



KYBERNA AG
Nachfolgend KYBERNA

PREISBLATT & PAKETBERSCHREIBUNG

KYBERNA AI
(KI-gestützte Kommunikationsdienste)

Änderungs-Historie

Version	Status	Datum	Bearbeitet durch	Genehmigt durch
1.0	Erstellt	02.09.2026	Marketing	CEO

1 Preisblatt

Allgemeine Hinweise

Alle Beträge verstehen sich netto zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer.

Abrechnungsparameter, Messmethoden und Definitionen (z. B. „Minute“, „Paket“, „Call“, „Seat“, „Tenant“, „Agent“) sind in der nachfolgenden Entgeltabelle beschrieben.

Leistungsposition	Verrechnung	Preis	Zusatzinformation
Nutzungsbasierte Entgelte:			
Standard Enthaltene Fair-Use-Volumen ¹⁾ : 500 AI-Gesprächsminuten / Monat. Minuten genaue Abrechnung. Minuten verfallen am Monatsende. Einrichtung und Optimierung & Support nicht enthalten.	Monatlich	CHF 129	monatlich kündbar
Pro Enthaltene Fair-Use-Volumen ¹⁾ : 2.000 AI-Gesprächsminuten / Monat. Minuten genaue Abrechnung. Minuten verfallen am Monatsende. Einrichtung und Optimierung & Support nicht enthalten.	monatlich	CHF 399	Monatlich kündbar
Standard Enthaltene Fair-Use-Volumen ¹⁾ : 500 AI-Gesprächsminuten / Monat. Minuten genaue Abrechnung. Minuten verfallen am Monatsende. Einrichtung enthalten, Optimierung & Support nicht enthalten.	monatlich	CHF 99	24 Monate Laufzeit
Pro Enthaltene Fair-Use-Volumen ¹⁾ : 2.000 AI-Gesprächsminuten / Monat. Minuten genaue Abrechnung. Minuten verfallen am Monatsende. Einrichtung enthalten, Optimierung & Support nicht enthalten.	monatlich	CHF 329	24 Monate Laufzeit
Test-Paket 50 Minuten und 10 Tage (egal was früher abläuft)	N. A	CHF 0.–	10 Tage nach Signup
Standard-Minutenpreis	Pro Minute	CHF 0.22	
Einrichtung, Optimierung & Support Pakete:			
Einrichtung	Paket	CHF 590	
AI Care	Paket	CHF 149	

AI Care Pro	Paket	CHF 349	
Zusatzleistungen			
Zusätzliche Anpassungen (z.B. Leistungen aus dem Pro Paket für Standard Paket Kunden, Anruf-Weiterleitung, Zusätzliche API-Anbindung)	Stunde	CHF 190	
SMS	Stück	CHF 0.12	

Leistungsposition	Verrechnung	Preis	Zusatzinformation
Nutzungsentgelt WhatsApp: 700 Conversation included. Danach 0.19 CHF per Conversation	Paket	CHF 49	
Nutzungsentgelt KI-Rufnummer	Stück	CHF 12	
Individuelle Integrationen und Enterprise-Lösungen	Stunde oder Pauschale	Preis auf Anfrage	
Support Tickets			
Base Fee 20 Tickets /Monat ohne Rollover, Verfall zum Monatsende.	monatlich	CHF 400	20 Tickets egal ob L1/L2
Jedes weitere Ticket (L1)	Stück	CHF 40	
Jedes weitere Ticket (L2)	Stück	CHF 90	

1) Fair Use Policy und Eskalationsstufen

Die in den Paketen enthaltenen AI-Gesprächsvolumen dienen der üblichen geschäftlichen Nutzung durch kleine und mittelständische Unternehmen. Bei einer dauerhaft erheblich überdurchschnittlichen Nutzung behält sich die KYBERNA AG vor, gemeinsam mit dem Kunden eine passende Paketlösung oder individuelle Vereinbarung zu definieren.

