



# Neorecording

## Leistungsbeschreibung

NFON AG  
Zielstattstr. 36  
81379 München  
Tel.: + 49 89 45 3000  
[www.nfon.com](http://www.nfon.com)

© 2023 NFON  
Alle Rechte vorbehalten  
Änderungen bleiben vorbehalten

Version 1.9 / 12.2023

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einführung .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Leistungsbestandteile.....</b>	<b>4</b>
2.1	Neorecording basic .....	5
2.2	Neorecording Advanced .....	5
2.3	INSIGHTneo .....	5
2.4	REPORTneo .....	6
2.5	INSPIRATIONneo Supervisor – Quality Management (QM) .....	6
2.6	INSPIRATIONneo Agent – Quality Management (QM) .....	7
2.7	POWERplay Web – Wiedergabefunktion .....	7
2.8	POWERplay Pro – Wiedergabefunktion (Client Software) .....	7
2.9	Online Storage – Speicherservice .....	7
2.10	Setup Services.....	7
2.10.1	Neorecording Basic Setup Service .....	8
2.10.2	Neorecording Advanced Setup Service .....	8
2.10.3	Neorecording advanced Upgrade Fee .....	8
2.10.4	INSPIRATIONneo Add on Setup Service .....	8
2.10.5	Recording Profile Service .....	8
2.11	Bulk Download .....	8
<b>3</b>	<b>Berechnungsgrundlage.....</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>Besonderheiten .....</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Verfügbarkeit und SLA .....</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>Anforderungen an Kunden .....</b>	<b>10</b>

## 1 Einführung

NFON bietet mit Neorecording eine cloudbasierte professionelle Sprachaufzeichnungslösung, welche den gesetzlichen Anforderungen, besonders gemäß der Markets and Finance Instruments Directive (MiFID II), entsprechen. Neorecording kann ausschließlich in Verbindung mit einer NFON Telefonanlage genutzt werden.

Telefonate werden als Audioaufnahme erfasst und manipulationssicher verschlüsselt. Das Hosting und der Storage Service der Sprachaufzeichnungen von Neorecording erfolgt in Rechenzentren im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland und unterliegt den gültigen Anforderungen im Bereich IT Sicherheit und Datenschutz.

Diese Leistungsbeschreibung gilt in Verbindung mit dem Vertrag, den AGB und der jeweils aktuellen Preisliste (zu finden in der jeweils aktuellen Version unter [nfon.com](https://www.nfon.com)). Bei unterschiedlichen Angaben zum gleichen Thema gilt folgende absteigende Rangfolge der Vertragsdokumente:

- Vertrag (höchster Rang)
- Leistungsbeschreibungen in Ergänzung der jeweils aktuellen Preislisten
- AGB (niedrigster Rang)

Die vorliegende Leistungsbeschreibung gilt ausschließlich für Geschäftskunden auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland. Für eine Nutzung außerhalb der Bundesrepublik Deutschland wird jegliche Haftung ausgeschlossen. Der Kunde stellt sicher, dass die gesetzlichen Voraussetzungen zur Nutzung der Sprachaufzeichnung im Land der Nutzung erfüllt werden.

## 2 Leistungsbestandteile

Neorecording ist eine Voice Recording-Lösung, die beweisicher Sprache aufzeichnet. Weiterhin umfasst Neorecording ein professionelles Dokumentationssystem, flexible Redundanzszenarien für höchste Ausfallsicherheit sowie State-of-the-Art Verschlüsselungsmechanismen für Unternehmen aller Größen und Branchen.

Mit Neorecording werden alle konfigurierten Nebenstellen aufgezeichnet, diese umfassen:

- Cloudya Apps (Web App, Desktop App und Mobile Apps)
- Provisionierte Hardphones
- Nvoice for Microsoft Teams
- NCTI Pro
- XCAPI
- Softphones

Bitte beachten Sie, dass es bei der Aufzeichnungen unter Verwendung der Cloudya Apps einige Einschränkungen gibt. Alle Hinweise dazu finden Sie auf der Webseite unter <https://www.nfon.com/de/service/documentation/manuals/web-applications/neorecording/handbuch-neorecording/a-allgemeine-informationen/1-einfuehrung>

## 2.1 Neorecording Basic

Bietet ein Aufzeichnungsprofil, welches alle konfigurierten Nebenstellen aufzeichnet. Die Lösung beinhaltet:

