

DFN VoIP Centrex Neue Funktionen

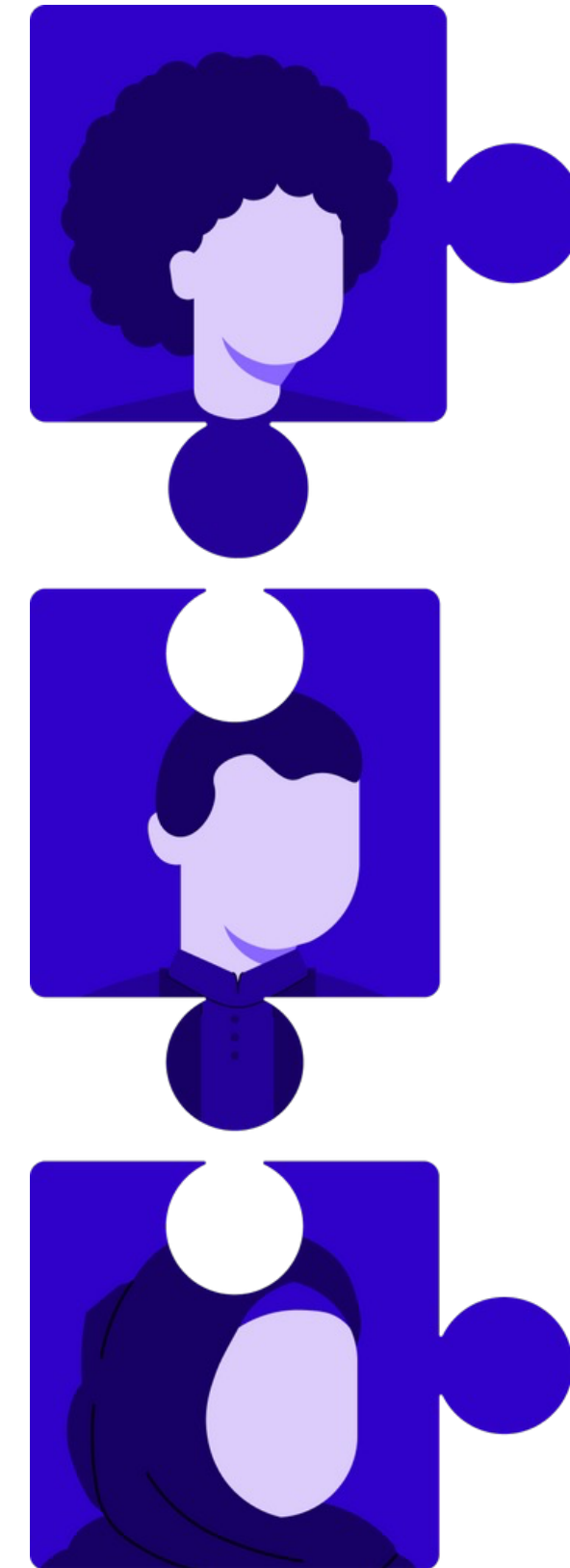
Dipl.Ing. Marc Mößmer
Technical Consulting - NFON AG

08.10.2025 – VoIP Forum – 83. DFN Betriebstagung

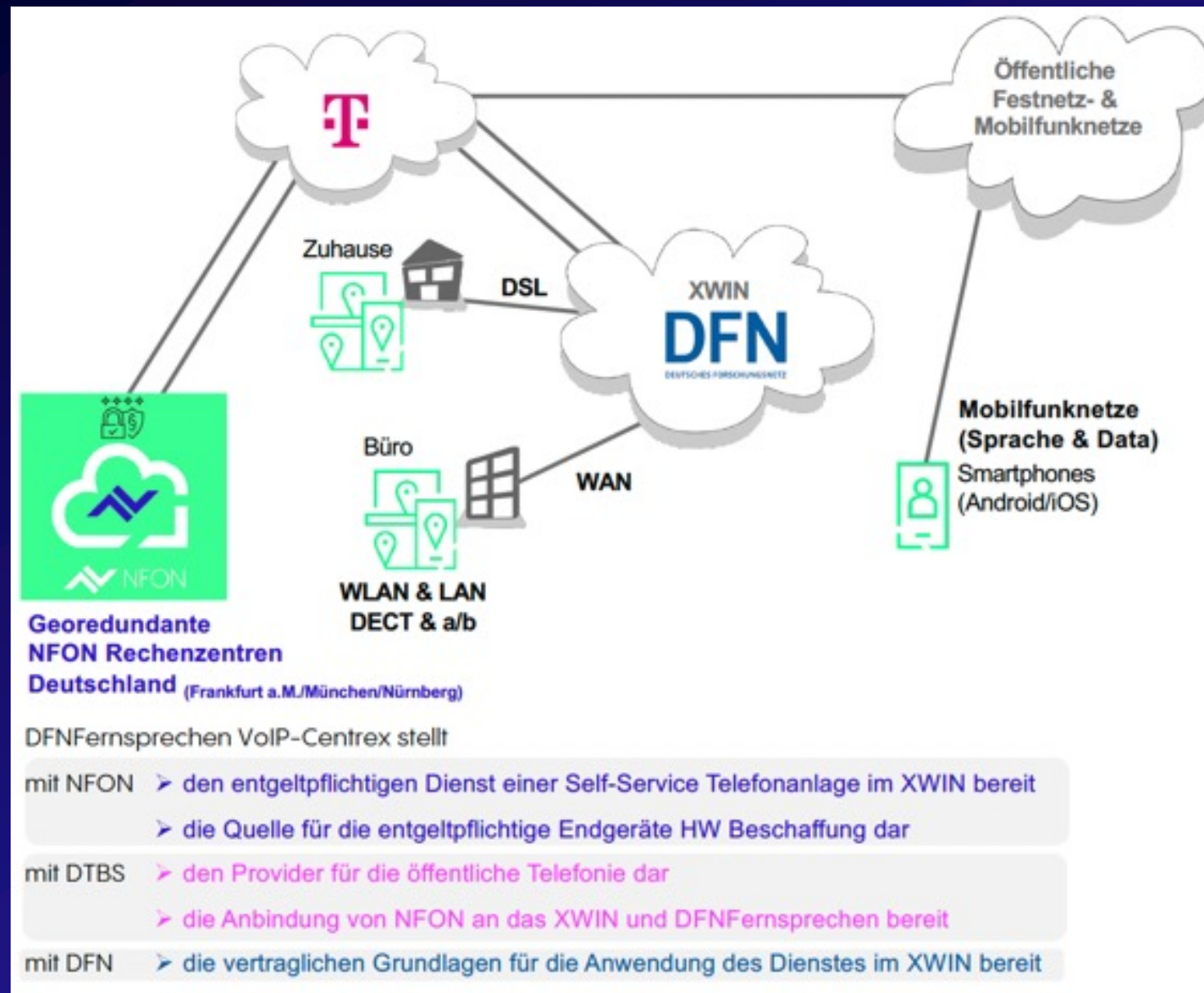
© 2025 - NFON | All rights reserved.

Agenda

- Allgemeines
- Update DFN VoIP-Centrex App Suite (Web-, Desktop-, Mobile-APP)
- Update Admin Portal 4
- Ausblick DFN VoIP-Centrex
- FAQ



Allgemeines zu DFN VoIP Centrex



10 Jahre Kooperation haben

- DFN, Deutsche Telekom und NFON zu **einem Team** werden lassen
- das Vertrauen von **90 Teilnehmern** mit ca. **21.000 Nebenstellen** gewonnen
- den Ausbau der **Digitalisierung** am Arbeitsplatz gefördert

Aktueller Status NFON (Herzstück der Telefonanlage)

- Europaweit über 430 Mitarbeitende
- Zertifizierungen:
 - Deutsche Telekom **PSA** Privacy & Security Assessment
 - ISO9001 Qualitätsmanagementsystem
 - ISO27001 Informationssicherheitsmanagementsystem
 - ISO50001 Energiemanagementsystem
- **BSI c5 Typ 1 / Typ 2** Cloud Computing Compliance Control Catalogue Darstellungserklärung / **Wirksamkeitserklärung**

Das Besondere

- **Etabliertes** Beratungs-, Bezugs- und Betriebsmanagement
- **kostenfreie Teststellung** inkl. aktueller Hardware

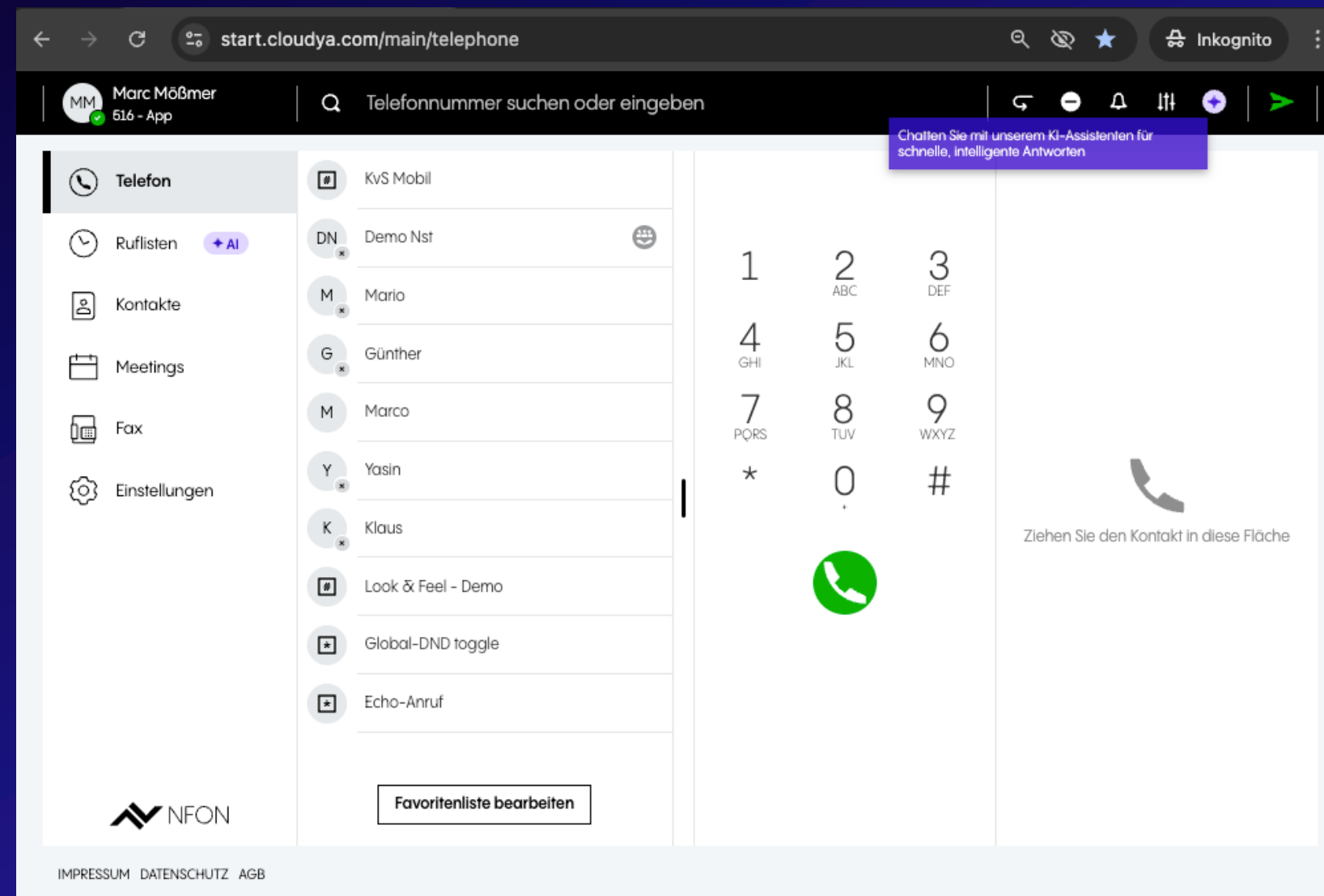


Behutsamer Einzug von Automation und der KI

Update

DFN VoIP-Centrex App Suite

(Web-, Desktop-, Mobile-APP)



