

NFON Nhospitality

Leistungsbeschreibung

Die Telefonanlage einer neuen Generation.



NFON
Die Cloud-Telefonanlage

Version 2.1

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

© 2018 NFON AG – Alle Rechte vorbehalten

Änderungen bleiben vorbehalten
Version 2.2 / 11.2018 (DE)
gültig ab dem 01.01.2016

1 Inhaltsverzeichnis

1	INHALTSVERZEICHNIS	3
2	EINFÜHRUNG	4
3	LEISTUNGSBESTANDTEILE	5
3.1	Funktionsübersicht	5
3.2	Leistungsmerkmal als Teil der NFON Telefonanlage	5
3.3	Unterstützte Hotel Front Office / Property Management Systeme (PMS)	6
3.4	Nutzung von Verkehrsdaten	6
4	BERECHNUNGSGRUNDLAGE	7
4.1	Je Zimmer Nebenstelle und sonstige Nebenstelle	7
5	BESONDERHEITEN	7
6	VERFÜGBARKEIT UND SLA	7
7	ANFORDERUNGEN AN KUNDEN	8
8	ABGRENZUNGEN DER LEISTUNGEN	8

2 Einführung

- 2.1. 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 Nebenstellentyp 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.
- 2.2. 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, welche zwischen dem führenden Hotelsystem (Front Office / PMS) und der NFON Telefonanlage vermittelt und hotelspezifische Funktionen zur Verfügung stellt, aber auch alleinstehend, ohne das PMS, zum Einsatz kommen kann.
- 2.3. Nhospitality ist ein Dienst für Hotels, Altenheime, Studentenwohnheime, REHA-Kliniken, Sanatorien oder Beherbergungsbetriebe jeglicher Art, welcher es ermöglicht, je nach Vertragstyp - Nhospitality Basic, Standard oder Pro, Gast-Telefondienste zu aktivieren. Die einzelnen Leistungsbestandteile sind in entsprechender Matrix aufgelistet. Diese Leistungsbeschreibung beinhaltet nur die Leistungen von Nhospitality Basic / Standard / Pro und nicht die der NFON Telefonanlage oder anderer optionaler Leistungen der NFON (z.B. Nconnect, Nservicecall usw.).
- 2.4. Diese Leistungsbeschreibung gilt in Verbindung mit dem Vertrag, den AGB und der jeweils aktuellen Preisliste (zu finden in der jeweils aktuellen Version unter myfon.com). Bei unterschiedlichen Angaben zum gleichen Thema gilt folgende absteigende Rangfolge der Vertragsdokumente:
 1. Vertrag (höchster Rang)
 2. Leistungsbeschreibungen, aktuellen Preislisten
 3. AGB (niedrigster Rang)
- 2.5. Die vorliegende Leistungsbeschreibung gilt ausschließlich für Geschäftskunden auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland. Für eine Nutzung außerhalb der Bundesrepublik Deutschland wird jegliche Haftung ausgeschlossen.

3 Leistungsbestandteile

3.1 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)

3.2 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.

3.3 Unterstützte Hotel Front Office / Property Management Systeme (PMS)

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

- Micros/Fidelio (EasyLynq zertifiziert für Versionen 6, Suite 7, Suite 8 and Opera, Fidelio Part-No: 5001-309)
- Protel
- SIHOT
- NewHotel
- WinTouch
- Brilliant
- IDPMS/Itesso (HotelConcepts)
- Host
- Medallion (Softbrands/Infor)
- Portfolio (Softbrands/Infor)
- Epitome (Softbrands/Infor)
- NHS
- TMS/SAP
- Visual One
- Optima (Silverbyte)
- ASSD
- Acihotel
- Fidelity
- HS3
- Guestline

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), welche projektspezifisch angebunden werden können.

3.4 Nutzung von Verkehrsdaten

Das NFON Telefonsystem übergibt zur Gebührenausswertung Verkehrsdaten in das Nhospitality mandantenbezogene Gesprächs-Abrechnungssystem. 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 Kunden.

4 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

4.1 Je Zimmer Nebenstelle und sonstige Nebenstelle

4.1.1. 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.

4.1.2. 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.

5 Besonderheiten

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

6 Verfügbarkeit und SLA

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

7 Anforderungen an Kunden

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

Die Nhospitality Gebührenerfassung basiert auf Tariftabellen, welche als Berechnungsgrundlage dienen. Diese sind vom Kunden zu definieren.

Die erforderliche Schnittstelle zum PMS ist seitens des Kunden beizustellen.

8 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, welche 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.