

KI-Kundenservice im Live-Betrieb

Case Study: ein volles Jahr Live-Betrieb mit durchgehend hohem Bestellvolumen. 18.668 Tickets, Antwortentwürfe in rund 50 Sekunden. Gemeinsam mit einem wachsenden DACH-Onlineshop für mediterrane Feinkost.

18.668

Tickets bearbeitet

37.513

KI-Antworten verfasst

~50 Sek.

bis zum Antwortentwurf

Die wichtigsten Kennzahlen

Seit Juni 2025 betreibt ZYBR den Kundenservice eines wachsenden DACH-Onlineshops für mediterrane Feinkost und Delikatessen: die KI verfasst nahezu jede Antwort, gut drei Viertel davon gibt das Team nach Prüfung frei, mehr als ein Fünftel versendet ZYBR vollautomatisch, ohne menschlichen Eingriff. Über ein volles Jahr blieb das Bestellvolumen des Shops durchgehend hoch, das Support-Aufkommen blieb dabei konstant, ohne zusätzlichen Personalaufbau. 41.439 eingehende Kundennachrichten wurden verarbeitet, rund um die Uhr und mehrsprachig.

18.668

Tickets bearbeitet

37.513

KI-Antworten verfasst

~50 Sek.

bis ein Antwortentwurf
bereitsteht

99 %

der Freigabe-Entwürfe
ohne wesentliche
Überarbeitung

22,5 %

vollautomatisch
versendet, ohne Eingriff

12 Mon.

durchgehender Live-
Betrieb seit Juni 2025

Wer dahintersteht und woran es hängt

Ein wachsender DACH-Onlineshop für mediterrane Feinkost und Delikatessen auf Shopify, mit über hunderttausend Bestellungen im Jahr. Das Anfragevolumen ist hoch, knapp ein Viertel der Anliegen betrifft Lieferung und Sendungsstatus. Dazu verteilt es sich auf mehrere Kanäle. Die zentrale Frage: lässt sich dieser Service über ein volles Jahr mit KI bewältigen, durch Weihnachts-Peak und Wachstum hindurch, ohne dass Qualität oder Markenstimme leiden.

Hohes Anfragevolumen

Über tausendfünfhundert Tickets pro Monat, mit klarem Schwerpunkt auf Lieferung und Sendungsstatus.

Mehrkanaliger Service

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

Markentonalität und Beratung

Premium-Feinkost mit echtem Beratungsbedarf, dazu markenspezifische Sprache je Anliegen.

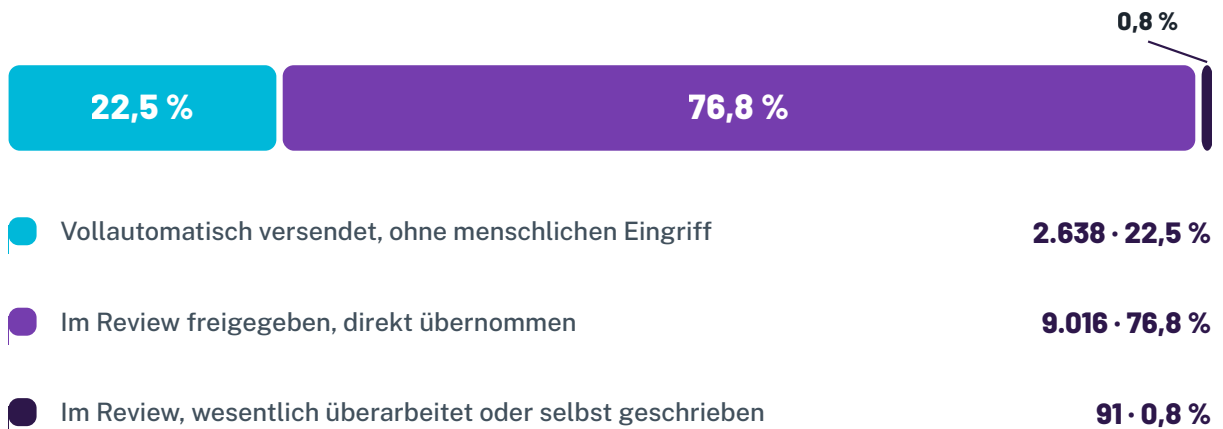
Saisonale Lastspitzen

Ein volles Jahr im Betrieb, inklusive Weihnachtsgeschäft und Frühjahrs-Peak ohne Wartezeiten.

Wie ZYBR die Antworten versendet

ZYBR versendet mehr als ein Fünftel 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

**99,0 %**

der im Review freigegebenen Entwürfe ohne wesentliche Überarbeitung übernommen

99 %

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

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

Vollautomatischer Versand für ausgewählte Kategorien

Für geprüfte Kategorien versendet ZYBR Antworten vollautomatisch, ohne menschlichen Eingriff. So läuft mehr als ein Fünftel aller Antworten komplett ohne manuellen Schritt, den überwiegenden Teil gibt das Team weiterhin nach Prüfung frei.

