

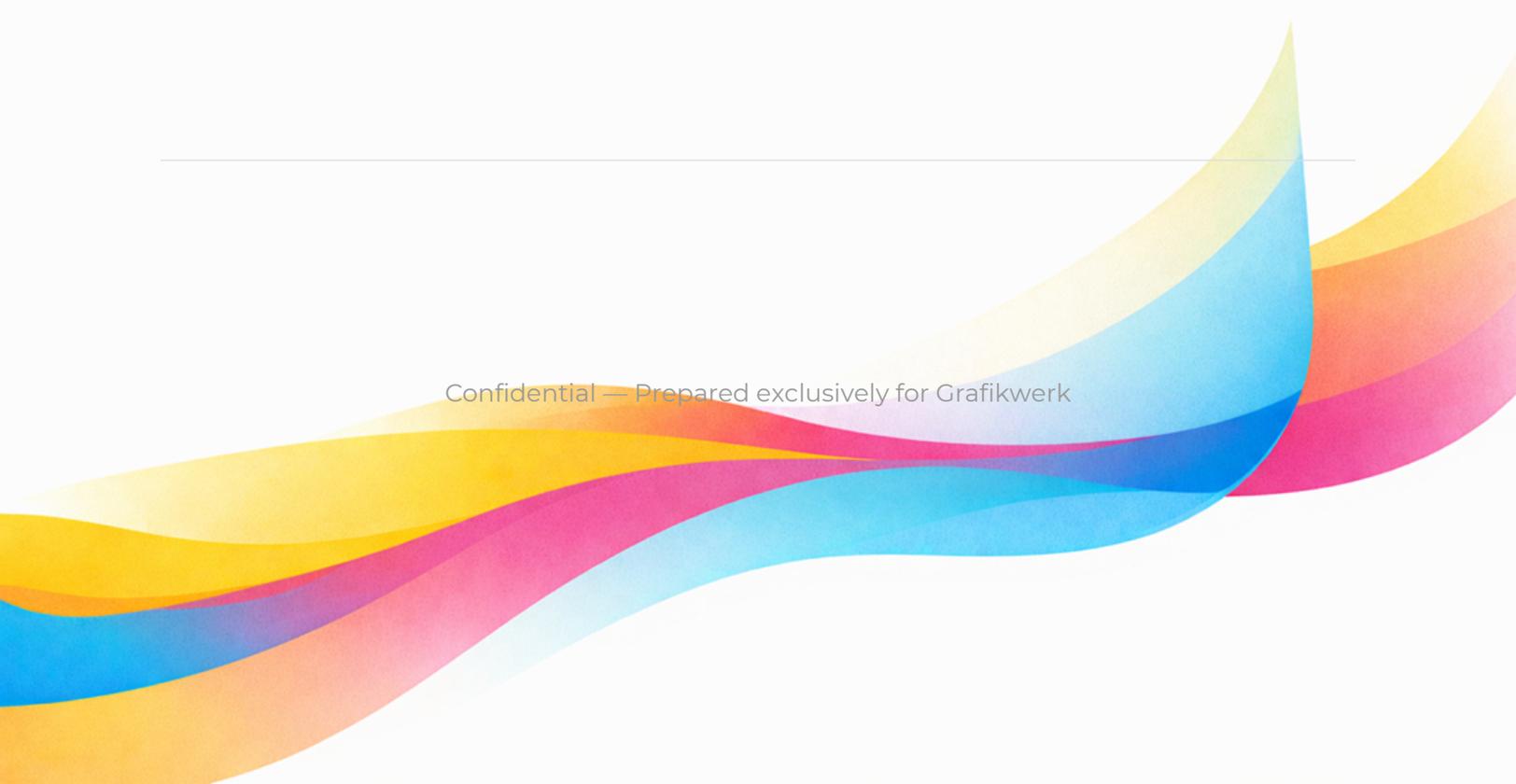
AI Receptionist & Automation System Implementation Proposal

PREPARED FOR

GRAFIKWERK

Prepared March 22, 2026 - SYSTEMshift AI Strategy Inc. - Toronto

Confidential — Prepared exclusively for Grafikwerk



Recommended AI Receptionist & Automation System

Based on your discovery interview and analysis of your call volume, scheduling needs, and system integrations, we recommend the Recommend Growth implementation.

