



NFON Nhospitality Leistungsbeschreibung

Version 2.1

NFON AG
Machtlfinger Str. 7
D-81379 Munich
Tel.: + 49 89 45 3000
www.nfon.com

© 2022 NFON AG –Alle Rechte vorbehalten
Änderungen bleiben vorbehalten
Version 2.1/ 02.2023(DE)
gültig ab dem 01.01.2016

Inhaltsverzeichnis

1 Einführung	4
2 Leistungsbestandteile	5
2.1 Funktionsübersicht.....	5
2.2 Leistungsmerkmal als Teil der NFON Telefonanlage.....	5
2.3 Unterstützte Hotel Front Office/Property Management-Systeme (PMS).....	6
2.4 Nutzung von Verkehrsdaten.....	7
3 Berechnungsgrundlage	7
3.1 Je Zimmer Nebenstelle und sonstige Nebenstelle.....	7
4 Besonderheiten	8
5 Verfügbarkeit und SLA	8
6 Anforderungen an Kunden	8
7 Abgrenzungen der Leistungen	8

1 Einführung

Nhospitality – ist die Antwort aus der Cloud auf die Bedürfnisse der Hotelbranche in Punkto Kommunikation. Mit der Unterscheidung zwischen Gast und Mitarbeiter ist NFON in der Lage die Kosten abhängig vom Nebentyp zu gestalten. Nhospitality bietet dem Hotelier die notwendige Service-Information auch mobil, der Hotelmitarbeiter wird immer wissen in welchem Zimmer welcher Gast ist, oder ob das Zimmer frei und gereinigt ist. Der mehrsprachige Weckruf und Gebührenmodelle für den Gast sind selbstverständlich Teil der Lösung. Nhospitality koppelt sich zu allen modernen Hotel Front Office Systemen (PMS), findet sich aber auch alleinstehend in Wohnheimen, immer dort, wo es gilt einen Telefondienst personalisiert zur Verfügung zu stellen. Nhospitality ist die moderne Lösung für jeden Gastgeber, der mit seinem Gast in Kontakt bleiben möchte.

Mit dem Zusatz Nhospitality zur NFON-Telefonanlage stellt die NFON AG dem Kunden während der Vertragsdauer die Dienste eines zentralen, virtuellen, VoIP-basierten und auf das Gastgewerbe spezialisierten Service zur Verfügung. Eine Applikationsschicht, die zwischen dem führenden Hotelsystem (Front Office/ PMS) und der NFON-Telefonanlage vermittelt und hotelspezifische Funktionen zur Verfügung stellt, jedoch auch alleinstehend, ohne das PMS, zum Einsatz kommen kann.

Nhospitality ist ein Dienst für Hotels, Altenheime, Studentenwohnheime, REHA-Kliniken, Sanatorien oder Beherbergungsbetriebe jeglicher Art, deres ermöglicht, je nach Vertragstyp—Nhospitality Basic, Standard oder Pro, Gasttelefondienste zu aktivieren. Die einzelnen Leistungsbestandteile sind in entsprechender Matrix aufgelistet. Diese Leistungsbeschreibung beinhaltet nur die Leistungen von Nhospitality Standard und nicht die der NFON-Telefonanlage oder anderer optionaler Leistungen der NFON (z.B. Nconnect, Nservicecall usw.).

Diese Leistungsbeschreibung gilt in Verbindung mit dem Vertrag, den AGB und der jeweils aktuellen Preisliste (zu finden in der jeweils aktuellen Version unter nfon.com). Bei unterschiedlichen Angaben zum gleichen Thema gilt folgende absteigende Rangfolge der Vertragsdokumente:

- Vertrag (höchster Rang)
- Leistungsbeschreibungen, aktuellen Preislisten
- AGB (niedrigster Rang)

Die vorliegende Leistungsbeschreibung gilt ausschließlich für Geschäftskunden auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland. Für eine Nutzung außerhalb der Bundesrepublik Deutschland wird jegliche Haftung ausgeschlossen.