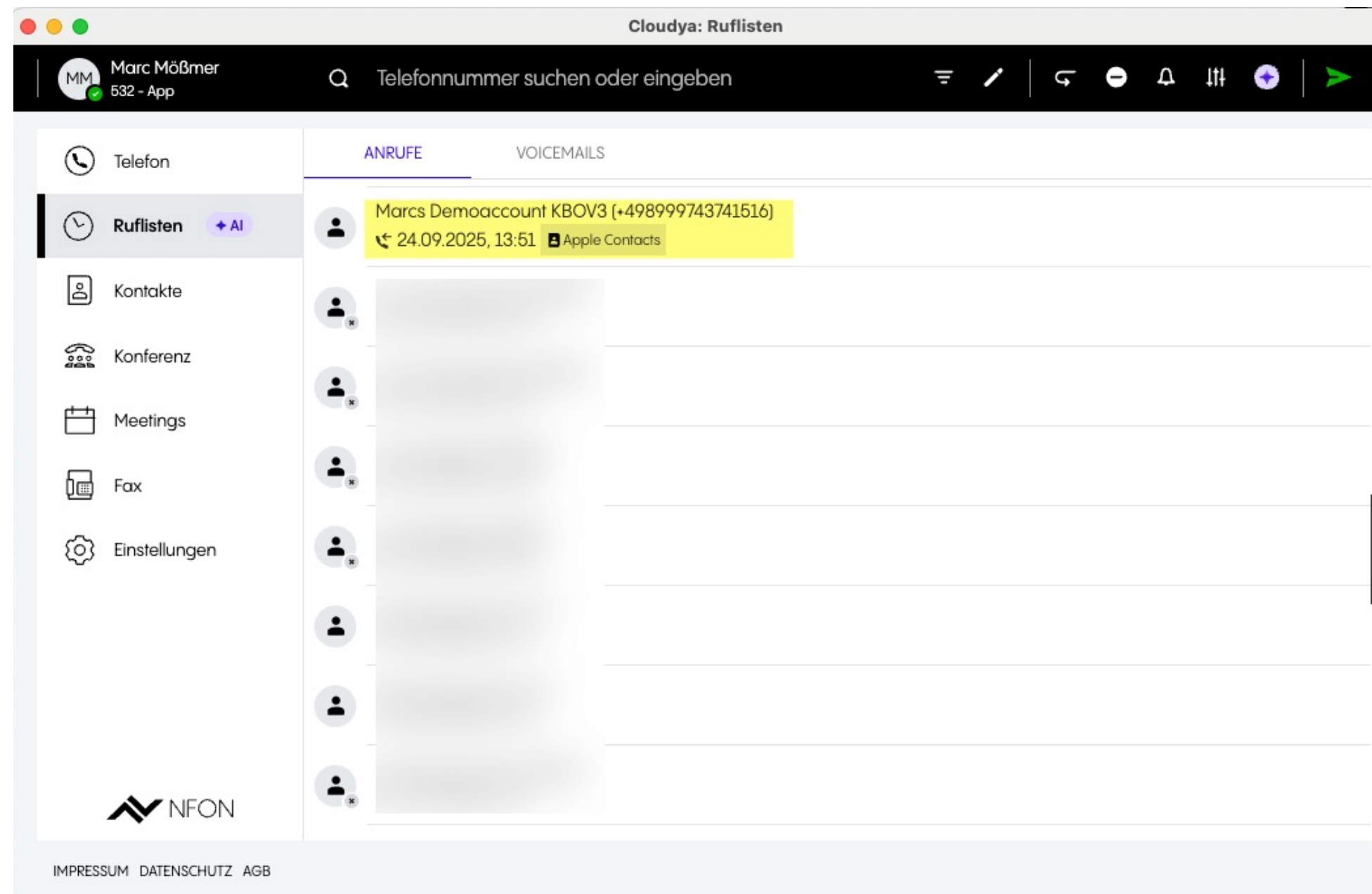
Neue Funktionen

- **DFN VoIP Centrex Desktop App mit CRM Connect**
 - CRM gestützte **Namensauflösung** in **Anruflhistorie**
- **Erreichbarkeitsmanagement**
 - **Synchronisation** Anwesenheit (Telefonie Status) mit **Microsoft Teams**
 - **Globales DND** für alle bis zu 9 Endgeräte einer Nebenstelle
- **Optionen**
 - **SSO via IdP**
 - **NFON Multiline TAPI**

KI Funktionen

- **Voicemail Transkription**
- **NIA** – NFON Intelligent Agent

CRM gestützte Namensauflösung in Ruflisten



DFN VoIP-Centrex **Desktop App mit CRM Connect** löst in **Rufliste** die **Namen** zur hinterlegten **Rufnummer** anhand der **CRM** Integration(en) **auf**.

Bisher war dies nur beim eingehenden / geführten Telefonat gegeben.

Synchronisation Anwesenheit (Telefonie Status) mit Microsoft Teams



MS TEAMS PRESENCE SYNCHRONISATION

Customer ID
KBOV3

Microsoft tenant UUID
[Yellow box]

Sync User One-time code
[Yellow box]

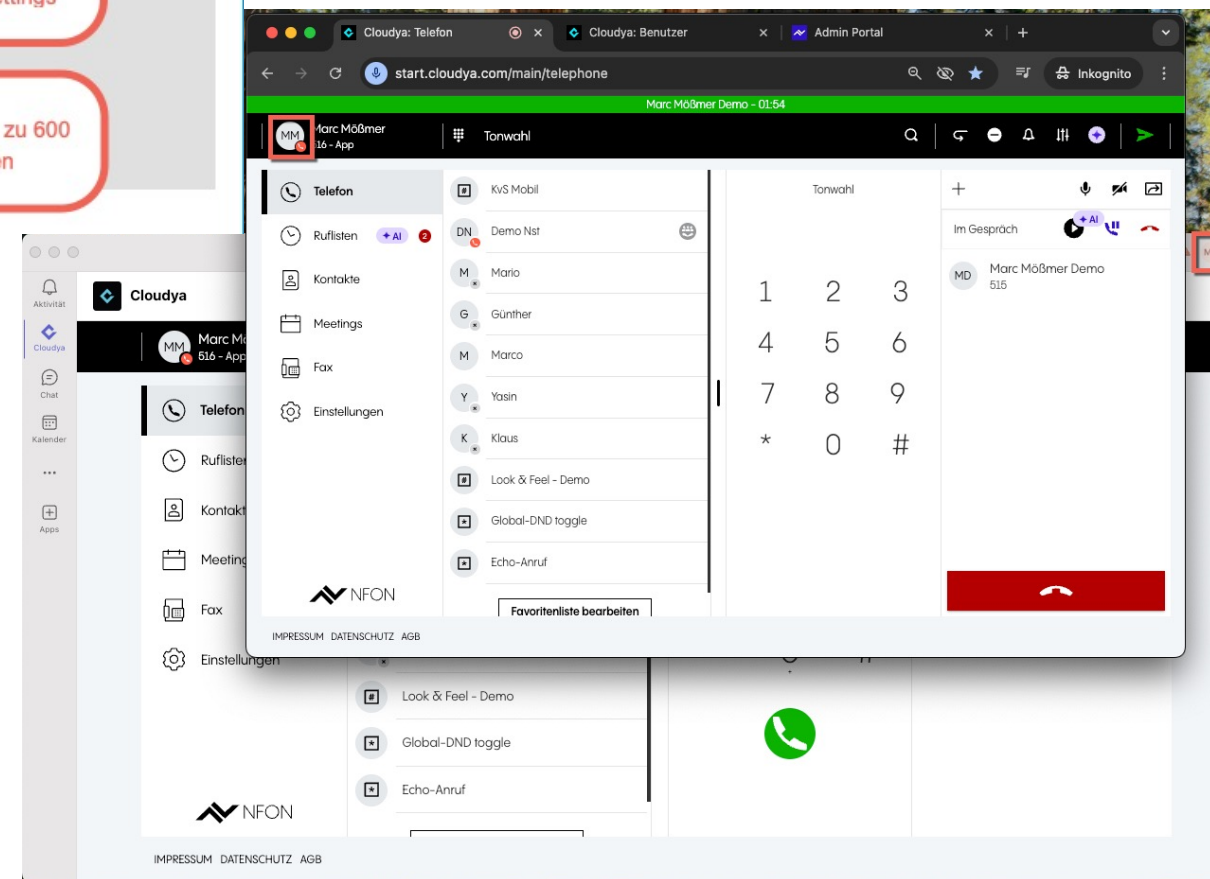
NFON MS Teams Integration UUID
[Yellow box]

Buttons: Give admin consent, Add sync user, Activate NFON MS Teams Integration, Abbrechen

Zustimmung, dass NFON auf die MS Teams-Anwendung des Kunden zugreifen kann, um Presence-Informationen abrufen zu können

Angabe der gültigen Emailadresse je Nebenstelle in Voicemailsettings

je Synchronisation können bis zu 600 Postfächer initiiert werden

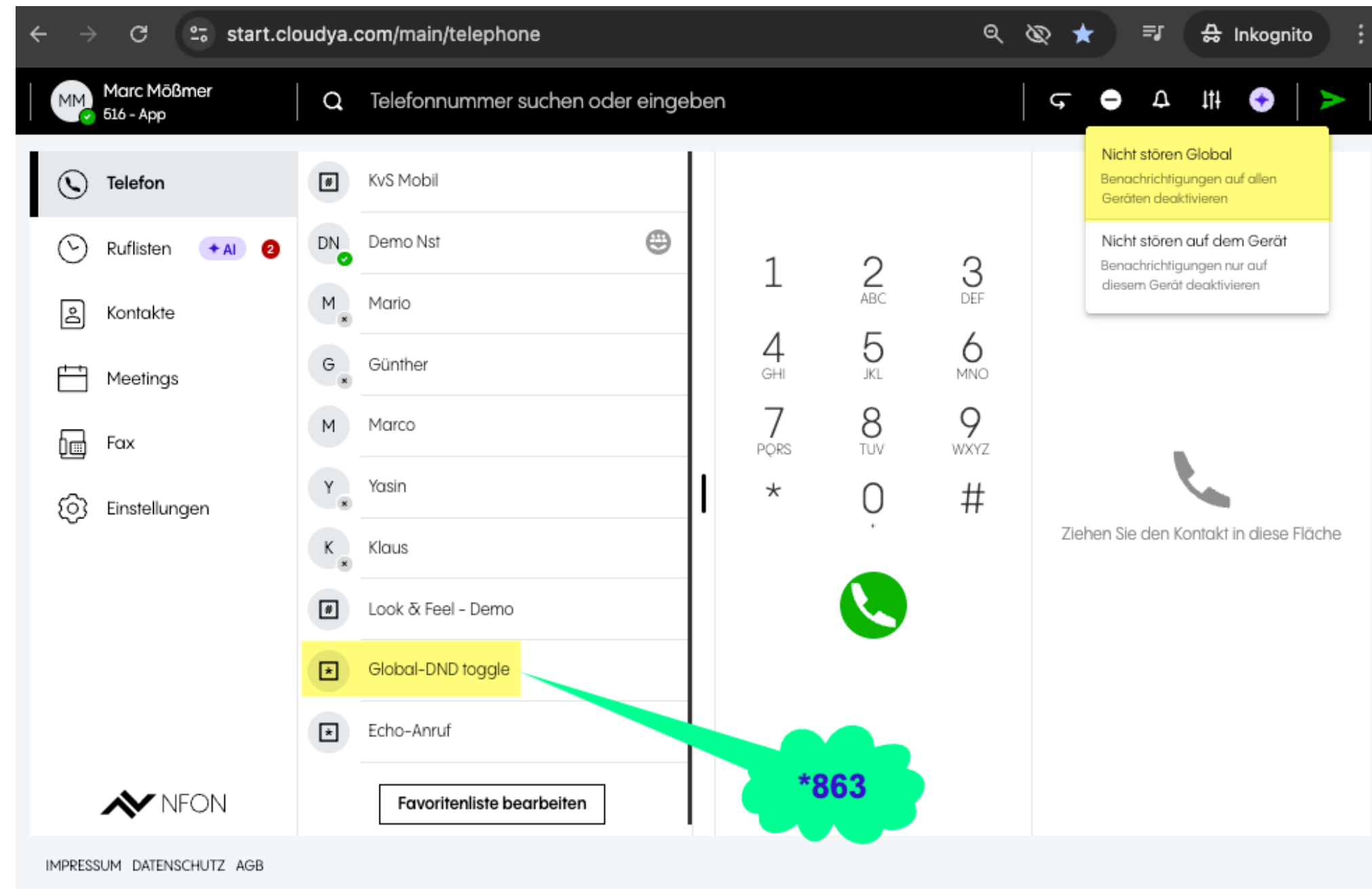


Dank der **Synchronisation** des Nebenstellen **Telefonie Status** mit der Anwesenheitsanzeige in **MS Team** ist die **Organisation "Up to date"**.

Telefonie Status **Anzeige kann** administrativ bei Bedarf für Nebenstellen **deaktiviert** werden.



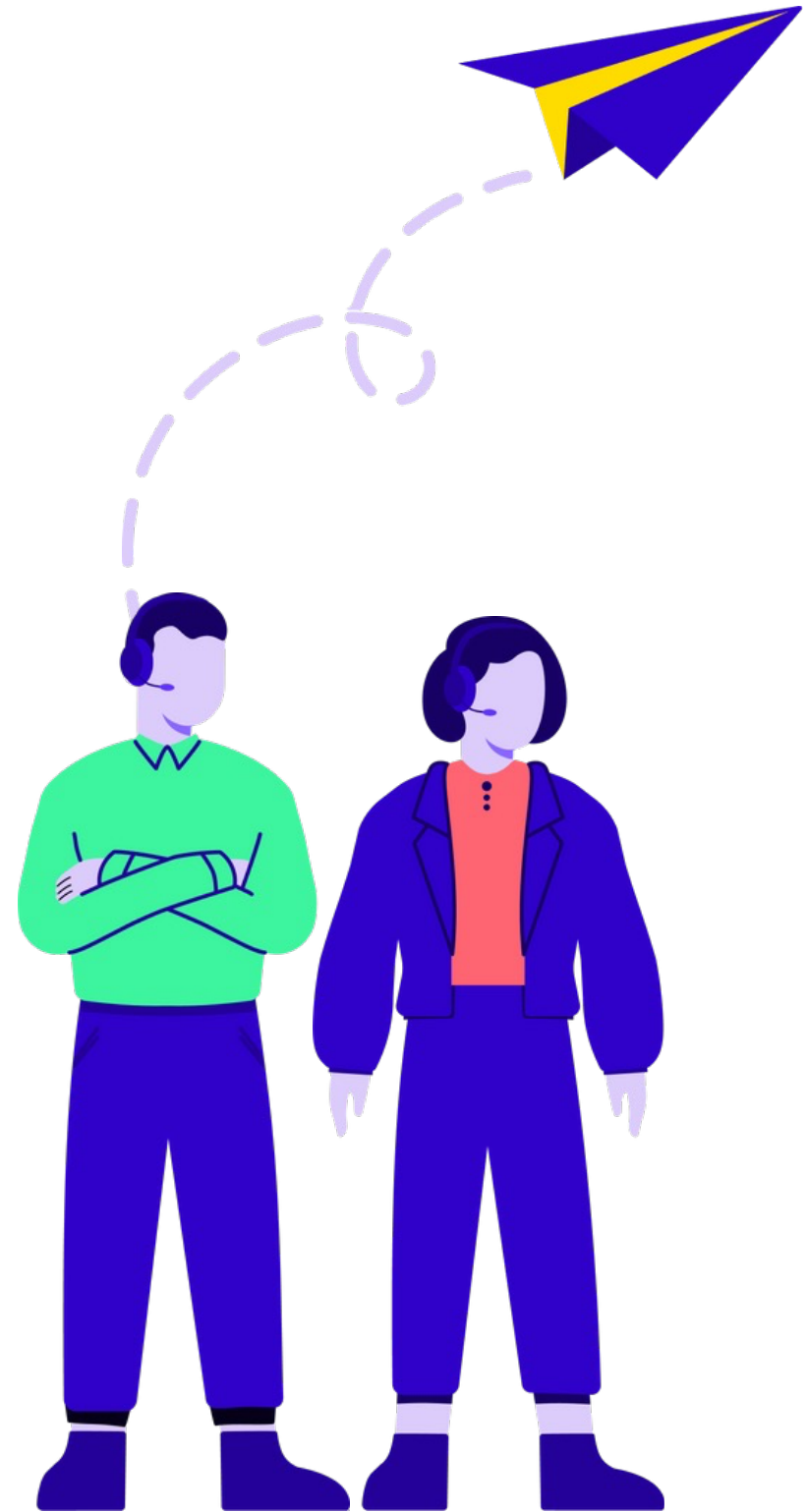
Globales DND für alle Endgeräte₍₁₋₉₎ einer Nebenstelle



Globales **DND (Do Not Disturb)** steuerbar über die **App Suite** je Benutzerkonto für die Nebenstelle.