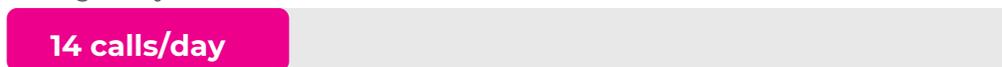
Investment	Timeline
\$13,560.00 one-time	8–12 weeks

This Recommend Growth package includes:

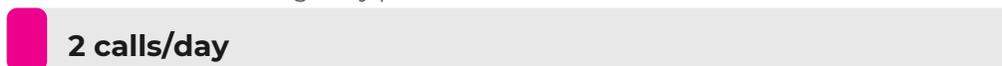
- Semi-automated quote workflows
- Automated preflight checks & feedback
- Calendar & appointment integration
- After-hours / overflow routing
- Bilingual support (DE primary, EN for film/TV)

Your call volume

Average daily calls



Estimated missed during busy periods



Your operation currently handles approximately 14 calls per day. Based on the discovery inputs, we estimate around 2 calls/day can be missed during peak periods. The recommended implementation is scoped around your documented workflow dependencies: Multiple channels: email, phone, walk-ins, webshop for film/TV (Products section, Q3); No clearly stated CRM/ERP — implies integration & potential data-mapping work.

Why We Recommend This Package

Based on your discovery assessment, we recommend the Recommend Growth package for your operation.

Recommendation: medium tier. Evidence: Q5 describes a manual, PDF-based quote process with turnaround of minutes-to-hours and opportunity to automate; Q25 explicitly states the top automation priorities: faster quoting, fewer file errors, and better capture of customer inquiries. The client also runs a separate film/TV webshop (Products section) and handles confidential film jobs (Q15), which increases integration and compliance needs beyond a simple FAQ bot. Medium fits because it delivers quote automation, calendar scheduling, CRM recognition and after-hours/overflow handling (capabilities required by Q5 and Q25) without the higher-cost multi-location and enterprise analytics that the client does not require today. Recovery math (illustrative): estimated monthly time saved (20 hrs) × blended hourly value (\$25) + revenue uplift (\$800) = \$1,300 month — showing how quote + capture automation in the medium tier converts into recovered opportunity.

Key Factors That Shaped This Recommendation

- Manual quoting process today (Q5) — requires quote automation and lead intake
- Desire for automated preflight/file guidance to reduce errors (Q7, Q23)
- Multiple channels: email, phone, walk-ins, webshop for film/TV (Products section, Q3)
- Occasional confidentiality for film/TV jobs (Q15) — requires careful file handling and consent notes
- No clearly stated CRM/ERP — implies integration & potential data-mapping work
- Local production capacity peaks around events and seasons (Production Capacity notes) — needs after-hours/overflow routing

Your Needs Mapped to Capabilities

Your Need	Source	Tier Required
Automated capture of inbound inquiries (phone + web leads) and creation of CRM leads	Q5 (manual lead intake), Q16 (files mainly via email)	Low
Faster, semi-automated quote creation for custom print jobs	Q5 (manual PDF quotes), Q25 (priority: faster quoting)	Medium

Automatic preflight/file validation checks and guidance to reduce file errors	Q7 (preflight performed manually), Q25 (priority: fewer file errors)	Medium
Calendar scheduling for installation/collection and basic appointment booking	Q11 (offers installation/onsite work), Q5 (manual scheduling noted)	Medium
Secure handling and limited-access workflow for confidential film/TV projects	Q15 (film/TV confidential content)	Medium
Advanced reporting and analytics on lead→quote→order KPIs	lead.stage (Discovery Complete) and desire to optimize conversions (implied in Q25)	High
Multi-location routing or franchise behavior	No explicit multi-location mention (Products section focused locally/regional)	High

What We'll Deliver — Recommend Growth

Your Recommend Growth implementation is a 148-hour engagement over approximately 8–12 weeks. Here is what your AI receptionist will be able to do once we're finished.

