

Leistungsbeschreibung Callwise Solutions GmbH

Version 2.0 · Stand: Oktober 2026

Diese Leistungsbeschreibung legt den Umfang der Pakete der Callwise Solutions GmbH, Dorfstrasse 27, 8810 Horgen (nachfolgend «Callwise») fest. Sie ist Bestandteil des Vertrags gemäss Ziffer 2.2 der AGB. Massgebend für den einzelnen Kunden sind das gewählte Paket und die Konditionen im Order Form; dort vereinbarte Abweichungen gehen dieser Leistungsbeschreibung vor.

1. Paketübersicht

Alle Preise in CHF. Callwise ist derzeit nicht mehrwertsteuerpflichtig; es wird keine Mehrwertsteuer ausgewiesen.

	Starter	Professional	Scale	Individual
Monatspauschale, monatlich kündbar	350	850	1'800	nach Offerte
Monatspauschale bei 12 Monaten Laufzeit (-10 %)	315	765	1'620	nach Offerte
Einmalige Setup-Gebühr	800	1'500	ab 2'500	nach Aufwand
Inklusivminuten pro Vertragsmonat	1'000	3'000	6'000	nach Vereinbarung
Preis pro Überminute	0.35	0.30	0.25	nach Vereinbarung
Gleichzeitige Anrufe	1	bis zu 3	nach Bedarf auf Anfrage	nach Bedarf auf Anfrage
KI-Agenten	1	bis 3	nach Vereinbarung	nach Vereinbarung
Sprachen	1	bis 3	beliebig	beliebig
Inkludierte Supportstunden pro Vertragsmonat	1	2	4	nach Vereinbarung

	Starter	Professional	Scale	Individual
Supportkanäle	E-Mail	E-Mail und Telefon, priorisiert	Fester Ansprechpartner	nach Vereinbarung
Reporting	Monatliche Übersicht	Monatlicher Report	Monatlicher Report und Quartalsreview	nach Vereinbarung
Service Level Agreement	nein	nein	optional	optional
Typische Zeit bis Go-live	1 bis 2 Wochen	2 bis 3 Wochen	3 bis 4 Wochen	nach Umfang
Laufzeit	monatlich oder 12 Monate	monatlich oder 12 Monate	monatlich oder 12 Monate	mindestens 12 Monate

Kündigungsfrist und Mindestlaufzeit richten sich nach Ziffer 9 der AGB (30 Tage auf das Ende eines Vertragsmonats). Ungenutzte Inklusivminuten und Supportstunden verfallen am Ende des Vertragsmonats (Ziffer 6.2 AGB). Die Zeit bis Go-live ist ein Richtwert und setzt die rechtzeitige Mitwirkung des Kunden voraus.

2. Funktionsumfang je Paket

Jedes Paket umfasst einen KI-Telefonassistenten, der eingehende Anrufe rund um die Uhr entgegennimmt, mit Transkript und Zusammenfassung pro Anruf. Die höheren Pakete enthalten jeweils den Umfang der tieferen.

Starter

- Auskünfte und Antworten auf häufige Fragen auf Basis der hinterlegten Wissensbasis
- Aufnahme von Nachrichten und Rückrufwünschen
- Weiterleitung von Anrufen an die zuständige Person
- Terminbuchung im angebundenen Kalender
- Anrufererkennung über bexio
- Gesprächszusammenfassung per E-Mail

Professional (zusätzlich zu Starter)

- Vollständige Erfassung von Bestellungen und Aufträgen mit direkter Übergabe an das System des Kunden
- Anlegen von Einträgen in bexio und im CRM des Kunden

Scale (zusätzlich zu Professional)

- Komplexe Gesprächslogik mit mehreren Pfaden
- Anrufweiterleitung nach Standort
- Gleichzeitige Anbindung mehrerer Systeme

Individual

- Gesprächsabläufe nach Vorgabe des Kunden
- Anbindung an kundeneigene Schnittstellen
- Umfang nach individueller Vereinbarung im Order Form

Nicht enthalten sind, sofern im Order Form nicht anders vereinbart: Audioaufzeichnung der Gespräche (standardmässig deaktiviert, Ziffer 12.3 AGB), ausgehende Anrufe (Ziffer 12.4 AGB) sowie Stimmidentifikation.

3. Integrationen

Standardmässig unterstützt werden bexio, Google Calendar, Outlook, Gmail, Cal.com, HubSpot und Pipedrive. Weitere Systeme mit dokumentierter Schnittstelle können angebunden werden; Aufwand und Umfang werden im Order Form festgehalten. Callwise ist für die Funktionsfähigkeit der Schnittstellen Dritter nicht verantwortlich; ändert ein Drittanbieter seine Schnittstelle, wird die Anpassung als Zusatzleistung nach Ziffer 6.4 der AGB erbracht, soweit sie die inkludierten Supportstunden übersteigt.

4. Setup und Go-live

Die Setup-Gebühr deckt in jedem Paket ab: Einrichtung des Assistenten und der Telefonnummer, Aufbau der Wissensbasis aus den Unterlagen des Kunden, Konfiguration der Gesprächsabläufe, Anbindung der vereinbarten Systeme sowie gemeinsame Tests vor dem Go-live. Der Go-live erfolgt nach Freigabe durch den Kunden; es gelten Ziffer 5 der AGB und die Prüffrist von 8 Tagen.

5. Support und Anpassungen

Support wird an Werktagen von 8.00 bis 17.00 Uhr über die im Paket vorgesehenen Kanäle geleistet. Die inkludierten Supportstunden umfassen kleinere Anpassungen der Gesprächsabläufe und der Wissensbasis sowie Hilfestellungen im laufenden Betrieb. Darüber hinausgehender Aufwand wird nach vorgängiger Information zu CHF 150.00 pro Stunde abgerechnet (abweichender Satz nur gemäss Order Form). Störungen werden nach den Fehlerklassen gemäss Ziffer 11 der AGB eingestuft und nach Dringlichkeit bearbeitet; in den Paketen Scale und Individual werden Anpassungen priorisiert.

6. Reporting

- **Monatliche Übersicht (Starter):** Anzahl Anrufe, Gesprächsminuten und Verbrauch der Inklusivminuten.
- **Monatlicher Report (Professional):** zusätzlich Auswertung der Anliegen, erfasste Termine und Aufträge sowie Hinweise zur Optimierung.
- **Quartalsreview (Scale):** zusätzlich ein gemeinsames Gespräch pro Quartal zur Weiterentwicklung des Assistenten.

7. Service Level Agreement (optional)

Für die Pakete Scale und Individual kann ein SLA mit verbindlichen Reaktionszeiten und Servicezeiten gesondert vereinbart werden. Ohne SLA schuldet Callwise keine bestimmte Verfügbarkeit und keine verbindlichen Reaktions- oder Behebungszeiten (Ziffer 11.3 AGB).

8. Mitwirkung des Kunden

- Lieferung und laufende Aktualisierung der Inhalte für die Wissensbasis (z. B. Angebot, Öffnungszeiten, Abläufe)
- Einrichtung der Rufweiterleitung in der eigenen Telefonanlage bzw. durch den eigenen Telefonie-Dienstleister
- Benennung einer Ansprechperson für Setup, Tests und laufende Anpassungen
- Prüfung der übermittelten Zusammenfassungen, Termine und Aufträge vor deren Weiterverarbeitung (Ziffer 3.6 AGB)

Callwise Solutions GmbH · Leistungsbeschreibung Version 2.0 · Stand Oktober 2026