

NFON Intelligenter Assistent

Nia FrontDesk - Technischer Hinweis zur KI-Transparenz

Juni 2026 - V1.1

Inhalt

Inhalt.....	1
Einleitung	1
Funktionsübersicht	1
Modellübersicht.....	3
Modelleingaben und -ausgaben.....	3
Datenquellen für Training und Evaluation	4
Modellevaluation und Performance	4
Sicherheit und ethische Überlegungen.....	4
Datenschutz und Sicherheit	5
Referenzen	6

Einleitung

NFON setzt gezielt auf künstliche Intelligenz (KI), um Kommunikationsabläufe zu vereinfachen und die Servicequalität über alle Kundenkontaktpunkte hinweg zu verbessern. Nia FrontDesk bringt Conversational AI direkt in den Telefoniefluss und stellt Kunden einen intelligenten virtuellen Empfang zur Verfügung, der die Bearbeitung eingehender Anrufe verbessert.

Diese Funktion kombiniert Echtzeit-Sprachverarbeitung mit generativer KI, um Fragen zu beantworten, Anrufe weiterzuleiten und Interaktionen effizient zu verwalten. Dieses Dokument beschreibt die zugrunde liegenden Technologien, Verarbeitungsschritte und Schutzmaßnahmen, die eine verantwortungsvolle und transparente KI-Bereitstellung von Nia FrontDesk unterstützen.

Funktionsübersicht

Nia FrontDesk ermöglicht es NFON Kunden, ihre eigenen **KI-gestützten Sprachassistenten** über das NFON Admin Portal bereitzustellen und zu konfigurieren. Diese Assistenten sind direkt in das NFON Cloud-Telefoniesystem integriert und

- Dies ermöglicht Unternehmen, **Routineanfragen zu automatisieren**, die Arbeitsbelastung der Mitarbeitenden zu reduzieren und eingehende Anrufe schneller und konsistenter zu beantworten.

Modellübersicht

Nia FrontDesk nutzt eine modulare KI-Architektur, die mehrere Kernkomponenten kombiniert:

- **Speech-to-Text (STT):** Anrufe werden mit OpenAI's Whisper als Basismodell transkribiert, zusammen mit NVIDIA's Canary- und Parakeet-Modell, das auf öffentlichen Datensätzen weiter feinabgestimmt wurde und über botario's Infrastruktur in der EU gehostet wird.
- **Sprachverständnis und Entscheidungsfindung:** Die transkribierte Eingabe wird an **Ministral 3 14B**, ein state-of-the-art LLM, übergeben, das über die Mistral-Plattform auf europäischer Infrastruktur gehostet wird. Dieses Modell wird verwendet, um die Absicht des Anrufers zu bestimmen, Antworten zu generieren und die Routing-Logik zu steuern.
- **Text-to-Speech (TTS):** Antworten werden mithilfe von Text-to-Speech-Diensten mehrerer Anbieter synthetisiert. Für Bots, die auf der Ada-Stimme basieren, wird Microsoft's Speech Service verwendet, der innerhalb der Azure-Cloud-Infrastruktur in der EU konfiguriert ist. Für Bots, die auf einer anderen Stimme basieren, erfolgt die Sprachsynthese über botario's TTS-Modelle, die innerhalb der EU gehostet werden. Alle Komponenten interagieren innerhalb einer von botario verwalteten Cloud-Umgebung, die Orchestrierung, Logik und temporäre Datenspeicherung übernimmt.

Modelleingaben und -ausgaben

Die **Eingabe** in das System ist das gesprochene Audio des Anrufers, das sicher von der N FON PBX an den botario STT-Dienst unter Verwendung von **TLS 1.3-Verschlüsselung** übertragen wird. Das Audio wird in Text transkribiert und vom LLM zur Absichtsanalyse und Antwortgenerierung verarbeitet.