Voice Agent Configuration

This is where we set up your AI receptionist's voice, personality, and phone presence. We select a natural-sounding voice, craft the greeting and conversation style, and connect it to your phone system so callers experience a professional, on-brand interaction from the first ring.

- Professional voice selection and phone system setup
- Personality and conversation style tailored to your brand
- Custom greeting and call flow design

What Your AI Receptionist Can Do (5 capabilities)

These are the specific capabilities your AI receptionist will have. Each one is a task it can perform during a call — like looking up a customer, checking availability, or scheduling an appointment. We build and test each capability to work seamlessly with your existing systems.

Quote Automation Engine

Templated price rules for common print/product categories with manual approval gates.

File Preflight Module

Automated checks for resolution, bleed, and color mode with structured report back to customer.

Calendar Connector (Google/Office 365)

Read/write scheduling for installations and pickup windows.

CrM Integration (Read/Write)

Customer recognition, lead enrichment, quote attach, and activity logging.

Multilingual Nlu

German primary with English fallback for film/TV clients.

Connected Business Systems (4 integrations)

Your AI receptionist needs to connect to the tools your business already uses — your customer database, accounting software, and scheduling system. We set up secure connections so the AI can look up information and take action in real time during calls.

Customer Management System

Webshop (filmservice)

Scheduling & Calendar

Local File Storage / SFTP

Call Types Your AI Recognizes (4 types)

When someone calls, the AI needs to quickly understand what they need — is it an emergency repair? A billing question? A new installation inquiry? We train your AI to recognize different types of calls and route each one appropriately, whether that means handling it directly, transferring to a team member, or dispatching emergency service.

Requestestimatestandard

Customer requests a templated price for a standard product.

Uploadartwork

Customer uploads print-ready files; trigger preflight.

Scheduleinstallation

Book on-site installation or pickup slot.

Requestensitiveproject

Film/TV confidential project flag

Plus 4 smart routing rules to direct each call type appropriately.

What Your AI Knows About Your Business (3 topics)

We teach your AI receptionist everything it needs to know about your business — your hours, services, service area, team structure, common repair types, and pricing guidance. This is the information it draws on to answer caller questions accurately and confidently.

Preflight Rules & Common Failure Modes, Template Pricing For Common Items, Film/Tv Confidentiality Process

Testing, QA & Deployment

Before going live, we run your AI receptionist through extensive testing — simulated calls, edge cases, and real-world scenarios. Once everything passes quality checks, we provision your phone number and launch with monitoring in place to catch any issues early.

- Comprehensive testing with simulated calls and real-world scenarios

- Phone number setup and production launch with live monitoring

- 30 days of post-launch monitoring and adjustments included

Your Options

Recommend Growth — **\$13,560.00 RECOMMENDED**

148h estimated - 8-12 weeks

Adds semi-automated quotes, preflight feedback, calendar scheduling, and after-hours/overflow routing. Designed for Grafikwerk's manual-quote environment and film/webshop customers — reduces turnaround and file rework while providing secure handling for sensitive projects.

- Semi-automated quote workflows

- Automated preflight checks & feedback

- Calendar & appointment integration

- After-hours / overflow routing

- Bilingual support (DE primary, EN for film/TV)

Available in Request Enterprise: Full ERP read/write for inventory and invoicing, Enterprise multi-location routing

Request Enterprise — \$16,950.00

276h estimated - 14–20 weeks

Enterprise-grade automation with full quote generation, writeback to ERP/accounting, multi-location routing and analytics dashboards. Suited for businesses with multiple branches, complex pricing rules, or strict compliance and reporting requirements.

Full quote automation with order writeback

Advanced analytics & KPI dashboard

Multi-location and role-based routing

Compliance workflows & audit logs

Investment Context

Your operation handles approximately 14 calls per day.

Estimated missed during peak periods: 2 calls/day.

