

KI-Kundenservice im Live-Betrieb

Case Study: 17 Monate Live-Betrieb, 40.394 Tickets,
Antwortentwürfe in rund 60 Sekunden. Gemeinsam mit einem
etablierten DACH-Onlineshop für Gesundheits-Wearables.

40.394

Tickets bearbeitet

137.549

KI-Antworten verfasst

~60 Sek.

bis zum Antwortentwurf

Die wichtigsten Kennzahlen

Seit Januar 2025 betreibt ZYBR den Kundenservice eines etablierten DACH-Onlineshops für Gesundheits-Wearables: die KI verfasst nahezu jede Antwort, rund drei Viertel davon gibt das Team nach Prüfung frei, rund ein Viertel versendet ZYBR vollautomatisch, ohne menschlichen Eingriff. 158.833 eingehende Kundennachrichten wurden über 17 Monate verarbeitet. Der Betrieb läuft rund um die Uhr, mehrsprachig und ohne zusätzlichen Personalaufbau.

40.394

Tickets bearbeitet

137.549

KI-Antworten verfasst

~60 Sek.

bis ein Antwortentwurf
bereitsteht

98 %

der Antworten von der KI
verfasst

24,6 %

vollautomatisch
versendet, ohne Eingriff

17 Mon.

durchgehender Live-
Betrieb seit Januar 2025

Wer dahintersteht und woran es hängt

Ein etablierter DACH-Onlineshop für Gesundheits-Wearables aus dem Bereich Consumer Electronics auf Shopify, mit mehreren zehntausend Bestellungen pro Jahr. Das Anfragevolumen ist hoch und verteilt sich breit über Bestellung, Produktberatung, Retoure, Lieferung und Zahlung, dazu über mehrere Kanäle. Die zentrale Frage: lässt sich dieser Service dauerhaft mit KI bewältigen, auch durch Lastspitzen, ohne dass Qualität oder Markenstimme leiden.

Hohes Anfragevolumen

Mehrere tausend Tickets pro Monat, breit verteilt über Bestellung, Produktberatung, Retoure und Lieferung.

Mehrkanaliger Service

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

Markentonalität

Anspruch an markenspezifische Sprache sowie kategoriegenaue Richtlinien je Anliegen.

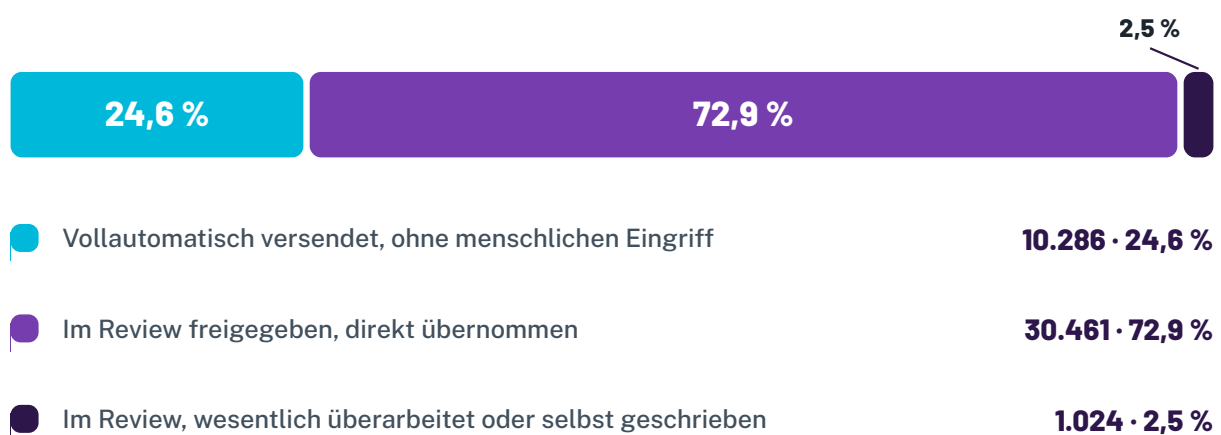
Saisonale Lastspitzen

Im Weihnachtsgeschäft stieg das Bestellvolumen auf fast das Vierfache, der Service musste ohne Wartezeit mitwachsen.

Wie ZYBR die Antworten versendet

Seit Januar 2026 versendet ZYBR rund ein Viertel aller Antworten vollautomatisch, ohne menschlichen Eingriff. Den Rest gibt das Team nach Prüfung frei und muss dabei praktisch nie inhaltlich eingreifen. Welche Kategorien bereits vollautomatisch laufen, zeigt die folgende Seite.

Wie Antworten versendet werden, seit Januar 2026

**96,7 %**

der im Review freigegebenen Entwürfe mit weniger als 10 % Überarbeitung übernommen

98 %

aller versendeten Antworten von der KI verfasst, vollautomatisch oder nach Freigabe

Anteile an allen versendeten Antworten im Zeitraum Januar bis April 2026.

