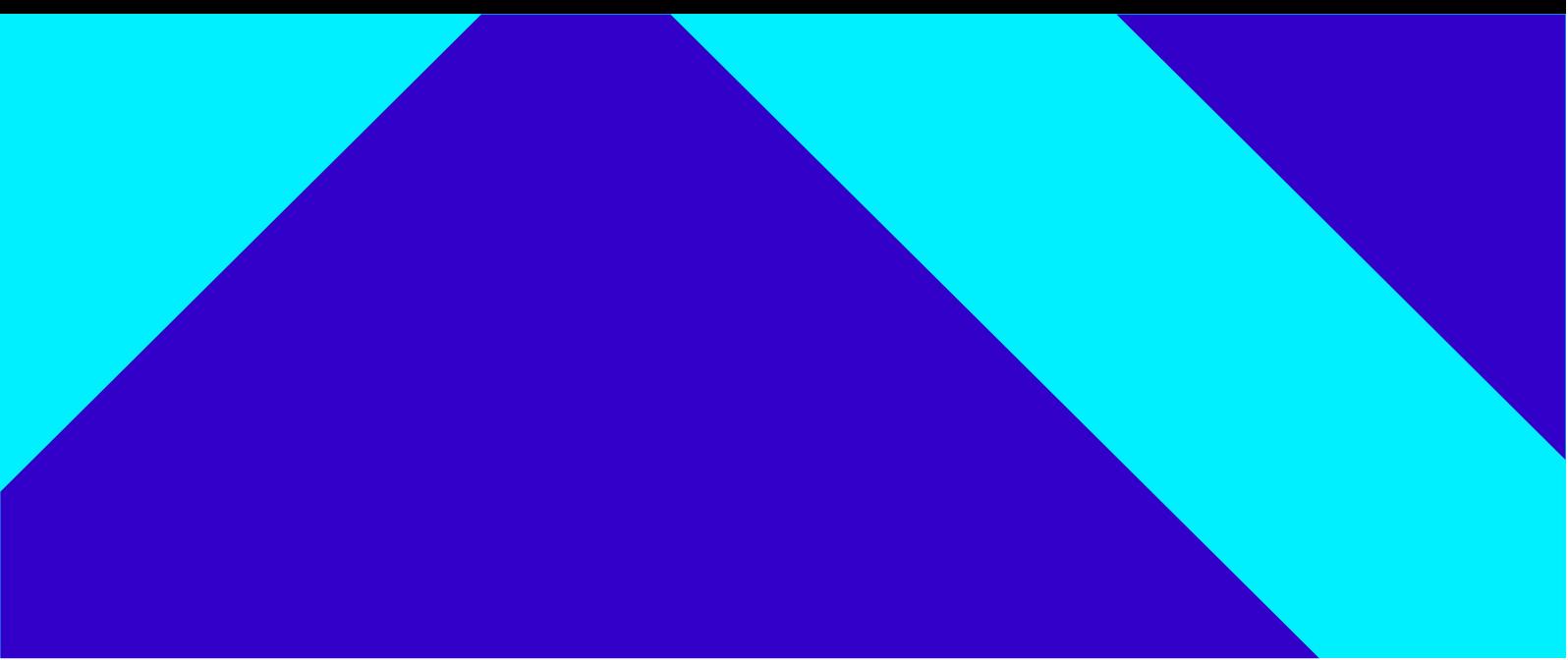




CRM Connect

Leistungsverzeichnis



1. Einführung

1.1. Zweck des Leistungsverzeichnisses

In diesem Leistungsverzeichnis wird das Produkt CRM Connect beschrieben. Es liefert eine Übersicht der bereitgestellten Funktionen sowie der technischen Komponenten zum Stand Januar 2025. Der Leistungsumfang wird fortlaufend weiterentwickelt.