Die **Ausgaben** umfassen:

- Gesprochene Antworten, die über Text-to-Speech (TTS) synthetisiert werden, unter Verwendung anbieterspezifischer Dienste abhängig von der konfigurierten Stimme des Bots
- Kontextbasierte Anrufweiterleitungen an eine bestimmte Nebenstelle, einen bestimmten Dienst oder das Ausfallziel
- Anrufbeendigungen, falls angemessen

Dies ermöglicht eine vollständig dialogorientierte Schnittstelle, die sich an die Absicht des Anrufers und die Konfiguration des Kunden anpasst.

Datenquellen für Training und Evaluation

Die in Nia FrontDesk verwendeten KI-Modelle basieren auf vortrainierten Technologien.

- Der STT-Dienst verwendet **OpenAI's Whisper**, das von **OpenAI** auf nicht offengelegten Quellen trainiert wurde, zusammen mit NVIDIA's Canary- und Parakeet-Modell, das auf öffentlichen Datensätzen feinabgestimmt wurde.
- Das **Ministral 3 14B** Modell wurde von **Mistral** auf einem breiten Korpus öffentlich verfügbarer Informationen aus dem Internet, nicht öffentlichen Datensätzen, die von Dritten lizenziert wurden, sowie intern synthetisch generierten Daten trainiert.
- Die innerhalb von Nia FrontDesk verwendeten TTS-Dienste werden von **Microsoft** und **botario** bereitgestellt. Das **Azure** Modell folgt eigenen Trainingsprotokollen unter Verwendung großer Mengen vielfältiger Audiodaten aus typischen Nutzungsszenarien und mit einem breiten Spektrum an Sprechern, die von der Implementierung durch NFON getrennt sind. Der **botario TTS** ist eine vollständig intern entwickelte Lösung, die auf lizenzierten Daten trainiert und evaluiert wurde.

Keine Kunden- oder Anruferdaten werden für das Training oder Fine-Tuning von Modellen verwendet.

Modellevaluation und Performance

NFON überwacht und evaluiert Nia FrontDesk aktiv, um Qualität, Zuverlässigkeit und die Ausrichtung an den Erwartungen der Nutzer sicherzustellen.

Die Performance wird durch eine Kombination aus manuellen Tests, automatisierten Tests und Prompt-Evaluation bewertet, wobei menschliche Aufsicht eine zentrale Rolle bei der Validierung des Modellverhaltens spielt. Aktualisierungen der zugrunde liegenden Modelle, des Prompt-Designs und der Bot-Logik werden iterativ vorgenommen, um Genauigkeit und Reaktionsfähigkeit zu verbessern.

Diese Maßnahmen tragen dazu bei, sicherzustellen, dass der Assistent die Absicht des Anrufers konsistent versteht und passende, kontextbezogene Antworten liefert.

Sicherheit und ethische Überlegungen

Die in Nia FrontDesk verwendeten KI-Komponenten werden unter Sicherheitsaspekten ausgewählt. Das **Ministral 3 14B** Modell und die Prompt-Architektur sind darauf ausgelegt, das Risiko unsicherer oder voreingenommener Ausgaben zu minimieren. Es werden Maßnahmen ergriffen, um sicherzustellen, dass sowohl die Komponenten für Sprachverständnis als auch für Sprachsynthese über verschiedene Sprachmuster, Akzente und unterstützte Sprachen hinweg fair arbeiten.

NFON behält die vollständige Kontrolle über die Routing-Logik und das Conversational Design und reduziert so die Wahrscheinlichkeit unerwarteten Verhaltens. Zusätzlich ist eine Fallback-Logik vorhanden, um die Kontinuität der Anrufbearbeitung zu gewährleisten, wenn die KI keinen nächsten Schritt bestimmen kann.

