

TeamViewer KI-Guthaben Nutzungsrichtlinie

Version vom 25. August 2026

TeamViewer KI-Services werden unter einer guthabenbasierten Lizenz bereitgestellt. Diese Richtlinie regelt, wie KI-Guthaben für die verschiedenen TeamViewer KI-Services verwendet werden. Sie ergänzt die Bestimmungen zu KI-Services in der TeamViewer EULA (www.teamviewer.com/eula) und der jeweils geltenden Produktspezifikation (www.teamviewer.com/en/legal/product-descriptions).

KI-Guthabenverbrauch nach Funktion

KI-Funktionen	Verbrauchtes KI-Guthaben
Session-Dokumentation	1 Guthaben pro erstellter Sitzungszusammenfassung
Tia (Kontextbezogene Unterstützung)	1 Guthaben pro Nutzung des Chatbots während einer Sitzung
Tia-Fehlerbehebung –Erweiterte Pakete (z. B. Live-Diagnose, End-to-End-Lösung)	Gestaffelt nach Gesprächsumfang (s.u. Erweiterte Pakete)
Tia-Skripting	5 Guthaben für die anfängliche Skripterstellung; 1 Guthaben pro Überarbeitung

Erweiterte Pakete

Für Benutzer, denen ein erweitertes Paket zugewiesen ist (z. B. Live Diagnostics, End-to-End Resolution), wird der Verbrauch von KI-Guthaben für Supportgespräche nach kumuliertem Nachrichtenvolumen berechnet:

Gesprächsumfang	Nachrichten (kumulativ)	Verbrauchtes KI-Guthaben	Ungefähre Gespräche pro 250-Guthaben-Add-On
Klein (S)	1–5	1	Bis zu 250
Mittel (M)	6–10	2	Bis zu 125
Groß (L)	11–15	3	Bis zu 83
Extragroß (XL)	16+	4	Bis zu 62

- Eine "**Nachricht**" bezeichnet jede Benutzerinteraktion mit Tia (einschließlich einer Benutzereingabe oder einer Tia-Handlungsaufforderung). Nachrichten werden während des gesamten Gesprächs kumulativ gezählt, unabhängig davon, ob ein Modus (z. B. Beraten, Diagnostizieren oder Lösen) aktiv ist.
- Das Guthaben wird auf Grundlage des höchsten während eines Tia-Fehlerbehebungs-Gesprächs erreichten Gesprächsumfangs abgezogen. Sobald ein Gespräch eine höhere Kategorie erreicht, gilt der entsprechende Guthabenabzug für das gesamte Gespräch und wird anschließend nicht mehr reduziert. Ein Gespräch bleibt aktiv, bis die Sitzung für **30 Minuten** inaktiv war (Inaktivitäts-Timeout). Jede Anfrage, die nach Ablauf eines Inaktivitäts-Timeouts eingereicht wird, startet ein neues Gespräch.
- Für Tia-Fehlerbehebung wird mindestens 1 KI-Guthaben abgezogen; alle Session Insights, die aus dieser spezifischen Fehlerbehebungs-Sitzung generiert werden, sind ohne zusätzliches KI-Guthaben enthalten. Diese Inklusion gilt ausschließlich für Session Insights, die automatisch im Zusammenhang mit dieser Fehlerbehebungs-Sitzung erstellt werden, und erstreckt sich nicht auf separat initiierte Session Insights.
- KI-Guthaben wird zu dem Zeitpunkt abgezogen, an dem die betreffende KI-Funktionalität initiiert oder ausgeführt wird, unabhängig davon, ob die generierte Ausgabe anschließend vom Kunden heruntergeladen, gespeichert oder verwendet wird.

Aktualisierungen dieser Richtlinie

TeamViewer kann diese Richtlinie jederzeit ändern, um neue KI-Services hinzuzufügen, bestehende Definitionen zu präzisieren oder Fehler zu korrigieren, ohne das Verfahren in diesem Abschnitt einzuhalten. Jede Änderung, die den Verbrauch von KI-Guthaben eines bestehenden Gesprächsumfangs erhöht, die das in einer Zuteilung enthaltene KI-Guthaben reduziert oder eine maximale Guthabenobergrenze senkt, gilt als Preiserhöhung im Sinne von Abschnitt A.2.4 der EULA und folgt dem dort festgelegten Verfahren.

Eine Änderung gemäß Abschnitt A.2.4 gilt nur für die Zukunft. Sie betrifft keine KI-Konversationen, die vor dem Inkrafttreten begonnen wurden, und verringert nicht den Wert von bereits zugeteilten oder für einen vorherigen Abonnementzeitraum gekauftes Guthaben. Bestehende Ablaufbedingungen für ungenutztes Guthaben bleiben unberührt.