



# **NFON Nhospitality**

## **Leistungsbeschreibung**



**Version 2.8**

© 2023 NFON

Alle Rechte vorbehalten  
Änderungen ohne Vorankündigung vorbehalten  
[www.nfon.com](http://www.nfon.com)

Version 2.8/ 07.2023 (DE)  
gültig ab 07.07.2023

## Inhaltsübersicht

<b>1 Einführung</b> .....	4
<b>2 Services</b> .....	5
2.1 Function overview.....	5
2.2 Leistungsmerkmale als Teil der NFON-Telefonanlage .....	5
2.3 Unterstützte Hotel-Front-Office-/Immobilienverwaltungssysteme (PMS).....	6
<b>2.4 Nutzung von Verkehrsdaten</b> .....	7
<b>3 Berechnungsbasis</b> .....	7
3.1 Gast-Erweiterung pro Zimmer und Admin-Erweiterungen .....	7
<b>4 Besonderheiten</b> .....	7
<b>5 Verfügbarkeit und SLA</b> .....	8
<b>6 Anforderungen der Kunden</b> .....	8
<b>7 Abgrenzung der Zuständigkeiten</b> .....	8

## 1 Einführung

Nhospitality ist die Antwort aus der Cloud auf die Bedürfnisse des Gastgewerbes und des Gesundheitswesens in Sachen Kommunikation. Durch die Unterscheidung zwischen Gast/Patient (im Folgenden "Gast") und Mitarbeiter ist NFON in der Lage, die Kosten je nach Art der Verlängerung zu strukturieren. Nhospitality bietet dem Kunden auch unterwegs die notwendigen Serviceinformationen, das Personal weiß immer, welcher Gast sich in welchem Zimmer aufhält oder ob das Zimmer frei ist. Der mehrsprachige Weckruf und Gebührenmodelle für den Gast sind selbstverständlich Teil der Lösung. Nhospitality lässt sich mit allen modernen Hotel-Front-Office-Systemen (PMS) verbinden und kann auch eigenständig in Wohnheimen und überall dort eingesetzt werden, wo ein personalisierter Telefonservice erforderlich ist.

Mit der Ergänzung der NFON-Telefonanlage durch Nhospitality stellt NFON dem Kunden für die Dauer des Vertrages zentrale, virtuelle, VoIP-basierte Dienste zur Verfügung, die auf das Gastgewerbe oder das Gesundheitswesen spezialisiert sind. Eine Anwendungsschicht verbindet das führende System (Front Office / PMS) mit der NFON-Telefonanlage und stellt hotelspezifische Funktionen zur Verfügung. Sie kann aber auch ohne das PMS genutzt werden.

Nhospitality ist ein Service für Hotels, Senioreneinrichtungen, Studentenwohnheime, REHA-Kliniken, Sanatorien oder andere Beherbergungsbetriebe, der die Aktivierung von Telefondiensten für Gäste oder Patienten ermöglicht. Die einzelnen Leistungsbestandteile sind unter Punkt 2 aufgeführt. Diese Leistungsbeschreibung umfasst nur die Leistungen des Nhospitality-Standardtarifs und keine der NFON-Telefonanlage oder andere optionale Leistungen von NFON.

Diese Leistungsbeschreibung gilt in Verbindung mit der allgemeinen vertraglichen Vereinbarung mit NFON.

## 2 Services

### 2.1 Function overview

Gastfreundschaft Funktion	NH Standard Tarif
PMS interface	✓
Abrechnung von Gastanrufen [CAS]	✓
CAS Reporting	✓
Call Permission switch	✓
Gastsname	✓
Gastsprache	✓
Message Waiting Indication (MWI)	✓
APP-Room Status / Minibar / Guest Info	✓ (Add-on)
IVR TTS Zimmer Status	✓ IVR & TTS*
IVR wake-up call	✓IVR
IVR TTS Minibar	✓ IVR & TTS*
IVR TTS Wäscherei	✓ IVR & TTS*
IVR Messaging	✓IVR & TTS*

\* Interaktive Sprachausgabe (IVR) Text To Speech (TTS)

### 2.2 Leistungsmerkmale als Teil der NFON-Telefonanlage

Die Leistungsmerkmale hängen von der gewählten Konfiguration ab.

