

# KI-Kundenservice im Live-Betrieb

Case Study: KI-Entwürfe für jede Anfrage, in rund 56 Sekunden, vom Onboarding an. 9.333 Tickets, freigegeben durch das Team. Gemeinsam mit einem DACH-Onlineshop für Anti-Aging-Hautpflege.

---

**9.333**

Tickets bearbeitet

**21.993**

KI-Antworten verfasst

**~56** Sek.

bis zum Antwortentwurf

## Die wichtigsten Kennzahlen

Seit Februar 2026 betreibt ZYBR den Kundenservice eines DACH-Onlineshops für Anti-Aging-Hautpflege im Entwurfs- und Freigabe-Modus: die KI verfasst jede Antwort produktionsreif, das Team prüft und gibt sie frei, muss aber praktisch nie eingreifen. 23.683 eingehende Kundennachrichten wurden verarbeitet, rund um die Uhr, mehrsprachig und ohne zusätzlichen Personalaufbau.

**9.333**

Tickets bearbeitet

**21.993**

KI-Antworten verfasst

**~56 Sek.**

bis ein Antwortentwurf  
bereitsteht

**99,3 %**

der Entwürfe unverändert  
übernommen

**5**

Antworten von Hand neu  
geschrieben  
von 19.172 versendeten

**~3 Mon.**

durchgehender Live-  
Betrieb seit Februar 2026

# Wer dahintersteht und woran es hängt

Ein DACH-Onlineshop für natürliche Anti-Aging-Hautpflege auf Shopify, mit mehreren tausend Bestellungen pro Monat. Das Anfragevolumen ist hoch und beratungsintensiv. Die Anliegen sind sensibel und erklärungsbedürftig, der Service verteilt sich auf mehrere Kanäle. Die zentrale Frage: lässt sich dieser Service von Beginn an mit KI bewältigen, ohne dass Qualität oder Markenstimme leiden.

## Hohes Anfragevolumen

Mehrere tausend Tickets pro Monat, mit klarem Schwerpunkt auf Lieferung und Sendungsstatus.

## Mehrkanaliger Service

Kundenservice gleichzeitig über E-Mail und Chat, durchgehend rund um die Uhr.

## Beratungsintensive Anliegen

Sensible, erklärungsbedürftige Produkt- und Servicefragen mit markengerechter Tonalität.

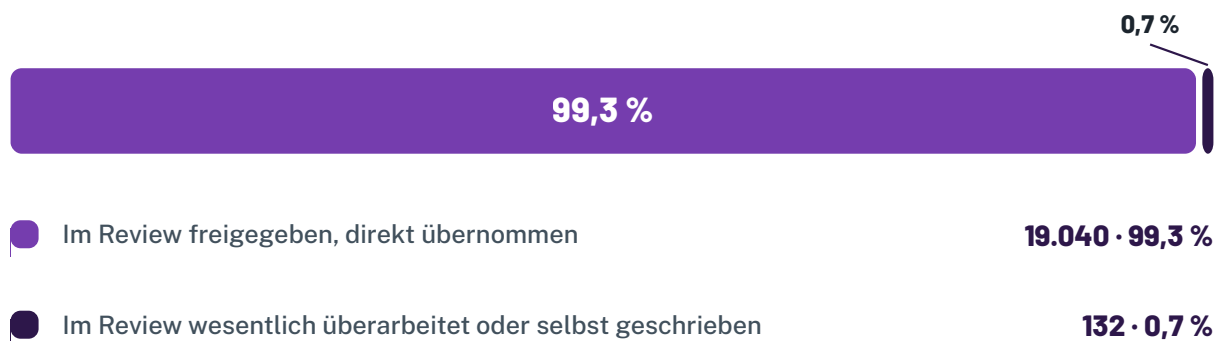
## Schneller Start

Von Tag eins produktiv, ohne lange Einführungsphase und ohne zusätzliches Personal.

# Wie ZYBR die Antworten versendet

Seit Februar 2026 läuft der Service vollständig im Entwurfs- und Freigabe-Modus: die KI verfasst jede Antwort, das Team prüft sie und gibt sie frei. Inhaltlich eingreifen musste das Team dabei praktisch nie.