Mit dem "Toggle"-**Funktionscode** nun auch von provisionierten Telefonen **per Funktionstaste** nutzbar oder durch direkte Eingabe

Wenn noch mehr „Automation“ für die Benutzenden erforderlich ist!

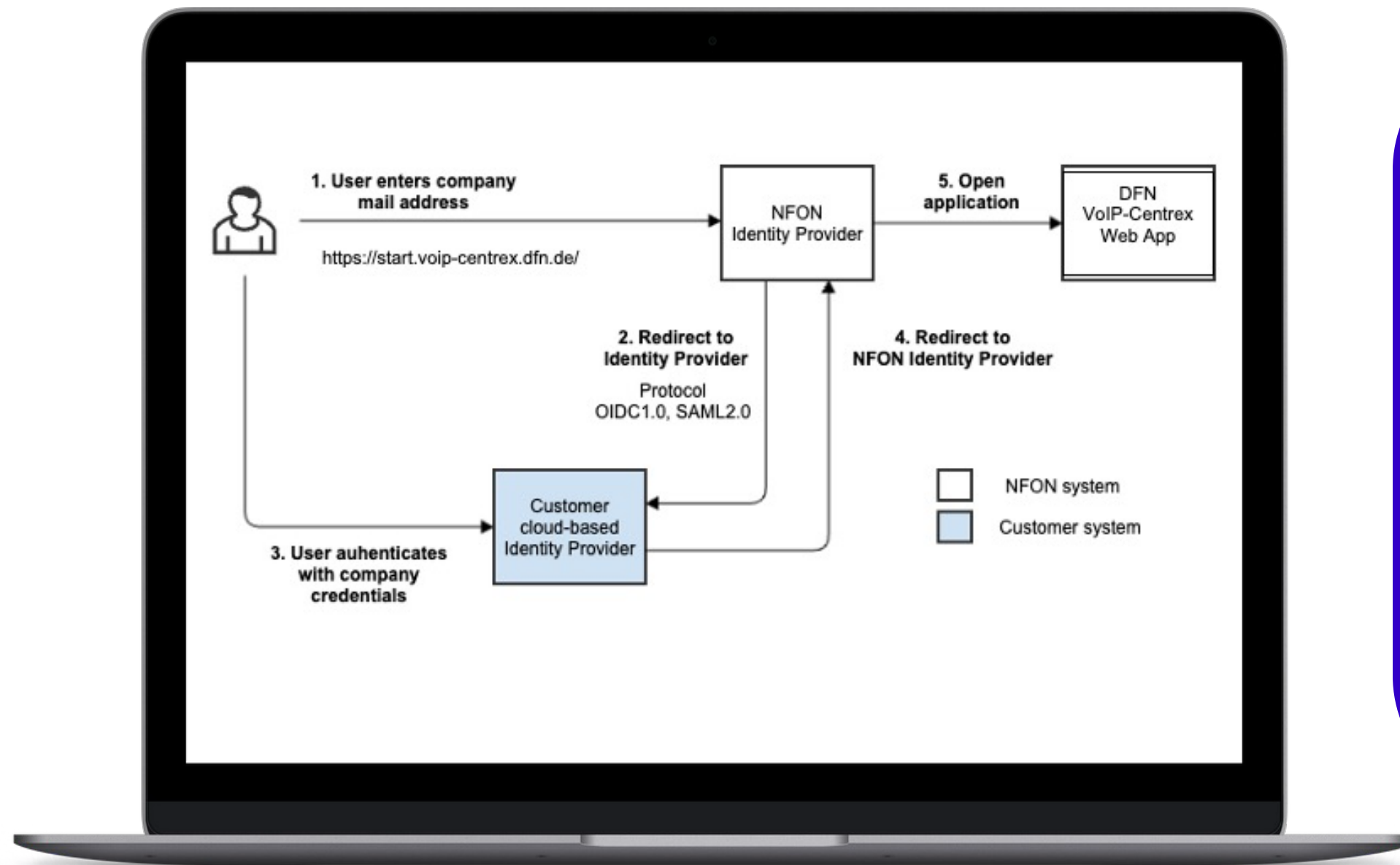


SSO via IdP

Ein kurzes Blitzlicht!



Ein echtes Single-Sign-On über einen bestehenden Identity Provider, ist das mit DFN VoIP Centrex möglich?



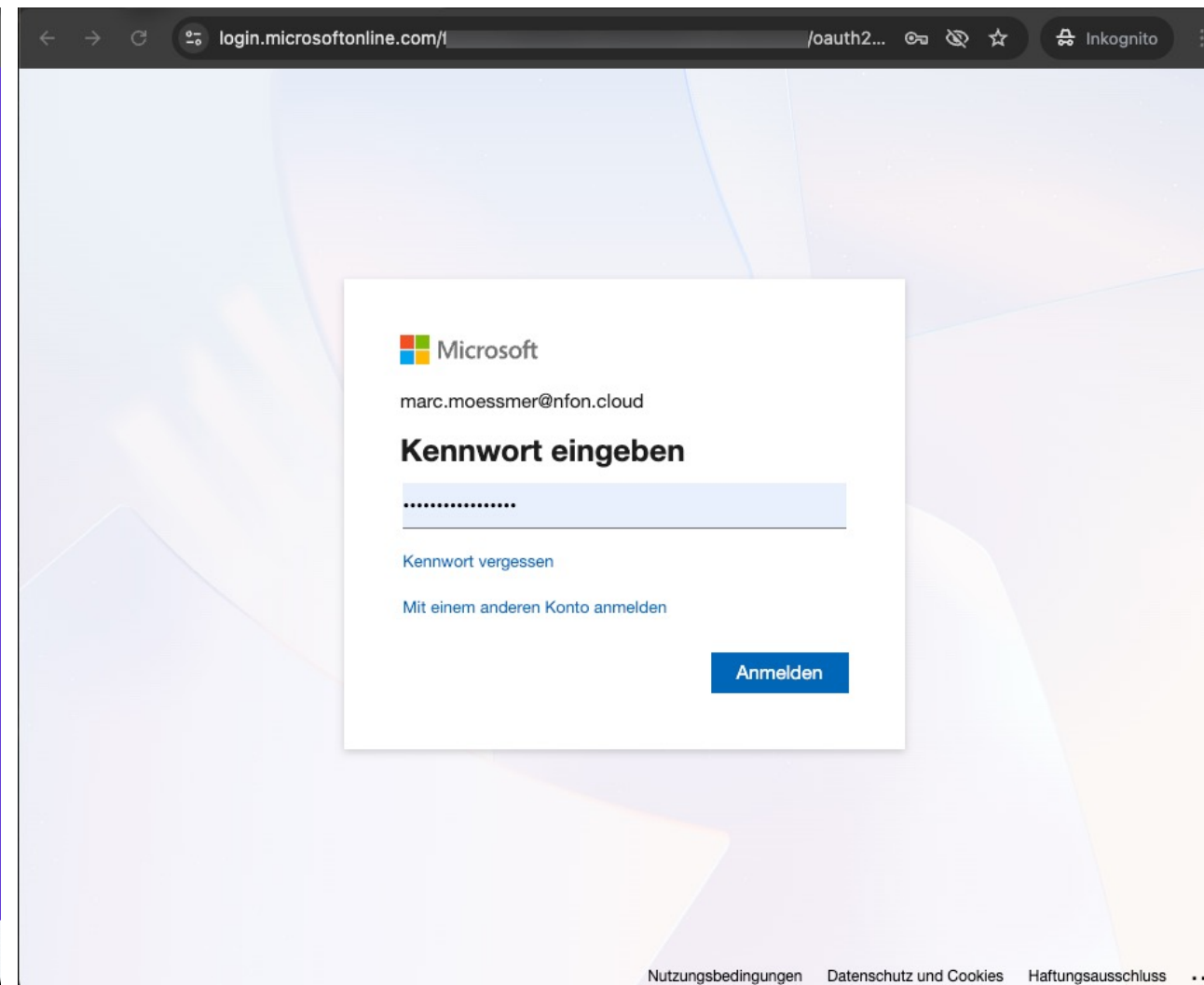
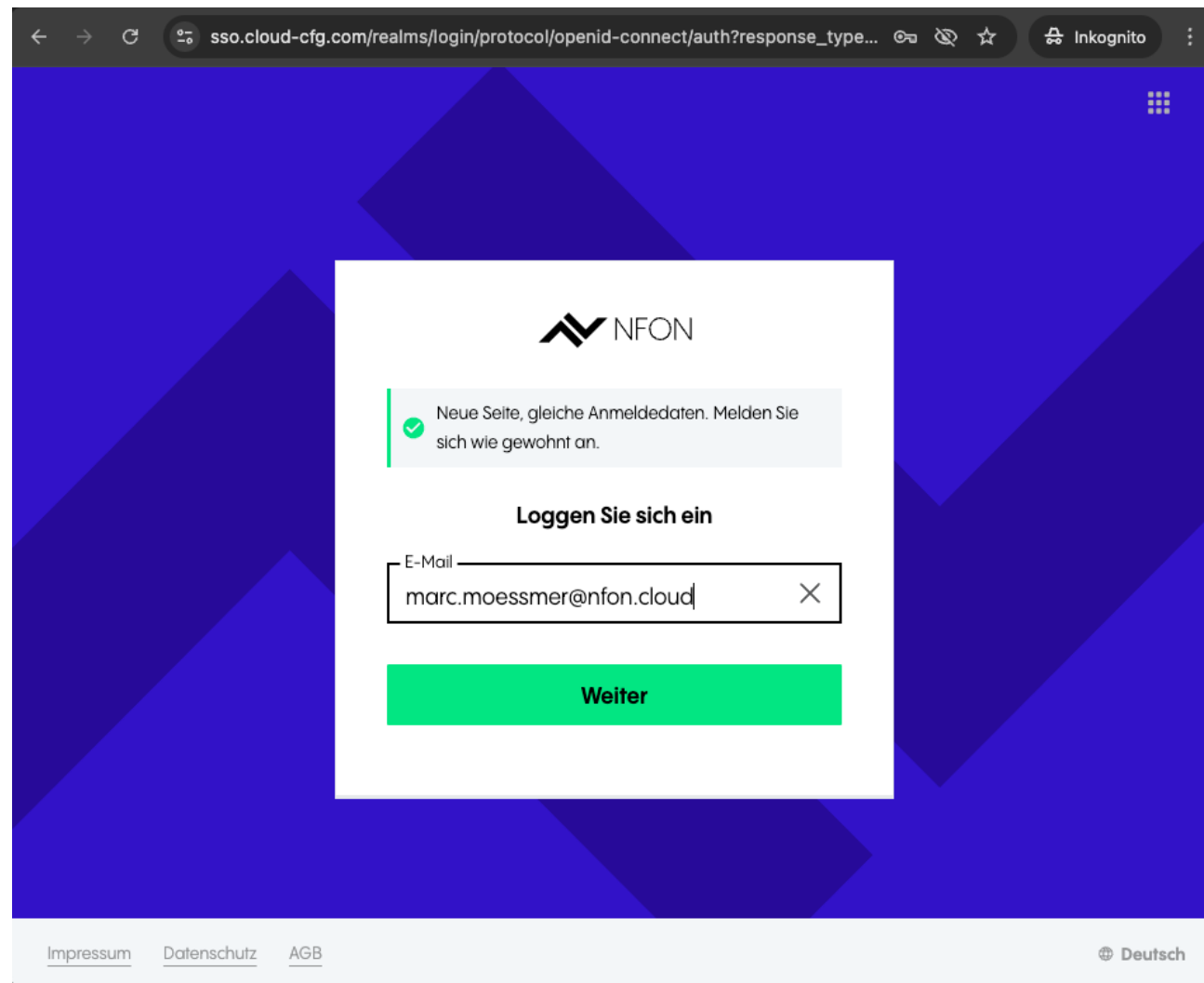
Benefits

- Einheitliches Login Prozedere
- **Umfasst alle DFN VoIP Centrex Anwendungen**
(App Suite, Benutzerverwaltung, Admin Portal 4, Softphone Pro*)
- Effekte: Zentrales Benutzerkontomanagement und Benutzerverwaltung über Bulk-Imports

Status

- Unterstützte Protokolle: **OIDC1.0** oder **SAML2.0**
- **Erprobtes IdP: Microsoft Entra**
- **IdP Proof-of-Concept: DFN AAI (Q4/2025)**

Login Prozedur via Microsoft Entra



Verwaltungshoheit des genutzten **Benutzerkontos** verbleibt beim **vorhandenen** Identity Provider (Authentifizierungsmanagement mit Passwort, MFA, etc.).