	Cost	Frequency
Full-time receptionist	\$42,000	per year
Estimated missed revenue	\$1,200	per month
Option 1 — Start with Essentials	\$10,622.00	one-time
Option 2 — Recommend Growth	\$13,560.00	one-time
Option 3 — Request Enterprise	\$16,950.00	one-time

Your recommended package works out to \$18.58/day over 2 years — Less than what one missed-call follow-up costs your team.

This is a one-time implementation investment. After go-live, recurring costs are limited to voice platform usage (metered per minute) and optional support, which will be quoted separately as a monthly service agreement.

Financial impact examples are currently being treated as internal planning estimates only. We will validate call volume, handling time, and revenue assumptions before using ROI claims in a final commercial presentation.

What We Need From You

To keep your implementation on schedule, we'll need a few things from your side. Below is a checklist of what to provide, how to send it, and where it goes.

1. Business phone number or new number preference

We need to know if you want the AI receptionist on your existing business number (requires porting or call forwarding setup) or on a new dedicated number.

How to send: Let us know your preference during the kick-off call, or email bernadette@SYSTEMSHIFT.agency.

2. Business hours & holiday schedule

Your regular business hours, after-hours handling preferences, and any upcoming holidays or closures so the AI knows when to route calls vs. take messages.

How to send: Provide during kick-off call or via the Client Portal.

3. Team directory & escalation contacts

Names, roles, and direct phone numbers for team members the AI should be able to transfer calls to, along with escalation rules (who gets emergency calls, who handles billing, etc.).

How to send: Email a simple list to bernadette@SYSTEMSHIFT.agency or add it as a document in your Client Portal project.

4. FAQ content & common caller questions

The top 10–20 questions your callers ask most often, along with the answers your team gives. This becomes the AI's knowledge base.

How to send: Share a document, email, or even voice notes — we'll format them for the AI.

Using Your Client Portal

You have access to the SYSTEMshift Client Portal where you can track your project, view quotations, and communicate with our team.

- Access your portal: Visit <https://clients.systemshift.agency/my/home> and log in with the email address associated with your account.
- View quotations: Go to My Account → Quotations to review, approve, or download your quotation as a PDF.
- Track your project: Go to My Account → Projects to see tasks, milestones, and progress updates on your implementation.
- Submit documents: You can attach files directly to your project tasks, or email them to bernadette@SYSTEMSHIFT.agency to create a tracked task automatically. For general support, use bernadette@SYSTEMSHIFT.agency.

- Ask questions: Use the chat widget on the portal, email us, or add a comment on any project task — your implementation consultant will be notified.

Ongoing Costs & Tool Pricing

Your AI receptionist runs on a combination of cloud platforms. The implementation fee in this quotation covers building, configuring, and launching your system. After go-live, recurring platform costs depend on usage volume and your existing software subscriptions. You are responsible for your own third-party software accounts and billing. Below is where to find current pricing for each platform.

Workflow Hosting

Your AI receptionist's automation workflows are hosted on a secure cloud platform managed by SYSTEMshift. Hosting is included during the implementation period. After go-live, a monthly hosting and support retainer will be quoted separately based on your usage and support needs.

Phone Number

A dedicated phone number for your AI receptionist is provisioned during setup. Typical cost is \$1-\$3/month for the number plus per-minute call charges (varies by provider and region). These costs will be itemized in your monthly service agreement.

All recurring costs will be documented in a separate Monthly Service Agreement presented before go-live. You will never be charged for ongoing services without a signed agreement.

Appendix: Discovery Assessment Summary

Full details from your discovery assessment. These findings informed the recommendation and implementation plan presented earlier in this document.

Business

Q: Describe your primary customers and sales channels (B2B, B2C, trade accounts, film/TV production webshop, resellers, walk-in retail).

Die meisten unserer Kunden sind Unternehmen (B2B), wie lokale Geschäfte, Handwerksbetriebe oder kleinere Firmen, die Drucksachen oder Beschriftungen benötigen. Die wichtigsten Kanäle sind Stammkunden und Empfehlungen. Film- und TV-Produktionen kommen oft über unseren Webshop oder direkte Anfragen...