2 Leistungsbestandteile

2.1 Funktionsübersicht

Nhospitality Funktion	BASIC	STANDARD	PRO
PMS-Schnittstelle	✓	✓	✓
Gast-Gebührenabrechnung (CAS)	✓	✓	✓
Gast-Gebührenauswertung	✓	✓	✓
Berechtigungsumschaltung	✓	✓	✓
Name des Gastes	✓	✓	✓
Sprache des Gastes	✓	✓	✓
Nachrichtenlampe (MWI)	✓	✓	✓
Mitarbeiter-App für Zimmerstatus/Minibar/Gastinfo	✓ (als Add-on)	✓ (als Add-on)	✓ (als Add-on)
Zimmerstatus	-	✓ IVR & TTS*	✓ IVR & TTS*
Weckruf	-	✓ IVR	✓ IVR
Minibarstatus	-	✓ IVR & TTS*	✓ IVR & TTS*
Wäschestatus	-	✓ IVR & TTS*	✓ IVR & TTS*
Nachrichtenvermittlung	-	-	✓ IVR & TTS*

*Sprachdialogsystem (IVR) und Text zu Sprache (TTS)

2.2 Leistungsmerkmal als Teil der NFON Telefonanlage

Die Leistungsmerkmale sind abhängig von der jeweiligen Nhospitality Variante Basic, Standard oder Pro.

- Zimmer-/Gast-/Nutzer-Nebenstellenabrechnung, Gebührenabrechnung (CAS)
- Gebührenauswertung, standardisierte und periodische Berichterstattung des Gesprächsaufkommen
- PMS Schnittstelle, IP Schnittstelle zum Front Office System/Property Management System (PMS)
- Berechtigungsumschaltung via PMS oder Nhospitality Client
- Nebenstellename (Gastname) setzen via PMS oder Nhospitality Client
- Nachrichtenlampe (MWI) setzen via PMS oder Nhospitality Client
- IVR-Zimmerstatus, setzen des Zimmerstatus über das Zimmertelefon oder Nhospitality Client
- IVR-Weckruf, setzen über das Zimmertelefon, das PMS oder den Nhospitality Client. Ausführen und überwachen des Weckrufs. 8 Sprachen verfügbar.
- IVR TTS-Minibar-Service, Buchen von konsumierten Minibarartikeln zum PMS über das Zimmertelefon oder den Nhospitality Client.
- IVR TTS-Wäscheservice, bestätigen der Rückgabe von gereinigten Kleidungsstücken zum PMS, über das Zimmertelefon oder den Nhospitality Client
- IVR-Nachrichtenvermittlung, Hotel eigenständiges IVR Modul zur Ansage und Nachrichtenvermittlung

2.3 Unterstützte Hotel Front Office/Property Management-Systeme (PMS)

Die folgenden PMS Systeme sind uns bekannt und wurden getestet bzw. zertifiziert

- Acihotel
- Amadeus ACPMS (Cloud API)
- Amadeus IDPMS
- Apaleo
- APEX HTI
- ASSD
- Bird (Engisoft)
- Brilliant / Citadel
- Clock PMS
- Control Lodging Link (DMM number 952)
- DPMS/Itesso (HotelConcepts)
- Epitome (Softbrands/Infor)
- Finhotel
- Greensoft
- Guestline Rezlynx
- Hilton OnQ
- Hogatex / Amadeus
- Host
- HotelAS
- Hostsoft PMS (Open API-E)
- Hotelinco
- Hotellinx
- HS3
- Ictel
- Infor HMS
- Infor Starlight PMS
- InovGuest
- Medallion (Softbrands/Infor)
- Mews
- Micros/Fidelio (EasyLynq certified for Version 6, Suite 7, Suite 8 and Opera, Fidelio Part-No: 5001-309)
- NewHotel
- NHS
- Opera (Fidelio FIAS Part-No 5001-309)
- Optima (Silverbyte)
- Penthotel
- Planet Winner
- Prestige
- Protel
- SAP/TMS
- SIHOT
- Silverbyte Optima
- StayNTouch
- VIPS 2000
- Visual One
- WinHotel
- WinTouch

Zusätzlich unterstützt NFON „FIAS“ ähnliche Derivate der proprietären Interfacespezifikation des Herstellers Oracle (Micros/Fidelio) und Emulationen des „HOSTLINK“- Protokolls sowie ähnliche Derivate der proprietären Interfacespezifikation des Herstellers Siemens (Caracas), die projektspezifisch angebunden werden können..