Bulk-Imports für Benutzerkonten

accounts.nfon.com/wizards/export-import

Marc Mößner | nfon besondere Te... KBOV3

Suchbegriff eingeben

Benutzer

Wizards

Export/Import (beta)

Lizenz

Export/Import

Anweisungen

CSV-Export: Freie Nebenstellen

CSV-Importieren: Nutzer (max. 1000 User pro Datei)

Export/Import is a new BETA feature – an alternative to the migration wizard

1. The Export button initiates a download of a CSV (comma-separated values) file. It contains all unused extensions which you can assign to new users.
2. Open the exported CSV file in an editor. Mind that our files require commas as delimiters while some csv editors (such as MS Excel in German) expect semicolons as delimiters by default.
3. Fill out the data for the columns:
 - extension: number of the unassigned extension
 - username: a valid email address of the user
 - lastname: last name of the user
 - firstname: first name of the user
 - language: language set for the user. en for English, de for German etc.
 - admin: access to system configuration 1=Yes 0=no (default)
 - idp_user_id: user ID for the user in the Identity Provider
 - idp_username: username for the user in the Identity Provider
4. Use the Import button to upload your edited .csv file.

Feel free to remove rows for those extensions that you want to keep unassigned.

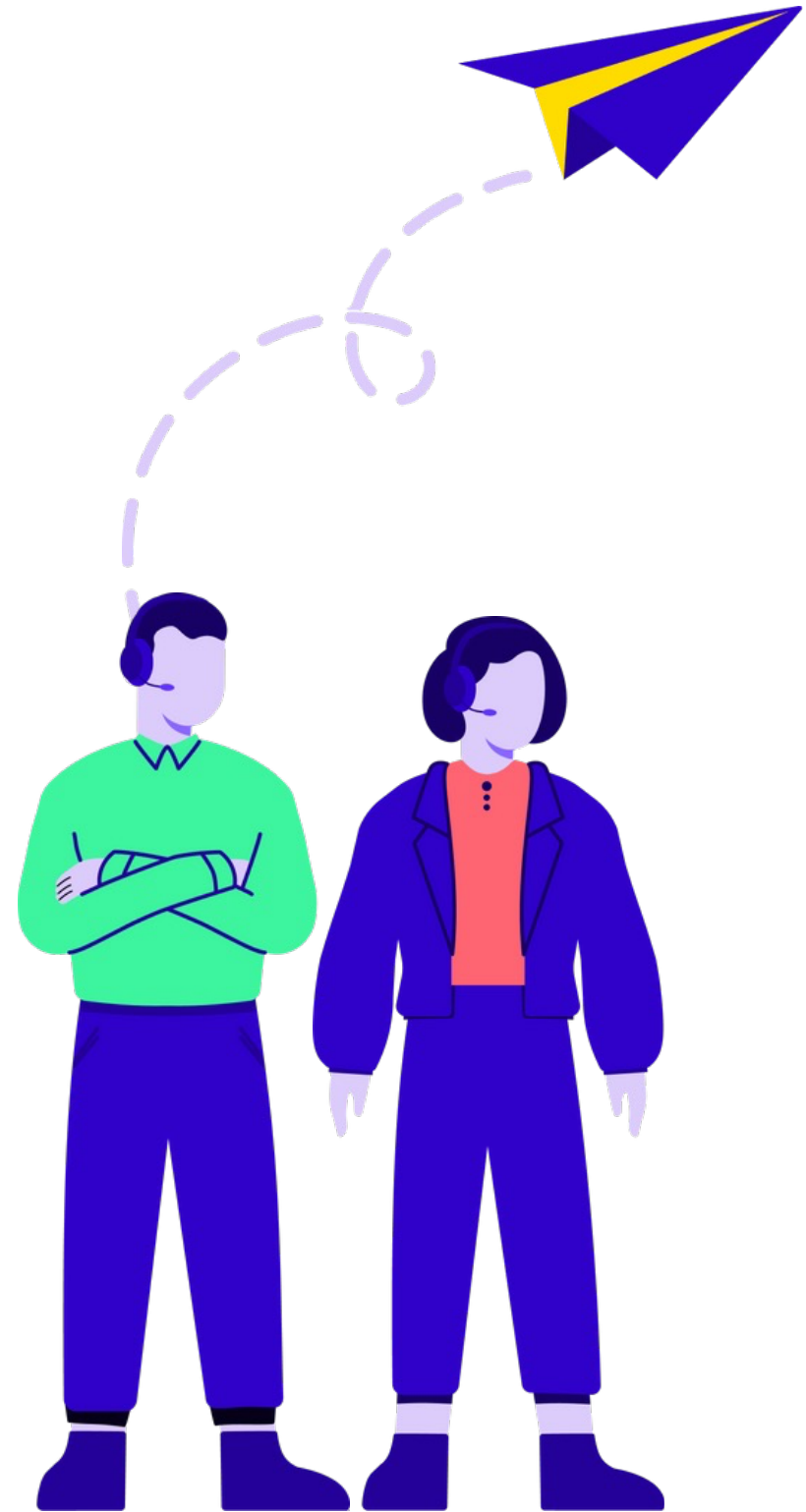
You will receive feedback on whether the upload and import of the users succeeded.

Benutzerkonten inkl. User

Parameter aus bestehendem IdP
können per CSV Datei (UTF-8) für
bis zu **1.000 Benutzende**
importiert werden.

→ Ansteuerbarkeit der API
geplant im 1 HJ 2026

Wenn noch mehr „Automation“ für die Benutzenden erforderlich ist!

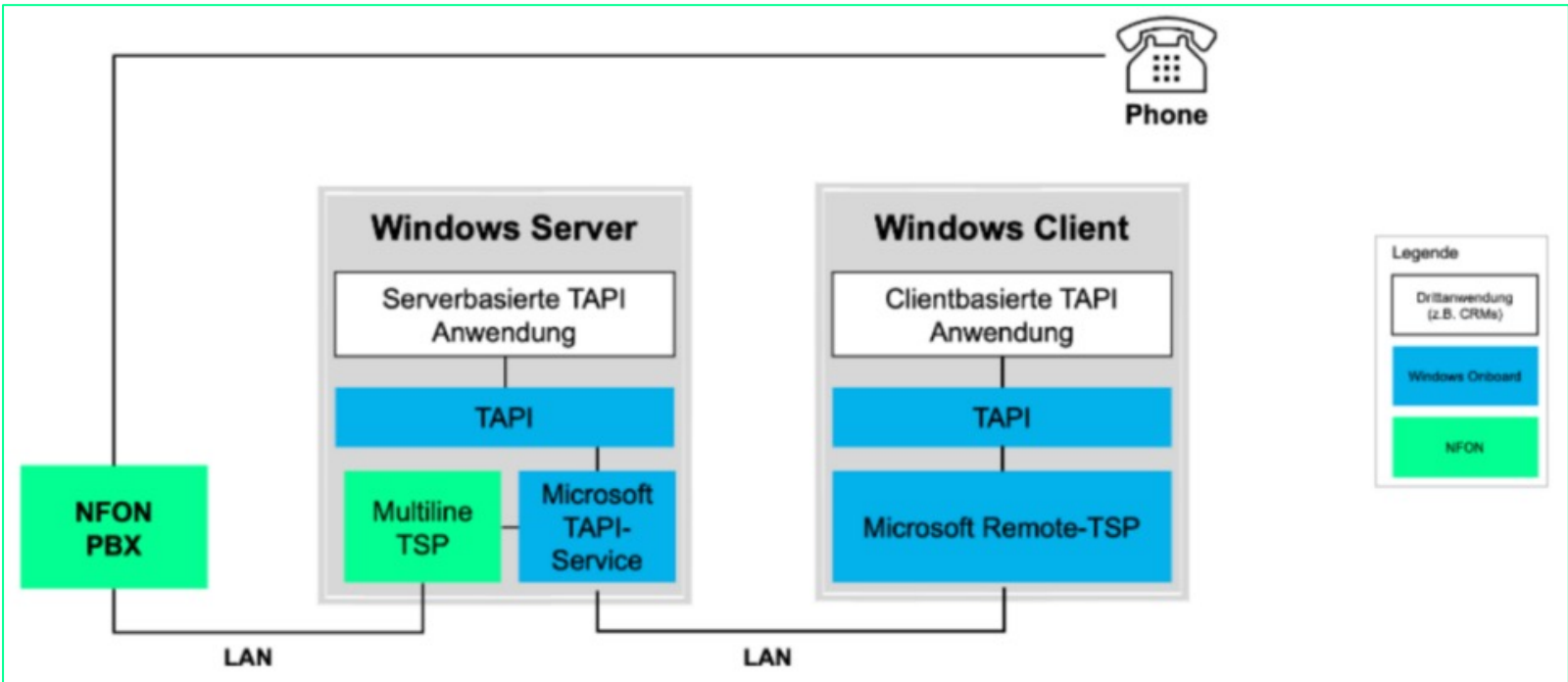
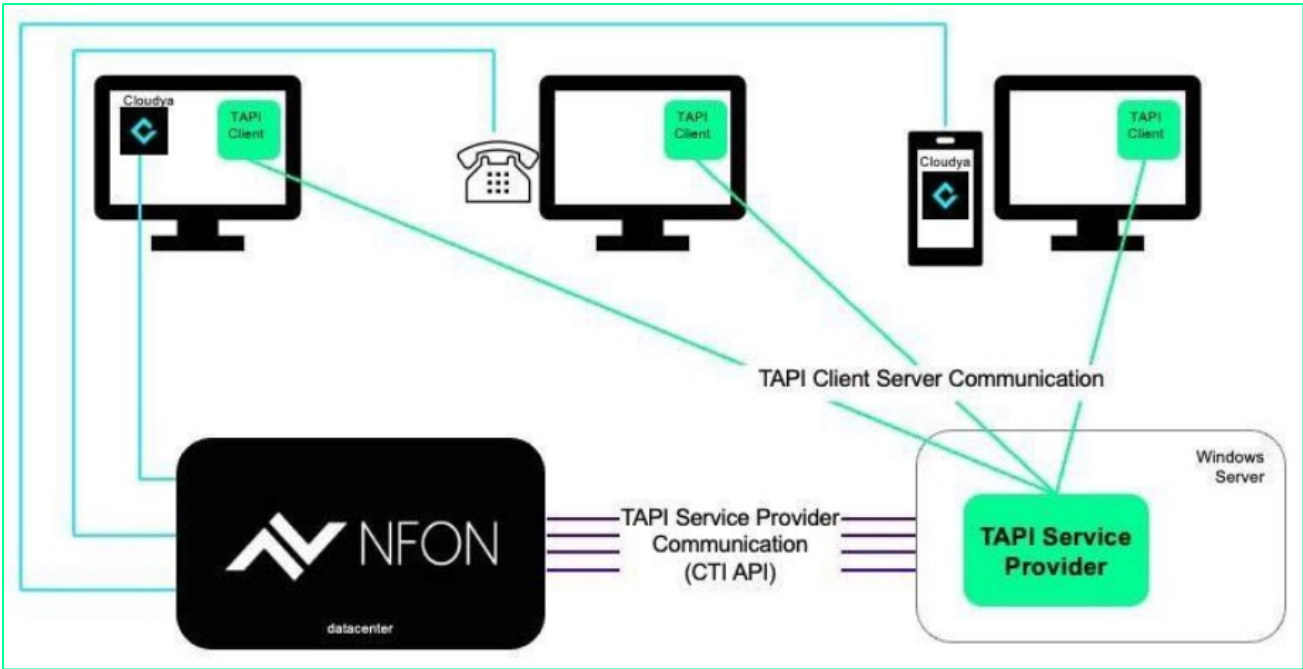


Multiline TAPI

Übersicht und Quellen!



Funktionsweise und Architektur



Multiline TAPI Service zur **Integration** der **Telefonie** in die eigene **Client-Umgebung** auf Basis der **NFON CTI API**. **Bidirektionaler** Datenaustausch über TAPI-Schnittstelle des **PCs** zur **Steuerung** und Nutzung verschiedener **Telefonieendgeräte**. **Benötigt** wird dazu ein **Windows Server inkl. TAPI** zur Installation des Multiline TAPI Service Provider (Middleware).