- Aufzeichnung der konfigurierten Nebenstelle.
- Verschlüsselung mit dem Key Management – alle Daten werden automatisch vor der Speicherung mit dem AES (Advanced Encryption Standard) 256bit verschlüsselt. Die Verschlüsselung mit AES garantiert eine hohe Sicherheit der Daten und schützt so vor unberechtigtem Zugriff
- eine Lizenz zur Wiedergabe der Aufzeichnungen (POWERplay Web Lizenz; per gleichzeitigem Zugriff)

Aufgrund von rechtlichen Regelungen im Telekommunikationsgesetz und Bundesdatenschutzgesetz, sowie EU Datenschutzgrundverordnung, ist der Einsatz von Neorecording Basic nur in Ausnahmefällen, z.B. Notrufleitstellen, möglich bzw. empfehlenswert.

## 2.2 Neorecording Advanced

Bietet ein Aufzeichnungsprofil, welches alle konfigurierten Nebenstellen aufzeichnet. Die Lösung beinhaltet:

- Aufzeichnung der konfigurierten Nebenstelle
- Komprimierung aufgezeichneter Gespräche – die benötigte Bandbreite zur Übertragung sowie die Speicherkapazität von Archivmedien kann deutlich effektiver genutzt werden (Datenkomprimierung ist zu- oder abschaltbar)
- Verschlüsselung mit dem Key Management – alle Daten werden automatisch vor der Speicherung mit dem AES (Advanced Encryption Standard) 256bit verschlüsselt. Die Verschlüsselung mit AES garantiert eine hohe Sicherheit der Daten und schützt so vor unberechtigtem Zugriff
- Aufzeichnungssteuerung mit der CLIENTcommand Applikation – bietet Funktionen wie Starten/ Stoppen der Aufzeichnung, Behalten/ Verwerfen der Aufzeichnung, Pausieren/ Weiterführen der Aufzeichnung sowie das Hinzufügen von Zusatzinformationen zu Gesprächen.
- Erstellen eines kundenspezifischen Aufzeichnungsprofils – aufgrund der im Recording Planner hinterlegten Regeln wird entschieden, welche Gespräche aufgezeichnet werden sollen.
- eine Lizenz zur Wiedergabe der Aufzeichnungen (POWERplay Web Lizenz; per gleichzeitigem Zugriff)

## 2.3 INSIGHTneo

INSIGHTneo ist die zentrale Reporting-Lösung, die alle verfügbaren Daten aus INSPIRATIONneo und den Recording-Lösungen zu aussagekräftigen Reports und Dashboards aufbereitet. Die Erstellung von Reports erfolgt in geführten Schritten, die den Prozess für den Nutzer erheblich vereinfachen. Um diese nutzerfreundliche Art der Reportgenerierung zu ermöglichen, stehen dem Nutzer innerhalb von INSIGHTneo drei Komponenten zur Verfügung: Das Reportvorlagen-Modul, das Reportinstanzen-Modul und das Reporte-Modul. Diese drei Komponenten werden wie folgt zur Definition eines kundenspezifischen Reports eingesetzt:

1. Reportvorlagen: Importieren und Verwalten von Reportvorlagen
2. Reportinstanzen: Auswahl einer Reportvorlage um den zu erstellenden Report zu spezifizieren

[Parameterwerte, Sichtbarkeit, Erstellungszeitpunkt usw.]

### 3. Reporte: Anzeige des generierten Report

Natürlich stellt das Reporte-Modul auch sicher, dass jeder Report nur die Daten enthält, die vom Ersteller des Reports sowie von den Empfängern, auch verwendet werden dürfen.

Zusätzlich zur Reportgenerierung stehen Dashboard Widgets für Supervisoren und Teamleiter zur Verfügung, um Zusammenfassungen, Grafiken und Anzeigeinstrumente in einer portalähnlichen Darstellung zu zeigen. Die Dashboard-Widgets können in INSIGHTneo erstellt werden. Der Ablauf ist dabei ähnlich wie bei der Erstellung eines Reports. Auch für Agenten gibt es eigene Dashboard-Widgets. Diese helfen den Agenten vor allem dabei, ihre eigene Leistung einschätzen zu können.

INSIGHTneo steht den Nutzern von Neorecording und INSPIRATIONneo als kostenfreier Dienst zur Verfügung.