Hinweis: Die meisten Cloud-basierten PMS werden unterstützt (z. B. über API), aber eine Überprüfung ist erforderlich. Wenn Sie daran interessiert sind, ein PMS zu integrieren, das nicht in der Liste enthalten ist, sind alle Informationen während der Projektanforderungsphase erforderlich, um die technische Durchführbarkeit zu überprüfen (obligatorische Erstellung einer Checkliste).

2.4 Nutzung von Verkehrsdaten

Das NFON-Telefonsystem übergibt zur Gebührenauswertung Verkehrsdaten in das Nhospitality mandantenbezogene Gesprächsabrechnungssystem. Die Verkehrsdaten sind: Ausgehende Nebenstelle, Zeitpunkt des Gesprächs, Zielrufnummer (gekürzt oder voll), Dauer und Kosten. Die weitere Verarbeitung und Nutzung dieser Verkehrsdaten erfolgt dort nur zu den im TKG genannten Zwecken und in dem dort vorgeschriebenen Umfang. Die in Nhospitality möglichen Auswertungen und Speicherung der Verkehrsdaten obliegt dem Kunde

3 Berechnungsgrundlage

Die jeweiligen Konditionen ergeben sich aus dem gewählten Tarif, dem Vertrag und den jeweils aktuellen Preislisten (bzw. den Konditionen dargestellt unter <http://www.nfon.com>), wobei im Zweifelsfall der Vertrag (einschließlich individueller Vereinbarungen) den Vorrang hat.

Die Nhospitality Vertragsergänzung basiert sich auf dem Tarif:

- Business inklusive Plus Option (max. neun Endgeräte je Voice Nebenstelle)

Die ergänzenden Vertragsvarianten sind:

- Nhospitality Basic
- Nhospitality Standard
- Nhospitality Pro

3.1 Je Zimmer Nebenstelle und sonstige Nebenstelle

Grundlage der Berechnung der monatlichen Nutzungsentgelte sowie der Einrichtungsentgelte sind Nebenstellen der Anlage. Nebenstellen in diesem Sinne, sind alle im Serviceportal (portal.nfon.com) unter dem Menüpunkt ZIELE, in der Spalte Typ, aufgelisteten bzw. aufzufindenden Einträge vom Typ „Nebenstelle“ und vom Typ „eFax“. Die Nhospitality-Vertragsergänzung beinhaltet zwei unterschiedliche Nebenstellentypen. Die Zimmer (Room)-Nebenstelle, welche sich durch die „Nhospitality room“-Kennzeichnung im Serviceportal definiert und den rechnerischen Rest der sonstigen Nebenstellen, auch ADMIN-Nebenstellen genannt.

Die jeweiligen Entgelte können für den Nebenstellentyp ZIMMER variieren und ergeben sich aus dem Vertrag bzw. aus den Konditionen des gewählten Tarifs oder aus der jeweils aktuellen Preisliste. Somit wird am Ende des Monats der Nebenstellentyp ZIMMER und die restlichen sonstigen Nebenstellen als ADMIN gesondert ausgewiesen

4 Besonderheiten

Nhospitality als Gebührenerfassungssystem basiert auf den Gesprächsdaten, die an Nhospitality übergeben werden. Es können daher nur die Gesprächsdaten ausgewertet werden, die das Telefonsystem oder/und das Gateway verfügbar macht.

5 Verfügbarkeit und SLA

Die Verfügbarkeit und Service Level Agreements (SLA) von NFON gelten gleichlautend für Nhospitality.

6 Anforderungen an Kunden

Die ordnungsgemäße Einrichtung von Nhospitality erfordert einen Nebenstellenplan, der vom Kunden bereitgestellt werden muss.

Die Nhospitality-Gebührenerfassung basiert auf Tariftabellen, die als Berechnungsgrundlagedienen. Diese sind vom Kunden zu definieren.

Der Kunde muss die Schnittstelle zum PMS und die notwendigen Informationen für die Integration bereitstellen.

7 Abgrenzungen der Leistungen

NFON kann und muss sich bezüglich der durch sie zu erbringenden Leistungen klar ein- und abgrenzen.

NFON kann insbesondere keine Verantwortung für die Hardware (INTERFACE PC) oder Appliance übernehmen, die die Grundlage für die PMS Schnittstelle bietet. Die Nhospitality PMS-Schnittstelle basiert in der Regel auf einer lokal verfügbaren und eigens lizenzierten Schnittstelle seitens des PMS-Herstellers, welche auf einem lokalen INTERFACE PC operiert.