CTI outbound	From phone outbound	Inbound
make call	dial – call seen	offering
hangup during ringback	dial – call with ringback hangup	connected
hangup during connected	dial – call connected hangup	hangup



Benefits

TAPI availability NFON	NCTI Standard	NFON Multiline TAPI	Softphone Pro *	Desktop App incl. CRM Connect
supported device type	Hardphone	App Suite (Web / Desktop / Mobile App), Hardphone	Softphone & Hardphone	Desktop App
terminal server compatible	TAPI is not Terminal Server compatible	Yes	Yes	No
server required	No	Yes	No (only for Multiline TAPI)	No
TAPI capabilities on CRM site required	No	Yes	No	No
TAPI Line	Singleline TAPI, First Party TAPI	Multiline TAPI, Third Party TAPI	Multiline TAPI, Third Party TAPI & Singleline TAPI, First Party TAPI	Singleline TAPI, First Party TAPI
Dedicated User Interface	No	No	Yes	No

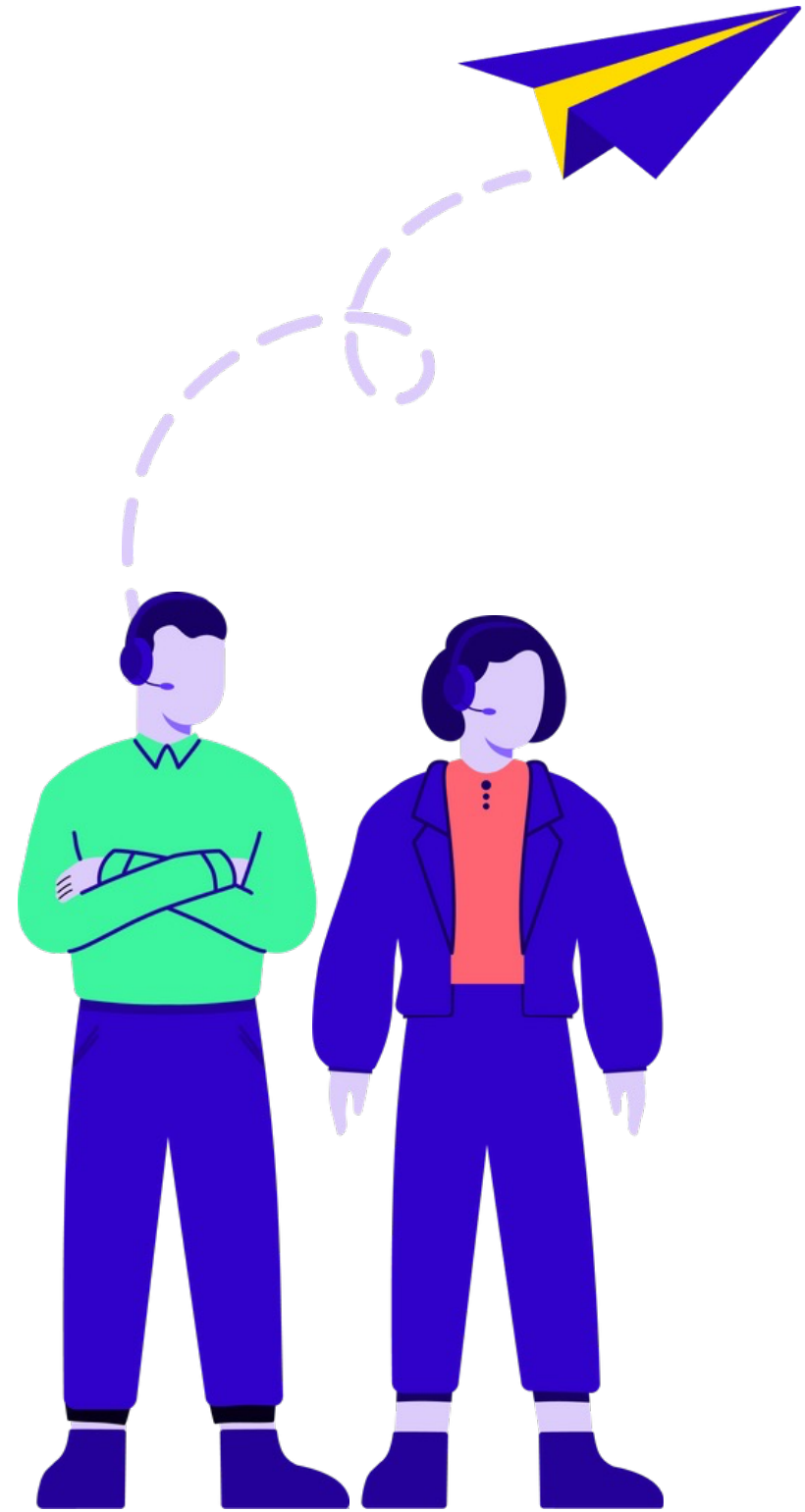
Mit NFON Multiline TAPI lassen sich sämtliche **CRM-und ERP-Systeme**, die **mit** einer **TAPI-Schnittstelle** ausgestattet sind **anbinden**.

Es ist **unabhängig von** den eingesetzten Endgerätetypen nutzbar (**Hardphones oder DFN VoIP-Centrex App Suite**).

Die **Multiline TAPI Server SW** und die **CTI API** werden **kostenfrei** bereitgestellt.



Wenn noch mehr „Automation“ für die Benutzenden erforderlich ist!



KI Funktionen

Ein aktueller Einblick!



The first screenshot shows the 'nfon besondere Teststellungen KBOV3 > Allgemein' page. The 'Sprachnachrichten transkribieren' option is checked, and a red box highlights the 'Neu + KI' button. A red circle with the text 'Kennzeichnung der KI Funktions-Elemente' points to this button. The second screenshot shows the 'Nebenstellen' (Extensions) page for 'Marc Moessmer'. The 'Transkription der Sprachnachrichten anzeigen' option is checked, and a red box highlights the 'Neu + KI' button. The third screenshot shows the 'start.cloudya.com/main/history/voicemail' page, displaying a list of voicemails. A red box highlights the 'Transkription' button next to a voicemail entry.

Dank der Voicemail Transkription
ist **bei Bedarf** die
aufgesprochene **Nachricht**
nachlesbar oder per Email
beantwortbar.



NIA – NFON Intelligent Agent

The image displays two overlapping screenshots. The top screenshot shows the NIA chat interface within a web browser. A chat window with 'Nia' (Online) is open, showing a user's request: 'NIA, bitte helfe mir eine eFax Nebenstelle in meiner Web-App einzubinden, danke!'. The chat window also displays a list of steps to follow: 1. Öffnen Sie in der Cloudya Web App den Bereich Einstellungen. 2. Gehen Sie zum Abschnitt Fax. 3. Klicken Sie auf 'Fax hinzufügen' oder auf den Button '+'. The bottom screenshot shows the NFON Admin Portal 4 configuration page for 'Nebenstellen' (Extensions). The page is titled 'Nebenstelle bearbeiten: Marc Moessmer' and shows various configuration options for a specific extension. The 'Allgemein' tab is selected, showing options like 'Per E-Mail senden', 'Nach dem Senden löschen', and 'Transkription der Sprachnachrichten anzeigen'. The 'Voicemail' tab is also visible, showing options for 'Benutzerdefinierte Voicemail-Ansagen'.

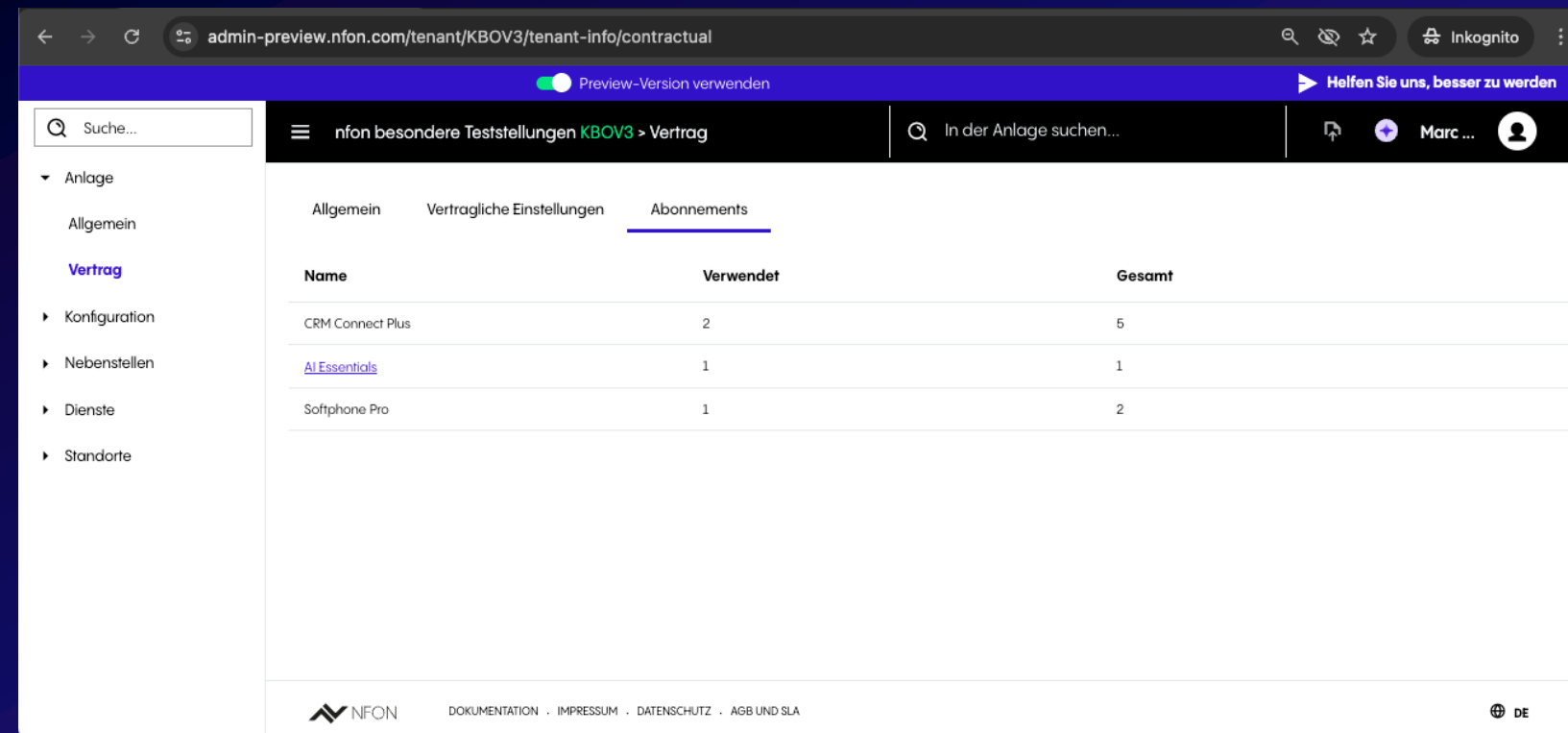
Im Rahmen der **AI Essentials ****
(neues KI Funktionspaket) wird
NIA als Hilfsassistent in der DFN
VoIP-Centrex **App Suite** sowie im
Admin Portal 4 integriert
nutzbar.

NIA ist **immer** unter **nfon.com**
erreichbar.



Migration zur neuen Administration

Update Admin Portal 4



Neue Funktionen

- **Zentrales Erreichbarkeitsmanagement**
 - **Blockierlistenprofile** – Regel für **anonyme** Anrufe
 - **Externe Rufweiterleitung** für **Dienste**
- **Optimierungen**
 - Nebenstellen **klonen**
 - Zugang **Benutzerkontoverwaltung**

Status

- Im „Gewand“ DFN VoIP–Centrex
- Migration und Ausblick

Blockierlistenprofile – Regel für anonyme Anrufe

The screenshot displays the 'Blockierlistenprofil bearbeiten: Anrufende' configuration page in the Nfon Admin Portal. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Anlage', 'Konfiguration', and 'Nebenstellen'. The main content area is divided into sections: 'Allgemein', 'Regeln', and 'Amtsleitungen'. In the 'Regeln' section, a table lists rules, with the 'Anonym' rule highlighted in yellow. The 'Amtsleitungen' section shows a list of forwarding numbers.

Blockierlistenprofil bearbeiten: Anrufende

Änderungen speichern → Quicklist 1

Allgemein

Name *
Anrufende

Geben Sie einen Namen für dieses Profil ein.

Regeln

+ Regel hinzufügen

Name der Regel	Präfix	
Demo	+49151	⋮
Anonym	anonymous	⋮

Amtsleitungen

+ Hinzufügen

Amtsleitung

+49 (89) 99743741(0-9)	⋮
+43 (720) 578574(00-99)	⋮

NFON DOKUMENTATION · IMPRESSUM · DATENSCHUTZ · AGB UND SLA DE

Nutzen Sie die **Blockierlistenfunktion** nun auch für die **zentrale** Behandlung **anonymer Anrufe**.

In SIP werden blockierte Anrufe mit 403 **quittiert & beendet**.

Zentrale Rufweiterleitung extern

Warteschlangendienst bearbeiten: Hotline TC

Änderungen speichern

Quicklist 2

Allgemein

Referenziert von

Externe Nummern

Angemeldete Agenten

Warteschlangenoptionen

Optionen für Anrufer

Optionen für Agenten

Warteschlangenoptionen

Warteschlangenzeitüberschreitung

Aktivieren Sie diese Option, um automatische Aktionen auszuführen, wenn sich der Anrufer für eine bestimmte Zeit in der Warteschlange befindet.

Zeitüberschreitung (Sekunden) *
30

Geben Sie die Anzahl der Sekunden ein, für die der Anruf in der Warteschlange verbleibt, bevor eine automatische Aktion durchgeführt wird.

Aktion bei der Zeitüberschreitung

Weiterleitung an Ziel

Wählen Sie eine automatische Aktion aus, die bei der Warteschlangenzeitüberschreitung ausgeführt wird.

Ziel *
Hotline externe RWL 511, Nebenst...
Wählen Sie ein Ziel, an das der Anruf weitergeleitet werden soll.

Aktion, wenn kein Agent angemeldet ist

Weiterleitung an Ziel

Wählen Sie aus, was mit dem Anruf geschehen soll, wenn kein Agent an der Warteschlange angemeldet ist.

Ziel *
Hotline externe RWL 511, Nebenst...
Wählen Sie das Ziel aus, an das der Anruf weitergeleitet werden soll, wenn kein Agent an der Warteschlange angemeldet ist.