Vollautomatischer Versand für ausgewählte Kategorien

Für geprüfte Kategorien versendet ZYBR Antworten vollautomatisch, ohne menschlichen Eingriff. Rund ein Viertel aller Antworten läuft so etabliert im Dauerbetrieb, den überwiegenden Teil gibt das Team weiterhin nach Prüfung frei.

**24,6
%**

aller Antworten vollautomatisch
versendet, seit Januar 2026

10.286 Antworten ohne
menschlichen Eingriff

FREIGESCHALTETE KATEGORIEN

Lieferung & Versand

Retoure

Defekt & Reklamation

Umtausch

Produktberatung

VORAUSSETZUNG

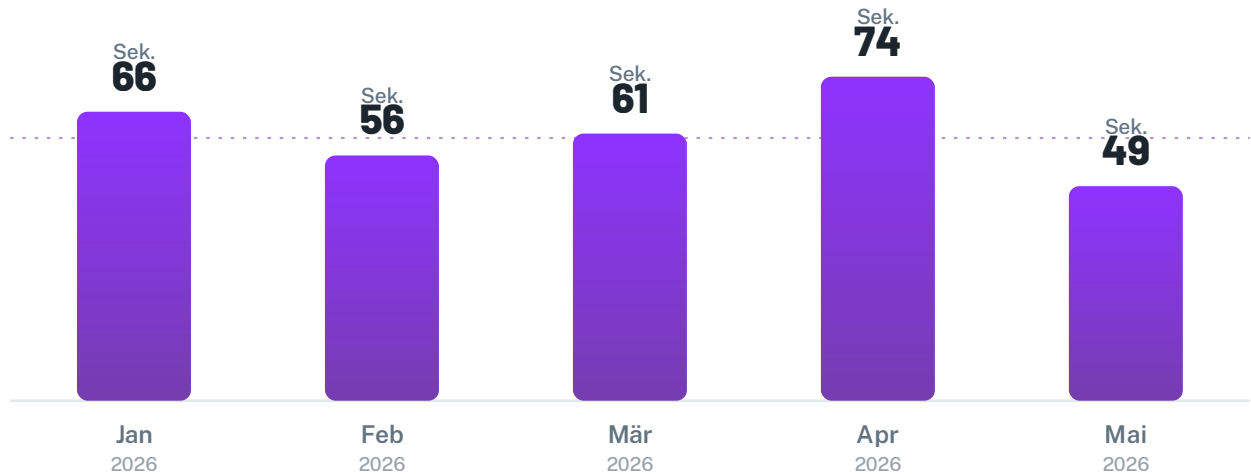
Jede automatisch versendete Antwort besteht zuvor eine KI-Eigenevaluation und enthält keine offenen Aufgaben. Versendet wird an sieben Tagen die Woche.

Anteil an allen versendeten Antworten seit Januar 2026. Den übrigen Teil prüft das Team und gibt ihn manuell frei.

Antwortentwurf in rund 60 Sekunden

Die Zeit bis ein KI-Antwortentwurf bereitsteht liegt im Mittel bei rund 60 Sekunden. Über die Monate des laufenden Jahres bewegte sie sich zwischen 49 und 74 Sekunden.

Zeit bis Antwortentwurf bereitsteht, in Sekunden



- - - Zielkorridor rund 60 Sekunden

Was in den rund 60 Sekunden passiert

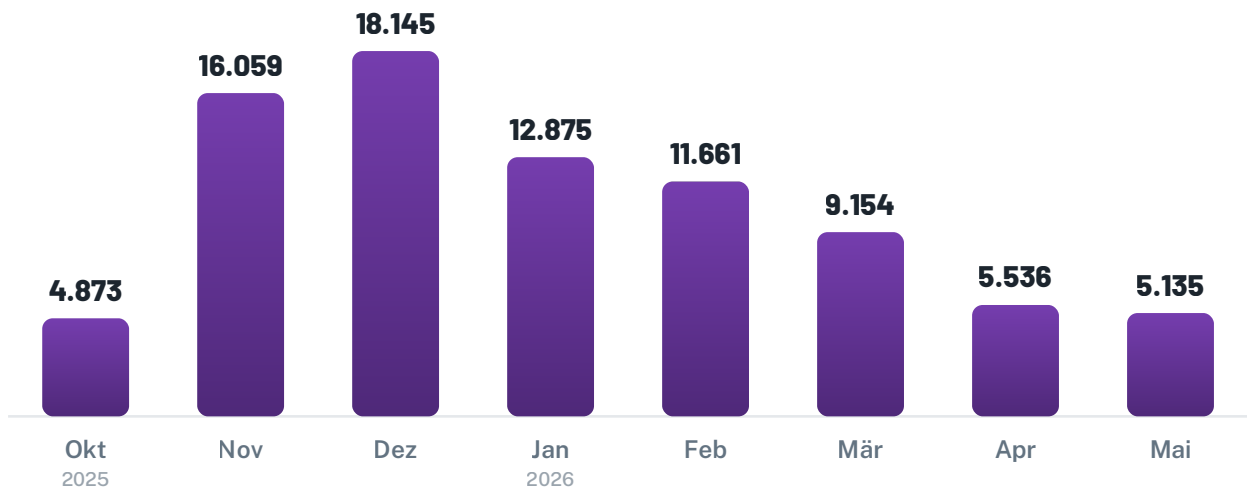
- 1 Anliegen verstehen, Relevanz und Spam prüfen
- 2 Kategorisieren und Eskalationsstufe sowie Priorität bestimmen
- 3 Live-Daten aus dem Shop abrufen: Bestellungen und Produkte
- 4 Sendungsverfolgung und Trackingstatus abrufen
- 5 Beigefügte Fotos und Anhänge auswerten, etwa Defekt-Nachweise
- 6 Markenspezifisches 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.