- Overspend 10% im ersten Monat
 - > Info an KYBERNA. Keine Rechnungsstellung. Bis zu 10% Overspend
 - > Minuten über 10% Overspend werden in Rechnung gestellt
- Overspend 10% im zweiten Monat
 - > Info an KYBERNA. Keine Rechnungsstellung. Bis zu 10% Overspend
 - > Minuten über 10% Overspend werden in Rechnung gestellt
- Overspend 10% im dritten Monat
 - > Info an KYBERNA. Alle Minuten werden in Rechnung gestellt

LLM

Das Large Language Model wird von KYBERNA bereitgestellt. Sollte der LLM - API Key von Miyon verwendet werden, werden anfallenden Kosten mit einem Aufschlag (Handlings Fee) von 3% an KYBERNA weiterverrechnet.

2 Paketbeschreibung

AI Voice Tarife

Leistung	Standard	Pro
AI Voice Assistant	✓	✓
Gesprächsannahme & Routing	✓	✓
FAQ-Training	✓	✓
Gesprächsauswertungen	✓	✓
Interne Weiterleitung per E-Mail	✓	✓
Terminbuchung -/Bestätigung per SMS (Kalendereinbindung iCal, MeetErgo)	✓	✓
Mehrsprachigkeit	Nicht enthalten – Feature können nicht ausgeschaltet werden	✓
API-/CRM-Anbindungen (bis Anzahl 4, Key bekannt)	Nicht enthalten – Feature können nicht ausgeschaltet werden	✓
Erweiterte Eskalationslogik & Prioritätensupport	Nicht enthalten – Feature können nicht ausgeschaltet werden	✓
Mehrere Rufnummern	Nicht enthalten – Feature können nicht ausgeschaltet werden	✓ Anmerkung: LIE Nummern müssen frühzeitig von KYBERNA bereitgestellt werden

Einmalige Einrichtung
Max. 4 Stunden inkludiert
1 Sprache / 1 Standort

AI Care – Details

Leistung	AI Care	AI Care Pro
Laufende Optimierung des AI Voice Assistenten	(auf Anfrage des Kunden)	✓ (proaktives Monitoring und Anpassung)
Anpassung bestehender FAQs und Antworten	✓	✓
Kleinere Gesprächsoptimierungen	✓	✓
Analyse der Gesprächsqualität	✓	✓
Monatliche Feinjustierung	✓	✓
Monitoring der AI-Instanz	✓	✓
E-Mail-Support	✓	✓

Leistung	AI Care	AI Care Pro
Telefon- und Online-Support	–	✓
Priorisierte Bearbeitung	–	✓
Erweiterte Gesprächsanalysen	–	✓
Laufende Performance-Optimierung	–	✓
Unterstützung bei neuen Use Cases	–	✓
Unterstützung bei Integrationen	–	✓
Erweiterte Eskalationslogiken	–	✓
Reaktionszeit	2 Arbeitstage	1 Arbeitstag
Inkludierte Anpassungen	Bis 1 Stunde / Monat	Bis 3 Stunden / Monat
Typische Leistungen AI Care (reaktiv)		
• Neue Öffnungszeiten hinterlegen • Anpassung von Begrüssungen • Optimierung von Gesprächsabläufen auf Kundenanfrage • Ergänzung neuer Standardfragen • Verbesserung von Antwortqualität und Routing		
Typische Leistungen AI Care Pro (proaktiv)		
• Erweiterung von Gesprächslogiken • CRM-/API-Anpassungen • Neue Prozesse und Automationen • Mehrsprachige Optimierungen • Eskalations- und Routinganpassungen • Unterstützung bei Kampagnen (Outbound) oder saisonalen Anpassungen • Proaktive Optimierung von Gesprächsabläufen • Proaktives Monitoring		

Versionsführung und Änderung

Änderungen dieses Preisblatts/Paketbeschreibung bedürfen der Bestätigung beider Parteien in Textform und gelten ab dem im Preisblatt angegebenen Gültigkeitsdatum.

Preisänderungen wirken grundsätzlich nicht rückwirkend, sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart.