

EVO

Checkliste für neue Anschlüsse

Welche Angaben wir für die Einrichtung brauchen

Stand: 09.08.2026

de-rey Kommunikation

Erzeugt aus docs/handbuch/checklis-
te.md

Damit ein Anschluss eingerichtet werden kann, brauchen wir die Angaben auf den folgenden Seiten. Die meisten sind in zehn Minuten beisammen — die beiden, die erfahrungsgemäß am längsten dauern, sind der **Kalenderzugriff** (dort muss jemand mit Administratorrechten in Microsoft 365 zustimmen) und die **Rufnummer** (dort hängt es am Anbieter, nicht an uns). Fangen Sie mit diesen beiden an.

Passwörter und Schlüssel gehören nicht in diese Liste. Tragen Sie sie nach der Einrichtung selbst in der Oberfläche ein — dort werden sie verschlüsselt abgelegt und sind danach niemandem mehr anzeigbar, auch uns nicht. Ein Schlüssel, der einmal per E-Mail verschickt wurde, liegt in mindestens vier Postfächern und ist ab da nicht mehr geheim.

1. Wer Sie sind

- ☐ **Firmierung** und Anschrift, wie sie auf die Rechnung soll
- ☐ **Ansprechpartner** für den Betrieb: Name, E-Mail, Telefon. Diese Person bekommt den Anmeldelink zur Oberfläche.
- ☐ **Kurzname** für den Anschluss, z. B. `musterpraxis`. Kleinbuchstaben, keine Umlaute. Er steht in der Adresszeile und lässt sich später nicht mehr ändern.
- ☐ **Zeitzone**, falls nicht `Europe/Berlin`. Sie bestimmt, welche Uhrzeiten Evo für Termine anbietet.

2. Rufnummer und Anschluss

Evo nimmt Anrufe unter einer Rufnummer entgegen, die auf unseren Trunk zeigt. Dafür gibt es zwei Wege — Sie müssen sich für einen entscheiden:

Weg A — Sie leiten um. Ihre Rufnummer bleibt, wo sie ist. In Ihrer Telefonanlage oder beim Anbieter richten Sie eine Rufumleitung bei Nichtmelden auf die Nummer ein, die wir Ihnen nennen. Das ist der schnellere Weg und meist innerhalb eines Tages erledigt.

Weg B — Sie portieren. Die Rufnummer zieht zu unserem Trunk um. Das dauert je nach abgebendem Anbieter zwei bis sechs Wochen und braucht eine schriftliche Portierungserklärung.

- ☐ **Welcher Weg:** A oder B
- ☐ **Rufnummern** in internationaler Schreibweise (`+49211...`), eine davon als primäre gekennzeichnet
- ☐ bei Weg A: **Anbieter und Anlage**, in der die Umleitung eingerichtet wird — und wer dort Zugriff hat
- ☐ bei Weg B: **Portierungserklärung** unterschrieben, letzte Rechnung des abgebenden Anbieters
- ☐ **Nach wie vielen Sekunden** Evo abnehmen soll (Voreinstellung: 20 Sekunden). Solange klingelt es bei Ihnen ganz normal.

Was der Trunk können muss

Nur relevant, wenn Sie einen eigenen SIP-Trunk mitbringen. Beim Trunk aus unserem Haus ist das erledigt.

Anforderung	Wert
Signalisierung	SIP über TLS, Registrierung oder feste IP
Sprachdaten	RTP, alaw oder ulaw , srtp optional
Rufnummernformat	+49... in To und From , E.164
Angerufene Nummer	muss in To , Diversion oder History-Info stehen
Weiterleitung	abgehende Rufe müssen erlaubt sein, Absenderkennung frei setzbar
Gleichzeitige Rufe	mindestens zwei, sonst blockiert eine Vermittlung den nächsten Anrufer

Der letzte Punkt ist der, an dem es am häufigsten hakt: viele Anbieter sperren abgehende Rufe mit einer fremden Absenderkennung. Dann kommt eine Weiterleitung nicht zustande, und im Protokoll steht `403 Blocked by Caller`. Fragen Sie das vorher ab.

3. Wohin verbunden wird

Evo verbindet weiter, wenn ein Anliegen sofort einen Menschen braucht. Welche Anliegen das sind, legen Sie unter Themengebieten fest — hier geht es nur um das Ziel.