Q: What is your target geographic service area (local town, region, nationwide, international)?

Der Großteil unserer Arbeit ist lokal und regional, also im Raum Köln und Umgebung. Viele Kunden kommen direkt aus der Gegend. Druckaufträge können deutschlandweit verschickt werden. Der Bereich Film- und TV-Produktionen ist teilweise auch international, weil Produktionen aus verschiedenen Länder...

Products

Q: Provide a product/service catalog summary: main product lines (e.g., Digitaldruck, Grossformatdruck, Schilder, Folien, Plattendruck, Bannerdruck, Tapetendruck, Sichtschutzfolien) and any SKU lists or catalog URLs.

Unser Angebot dreht sich hauptsächlich um Digitaldruck und Werbetechnik. Dazu gehören: Flyer, Poster und klassische Drucksachen, Aufkleber und Folien, Schilder und Plattendruck, Großformatdruck (z. B. Banner oder Messegrafiken), Beschriftungen für Fenster oder Fahrzeuge. Viele Projekte sind indiv...

Pricing

Q: How do you price jobs: fixed SKUs, size/area-based pricing, time-and-materials, custom quotes per job, or a mix?

Meistens ist es eine Mischung. Viele Dinge berechnen wir nach Größe, Material und Produktionsaufwand, besonders bei Drucksachen oder Beschriftungen. Für kleinere Standardprodukte gibt es teilweise Richtpreise, aber viele Projekte sind individuell, deshalb erstellen wir oft ein Angebot pro Auftrag...

Quoting

Q: Describe your current quote process from lead to signed order (tools used, manual steps, typical turnaround time).

Meist beginnt es mit einer E-Mail, einem Anruf oder jemand kommt direkt vorbei. Dann klären wir kurz, was genau gebraucht wird – Größe, Material, Menge usw. Das Angebot erstellen wir aktuell manuell, meistens als PDF, und schicken es per E-Mail raus. Wenn der Kunde zustimmt, geht der Auftrag dire...

Orders

Q: How do customers submit print-ready files and specifications today (email, upload on site, USB drop-off, webshop)?

Die meisten Kunden senden ihre druckfertigen Dateien per E-Mail oder stellen einen Download-Link bereit. Vor Ort werden manchmal USB-Sticks genutzt. Im Webshop erfolgt der Upload direkt über das Bestellsystem.

Preflight & Production

Q: What preflight checks or file preparation steps do you perform (color profile conversion, bleed/safety checks, proof approvals)?

Ja, wir machen immer einen kurzen Preflight, bevor etwas in die Produktion geht. Wir prüfen zum Beispiel Auflösung, Beschnitt und Farbmodus, damit es später beim Druck keine Überraschungen gibt. Wenn etwas nicht passt, melden wir uns beim Kunden oder passen die Datei gemeinsam an. Bei vielen Auft...

Production Capacity

Q: What is your typical production lead time per product category and do you have peak-season constraints (max daily/weekly capacity)?

Meistens melden wir uns per E-Mail oder telefonisch, wenn der Auftrag fertig ist oder wenn es Rückfragen gibt. Automatische Statusmeldungen haben wir aktuell nicht wirklich – die meisten Kunden fragen einfach nach oder wir geben kurz Bescheid, sobald alles bereit zur Abholung oder zum Versand ist.

Inventory & Materials

Q: Do you track inventory of consumables and substrates (vinyl, inks, boards)? If yes, which system and how granular (SKU-level quantities)?

Das hängt stark vom Produkt ab, aber viele Standard-Drucksachen schaffen wir innerhalb von ein bis zwei Tagen. Größere oder aufwendigere Projekte können ein paar Tage länger dauern, besonders wenn Gestaltung oder spezielle Materialien dabei sind. Vor Messen oder Events wird es manchmal etwas voller...

Suppliers & Purchasing

Q: Who are your main suppliers for materials and do you have lead times, minimum order quantities, or automatic reorder rules today?