## 2.4 REPORTneo

Das Berichtstool REPORTneo ermöglicht dem Benutzer sein eigenes individuelles Dashboard mit den wichtigsten KPIs zusammenzustellen. Um tiefere Einblicke zu gewinnen, kann der Benutzer vom Widget zum detaillierten Bericht wechseln, in dem alle notwendigen Informationen verfügbar sind. Widget- und Berichtseinstellungen können direkt vom Benutzer geändert werden, z.B. kann er KPIs hinzufügen oder entfernen, den betrachteten Zeitraum ändern oder die grafische Darstellung ändern. Dies ermöglicht eine flexible Berichterstattung nach Bedarf, um eine solide Entscheidungsgrundlage zu haben.

Gegenwärtig enthält REPORTneo den Agenten-Aufzeichnungsbericht, der es dem Benutzer ermöglicht, Widgets und Berichte zu erstellen, die auf Agenteninformationen wie Gesamtzahl der Anrufe, abgehende Anrufe, unbekannte Anrufe, interne Anrufe, eingehende Anrufe oder Anrufdauer basieren.

## 2.5 INSPIRATIONneo Supervisor – Quality Management (QM)

Ermöglicht den Zugang zu der Quality Monitoring Lösung INSPIRATIONneo. Die Software bietet neben verschiedenen Zugangs- und Nutzerrechten eine hierarchische Benutzerverwaltung. Diese stellt sicher, dass jeder einzelne Nutzer nur die Funktionen sehen und nutzen kann, für die er auch berechtigt ist (Named User Lizenz). Dafür können verschiedene Nutzerrollen erstellt werden, die einem Benutzer zugeordnet werden können. Einer Rolle können wiederum verschiedene Funktionsrechte zugewiesen werden. „INSPIRATIONneo – Supervisor“ bietet einen Supervisor-Zugang. Somit erhält der Supervisor, im Gegensatz zu einem Agenten, mehr Nutzerrechte und kann mehr Funktionen im System nutzen, wie beispielsweise verschiedene und weitreichende Möglichkeiten zur Suche und Wiedergabe aller aufgezeichneten Konversationen.

INSPIRATIONneo enthält alle Module, die für das Qualitätsmanagement notwendig sind:

- Das Agenten-Modul zum Verwalten der Agenten
- Das Vorlagen-Modul zur Erstellung von individuellen Bewertungsvorlagen
- Das Sessions-Modul, als zentrale Sammelstelle für Aufzeichnungen und Ausgangspunkt für Bewertungen
- Das Report-Modul zur Erstellung kundenspezifischer Berichte und Dashboards
- Das Qualitätsmanagement-Modul, mit Zugriff auf abgeschlossenen Bewertungen, der Möglichkeit der Kalibrierung und Erstellung von Qualitätsschwellen

## **2.6 INSPIRATIONneo Agent – Quality Management (QM)**

Ermöglicht den Zugang zu der Quality Monitoring Lösung INSPIRATIONneo. Die Software bietet neben verschiedenen Zugangs- und Nutzerrechten eine hierarchische Benutzerverwaltung. Diese stellt sicher, dass jeder einzelne Nutzer nur die Funktionen sehen und nutzen kann, für die er auch berechtigt ist (Named User Lizenz). Dafür können verschiedene Nutzerrollen erstellt werden, die einem Benutzer zugeordnet werden können. Einer Rolle können wiederum verschiedene Funktionsrechte zugewiesen werden. Ein Agent hat bei „INSPIRATIONneo Agent“ einen Agentenzugang und somit lediglich Zugriff auf seine eigenen Agenten-Daten. Auf diese Weise wird gewährleistet, dass sensible Daten, wie beispielsweise Bewertungen anderer Agenten nur von Supervisoren eingesehen werden können.