## Wie freigegebene Antworten entstehen, seit Februar 2026

**99,3 %**

der freigegebenen Entwürfe unverändert übernommen

**5**

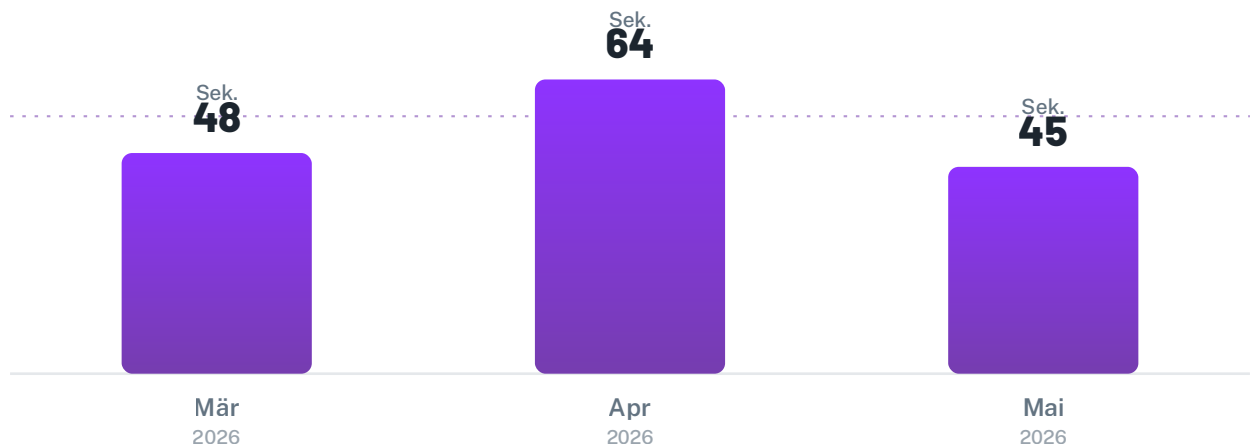
Antworten in rund drei Monaten komplett von Hand neu geschrieben, von 19.172 versendeten

Anteile an allen im Review freigegebenen Antworten seit Februar 2026. Der Shop nutzt ausschließlich den Entwurfs- und Freigabe-Modus.

# Antwortentwurf in rund 56 Sekunden

Die Zeit bis ein KI-Antwortentwurf bereitsteht liegt bei rund 56 Sekunden. Über die vollen Betriebsmonate bewegte sie sich zwischen 45 und 64 Sekunden.

## Zeit bis Antwortentwurf bereitsteht, in Sekunden



- - - Zielkorridor rund 56 Sekunden

### Was in den rund 56 Sekunden passiert

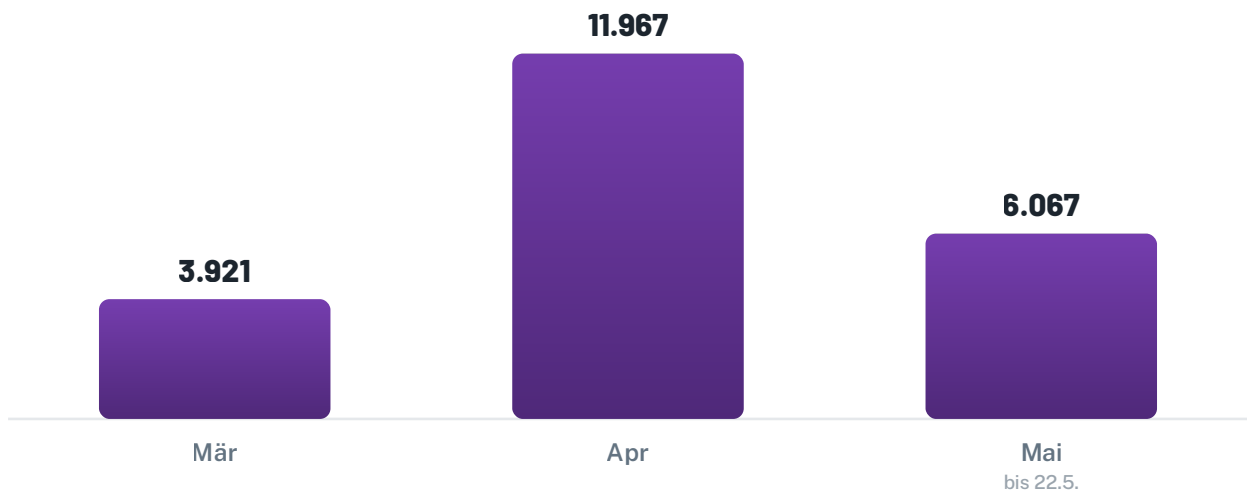
- 1 Anliegen verstehen, Relevanz und Spam prüfen
- 2 Kategorisieren und Priorität sowie Dringlichkeit bestimmen
- 3 Live-Daten aus dem Shop abrufen: Bestellungen und Produkte
- 4 Sendungsverfolgung und Trackingstatus abrufen
- 5 Beigefügte Fotos und Anhänge auswerten, etwa Produktfragen
- 6 Markenspezifisches Wissen und Richtlinien anwenden
- 7 Antwort in der Markentonart formulieren und Qualität selbst prüfen

Hinter jedem Entwurf steht eine vollständige Recherche mit Live-Datenabruf aus dem Shop, kein FAQ-Bot mit vorgefertigten Textbausteinen. Im manuellen Service vergehen je nach Auslastung Stunden bis Tage bis zur ersten Antwort, ZYBR liefert den Entwurf in rund einer Minute.

# Vom Onboarding direkt auf hohe Last

Schon in den ersten Wochen bearbeitete ZYBR die gesamte Servicelast, ohne Einführungsphase und ohne zusätzliches Personal. Im stärksten Monat verfasste die KI fast 12.000 Antworten, Antwortzeit und Servicequalität blieben dabei stabil.

## KI-Antworten pro Monat



Februar war der Onboarding-Monat ab dem 23.; Mai bis zum 22. angeschnitten.