Das kommt ein bisschen auf den Auftrag an. Bei neuen Kunden arbeiten wir oft mit Vorkasse oder einer Anzahlung. Bei Stammkunden stellen wir die Rechnung nach Fertigstellung oder Versand. Das Zahlungsziel liegt meistens bei 14 Tagen. Die Rechnungen erstellen wir aktuell über unsere Buchhaltungssoftware...

Fulfillment & Installation

Q: Do you offer delivery, on-site installation, or only pickup? If installation or field service is offered, how are jobs scheduled and which teams or subcontractors perform them?

Die meisten Fragen drehen sich um Material, Größe und Auflage – also welches Material sinnvoll ist und wie groß etwas am besten sein sollte. Viele Kunden sind sich auch unsicher bei Dateiformaten oder Druckdaten, da müssen wir öfter kurz erklären, was wir brauchen. Und natürlich fragen viele nach P...

Payments & Invoicing

Q: Which payment and invoicing methods do you accept and which accounting system do you use (PayPal present on site, bank transfer, cash, invoicing software, ERP)?

Ja, ein paar Dinge müssen wir eigentlich immer abklären. Zum Beispiel Format bzw. Größe, Material, Menge und wo das Produkt eingesetzt wird – also innen, außen, auf einem Fahrzeug, auf einer Wand usw. Bei Drucksachen fragen wir auch, ob die Druckdaten schon fertig sind oder ob wir das Design noch e...

eCommerce & Webshop

Q: Does the site include an active webshop (for film service or other products)? If yes: platform, checkout flow, and order-to-production handoff.

Ja, ein paar Dinge lehnen wir schon ab. Zum Beispiel Aufträge, die rechtlich problematisch sein könnten – etwa Inhalte mit urheberrechtlich geschützten Marken, wenn der Kunde keine Rechte daran hat. Und manchmal auch sehr spezielle Druckverfahren oder Materialien, die wir selbst nicht produzieren k...

CRM & Lead Capture

Q: Do you use a CRM or any lead-management tool today? How are incoming inquiries from contact form, WhatsApp, phone, and email tracked and followed up?

Ja, definitiv. Vor allem vor Messen, Events oder größeren Veranstaltungen wird es oft deutlich voller. Auch vor bestimmten Saisons oder Aktionen von Unternehmen merken wir mehr Nachfrage, wenn viele Firmen gleichzeitig Werbematerial brauchen. In solchen Phasen sagen wir den Kunden meist frühzeitig ...

Integrations & Tech Stack

Q: List the key software and services you currently use (Website CMS, Google Analytics, Site Kit, Jetpack, payment gateways, ERP, accounting, cloud storage).

Wir arbeiten grundsätzlich mit allen Kunden, die etwas drucken oder produzieren lassen möchten. Aber besonders wichtig sind natürlich unsere Stammkunden, also Firmen aus der Region, die regelmäßig bei uns bestellen. Und der Bereich Film- und TV-Produktionen ist für uns auch ein wichtiger Teil des G...

Data & Files

Q: What customer data do you capture and store per order (email, phone, billing/shipping address, uploaded files, print specs)? Are there GDPR or retention constraints?

Das meiste läuft tatsächlich per E-Mail oder telefonisch. Viele Kunden kommen aber auch direkt vorbei, wenn sie etwas besprechen oder schnell etwas drucken lassen wollen. Messenger wie WhatsApp nutzen wir eher selten – meistens bleiben wir bei E-Mail, Telefon und persönlichem Kontakt.

SLA & Customer Communication

Q: What communication steps do you want automated (order confirmation, proof requests, production start, dispatch/ETA, invoice, feedback request)?

Bestellungen und Druckfreigaben haben wir am liebsten schriftlich, meistens per E-Mail. So gibt es später keine Missverständnisse. Gerade bei Druckdaten und Layouts ist eine klare Freigabe wichtig, bevor wir in die Produktion gehen. Kleinere Dinge bestätigen Kunden manchmal auch mündlich am Telefon...

Quality & Returns

Q: What is your returns or reprint policy and how are defects tracked and resolved today?