**22,5
%**

aller Antworten vollautomatisch
versendet

2.638 Antworten ohne menschlichen
Eingriff

FREIGESCHALTETE KATEGORIEN

Lieferung & Versand

Produktberatung

VORAUSSETZUNG

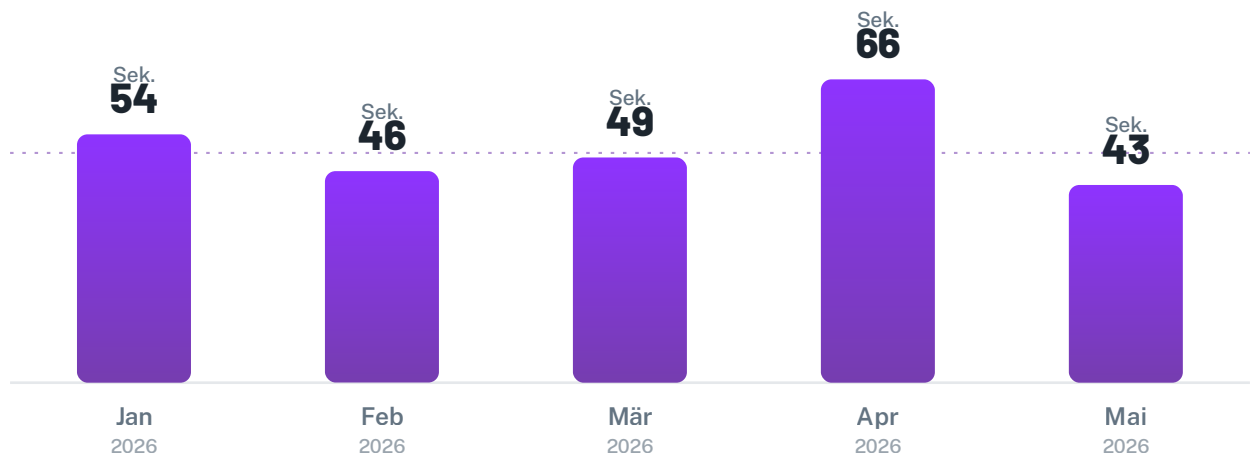
Jede automatisch versendete Antwort besteht zuvor eine KI-Eigenevaluation und enthält keine offenen Aufgaben. Versendet wird sieben Tage die Woche.

Anteil an allen versendeten Antworten im Referenzzeitraum Januar bis April 2026. Den übrigen Teil prüft das Team und gibt ihn manuell frei.

Antwortentwurf in rund 50 Sekunden

Die Zeit bis ein KI-Antwortentwurf bereitsteht liegt konstant bei rund 50 Sekunden. Über die Monate des laufenden Jahres bewegte sie sich durchgehend zwischen 43 und 66 Sekunden.

Zeit bis Antwortentwurf bereitsteht, in Sekunden



- - - Zielkorridor rund 50 Sekunden

Was in den rund 50 Sekunden passiert

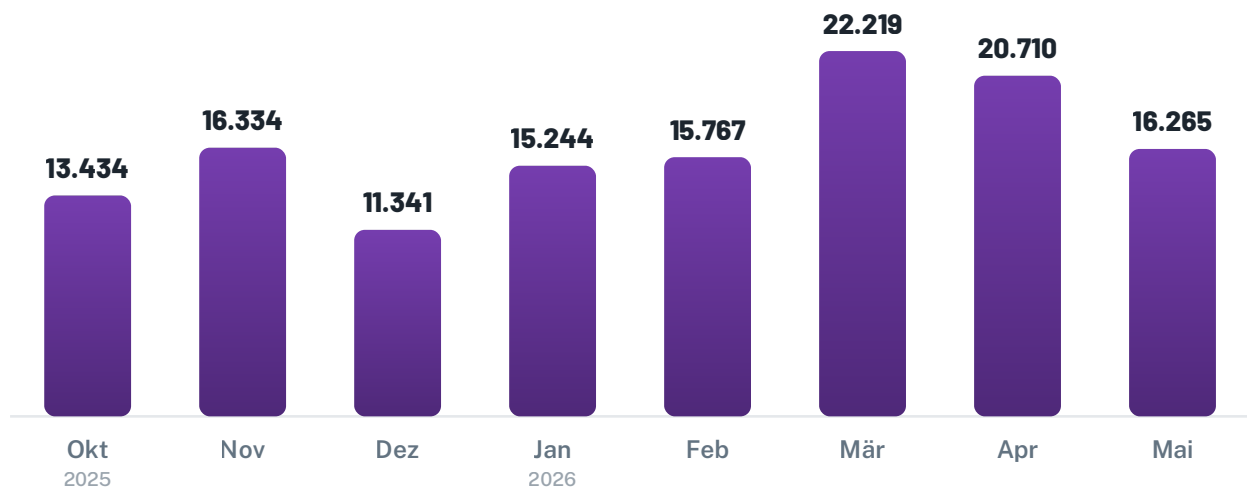
- 1 Anliegen verstehen, Relevanz und Spam prüfen
- 2 Kategorisieren und Eskalationsstufe sowie Priorität bestimmen
- 3 Live-Daten aus dem Shop abrufen: Bestellungen und Produkte
- 4 Sendungsverfolgung und Trackingstatus abrufen
- 5 Beigefügte Fotos und Anhänge auswerten, etwa bei Reklamationen
- 6 Markenspezifisches Wissen und Richtlinien anwenden
- 7 Antwort in der Markentonality 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.