INSPIRATIONneo enthält alle Module, die für das Qualitätsmanagement notwendig sind:

- Das Agenten-Modul zum Verwalten der Agenten
- Das Sessions-Modul, als zentrale Sammelstelle für Aufzeichnungen und Ausgangspunkt für Bewertungen
- Das Qualitätsmanagement-Modul, mit Zugriff auf abgeschlossene Bewertungen

## **2.7 POWERplay Web – Wiedergabefunktion**

Die Applikation POWERplay Web bietet weitreichende Möglichkeiten zur Suche und Wiedergabe aller aufgezeichneten Gespräche. Eine Lizenz ermöglicht die Wiedergabe (POWERplay Web Lizenz; per gleichzeitigem Zugriff) der aufgezeichneten Gespräche. Es handelt sich hierbei um Concurrent Licences, welche nicht direkt einem Nutzer zugeordnet sind sondern einem Pool an gleichzeitigen Nutzungsrechten entspricht. Sind alle Lizenzen in Benutzung, werden beim Login Versuch von zusätzlichen Benutzern entsprechende Fehlermeldungen angezeigt.

## **2.8 POWERplay Pro – Wiedergabefunktion (Client Software)**

POWERplay Pro ist eine leistungsstarke, Java-basierte Anwendung zur Suche und Wiedergabe von aufgezeichneten Gesprächen. Die einfache und klar strukturierte Benutzeroberfläche ermöglicht es dem Anwender nach bestimmten Kriterien zu suchen, Gespräche „online“ zu überwachen, mehrere Gespräche gleichzeitig wieder- zugeben oder Gesprächsteile in einer Endlosschleife anzuhören.

POWERplay Pro überzeugt durch eine intuitive, moderne Benutzerführung und eine klar strukturierte Suchergebnisliste. Zur Nutzung muss die POWERplay Pro Software installiert werden. Um die nötige Sicherheit bei der Übertragung zu gewährleisten, wird eine sichere Verbindung (SSL) eingesetzt.

## **2.9 Online Storage – Speicherservice**

Das Aufzeichnungssystem kann Gespräche in einem geschützten, ASC proprietären Format oder in einem standardisierten Format archivieren (z.B. Archivierung im WAV oder MP3 Format, um die Wiedergabe des Gesprächs an jedem PC zu ermöglichen).

## **2.10 Setup Services**

NFON konfiguriert die aktivierten Lizenzen.

### **2.10.1 Neorecording Basic Setup Service**

Enthält das erstmalige Einrichten des Mandanten sowie die Konfiguration der zugehörigen Nebenstellen. Beim Bulk-Recording werden alle Gespräche vollständig aufgezeichnet. Die Aufzeichnung wird zu Beginn eines Gesprächs automatisch gestartet, am Ende gestoppt und anschließend gespeichert. Zusätzlich ist der Zugriff auf einen Web-based Leitfaden, eine Kurzanleitung und eine interaktive Hilfefunktion Bestandteil der Leistung

### **2.10.2 Neorecording Advanced Setup Service**

Enthält das erstmalige Einrichten des Mandanten sowie die Konfiguration der zugehörigen Nebenstellen. Des Weiteren ist ein virtuelles Training (Train-the-Trainer; 2h) sowie Support nach der Inbetriebnahme bzw. ein „Go- live Support“ (durch einen Consultant; 1h) in diesem Service inbegriffen. Zusätzlich sind der Zugriff auf einen webbasierten Leitfaden, eine Kurzanleitung und eine interaktive Hilfefunktion Bestandteil der Leistung.

### **2.10.3 Neorecording advanced Upgrade Fee**

Beinhaltet das Upgrade einer Neorecording Basic auf eine Neorecording Advanced Lizenz.

### **2.10.4 INSPIRATIONneo Add on Setup Service**

Der Quality Management Setup Service ist ein Zusatzservice zu Neorecording Basic oder Neorecording Advanced. Dieser beinhaltet das erstmalige Einrichten des Mandanten sowie die Konfiguration der zugehörigen Agenten für das Quality Management. Des Weiteren ist ein virtuelles Training (Train-the-Trainer; 4h) und Support nach der Inbetriebnahme bzw. ein „Go-live Support“ (durch einen Consultant; 2h) in diesem Service inbegriffen. Zusätzlich sind der Zugriff auf einen webbasierten Leitfaden, eine Kurzanleitung und eine interaktive Hilfefunktion Bestandteil der Leistung.

### **2.10.5 Recording Profile Service**

Dieser Service beinhaltet das Einrichten eines kundenspezifischen Aufzeichnungsprofils..

## **2.11 Bulk Download**

Das Servicepaket „Bulk Download“ besteht aus Zugang zur Client-/Server Applikation DOWNLOADclient und dem damit möglichen Download aufgezeichneter Gespräche innerhalb des jeweiligen Mandanten. Das Servicepaket beinhaltet dabei das Herunterladen von Gesprächen bis zu einem Maximum von 100GB innerhalb des jeweiligen Monats. NFON behält sich vor, Mehrnutzung nach Verbrauch zu berechnen. Zu beachten ist, dass der Client nicht zum Erstellen von Back-ups vorgesehen ist.

Der DOWNLOADclient wird als Client-/Server Applikation auf dem zu verbindenden Client-PC installiert und baut unter Nutzung von Nutzernamen und Passwort eine Verbindung zum Aufzeichnungssystem auf. Die herunterzuladenden Daten können nun unter Zuhilfenahme verschiedenster Filterkriterien, wie bspw. Datum, Uhrzeit, Zusatzdaten gefiltert und im Anschluss heruntergeladen werden. Der Download von Audiokonversationen erfolgt im WAV- oder MP3-Format und bietet die Möglichkeit Zusatzdaten im XMLFormat hinzuzufügen. Darüber hinaus ist es möglich, die Daten nach erfolgreichem Download automatisch auf dem Aufzeichnungssystem löschen zu lassen.



Beim Servicepaket „Bulk Download“ handelt es sich um eine Concurrent Licence, welche nicht direkt einem Nutzer zugeordnet ist, sondern einem Pool an gleichzeitigen Nutzungsrechten entspricht. Sind alle Lizenzen in Benutzung, wird dem Benutzer eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt. Die initiale Laufzeit beträgt zwölf (12) Monate und verlängert sich im Anschluss daran um jeweils weitere dreißig (30) Tage, wenn sie nicht von einer der beiden Parteien spätestens fünfzehn (15) Tage vor Ablauf der Erstlaufzeit oder einer Verlängerungslaufzeit schriftlich gekündigt wird. Die Abrechnung erfolgt monatlich.

### 3 Berechnungsgrundlage

- Neorecording Basic Lizenz – Monatliche Kosten je konfigurierter Nebenstelle
- Neorecording Advanced Lizenz – Monatliche Kosten je konfigurierter Nebenstelle
- POWERplay Web Lizenz – Monatliche Kosten je gleichzeitiger Wiedergabe
- POWERplay Pro Lizenz – Monatliche Kosten je gleichzeitiger Wiedergabe
- Bulk Download – Monatliche Kosten je Mandant
- INSPIRATIONneo Lizenz (Agent) – Monatliche Kosten je konfigurierten „Named User“
- INSPIRATIONneo Lizenz (Supervisor) – Monatliche Kosten je konfigurierten „Named User“
- Online Storage Services – Monatliche Kosten je angefangenes gespeichertes GigaByte
- Setup – Die Setup-Kosten werden berechnet, sobald das Setup abgeschlossen wurde.
- Recording Profile Service – Einmalig pro Mandant. Der Service wird pro jede angefangene 30 Minuten Arbeitszeit berechnet.

### 4 Besonderheiten

Eine Kombination von Neorecording Basic und Neorecording Advanced Lizenzen ist nicht möglich. Die Nutzung der Applikation CLIENTcommand für die Aufzeichnungssteuerung ist derzeit nur unter dem Betriebssystem Microsoft Windows möglich.

Die Nutzung von POWERplay Web wird derzeit nur mit folgenden Browsern unterstützt:

- Firefox 85.0 oder höher
- Microsoft Edge Chromium
- Google Chrome 73 oder höher

Die Nutzung von POWERplay Pro erfordert die Installation von Java 8.

Für die Nutzung von Neorecording mit weiteren Internetbrowsern oder Telefonendgeräten kann NFON keine Gewährleistung übernehmen.

### 5 Verfügbarkeit und SLA

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

## **6 Anforderungen an Kunden**

Der Kunde ist gesetzlich verpflichtet die jeweiligen Gesprächsteilnehmer vor Aufzeichnungsbeginn auf die Aufzeichnung hinzuweisen. Der Gesprächsteilnehmer muss die Möglichkeit haben seine Einwilligung zur Aufzeichnung zu geben oder die Aufzeichnung zu verweigern, z.B. durch Beenden des Telefonats. Ebenso muss die Einwilligung der Mitarbeiter durch den Kunden eingeholt werden. Die mögliche Einbindung des Betriebsrates ist ebenfalls vom Kunden sicherzustellen.