

NCTI Pro

Leistungsverzeichnis

1. Einführung

1.1. Zweck des Leistungsverzeichnis

In diesem Leistungsverzeichnis wird das Produkt NCTI Pro in der Version 8 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 NCTI Pro

NCTI Pro ist eine Whitelabel Lösung auf Basis von „ProCall“ und ergänzt den NFON-Dienst „Telefonsystem“ um eine Computer Telefonie Integration (CTI) Software. NCTI Pro ist eine server/client Installation, die von einem zertifizierten Partner eingerichtet und betrieben wird. Die Einrichtung dieses NCTI Pro Services sowie die Buchung des Business Premium Tarifes ist Voraussetzung für die Nutzung des NCTI Pro Clients.

NCTI Pro ermöglicht die optimale Integration von Cloud Telefonie 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

Unterstützte Funktionen sind unter anderem die Softphone-Funktionen (SIP), Präsenz Management, nativen Smartphone-Apps für iPhone und Android, Audio/Video-Kommunikation (WebRTC), Instant Messaging (Chat), Geschäftsprozessintegration (CEBP), Desktop Sharing, Kontaktportal/Multimediale Visitenkarte, Bluetooth Integration und Unified Messaging Integration. NCTI Pro ist terminalserverfähig.

Der Leistungsumfang ist von den angebundenen externen Systemen abhängig, wie z. B. Telefonanlage, CRM-/ERP-System oder Branchen-Lösung.

Außerdem unterscheidet sich der Funktionsumfang zwischen den eingesetzten Plattformen, wie z. B. Windows, macOS, iOS oder Android.

Änderungen und Ergänzungen entnehmen Sie bitte der Freigabemitteilung zur aktuellen Produktversion ([Release Notes](#)).

Nachfolgend sind die wichtigsten Funktionen aufgelistet.

2.1. (Multiline) TAPI

Durch die Bereitstellung von (Multiline) TAPI kann das Telefon über den PC intuitiv und einfach [gesteuert](#) (z.B. Hotkey-Wahl) werden.

2.2. Multi Device

Jeder Nutzer kann frei zwischen einer Vielzahl von Telefonen/Endgeräten ([Liste der kompatiblen Endgeräte](#)), dem integrierten Softphone ([Liste der kompatiblen Audio/Videogeräte](#)) oder Smartphone App wählen, um ortsunabhängig und sicher zu kommunizieren.

2.3. CRM-Integrationen

Es kann ohne großen Aufwand auf die Kontaktbestände von sämtlichen **CRM und ERP** Drittanwendungen zugegriffen werden, die dies technisch zulassen, wie z. B. Microsoft Dynamics Produkte inkl. Dynamics365, Salesforce, Exchange Ordnern inkl. Office365, HCL Notes, G Suite (Google Apps for Work), DATEV und [vielen mehr](#). Die ausgelesenen **Kontaktbestände**, stehen anschließend für die **Telefonbuchsuche** oder **bei eingehenden Anrufen zur Verfügung**. Mit der [Geschäftsprozessintegration](#) können bei eingehenden Anrufen **weiterführende Informationen**, wie z.B. offene Rechnungen, Anzahl offener Tickets oder eine Kundenklassifizierung dargestellt werden, oder **Aktionen**, wie z.B. Bestellung initiieren, festgelegt werden.

2.4. Videokonferenz

Durch die Bereitstellung des Videokonferenz Service mit integrierter **Chatfunktionalität** können sicher und einfach direkte **Videogespräche werden, Dokumente ausgetauscht** und der **Bildschirm geteilt** werden.

2.5. MS Teams Integration

Die NCTI Pro MS Teams Integration **kombiniert die Vorteile von NCTI Pro und MS Teams**. Die NCTI Pro App bietet basierend auf dem **zentralen Adressbuch, Audio-/ Video-Chat und Präsenz- Management** nahtlos integriert in die Microsoft Teams Welt.

2.6. Statuspräsenz

Die Statuspräsenz ermöglicht die Verfügbarkeit von Nutzern auf einen Blick zu erkennen. Es kann sowohl der **Leitungsstatus**, mit MS Teams, als auch die **Verfügbarkeit des Kalenders** über Microsoft 365 oder der Kalenderintegration (u.a. Google) über den Leitungsstatus visualisiert werden. Diese Services lassen sich individuell an die jeweiligen Bedürfnisse im Unternehmen anpassen.

