist eine generierte Antwort, häufig in Form einer Zusammenfassung oder direkten Antwort und – sofern zutreffend – mit einem Link zur Originalquelle.

Da die Antworten auf konkreten Dokumenten basieren, ist das System darauf ausgelegt, Relevanz und Konsistenz mit den offiziellen Inhalten von NFON sicherzustellen.

Datenquellen für Training und Evaluierung

Nia verwendet keine Kundendaten für Training oder Feinabstimmung. Die Antworten basieren ausschließlich auf öffentlich zugänglichen oder intern von NFON veröffentlichten Informationen.

Modellbewertung und -leistung

NFON überwacht kontinuierlich die Performance des Nia Chatbots, um korrekte, relevante und hilfreiche Antworten sicherzustellen. Dazu gehören regelmäßige Überprüfungen der Antworten, Anpassungen des Prompt-Designs sowie die Weiterentwicklung der zugrunde liegenden Wissensbasis.

Werden durch Feedback Missverständnisse oder Qualitätsprobleme identifiziert, erfolgen zeitnahe Verbesserungen.

Sicherheits- und ethische Überlegungen

Das in Nia eingesetzte GPT-4.1-mini-Modell verfügt über integrierte Sicherheitsmechanismen zur Reduzierung des Risikos schädlicher oder unangemessener Ausgaben. Darüber hinaus minimiert NFON Risiken durch sorgfältiges Prompt Engineering und interne Tests.

Auch wenn der Chatbot eigenständig arbeitet, trägt NFON die Verantwortung für Qualität und Angemessenheit der Ausgaben und reagiert auf gemeldete Probleme mit geeigneten Eskalations- und Lösungsprozessen.

Datenschutz und Sicherheit

Nutzerinteraktionen mit Nia werden anonym verarbeitet. NFON speichert keine personenbezogenen Identifikatoren, und Nutzer werden ausdrücklich davon abgehalten, personenbezogene Daten einzugeben. Sollten dennoch personenbezogene Daten eingegeben werden, insbesondere im Rahmen von Feedback, erfolgt dies auf Grundlage der Einwilligung des Nutzers gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Entsprechende Informationen finden sich in unserer Datenschutzerklärung.

Anonymisierte Interaktionsprotokolle werden über die botario-Plattform für 30 Tage gespeichert und sind ausschließlich NFON zu Analyse- und Verbesserungszwecken zugänglich. Es werden keine personenbezogenen Nutzerprofile erstellt, und Sitzungsverläufe sind weder für Endnutzer noch für externe Dritte einsehbar. Die gesamte Datenübertragung ist verschlüsselt und abgesichert.

Referenzen

- [Privacy Notice: Cloudya App | NFON](#)
- [GPT-4.1 mini: Advancing Cost-Efficient Intelligence](#)