Nebenstelle bearbeiten: Hotline externe RWL

Änderungen speichern

Quicklist 2

Allgemein

Referenziert von

Externe Telefonnummern

Geräte

Geografische Einstellung

Vocicemail

Rufumleitung

Vertrag & Abrechnung

Berechtigungen

Anrufkonfiguration

Skills

Funktionsknoten

Geräte

Geräte hinzufügen

Primärger...	Geräte-ID	Standort	Gerätetyp	Gerätetyp	Aktiviert
✖	xcapi@kbo3...	Standort fuer ...	XCAP-Extfone	UNPROVISIONE...	☑

Rufumleitung

Aktives Profil

ANY

Regel	Aktion	Zeitüberschreitung (Sek...)
Immer	Weiterleitung an externe Numm...	
Besetzt	Eigene Vocicemail	-
Nach Zeit	Eigene Vocicemail	20

Ermöglicht es **aus Hotlines** (realisiert über Gruppen, Warteschlangen, Skillsets, Sprachdialoge, Zeitsteuerung) sogenannte **Überlaufziele** (bspw. Zeitüberschreitung) für unbeantwortete Anrufe auf **externe Services oder Rufnummern weiterzuleiten**.

Die hierfür genutzte **Nebenstelle** wird **durch** die Zuweisung einer **speziellen XCAPi kostenfrei** gestellt.



Nebenstellen klonen

admin-preview.nfon.com/tenant/KBOV3/extensions/phone-extensions

Preview-Version verwenden

Helfen Sie uns, besser zu werden

Suche...

nfon besondere Teststellungen KBOV3 > Nebenstellen

In der Anlage suchen...

Marc ...

Anlage

Konfiguration

Nebenstellen

Nebenstellen

eFax

Dienste

Standorte

+ Nebenstelle hinzufügen

CSV importieren

Exportieren

25

1 - 1 von 1

Name

Nebenstelle ↑

999

NST-Template-DE

999

Klonen

Nebenstelle bearbeiten: NST-Template-DE

Allgemein

Referenziert von

Externe Telefonnummern...

Geräte

Geografische Einstellung...

Voicemail

Rufumleitung

Vertrag & Abrechnung

Berechtigungen

Anrufkonfiguration

Skills

Funktionstasten

Externe Telefonnummern/Durchwahl

Bevorzugte ausgehende Amtsleitung

Aktivieren Sie diese Option, um die Standard-Amtsleitung für ausgehende Anrufe festzulegen, die verwendet wird, wenn der Benutzer keine Identifizierungsnummer der Amtsleitung angibt.

Bevorzugte Amtsleitung für ausgehende Anrufe *

+49 (89) 99743741(0-9)

Wählen Sie die Standard-Amtsleitung für ausgehende Anrufe.

Telefonnummernanzeige (CLIP/CLIR) *

Vollständige Telefonnummer anzeigen

Wählen Sie aus, wie die Anrufnummer dem Angerufenen angezeigt werden soll.

+ Konfiguration hinzufügen

Es wurde noch keine externe Telefonnummer hinzugefügt.

Geräte

+ Geräte hinzufügen

Primärger...	Geräte-ID	Standort	Gerätetyp	Gerätetyp	Aktiviert
☒	xcapiokbov3...	Standort fuer ...	XCAPI-ExtForw...	UNPROVISIONE...	☒

Nebenstelle

NST-Template-DE

Nebenstelle 999

Vorbereitete Funktionstastenbelegung

Nebenstelle bearbeiten: NST-Template-DE

Allgemein

Referenziert von

Externe Telefonnummern...

Geräte

Geografische Einstellu...

Voicemail

Rufumleitung

Vertrag & Abrechnung

Berechtigungen

Anrufkonfiguration

Skills

Funktionstasten

Funktionstasten

+ Funktionstaste hinzufügen

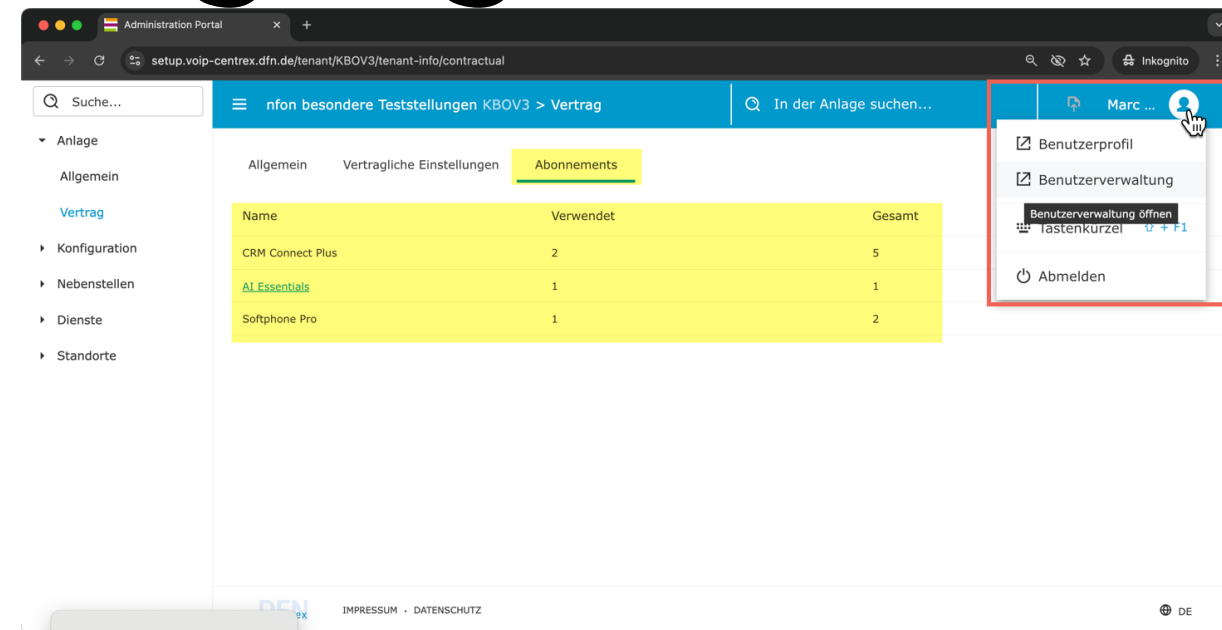
Nummer	Name	Typ	Ziel
1	Echo Call	Functionscode	*85
2	GlobalDND an/aus	Functionscode	*863
3	Eigener AB	Functionscode	*791
4	Call halten	Functionscode	*8

Alternative zum Nebenstellenimport per CSV.

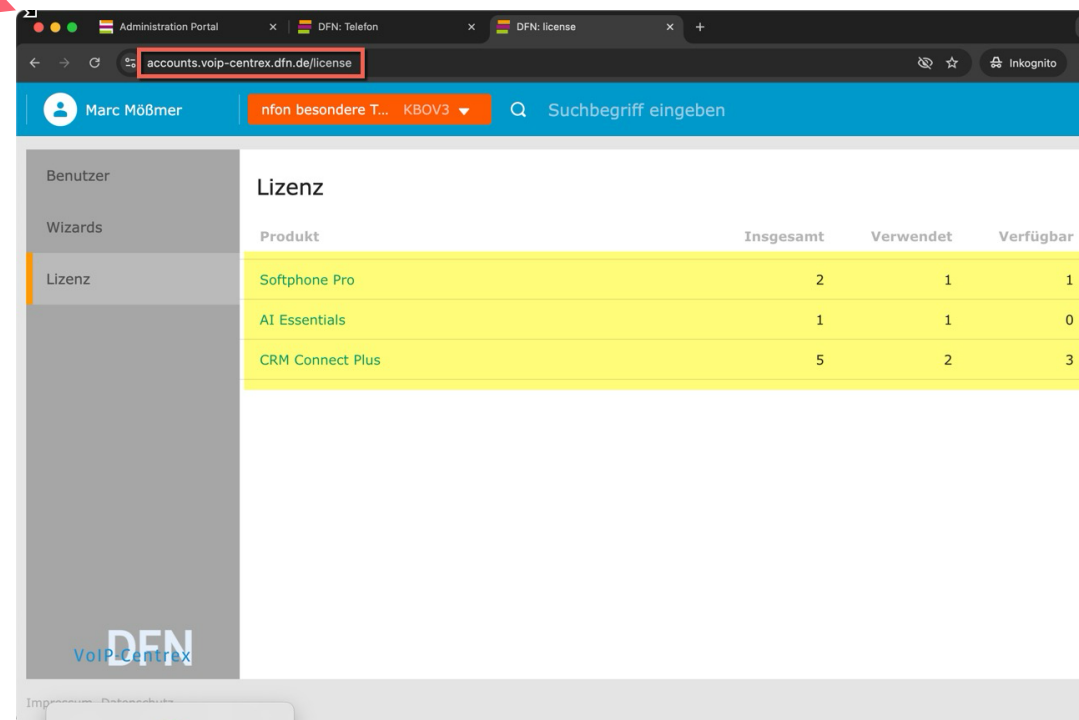
Mit Einrichtung von **Nebenstellen-Templates (kostenfrei)** können **gruppenbezogene Rollouts** über das Admin Portal 4 durchgeführt werden.



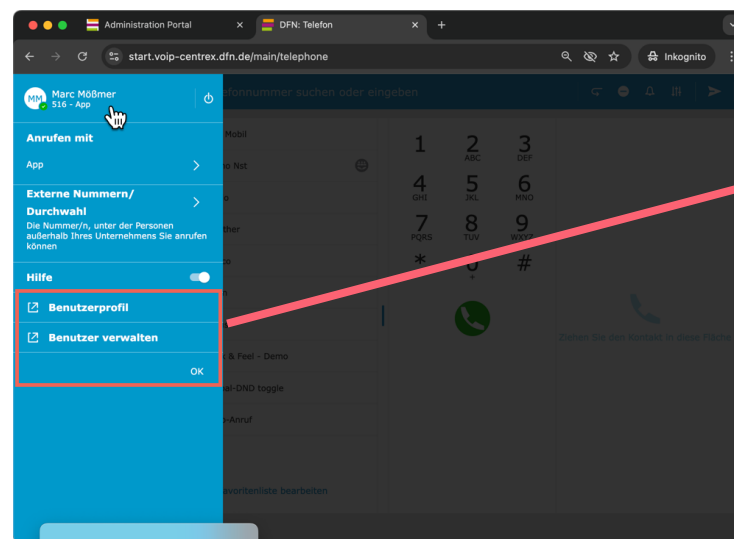
Zugang Benutzerkontoverwaltung



Admin Portal 4



<https://accounts.voip-centrex.dfn.de/license>



User Portal – Web oder Desktop App

Zugang zur **zentralen Verwaltung** der **Benutzerkonten** sowohl **aus** der Anlagenkonfiguration (**Admin Portal 4**) oder des persönlichen Benutzerkontos (**Web oder Desktop App**) für **Administrationsberechtigte**.

Hierdurch erfolgt eine Vereinfachung bspw. bei der **Verwaltung** von bestellten **Lizenzkontingente**.

Im „Gewand“ DFN VoIP-Centrex

The image displays two screenshots of the DFN VoIP-Centrex administration interface. The top screenshot shows the 'Geräte' (Devices) configuration page for tenant KBOV3. It features a table of devices with columns for status, device type, hardware, MAC ID, extension, location, and creation date. The bottom screenshot shows the login page at sso.cloud-cfg.com, with a message indicating a new page with the same login data and a login form with an email field and a 'Weiter' button.

Stat...	Aktiviert	Endgerätetyp	Hardware/Firmw...	MAC/ID	Nebenstelle	Standort	Angelegt am
☐	☒	YeaLink T53	96.86.0.153	805EC087D193	516	Standort fuer mobil...	2023-03-27 17:36:...
☐	☒	YeaLink T54W	96.86.0.153	805EC0E75B27	516	Standort fuer mobil...	2025-02-05 11:25:...
☐	☒	YeaLink T54W	96.86.0.153	249ad8a024e7	516	Standort fuer mobil...	2024-04-09 17:41:...

...und so lautet der Einstieg

DFN VoIP Centrex:

<https://setup.voip-centrex.dfn.de/>

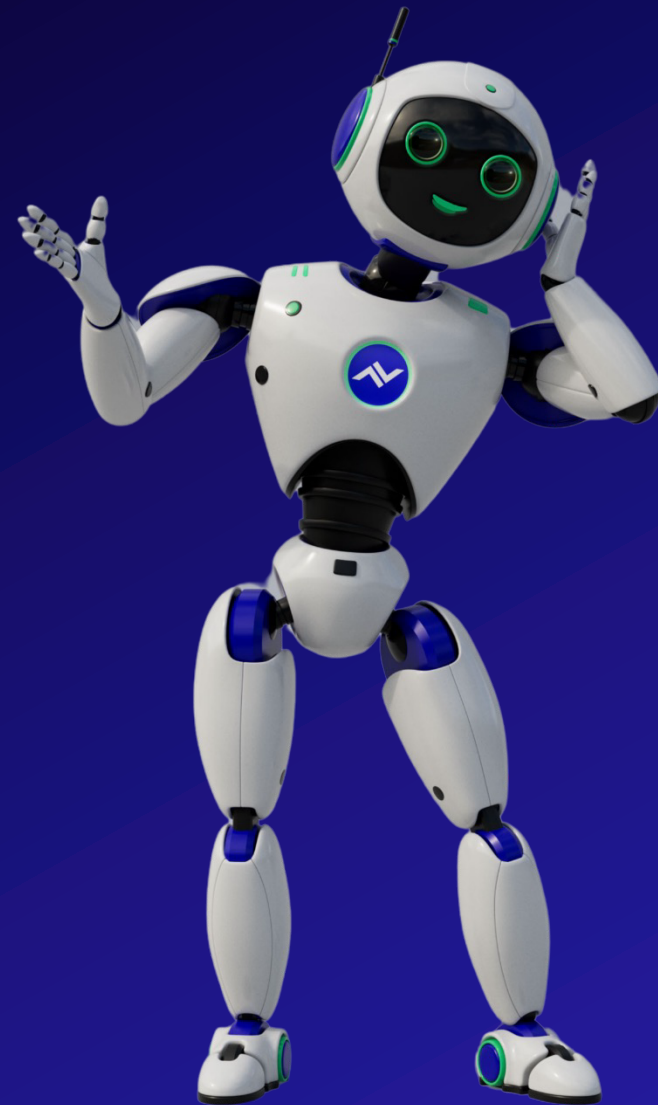
Zugang ist für jeden **Administrierenden**
der **Benutzerverwaltung** freigeschaltet!