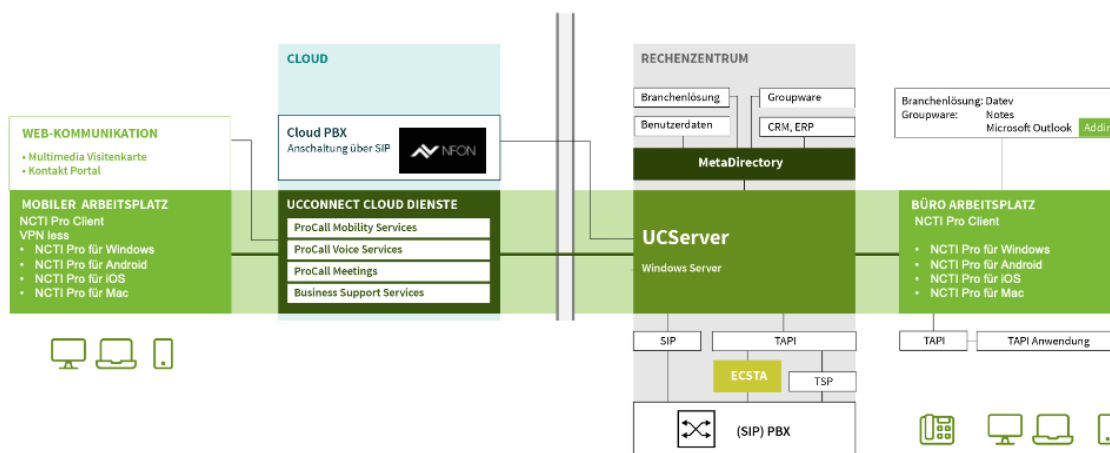
2.7. Chat & KI Integration

Der bereitgestellte Chat ermöglicht den **Austausch von Textnachrichten** (inkl. Smileys), **Bildern, Dokumente, Videos** oder anderen Dateien. Es kann aus einem Chat eine **Bildschirmfreigabe** gestartet werden und in den bestehenden Chats gesucht werden.

Zusätzlich lässt sich noch [ChatGPT über eine API einbinden](#), um auf **Texteingaben zu reagieren** und über **DALL-E Bilder** erstellen.

3. Komponenten

Im Leistungsumfang von NCTI Pro sind eine Vielzahl von Komponenten verfügbar, die je nach Bedarf genutzt werden können. Die genauen Systemvoraussetzungen hängen von vielen Faktoren, wie z.B. der Anzahl der Nutzer ab. Aufgrund kontinuierlicher Weiterentwicklung verändern sich die Systemvoraussetzung fortlaufend.



3.1. Clients

Die Client Software ist der Einstiegspunkt für die Nutzung der NCTI Pro Services. NCTI Pro steht auf folgenden Betriebssystemen zur Verfügung:

- MacOS: [Systemvoraussetzung](#)
- Windows: [Systemvoraussetzung](#)
- iOS: [Systemvoraussetzung](#)
- Android: [Systemvoraussetzung](#)

3.2. UCServer

Der UCServer ist die zentrale Komponente von NCTI Pro. In diesem Service werden administrative Konfigurationen vorgenommen und verbindet die wichtigsten Komponenten miteinander.

Die minimalen Hardware-Anforderungen sind in der [Systemvoraussetzung](#) beschrieben. Weitere Informationen zu für die Skalierung von NCTI Pro sind in den [Hardwareempfehlungen](#) zu finden.

3.3. UConnect

UConnect ist eine Cloud Plattform die verschiedenen Bausteine für Unternehmen anbietet, die auf das Konzept Hybrid Cloud setzen und demnach neben eigener Hardware auch Softwarekomponenten aus der Cloud betreiben wollen.

3.4. MetaDirectory

Das MetaDirectory führt bestehende, verteilte Kontaktdatenbestände zu einem **unternehmensweiten Informationsdienst** auf Basis von LDAP (Lightweight Directory Access Protokoll) zusammen. Es bereitet Namen, Adressen, Rufnummern, Bilder und kundenspezifische Informationen standardisiert auf und ermöglicht eine effiziente und **individualisierbare Suche**. Die minimalen Hardware-Anforderungen sind in der [Systemvoraussetzung](#) beschrieben.

3.5. ECSTA für SIP Phones

Durch ECSTA für SIP Phones wird die Kommunikation zwischen NCTI Pro und der IT-Infrastruktur ermöglicht, um dadurch die SIP Phones zu steuern. In der [Übersicht der unterstützen SIP Phones](#) sind alle Endgeräte aufgelistet, die unterstützte werden.

4. Zugriff und Sicherheit

Sicherheit und Datenschutz spielen bei NCTI Pro eine entscheidende Rolle.

4.1. Netzwerk

Eine Übersicht der freizugebenden Ports ist in der [Netzwerkconfiguration](#) zu finden.

4.2. Benutzerverwaltung

NCTI Pro bietet eine umfangreiche Benutzerverwaltung. Dadurch werden sowohl Zugriffssteuerung als auch Datenschutzrelevante Konfigurationen zentral vorgenommen. Grundlage dafür ist die umfassende rollenbasierte Benutzerverwaltung.

4.3. 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 NCTI Pro Lizenzen bildet die Grundlage für die Abrechnung und kann monatlich geändert oder mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende gekündigt werden. Die NCTI Pro Lizenzen sind unabhängig von den jeweiligen gebuchten Nebenstellen.

Rechnungsposition	Product Code	Preis (€)
NCTI Pro für Windows/MAC/Android/iOS je Lizenz im Tarif Business Premium	NCTIProv8rc	4,80

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 NCTI Pro.