Durch die Saison skaliert, ohne Personalaufbau

Im Weihnachtsgeschäft stieg das Bestellvolumen des Shops von 4.873 Bestellungen im Oktober auf über 18.000 im Dezember, fast eine Vervierfachung. Der Service blieb durchgehend stabil, Antwortzeit und Qualität hielten das Niveau, ganz ohne zusätzliches Personal.

Bestellungen pro Monat



Shop-Bestellungen pro Monat, vollständig erhoben über die Shopify-Integration, Oktober 2025 bis Mai 2026. Der laufende Juni ist nicht enthalten.

83.438

Bestellungen im getrackten Zeitraum

40.394

Tickets über 17 Monate

0

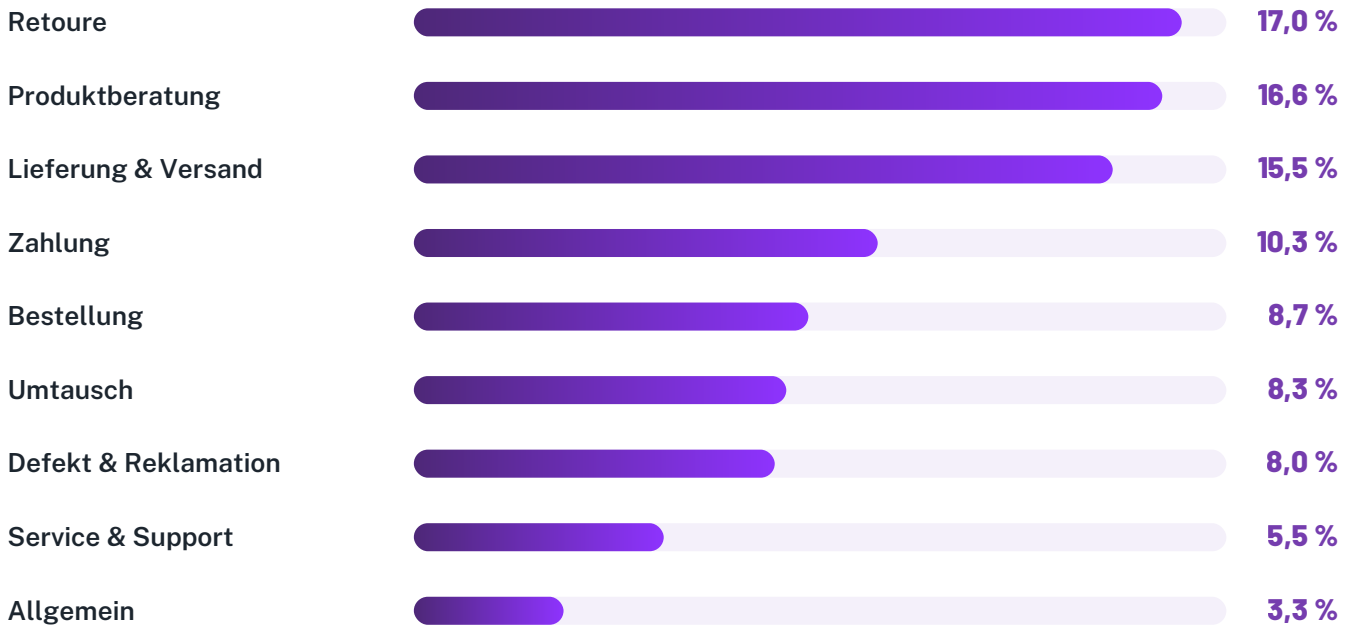
zusätzliche Service-Mitarbeitende

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: Retoure, Produktberatung, Lieferung, Zahlung, Bestellung, Umtausch und Defekt. Standardisierte FAQ-Bots decken meist nur einen Bruchteil davon ab.

Anteil an kategorisierten Tickets, 2026



Hauptkategorien, gemessen an den kategorisierten Tickets.

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: rund ein Viertel versendet das System vollautomatisch, den Rest gibt dein Team nach kurzer Prüfung frei, in markengerechter Sprache, rund um die Uhr und ohne zusätzlichen Personalaufwand.

Sieh ZYBR an deinen eigenen Daten. Demo vereinbaren auf zybr.ai



zybr.ai · Kontakt: info@zybr.ai