Dauerhaft hohes Volumen ohne Personalaufbau

Über acht Monate Shopify-Tracking blieb das Bestellvolumen durchgehend hoch: über 131.314 Bestellungen, zwischen 11.000 und 22.000 pro Monat, mit dem Frühjahrs-Peak im März bei über 22.000. Das Support-Aufkommen blieb dabei konstant bei rund 4.000 bis 4.700 KI-Antworten pro Monat, ohne dass zusätzliches Personal nötig wurde.

Bestellungen pro Monat



Daten vollständig über die Shopify Admin API erfasst, Oktober 2025 bis Mai 2026. März war der Spitzenmonat, Mai ist der letzte vollständig erfasste Monat.

131.314

Bestellungen im getrackten Zeitraum

18.668

Tickets in zwölf Monaten

0

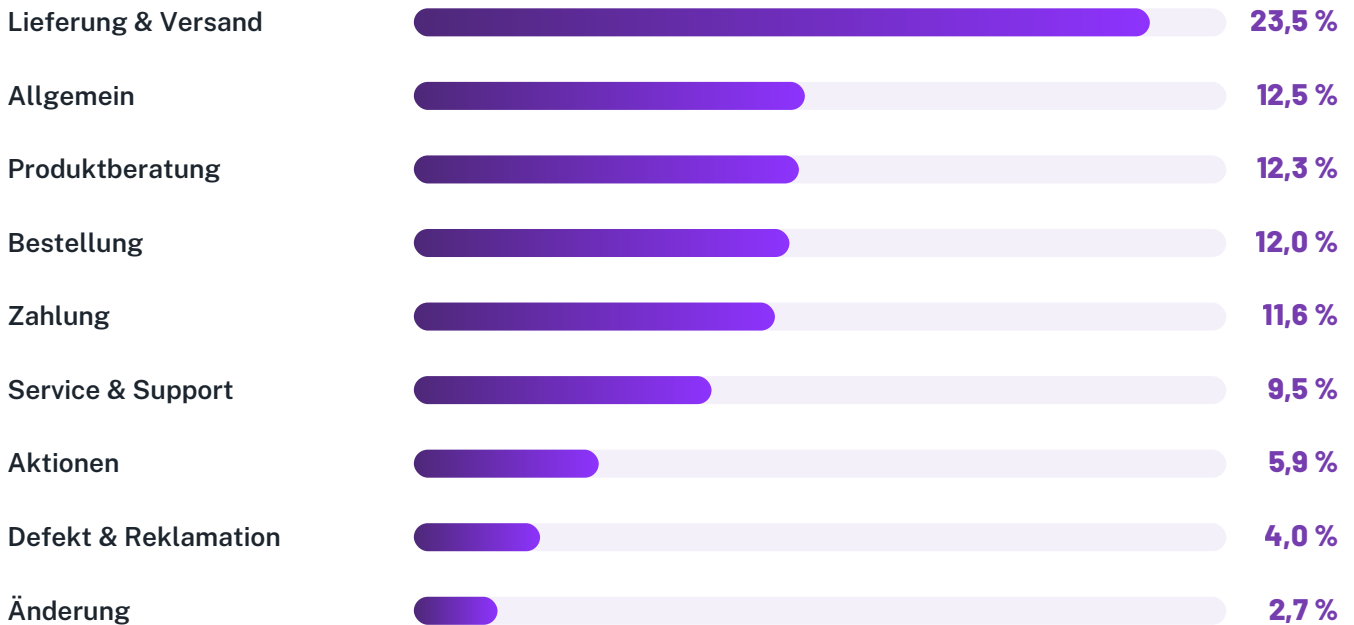
zusätzliche Service-Mitarbeitende

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

Anteil an kategorisierten Tickets, seit Januar 2026



Hauptkategorien, gemessen an den kategorisierten Tickets.

QUALITATIVES SIGNAL

2.271

Nachrichten mit explizitem Kundenlob, seit Juni 2025

In zwölf Monaten erreichten 2.271 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 Produktberatung bis Defekt, Storno 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: mehr als ein Fünftel 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