- ☐ **Zielfrufnummer** für Weiterleitungen, international geschrieben. Ein Mobiltelefon ist üblich.
- ☐ **Wie lange** es dort klingeln soll, bevor Evo aufgibt (Voreinstellung: 25 Sekunden)
- ☐ Ob es **außerhalb der Öffnungszeiten** ein anderes Ziel geben soll — und welches

Ohne Ziel gibt es keine Weiterleitung. Evo nimmt das Anliegen dann auf und schickt es Ihnen; es behauptet nie, es verbinde gleich.

4. Wohin die Gespräche gehen

Nach jedem Anruf bekommen Sie das vollständige Gespräch als Text per E-Mail. Dafür brauchen wir ein Postfach, aus dem gesendet werden darf.

- ☐ **Empfängeradresse** für die Transkripte
- ☐ **SMTP-Server** und Port (üblich: 465 mit TLS oder 587 mit STARTTLS)
- ☐ **Benutzername** und **Absenderadresse**, falls abweichend
- ☐ **Absendername**, wie er beim Empfänger erscheinen soll
- ☐ **Passwort** — nicht hier eintragen. Sie hinterlegen es selbst in der Oberfläche unter „Zugangsdaten“.

Bei Microsoft 365 und Google Workspace funktioniert das normale Kennwort in der Regel nicht mehr. Legen Sie dort ein **App-Passwort** an oder lassen Sie SMTP-Authentifizierung für dieses eine Postfach frei schalten.

5. Das Sprachmodell

Evo bringt kein eigenes Sprachmodell mit. Sie bringen Ihren Zugang mit, und Ihre Gesprächsinhalte laufen damit über Ihren Vertrag — nicht über einen Sammelaccount, in dem hinterher niemand mehr sagen kann, wessen Daten wo gelandet sind.

- ☐ **Anbieter:** Anthropic, OpenAI, Google oder ein OpenAI-kompatibler Endpunkt
- ☐ **Modell**, falls Sie eine Vorgabe haben. Sonst setzen wir ein für Telefonie geeignetes.
- ☐ bei einem eigenen Endpunkt: dessen **Adresse**
- ☐ **API-Schlüssel** — nicht hier eintragen. Auch den hinterlegen Sie selbst in der Oberfläche.

Nur Text geht dorthin. Zuhören und Sprechen passieren auf unserem Server; die Tonspur verlässt diese Maschine nicht.

6. Kalender

Nur nötig, wenn Evo Termine vereinbaren soll. Angebunden ist derzeit Microsoft 365 beziehungsweise Outlook.com.

- ☐ **Postfach**, in dessen Kalender die Termine landen sollen (z. B. `termine@ihre-firma.de`)
- ☐ Name und E-Mail der Person, die in Microsoft 365 **zustimmen darf** — sie klickt die Freigabe einmalig in der Oberfläche
- ☐ Ob in Ihrer Organisation eine **Administratorzustimmung** verlangt wird (häufig der Fall; dann muss ein Global- oder Anwendungsadministrator zustimmen, nicht der Postfachinhaber)
- ☐ **Termindauer**, die Evo vorschlagen soll (Voreinstellung: 30 Minuten)
- ☐ **Vorlauf:** wie weit im Voraus frühestens ein Termin liegen darf

Wir fragen genau eine Berechtigung an: `Calendars.ReadWrite`, und zwar nur für das genannte Postfach. Kein Zugriff auf Mails, Dateien oder Verzeichnis. Die Zustimmung lässt sich in Microsoft 365 jederzeit widerrufen — dann bietet Evo keine Termine mehr an, statt welche zuzusagen, die niemand einträgt.

7. Wie Evo klingen soll

- ☐ **Begrüßung**, wörtlich. Beispiel: „Praxis Dr. Muster, Sie sprechen mit dem Telefonassistenten. Was kann ich für Sie tun?“

- ☐ **Sprache:** Deutsch, Englisch, Französisch oder Luxemburgisch
- ☐ **Stimme und Stimmung** — hörbare Beispiele schicken wir Ihnen, oder Sie probieren sie in der Oberfläche durch
- ☐ **Sprechtempo**, falls die Voreinstellung nicht passt
- ☐ **Besonderheiten:** Wie sprechen Sie Ihre Kunden an, Sie oder du? Gibt es Begriffe, die richtig ausgesprochen werden müssen? Worüber soll Evo nicht sprechen?

Der letzte Punkt ist der wichtigste und der, den die meisten zu knapp beantworten. Evo hält sich an das, was hier steht — was nicht dasteht, formuliert es selbst.