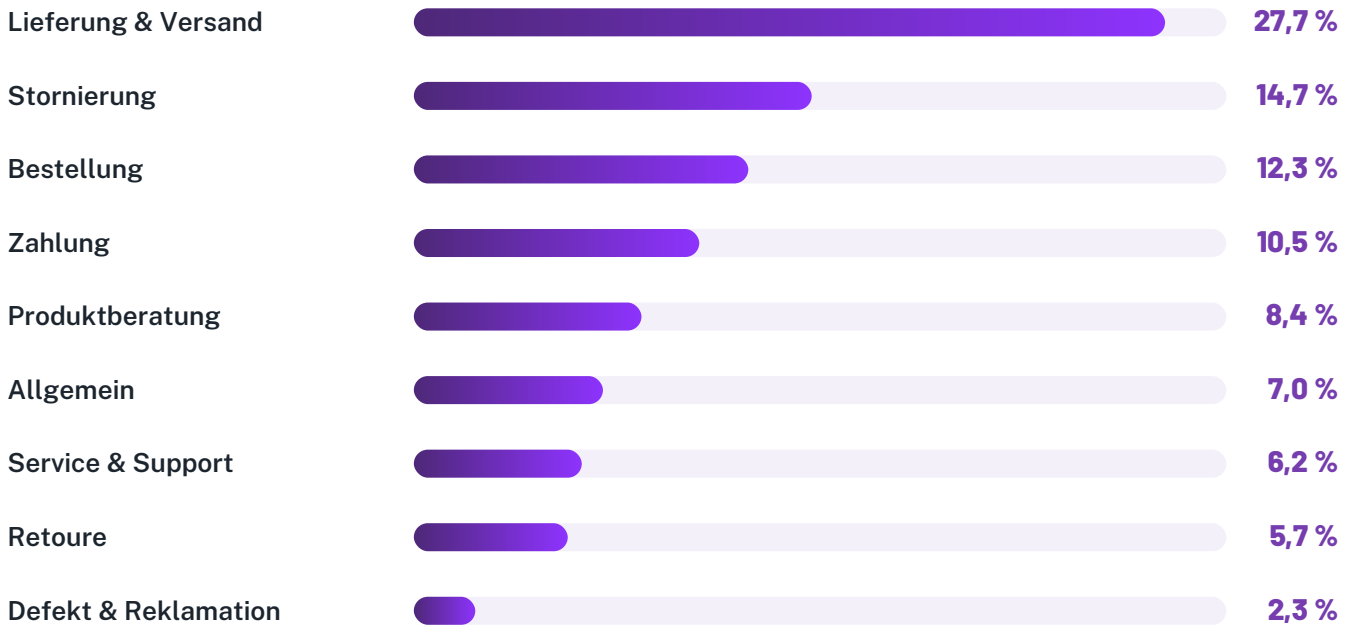


Bestellzahlen geben das Gesamtvolumen des Shops wieder, also den Kontext, den ZYBR im Service bearbeitet.

# Das volle Service-Spektrum, nicht nur FAQ

ZYBR bearbeitet das gesamte Spektrum im E-Commerce-Service: Lieferung, Produktberatung, Bestellung, Zahlung, Defekt und Storno. Standardisierte FAQ-Bots decken meist nur einen Bruchteil davon ab.

## Anteil an kategorisierten Tickets, seit Februar 2026



Hauptkategorien, gemessen an den kategorisierten Tickets.

### QUALITATIVES SIGNAL

# 852

Nachrichten mit explizitem Kundenlob, seit Februar 2026

In rund drei Monaten erreichten 852 Nachrichten mit explizitem Kundenlob den Service. Ein formales CSAT-Rating wird nicht erhoben, das Lob ist jedoch ein klares Qualitätssignal.

# Technologie im Überblick

## Kontinuierliche KI-Upgrades

Die eingesetzten Modelle werden laufend auf den neuesten Stand gebracht, ganz ohne Aufwand für den Shop.

## Shopify-Integration

Tiefe Anbindung an Shopify mit Bestellungen, Produkten und Sendungsverfolgung in Echtzeit.

## Finetuning je Kategorie

Individuelles Finetuning pro Anliegen, von Lieferung über Retoure und Umtausch bis Defekt, Produktberatung und Zahlung, für markenspezifische Tonalität und Richtlinien.

## Kanäle und Betrieb

E-Mail und Chat, rund um die Uhr, mehrsprachig und ohne Unterbrechung.

# ZYBR

## Was das für deinen Shop bedeutet

Produktionsreifer KI-Kundenservice ist im E-Commerce keine Zukunftsvision mehr, sondern produktiver Alltag. ZYBR verfasst jede Serviceantwort produktionsreif, dein Team gibt sie nach kurzer Prüfung frei und muss praktisch nie eingreifen, in markengerechter Sprache, rund um die Uhr und ohne zusätzlichen Personalaufwand.

Sieh ZYBR an deinen eigenen Daten. Demo vereinbaren auf [zybr.ai](https://zybr.ai)



[zybr.ai](https://zybr.ai) · Kontakt: [info@zybr.ai](mailto:info@zybr.ai)