Migration und Ausblick!

Kampagne in Vorbereitung für **1 HJ 2026**

Ein Blick auf 2025 / 2026

Ausblick DFN VoIP-Centrex



Neue Produkte

- Softphone Pro
- **AI**
 - Voicemail Transkription
 - AI Essentials
 - NIA front desk

Projekte

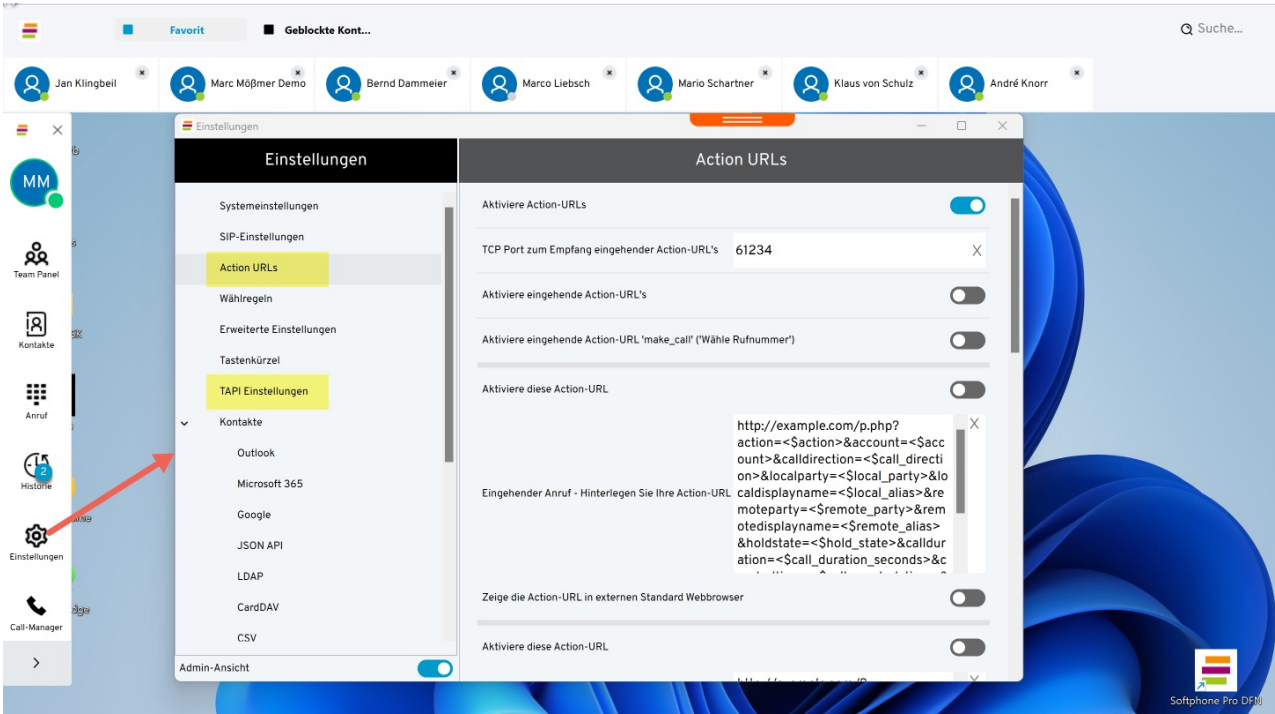
- Rollouts von 1.500 Nebenstellen und mehr
- Status **SSO via IdP**
 - PoC zur Integration mit **DFN AAI**

Herbst Aktion 2025

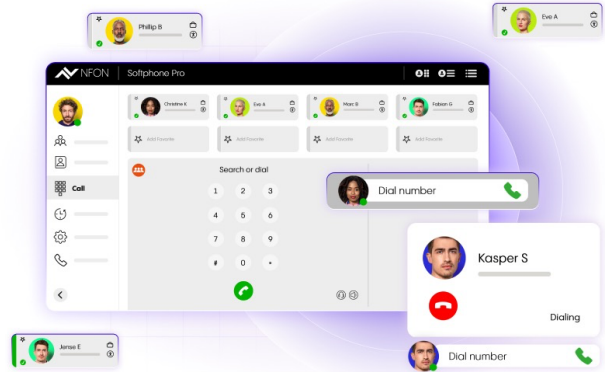
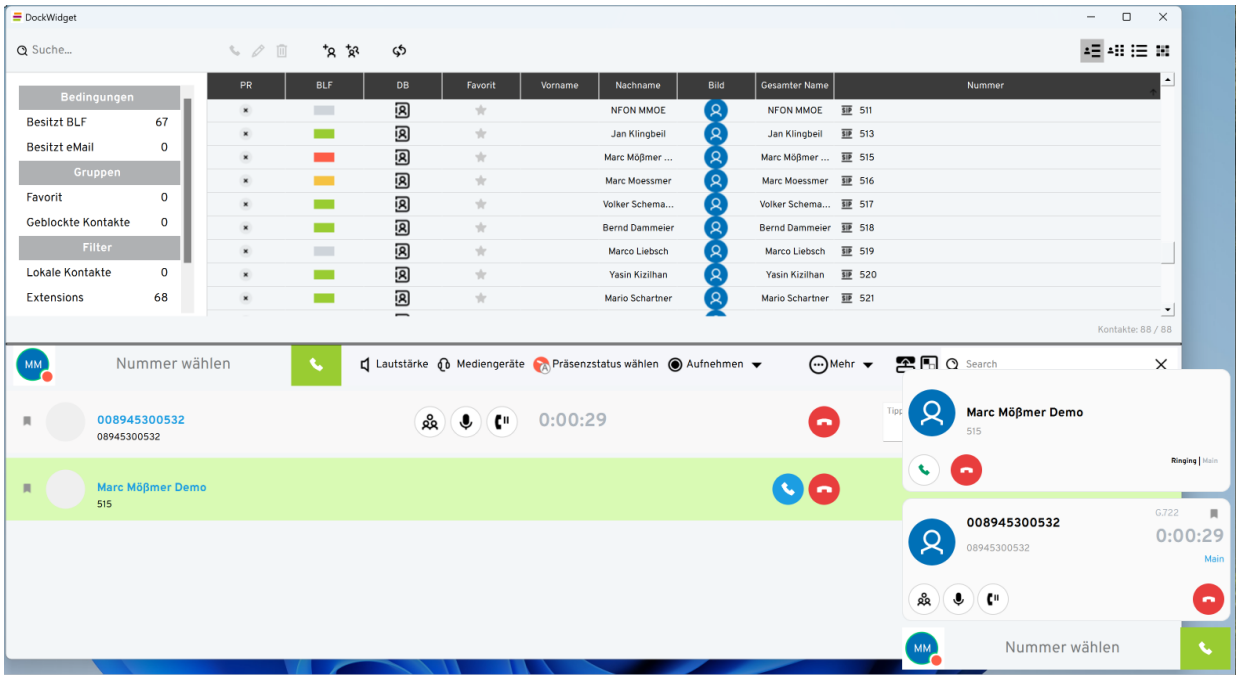
- Hardware Beschaffung

Softphone Pro *

Softphone Modus
[Office Panel]



Vermittlungsplatz Modus
[Operator Panel]



Softphone Pro (für MS Windows & MAC OS) **bündelt** modernste Funktionen, u.a.:

- **Office Panel** für mehr Integrationen an Arbeitsplätzen (Action URL, TAPI, Betrieb in VDI Umgebungen)
- **Operator Panel** für professionelle Tätigkeiten als Zentrale / Vermittlung
- Busy Lamp Field (**BLF**) zur Anzeige von Erreichbarkeiten
- **Analyse** Kommunikationsverhaltens
- **TLS Verschlüsselung**
- **SSO** mit DFN VoIP Centrex Benutzerkonten oder SSO via IdP
- **Kontaktmanagement**: XML, JSON, LDAP, Outlook, etc.

WICHTIG!
Softphone Pro löst zum **30.04.2026** folgende Produkte ab:

- Softphone Standard DFN Edition (via DFN VoIP Centrex Desktop App mit/ohne CRM)
- Nsoftphone Premium
- iSoftphone
- VOP Voiceoperatorpanel (Noperatorpanel)





Innovation, die heute schon für Sie arbeitet

Mit „NFON Intelligent Assistant“ heben wir Ihre Kommunikation mit intelligenter KI-Technologie auf ein neues Level



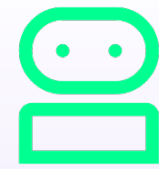
KI rundum Anrufe

Voicemail Transkription

- ✓ Sprachnachrichten als Text in Ihrem E-Mail-Postfach und der App
- ✓ Informationen direkt erfassen statt anhören, ideal bei hoher Taktung oder in Meetings

Gesprächs Transkription **

- Wandelt Anrufe in genauen Text um, nach Anruf in App verfügbar
- Zusammenfassung als Protokoll mit Darstellung Aktionspunkte



Nia

Web Support bot

- Hilft bei Konfigurationen, Produktinfos und Supportfragen
- 24/7 erreichbar über Website
- Realisiert mit botario, unserer Chatbot-, Voicebot- und Live-Chat-Plattform

App & Portal Support bot **

- Direkte Unterstützung mit Anleitungen in der genutzten Anwendung

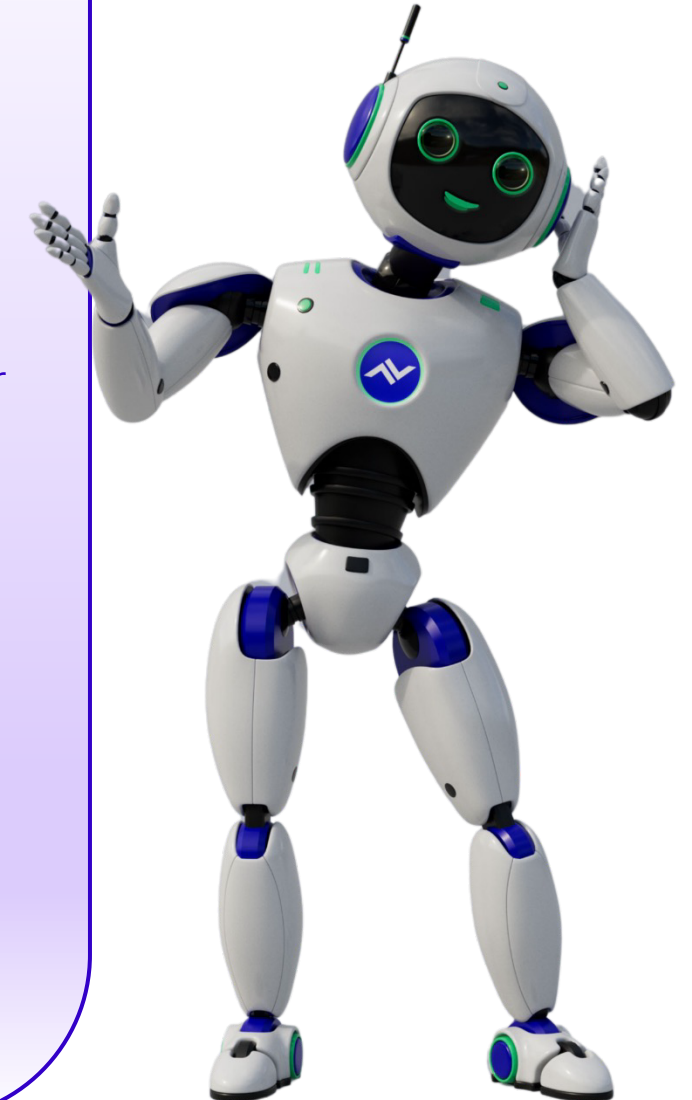


Effiziente *** Anrufbearbeitung

- Intelligente Verteilung eingehender Anrufe
- Automatisierung von Standardanfragen
- Entlastet Teams, bessere Erreichbarkeit



Kundenerfolg: botario und NFON-Cloud-Telefonie bei Kunden QL-IT





NIA front desk***: Die wichtigsten Vorteile auf einen Blick

„Mehr Effizienz, bessere Erreichbarkeit, zufriedene Kunden – ab dem ersten Anruf.“

Wie kann ich Ihnen helfen?

01

Erreichbarkeit: keine verlorenen Anrufe, kein Warten

02

Automatisierung: weniger manuelle Weiterleitungen, FAQs werden sofort beantwortet

03

24/7-Verfügbarkeit: auch außerhalb der Geschäftszeiten erreichbar

04

Fokus fürs Team: Mitarbeitende werden entlastet

05

Professionelles Auftreten: gleichbleibend freundliche Begrüßung, klare Abläufe

06

Datenschutz & Sicherheit: DSGVO-konform, in Europa gehostet, ohne Nutzung für LLM-Training





NIA front desk***: Konfiguration im Admin Portal

Mehrere europäische Sprachen, mit besonderem **Schwerpunkt auf exzellentem Deutsch** – inklusive Dialekte werden unterstützt. Die Lösung integriert sich nahtlos in Ihre Cloud-Telefonanlage.