Am häufigsten sind Druckdaten nicht ganz richtig vorbereitet – zum Beispiel falsche Auflösung, kein Beschnitt oder das falsche Dateiformat. Und manchmal unterschätzen Kunden auch die Produktionszeit, besonders wenn mehrere Schritte nötig sind. Dann müssen wir kurz erklären, was technisch möglich ist...

KPIs & Reporting

Q: Which KPIs matter most (quote-to-order rate, on-time delivery, production utilization, margin per job, average order value)? How often do you report?

Ja, bei manchen Projekten schon. Gerade im Film- und TV-Bereich arbeiten wir teilweise mit vertraulichen Inhalten, die noch nicht veröffentlicht sind. Da müssen wir natürlich diskret sein. Und generell achten wir darauf, Kundendaten und Dateien vertraulich zu behandeln und nur für den jeweiligen Au...

Security & Access

Q: Who needs access to automated systems and integrations (roles: sales, production, accounting) and are there restrictions on data/roles?

Ja, bevor etwas rausgeht, schauen wir uns die Produktion noch einmal kurz an. Wir prüfen zum Beispiel, ob Druckqualität, Farben und Schnitt passen und ob alles so umgesetzt wurde, wie der Kunde es freigegeben hat. Erst wenn alles stimmt, geht der Auftrag in den Versand oder zur Abholung.

Compliance

Q: Are there specific legal, safety or industry requirements (e.g., film set supply certifications, insurance, customer-signed proofs) that must be enforced in workflows?

Ja, manchmal gibt es noch Fragen zur Montage, zum Beispiel bei Folien oder Schildern. Dann erklären wir kurz, wie man das am besten anbringt. Ab und zu kommen auch Fragen zur Haltbarkeit oder zum Material. Wenn es eine Reklamation gibt, schauen wir uns das natürlich an und versuchen eine schnelle L...

Support & SLAs

Q: How do customers request support or revisions after delivery and what is your desired response SLA for such requests?

Ja, neben dem Druck bieten wir auch Grafikdesign an, wenn Kunden noch keine fertigen Druckdaten haben. Außerdem beraten wir viel zu Materialien, Formaten und Einsatzmöglichkeiten, damit das Ergebnis auch wirklich zum Zweck passt. Je nach Auftrag übernehmen wir auch Montage oder Lieferung, zum Beisp...

Files & Color Management

Q: Which color profiles, proofing standards (ISO Coated, Pantone) and file format rules must be enforced for production?

Ja, vor allem bei einfachen Standardanfragen wäre das hilfreich. Viele Kunden fragen zum Beispiel nach Preisen, Lieferzeiten oder welche Druckdaten sie vorbereiten müssen. Auch Fragen wie welches Material geeignet ist oder welche Größen möglich sind kommen sehr häufig. Wenn eine Lösung solche Basis...

Backups & Storage

Q: Where are customer files and assets stored (local server, cloud drive, CDN) and what retention/back-up policies apply?

Die Dateien liegen hauptsächlich auf unserem lokalen Server im Betrieb. Kunden schicken sie meist per E-Mail oder Download-Link, und wir speichern sie dort für die Produktion. Wir machen regelmäßige Back-ups, damit nichts verloren geht. Die Dateien behalten wir eine Zeit lang, falls der Kunde Nach...

Goals & Priorities

Q: What are the top 3 automation outcomes you want first (faster quoting, fewer file errors, automated scheduling/dispatch, better payment reconciliation, inventory reorders)?

Schnellere Angebotserstellung – Standardanfragen sollen automatisch erfasst werden, damit Angebote schneller erstellt werden können. Weniger Fehler bei Druckdaten – durch automatische Hinweise zu Auflösung, Beschnitt oder Dateiformaten. Bessere Erfassung von Kundenanfragen – damit alle wichtigen ...

Implementation Planning Items

The following topics will be configured during implementation setup. No action is needed from you right now.

Do you have a staging environment and a process for QA, What budget and priority would you assign to UX/analytics..

Detailed Quotation

The next pages contain the system-generated quotation lines, taxes, and totals.

This section uses Odoo's native quote layout for transactional accuracy.