

NCTI Standard

Leistungsverzeichnis

1. Einführung

1.1. Zweck des Leistungsverzeichnis

In diesem Leistungsverzeichnis wird das Produkt NCTI Standard 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 Standard

NCTI Standard ist eine Erweiterung des NFON-Dienstes „Telefonssystem“ um eine Computer Telefonie Integration (CTI) Software **auf Basis eines Windows/Mac Clients**. Die Einrichtung dieses NCTI Standard Clients Services sowie die Buchung des Business Premium Tarifes ist Voraussetzung für die Nutzung des NCTI Standard Clients.

NCTI Standard 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

Dieser Service ermöglicht es **auf Basis von Hardphones** weiterführende CTI-Funktionen über einen **Windows oder Mac Client** zu nutzen. NCTI Standard ist grundsätzlich **terminalserverfähig**, mit Ausnahme der TAPI Funktionalität. „NCTI Standard“ ist der Name der Produkt Familie, die aus den Produkten „NCTI Standard“, „NCTI Standard CRM“ und „NCTI Standard Mac“ bestehen.

Nachfolgend sind die wichtigsten Funktionen aufgelistet.

2.1. TAPI

Durch die Bereitstellung von [TAPI](#) (inbound und outbound) kann das Telefon über den PC intuitiv und einfach gesteuert (z.B. Hotkey-Wahl) werden. TAPI ist nicht terminalserverfähig. Dieses Feature steht nur für die Windows Clients zur Verfügung.

2.2. Device Übersicht

Jeder Nutzer kann frei zwischen einer **Vielzahl von Telefonen/Endgeräten** ([Windows](#) / [Mac](#)) wählen.

2.3. CRM-Integrationen

Mit NCTI Standard kann für eine Vielzahl von CRM Systemen die Funktionalität Contact Pop-Up genutzt werden; der im CRM System hinterlegte Kontakt wird angezeigt.

Mit der Option [NCTI Standard for Windows](#) steht standardmäßig nur Microsoft Outlook und „Internet search“ (Online Telefonbücher) zur Verfügung.

Mit der Option [NCTI Standard CRM for Windows](#) steht eine Vielzahl weitere CRM-Systeme zur Verfügung, wie z.B. Hubspot, salesforce, Zoho und [viele mehr](#).

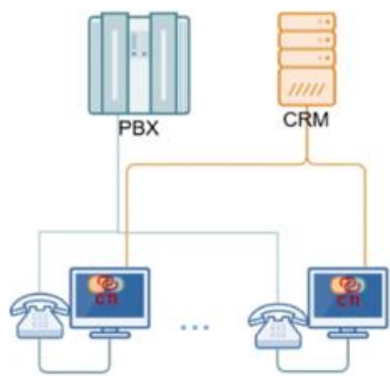
Mit der Option [NCTI Standard for Mac](#) kann sowohl das Apple Adressbuch als auch sämtliche Accounts, die über das Apple Adressbuch eingebunden werden können, wie z.B. iCloud, Microsoft Exchange, Google, LDAP und viele mehr (siehe [Beschreibung zum Einbinden von weiteren Provider Account](#)).

2.4. Wähloptionen

Es gibt die Optionen [Clipboard dial](#), [Hotkey dial](#), [Drag&Drop dial](#) und „tel:“ & „callto:“ URLs für Windows Clients sowie [Wahlfenster](#), [Adressbuch](#), [Hotkey dial](#) oder Klick auf „tel:“ & „callto:“ URLs für MacOS Clients.

2.5. Call Actions

Sowohl über den Windows Client ([Ausführen von Action URLs](#)) als auch über den MAC Client können ([Benutzung von AppleScripte](#)) können individuelle Aktionen bei eingehenden Ausrufen ausgeführt werden. In der Regel werden diese verwendet, um bei eingehenden Anrufen den Kontakt im hinterlegten CRM System zu öffnen.



3. Komponenten

Die Lösung auf Basis von NCTI Standard besteht aus dem Hardphone, dem Client sowie dem zu integrierenden CRM-System. Aufgrund kontinuierlicher Weiterentwicklung verändern sich die Systemvoraussetzung fortlaufend.

3.1. Clients

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

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

3.2. Telefone

NCTI Standard ist mit einer Vielzahl an Hardware Telefonen ([Windows](#) / [Mac](#)) kompatibel.

4. Zugriff und Sicherheit

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

Rechnungsposition	Produktbeschreibung	Preis (€)
NCTI Standard for Windows (per month)	Lizenz für die Nutzung von NCTI Standard für Windows	1,00
NCTI Standard CRM for Windows (per month)	Lizenz für die Nutzung von NCTI Standard für Windows inklusive CRM.	1,50
NCTI Standard for Mac (per month)	Lizenz für die Nutzung von NCTI Standard für Mac	1,00

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 Standard.