

Grundlagen: Anfragen, Dokumente & Tarife

Die wichtigsten Grundbegriffe rund um den Fragfix-Chatbot – kurz und verständlich erklärt.

Was ist Fragfix?

Fragfix ist ein KI-Chatbot für die eigene Website. Unternehmen richten sich einen eigenen Bot ein, geben ihm Informationen über ihr Angebot mit und binden ihn per kurzem Code-Snippet auf ihrer Seite ein. Besucher können dem Bot rund um die Uhr Fragen stellen und bekommen sofort eine Antwort – ohne dass jemand aus dem Team persönlich antworten muss.

Anfragen

Als **eine Anfrage** zählt jede einzelne Nachricht, die ein Website-Besucher im Chatfenster an den Bot schickt und auf die der Bot eine Antwort gibt. Jede beantwortete Nachricht wird automatisch mitgezählt – unabhängig davon, ob die Antwort aus der hochgeladenen Wissensdatenbank stammt oder allein aus der Grundkonfiguration des Bots.

Die Anfragen sind **abrechnungsrelevant**: Jeder Tarif enthält ein monatliches Anfragen-Kontingent (siehe Tabelle unten). Das Kontingent wird automatisch am 1. jedes Kalendermonats zurückgesetzt – unabhängig vom Tag des Vertragsabschlusses.

Ist das monatliche Kontingent aufgebraucht, beantwortet der Bot keine weiteren Fragen mehr inhaltlich, sondern zeigt bis zum nächsten Reset einen Hinweis, dass das Limit erreicht ist und der Besucher das Unternehmen direkt kontaktieren soll.

Nicht mitgezählt werden Nachrichten, die noch vor der eigentlichen Bot-Antwort scheitern (z. B. weil der Bot deaktiviert oder das Abo nicht aktiv ist) – es zählt ausschließlich eine tatsächlich erfolgte Antwort.

Dokumente & Wissensdatenbank

Ein Bot kann grundsätzlich sofort ohne jedes Dokument antworten – die Basis liefert die Grundkonfiguration des Bots. Für ausführlichere und passgenauere Antworten lassen sich zusätzlich eigene **PDF-Dokumente** in die Wissensdatenbank hochladen (z. B. Produktblätter, FAQ, Preislisten). Fragfix zerlegt jedes hochgeladene PDF automatisch in durchsuchbare Textabschnitte, damit der Bot bei einer passenden Frage gezielt die richtige Stelle heraussuchen und in seine Antwort einbauen kann.

Für die Wissensdatenbank gelten pro Tarif zwei Obergrenzen gleichzeitig: die **Anzahl gespeicherter Dokumente** und der insgesamt belegte **Speicherplatz in MB**. Im Kunden-Dashboard wird unter „Wissensdatenbank“ jederzeit angezeigt, wie viel von beidem bereits genutzt ist (z. B. „1/5 Dokumente“, „10/100 MB“).

*Zusätzlich gilt in jedem Tarif ein Limit für **Upload-Vorgänge pro Monat**: Es zählt jeder Hochlade-Vorgang, auch wenn ein Dokument zwischendurch wieder gelöscht wird. Im Free-Tarif liegt das Limit bei 1 Upload/Monat, in den bezahlten Tarifen bei 60 Uploads/Monat.*

Bots

Jeder Fragfix-Account (Mandant) erhält aktuell **einen Chatbot**. Dieser Bot lässt sich im Dashboard frei konfigurieren: Name, Begrüßungstext, Farbe, freigegebene Domains (auf welchen Websites der Bot überhaupt läuft) sowie die Inhalte der Wissensdatenbank.

Tarife im Überblick

Tarif	Preis / Monat	Anfragen / Monat	Dokumente	Speicher	Upload-Limit
Free	0 €	50	1	3 MB	1 Upload/Monat
Starter	9,99 €	2.000	50	100 MB	60 Uploads/Monat
Grow	29,99 €	6.000	50	100 MB	60 Uploads/Monat
Business	69,99 €	20.000	50	100 MB	60 Uploads/Monat

Gemäß § 19 UStG (Kleinunternehmerregelung) wird keine Umsatzsteuer berechnet – die genannten Preise sind Endpreise. Ein Bot pro Account ist in allen Tarifen enthalten.

Rechtliche Dokumente

AGB, Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) und Datenschutzerklärung sind nicht Teil dieses Dokuments. Sie werden als eigenständige PDFs bereitgestellt und sind auf der Fragfix-Website verlinkt.