- Abrechnung von Zimmer-/Gast-/Nutzererweiterungen, Gebührenabrechnung (CAS)
- Gebührenauswertung, standardisierte und periodische Berichterstattung über das Anrufvolumen
- PMS Schnittstelle, IP-Schnittstelle zum Front Office System / Property Management System (PMS) (*Einzelheiten zu den PMS-Schnittstellen finden Sie unter Punkt 2.3*)
- Berechtigungsschalter über PMS oder Nhospitality Client
- Durchwahlname (Gastname) über PMS oder Nhospitality Client festlegen
- Nachrichtenlampe (MWI) über PMS oder Nhospitality Client einstellen
- IVR-Zimmerstatus, Einstellung des Zimmerstatus über das Zimmertelefon oder den Nhospitality Client
- IVR-Weckruf, eingestellt über das Zimmertelefon, das PMS oder den Nhospitality Client. Führen Sie den Weckruf aus und überwachen Sie ihn. 8 Sprachen verfügbar
- TTS-Minibar-Service, Buchung der verbrauchten Minibarartikel für PMS über das Zimmertelefon oder den Nhospitality Client
- IVR TTS Wäscheservice, Bestätigung der Rückgabe der gereinigten Kleidungsstücke an das PMS, über das Zimmertelefon oder den Nhospitality Client
- IVR-Messaging, hotelunabhängiges IVR-Modul für Ansagen und Mitteilungen.

## 2.3 Unterstützte Hotel-Front-Office-/Immobilienverwaltungssysteme (PMS)

Die folgenden PMS-Systeme sind zertifiziert: Acihotel

- Amadeus ACPMS (Cloud API)
- Amadeus IDPMS
- Apaleo
- APEX HTI
- ASSD
- Bird (Engisoft)
- Brilliant / Citadel
- Clock PMS
- Control Lodging Link (DMM number 952)
- DPMS/Itesso (HotelConcepts)
- Epitome (Softbrands/Infor)
- Finhotel
- Greensoft
- Guestline Rezlynx
- Hilton OnQ
- Hogatex / Amadeus
- Host
- HotelAS
- Hostsoft PMS (Open API-E)
- Hotelinco
- Hotellinx
- HS3
- Ictel
- Infor HMS
- Infor Starlight PMS
- InovGuest
- Medallion (Softbrands/Infor)
- Mews
- Micros/Fidelio (EasyLynq certified for Version 6, Suite 7, Suite 8 and Opera, Fidelio Part-No: 5001-309)
- NewHotel
- NHS
- Opera (Fidelio FIAS Part-No 5001-309)
- Optima (Silverbyte)
- Penthotel
- Planet Winner
- Prestige
- Protel
- SAP/TMS
- SIHOT
- StayNTouch
- VIPS 2000

- Visual One
- WinHotel
- WinTouch

Darüber hinaus unterstützt NFON Derivate ähnlich wie "FIAS", die proprietäre Schnittstellenspezifikation des Herstellers Oracle (Micros / Fidelio) und Emulationen des "HOSTLINK"-Protokolls sowie ähnliche Derivate der proprietären Schnittstellenspezifikation des Herstellers Siemens (Caracas), die mit spezifischen Projekten verknüpft werden können.

Hinweis: Die meisten Cloud-basierten PMS werden unterstützt (d. h. über API), allerdings ist eine Überprüfung erforderlich. Bei Interesse an der Integration eines oben nicht aufgeführten PMS wird während der Projektplanungsphase ein Anforderungsworkshop mit der obligatorischen Erstellung einer Checkliste durchgeführt, um die technische Machbarkeit zu überprüfen.