1.2. Überblick über CRM Connect

CRM Connect ist eine Erweiterung des NFON-Dienstes „Telefonsystem“ um eine Computer Telefonie Integration (CTI) Software. Die Einrichtung dieses CRM Connect Clients Services sowie die Buchung des Business Premium Tarifes ist Voraussetzung für die Nutzung des CRM Connect.

CRM Connect ermöglicht die optimale Integration von Cloud Telefonie auf Basis des Cloudya Softphones mit Unified Communications- und CTI-Komfortmerkmalen. Dadurch wird die Kommunikation und die Zusammenarbeit innerhalb eines Unternehmens und über die Unternehmensgrenzen hinaus deutlich verbessert.

2. Produktbeschreibung

CRM Connect erweitert Cloudya um CTI-Funktionalitäten. Der Dienst steht sowohl auf Windows als auch auf Mac zur Verfügung. CRM Connect wird auf Citrix und Terminal Server, unter Berücksichtigung der [Systemkonfiguration](#), unterstützt.

„CRM Connect“ ist der Name der Produktfamilie, die aus dem kostenlosen Produkt „CRM Connect“ und dem kostenpflichtigen Produkt „CRM Connect Plus“ besteht. Im kostenpflichtigen Produkt „CRM Connect Plus“ kann eine Vielzahl an CRM-Systeme integriert werden.

Der Leistungsumfang variiert abhängig von den angebotenen externen Systemen, wie z.B. CRM-/ERP-System und dem verwendeten Client Betriebssystem.

Nachfolgend sind die wichtigsten Funktionen aufgelistet.

2.1. CRM-Integrationen

In der kostenlosen Version können Windows Clients Google Contacts und MS Outlook und MacOS Clients Google Contacts und Mac Adressbuch integrieren. Diese Adressbücher stehen anschließend für die Adressbuchsuche oder für Contact Pop-up bei eingehenden Anrufen zur Verfügung.

In der kostenpflichtigen „CRM Connect Plus“ Lizenz kann auf eine [Vielzahl von CRM Systemen](#) mit [verschiedenen Features](#) zugegriffen werden.

Der Leistungsumfang **variiert je CRM-System und dem verwendeten Client Betriebssystem**.

2.2. TAPI

CRM Connect ermöglicht den Wählvorgang via TAPI zu unterstützen (Outbound). Weitere Details sind in der [CRM Connect Dokumentation](#) zu finden.

3. Komponenten

CRM Connect wird auf dem Client installiert, auf dem auch Cloudya installiert ist. CRM Connect ist sowohl mit MacOS als auch Windows kompatibel.

4. Zugriff und Sicherheit

Sicherheit und Datenschutz spielen bei CRM Connect eine entscheidende Rolle.

4.1. Sicherheit

Durch regelmäßige Sicherheitsupdates wird sichergestellt, dass die alle technischen Komponenten dem aktuellen Sicherheitsanforderungen gerecht werden.

5. Konditionen

Die mit der Nutzung der erbrachten Leistungen verbundenen Kosten sind wiederkehrende Kosten und werden grundsätzlich auf monatlicher Basis und rückwirkend am Monatsanfang des nachfolgenden Monats in Rechnung gestellt. Die Anzahl der bestellten CRM Connect Plus Lizenz bildet die Grundlage für die Abrechnung und kann monatlich geändert oder mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende gekündigt werden. Die CRM Connect Plus Lizenzen sind unabhängig von den jeweiligen gebuchten Nebenstellen.

| Rechnungsposition | Produkt Beschreibung | Preis (€) |
|------------------------------|--|-----------|
| CRM Connect Plus (per month) | Lizenz für die Nutzung sämtlicher verfügbarer Integrationen. | 1,80 |

Alle Preise sind Nettopreise zuzüglich der gesetzlich geltenden Mehrwertsteuer zum Zeitpunkt der Leistungserbringung.

6. Verfügbarkeit and SLA

Die Verfügbarkeit von NFON und das Service Level Agreements (SLA) gelten gleichlautend für CRM Connect Plus.