Datenschutz und Sicherheit

Die gesamte KI-Verarbeitung innerhalb von Nia FrontDesk erfolgt in Echtzeit innerhalb der Infrastruktur von NFON und vertrauenswürdigen, EU-basierten Partnerumgebungen. Audiodaten von Anrufern werden sicher übertragen und zum Zweck der Transkription, Absichtserkennung und Antwortgenerierung verarbeitet. Abhängig von der konfigurierten Stimme des Bots erfolgt die Text-to-Speech-(TTS)-Verarbeitung entweder durch Microsoft's Speech Service (für die Ada-Stimme) oder durch botario (für andere Stimmen als Ada), wobei beide Anbieter Infrastruktur innerhalb der EU betreiben.

Das Audio wird transkribiert und verwendet, um Antworten oder Routing-Aktionen zu bestimmen. Das Audio selbst wird von NFON nicht gespeichert, sofern nicht andere Aufzeichnungsprodukte ausdrücklich aktiviert sind.

Für betriebliche Zwecke werden detaillierte Sitzungsdaten vorübergehend von der botario-Plattform gespeichert. Dazu gehören:

- Das vollständige Transkript der Konversation
- An der Interaktion beteiligte Telefonnummern
- Zeitstempel und Interaktionsverlauf (z. B. Anzahl der Dialogrunden, Routing-Ergebnisse)

Zusätzlich werden die folgenden Daten vorübergehend innerhalb der NFON Umgebung gespeichert:

- An der Interaktion beteiligte Telefonnummern
- Anrufdauer
- Interaktionsverlauf (z. B. Anzahl der Dialogrunden, Routing-Ergebnisse)

Diese Daten werden nicht für das Training von KI-Modellen verwendet. NFON greift nur als Reaktion auf spezifische Supportanfragen des Kunden auf die gespeicherten Sitzungsdaten zu, zum Zweck der Fehleranalyse und Behebung gemeldeter Probleme.

Die Hauptzwecke der vorübergehenden Speicherung dieser Daten sind:

- Um eine korrekte Abrechnung der Nutzung von Nia FrontDesk zu ermöglichen
- Um NFON Kunden Analysen und Einblicke darüber bereitzustellen, wie ihre konfigurierten Sprachassistenten performen (z. B. Anzahl bearbeiteter Anrufe und Routing-Ergebnisse)

Der Zugriff auf Sitzungsdaten ist strikt auf autorisiertes NFON Personal und Kunden beschränkt, die die jeweilige Nia FrontDesk Instanz besitzen.

Die Aufbewahrungsdauer beträgt:

- 30 Tage für vollständige Transkripte und Telefonnummern, die an der Interaktion beteiligt sind
- Bis zu 4 Monate (3 vergangene Monate und der aktuelle Monat) für Zeitstempel, Dauer und Interaktionsverläufe

Nach Ablauf dieser Zeiträume werden die Daten automatisch gemäß den Richtlinien zur Datenminimierung und Aufbewahrung gelöscht.

Die Verarbeitung durch Drittanbieter von KI-Diensten (einschließlich botario und Microsoft) erfolgt gemäß deren jeweiligen Datenschutz- und Sicherheitsstandards. botario's TTS und STT sind zustandslose Dienste, die keine Audiodaten oder abgeleiteten Daten protokollieren, speichern oder aufbewahren. Der Azure TTS-Dienst verarbeitet Eingabetext, um Ausgabeaudio zu erzeugen, wobei weder der Eingabetext noch die Audioausgabe protokolliert, gespeichert oder aufbewahrt werden.

Der gesamte Datenaustausch zwischen Systemkomponenten wird durch branchenübliche Verschlüsselungsprotokolle geschützt, einschließlich TLS 1.3 für Daten während der Übertragung.

Referenzen

- [NFON AGB & SLA \(siehe Leistungsbeschreibung Nia FrontDesk\)](#)
- [NFON Datenschutzerklärung](#)
- [NFON Trust Center](#)
- [OpenAI Whisper](#)
- [NVIDIA Canary and Parakeet](#)
- [Ministral 3 - 14B](#)
- [Microsoft Speech Service](#)
- [Technischer Hinweis botario TSS & STT](#)