8. Öffnungszeiten

Sie bestimmen, in welchem Zeitfenster Evo Termine anbietet. Auf die Erreichbarkeit haben sie keinen Einfluss: Evo geht rund um die Uhr ans Telefon.

- ☐ **Zeiten je Wochentag**, bis zu zwei Abschnitte (für Tage mit Mittagspause)
- ☐ **Feiertage und Schließzeiten**, falls abweichend

Ohne Angabe gilt rund um die Uhr — dann bietet Evo auch nachts um drei einen Termin an.

9. Themengebiete

Ein Themengebiet verknüpft ein Anliegen mit dem, was passieren soll. Zehn sind möglich; drei bis fünf reichen am Anfang.

Für jedes Thema brauchen wir:

- ☐ **Bezeichnung**, z. B. „Notfall“, „Rezept“, „Rechnung“
- ☐ **Stichwörter**, bei denen es greifen soll — mindestens vier Zeichen je Wort, Kommasetrennt
- ☐ **Beschreibung in einem Satz:** wann ist dieses Thema gemeint? Damit erkennt Evo es auch, wenn kein Stichwort fällt.
- ☐ **Was passieren soll:** sofort weiterverbinden, zusätzliche E-Mail an eine bestimmte Adresse, Merkposten im Kalender, Aufnahme mitschicken — auch mehreres zugleich
- ☐ **Ob der Anruf danach erledigt ist.** Bei „Terminwunsch“ ja, sobald der Termin steht und das Transkript raus ist. Bei „Beschwerde“ nein — dort schaut jemand nach und hakt selbst ab.

Ein Beispiel, wie eine ausgefüllte Zeile aussieht:

Thema	Stichwörter	Aktion	Danach erledigt
Notfall	notfall, dringend, starke schmerzen	sofort verbinden	nein
Rezept	rezept, folgerezept, verordnung	Mail an praxis@...	ja
Rechnung	rechnung, mahnung, zahlung	Mail an buchhaltung@...	ja

10. Datenschutz

- ☐ **Aufnahme ja oder nein.** Ohne Einwilligungs-Flag wird keine Tonspur dauerhaft gespeichert — die Aufnahme wird nach dem Transkribieren gelöscht. Mit Flag bleibt sie und ist in der Anrufliste abspielbar.
- ☐ **Aufbewahrungsdauer** für Aufnahmen, falls Sie sie einschalten (Voreinstellung: 30 Tage, danach automatisch gelöscht)
- ☐ **Auftragsverarbeitungsvertrag** gegengezeichnet
- ☐ **Ansprechpartner Datenschutz** bei Ihnen

Wenn Sie aufnehmen, müssen Ihre Anrufer davon erfahren, bevor die Aufnahme läuft. Nehmen Sie den Hinweis in die Begrüßung auf — wir formulieren ihn auf Wunsch mit.

11. Was wir nicht brauchen

Damit die Rückfrage gar nicht erst entsteht:

- **Keine Passwörter oder API-Schlüssel per E-Mail.** Sie tragen sie selbst ein. Wer sie uns trotzdem schickt, sollte sie danach wechseln.
- **Keine Patienten-, Mandanten- oder Kundendaten.** Evo braucht keine Bestandsdaten, um zu telefonieren.
- **Kein Zugang zu Ihrer Telefonanlage.** Die Umleitung richten Sie selbst ein; wir sagen Ihnen die Zielnummer.
- **Keine Hardware.** Es kommt kein Gerät in Ihren Serverraum und keine Software auf Ihre Rechner.

12. Wie es danach weitergeht

1. Sie schicken uns die ausgefüllte Liste.
2. Wir legen den Anschluss an und tragen ein, was ohne Geheimnisse geht.
3. Sie bekommen einen Anmeldelink per E-Mail. Der Link gilt einmal und läuft nach kurzer Zeit ab — es gibt kein Passwort, das jemand erraten könnte.
4. In der Oberfläche hinterlegen Sie den API-Schlüssel, das SMTP-Passwort und bestätigen den Kalenderzugriff.

5. Wir rufen gemeinsam an und hören zu, ob es passt. Begrüßung, Stimme und Themen ändern Sie danach jederzeit selbst.

Zwischen Schritt 1 und Schritt 5 liegen üblicherweise zwei Werktage — sofern die Rufnummer steht. Tut sie das nicht, wartet alles auf sie.