## **2.4 Nutzung von Verkehrsdaten**

Die NFON-Telefonanlage überträgt die Verkehrsdaten zur Gebührenauswertung an das kundenbezogene Anrufabrechnungssystem von Nhospitality. Die Verkehrsdaten beziehen sich auf die abgehende Nebenstelle, den Zeitpunkt des Anrufs, die Zielnummer (verkürzt oder vollständig), die Dauer und die Kosten. Die Weiterverarbeitung und Nutzung dieser Verkehrsdaten erfolgt ausschließlich zu den von den jeweiligen länderspezifischen Telekommunikationsbehörden beschriebenen und geforderten Zwecken und in Übereinstimmung mit den jeweils geltenden und erlassenen Vorschriften. Der Kunde ist für die Auswertung und Speicherung der Verkehrsdaten in Nhospitality verantwortlich.

## **3 Berechnungsbasis**

Die jeweiligen Konditionen ergeben sich aus dem Nhospitality-Standardtarif, der Art der Erweiterung wie in 3.1 beschrieben sowie der aktuellen Preisliste. Die Bedingungen werden im Vertrag oder einer Zusatzvereinbarung festgelegt, wobei im Zweifelsfall der Vertrag (einschließlich individueller Vereinbarungen) Vorrang hat.

### **3.1 Gast-Erweiterung pro Zimmer und Office-Erweiterungen**

Grundlage der Berechnung der monatlichen Nutzungs- und Einrichtungsentgelte ist die Anzahl der Nebenstellen der Anlage. Nebenstellen sind alle im Serviceportal (portal.nfon.com) unter dem Menüpunkt „Ziele“ in der Spalte „Typ“ aufgelisteten Einträge vom Typ „Nebenstelle“. Die Nebenstellen für Zimmerwerden als „Nhospitality Room“ definiert und die übrigen Nebenstellen, „Nhospitality Office“. Die Nhospitality Preisliste beinhaltet somit zwei verschiedenen Nebenstellenlizenzen:

- „Nhospitality Room“ ist die Erweiterung um externe Anrufe und Abrechnung auf Basis des integrierten PMS Systems.
- „Nhospitality Office“ bietet alle Eigenschaften der PBX, inklusive der Nutzung der Web und Desktop App.

Die jeweiligen Entgelte ergeben sich aus der aktuellen Preisliste. Am Ende des Monats werden der Nebenstellentyp „Room“ und der Nebenstellentyp „Office“ gesondert ausgewiesen.

## **4 Besonderheiten**

Nhospitality als Gebühreneinzugssystem basiert auf den Anrufdaten, die an Nhospitality übermittelt werden. Daher können nur die Anrufdaten ausgewertet werden, die von der Telefonanlage und/oder dem Gateway bereitgestellt werden.

## **5 Verfügbarkeit und SLA**

Die Verfügbarkeits- und Service Level Agreements (SLA) von NFON gelten auch für Nhospitality.

## **6 Anforderungen der Kunden**

Die ordnungsgemäße Einrichtung von Nhospitality erfordert einen Erweiterungsplan, der vom Kunden bereitgestellt werden muss. Der Nhospitality-Gebühreneintrag basiert auf Tariftabellen, die als Berechnungsgrundlage dienen. Diese sind vom Kunden zu definieren. Der Kunde muss die Schnittstelle zum PMS und die notwendigen Informationen für die Integration bereitstellen.

## **7 Abgrenzung der Zuständigkeiten**

NFON kann und muss die zu erbringenden Leistungen klar definieren und abgrenzen. Insbesondere kann NFON keine Verantwortung für die Hardware (INTERFACE PC) oder Appliance übernehmen, die die Basis für die PMS-Schnittstelle darstellt. Die Nhospitality-PMS-Schnittstelle basiert in der Regel auf einer lokal verfügbaren und speziell lizenzierten Schnittstelle des PMS-Herstellers, die auf einem lokalen INTERFACE-PC läuft.