Jonas Loewe GmbH & Co KG

KCG9

FrontDesk

Search on tenant...

jonas.loewe@nfon.com

Create FrontDesk Agent

General

External Numbers/DDIs

Voice

Intro message

Access list

Fallback contact

Knowledge Database

General

Display name *

Xora

Name this AI Agent.

Description

Xora AI, Inbound AI Agent

Extra details to help tell AI Agents apart. Won't affect how they behave.

Extension (Internal number)

1234

Enter the extension number: the number which can be dialled internally for a target. Make sure that the extension number does not start with one of the used dial prefixes for the sites assigned to this tenant.

External numbers/DDIs

Set preferred outbound trunk

Activate to set the default DDI number range for outgoing calls which is used if no trunk identifier is given by the user.

Preferred outbound DDI range number *

+49 (89) 12345 (0-9)

Number signaling (CLIP/CLIR) *

Show whole number

Select the caller information displayed to the other party.

Intro and language

Agent initial message

Hello, and thank you for calling Nexora Solutions – your partner in digital innovation. This is our virtual assistant. How can I help you today? You can ask a question, request a product demo, get support, or let me connect you with the right department.

This message becomes the Agent's spoken greeting/intro message.

256 / 2 000

Language of the AI Agent

English

Choose your AI Agent's language.

Voice of the AI Agent

Haley

Choose your AI Agent's voice.

Access list

+ Add access

15

0 of 0

K < > X

Name	Extension	Service code	Type	Context
No access has been granted yet.				
Add only phone extensions, groups, queues, skills and vocemails the Agent can share on inbound calls – no private or sensitive contacts.				

Fallback contact

Select fallback from Access list

No contacts in your Access list

Select who should take over when the best match isn't available or something goes wrong with forwarding

+ Add fallback

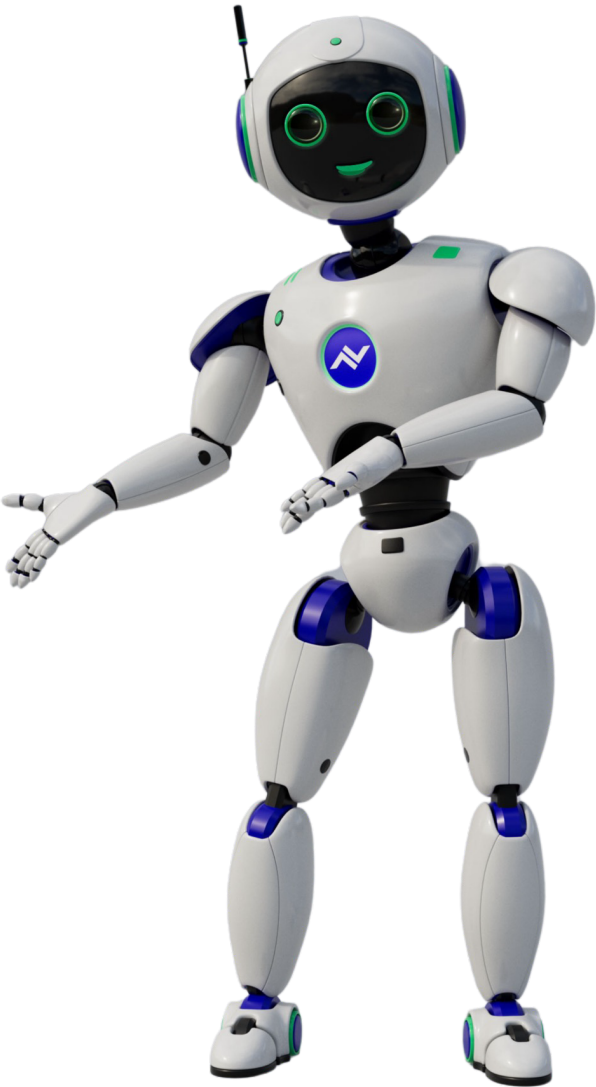
Name	Extension	Type
No fallback has been added yet.		
Add only phone extensions, groups, queues, skills and vocemails the Agent can share on inbound calls – no private or sensitive contacts. Once added this contact will be automatically part of the Access list.		

Knowledge Database

Knowledge base for this AI Agent only.

Edit the prompt to help the Agent answer common questions. Check [Prompt Guidelines](#) for full documentation and tips.

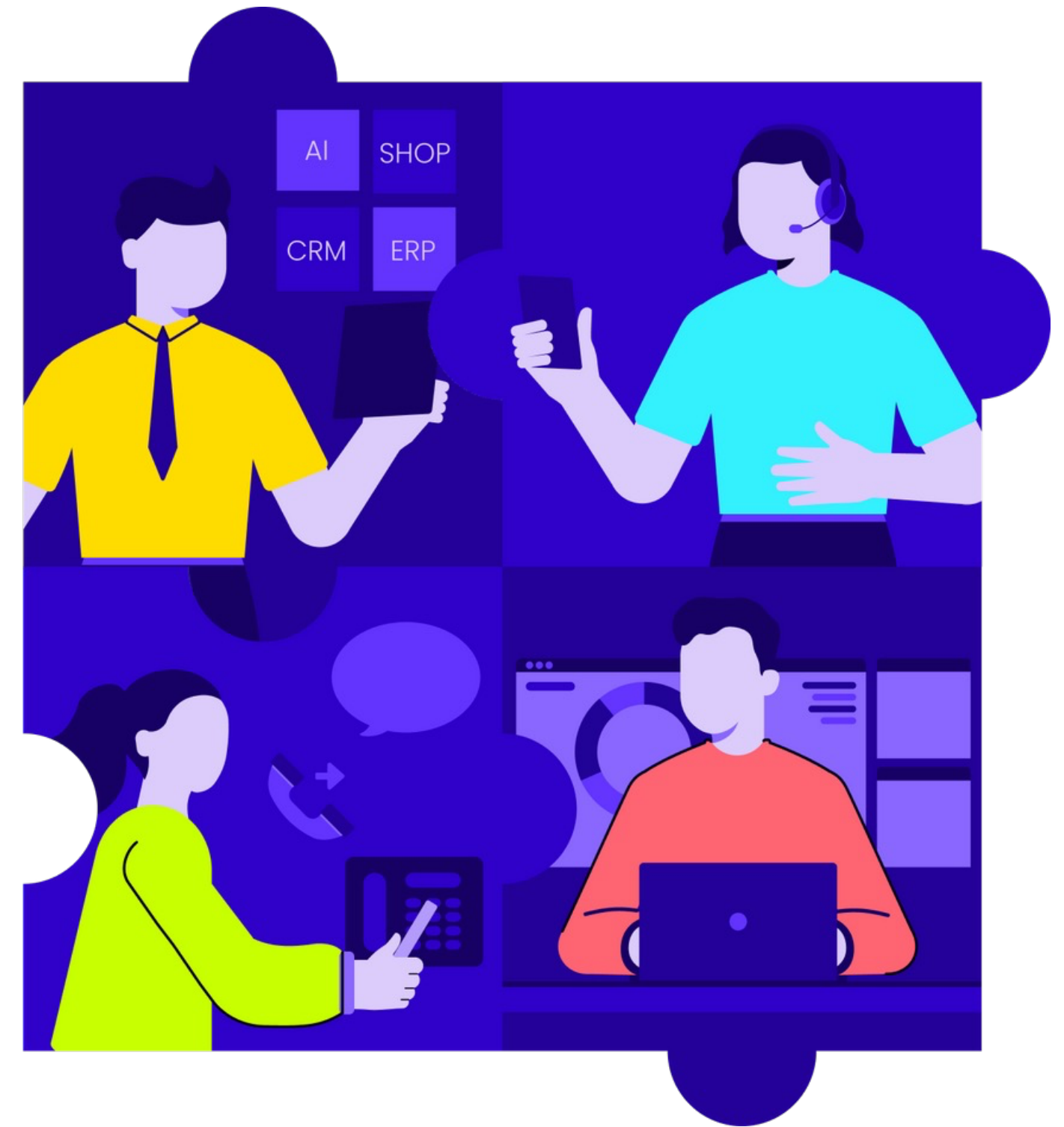
0 / 10 000



Projekte

Rollout:

- Berichte aus **Hamburg**
 - **Rollout** mit **>1.500** Arbeitsplätzen
 - In **Startposition: Rollout** mit ca. **7.000 Arbeitsplätzen** und
 - Gekoppelt an internes Bestellsystem (autonomer Rollout)
 - Nutzung der **NFON Rest API** (Anlagenkonfiguration) und **Selenium** (aktueller Stand Benutzerkontenaktivierung)
- SSO via IdP
 - **PoC mit IdP DFN AAI** in Vorbereitung
 - **Umsetzung** geplant in **Q4/2025**
 - Zielsetzung: **Erweiterung** des **DFN VoIP-Centrex Portfolios 2026**



Herbst Aktion 2025

Hardware Beschaffung

snom

Yealink

Gigaset

 GRANDSTREAM

EPSON

 Jabra GN

Alle verfügbaren Endgeräte können Sie auf Basis der EU-Ausschreibung

„DFN Fernsprechen 2021“ Nr. 2021/S 217-571436 bestellen.

Ihr Ansprechpartner:



Klaus von Schulz  NFON

Account Director
DFN & Deutsche Telekom

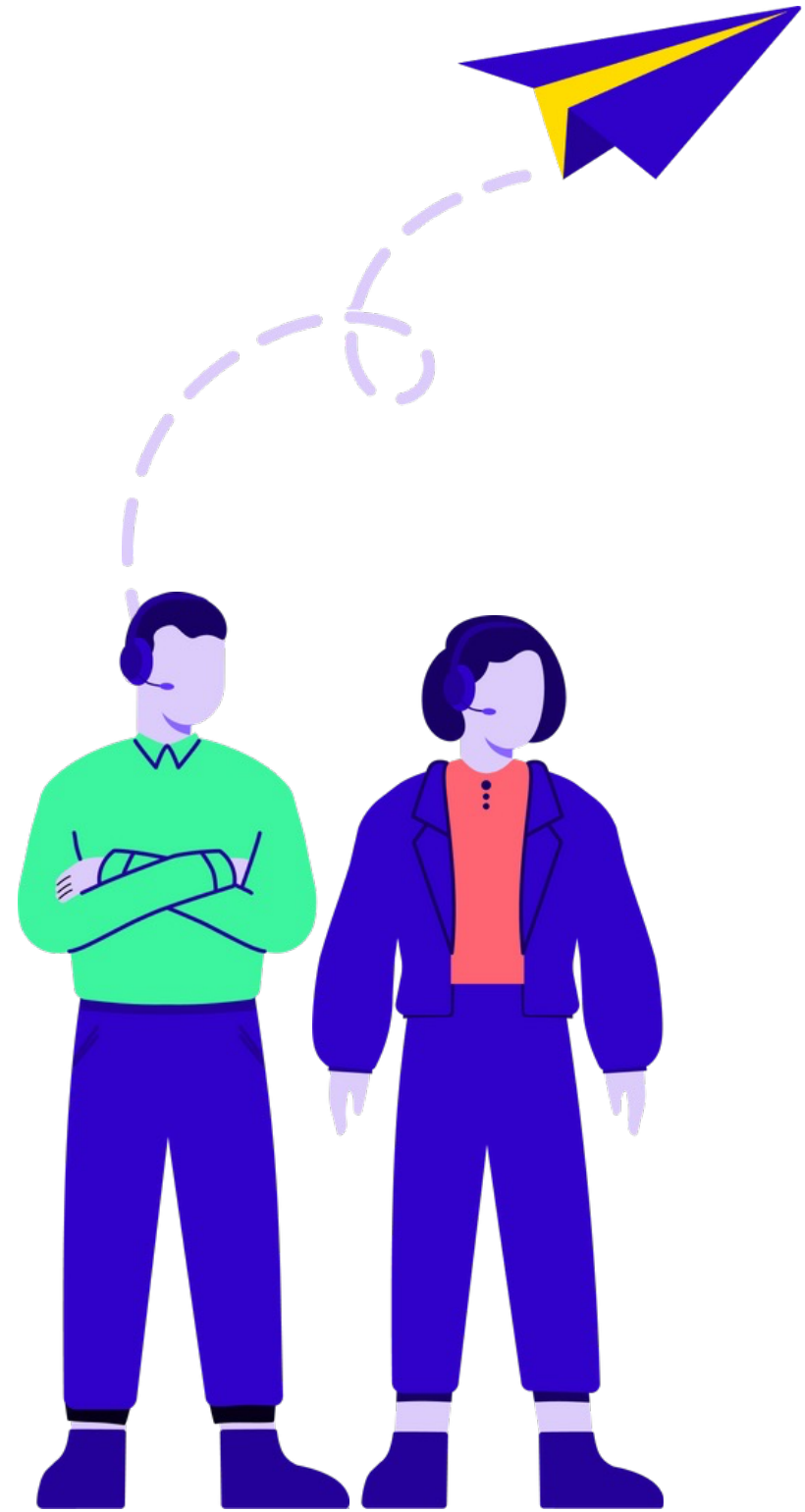
+49 89 45300221

klaus.von-schulz@nfon.com

WICHTIG! AKTION für Q4 2025



Recap „Automation“ für die Benutzenden!



LIVE „Guck’“





🧡 –lichen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!

NFON AG

Marc Mößmer – Senior Technical Consultant Alliance Partners

✉ marc.moessmer@nfon.com

📍 Zielstattstrasse 36, 81379 München

☎ +49 89 45300532

💎 nfon.com

