

KI-Kundenservice im Live-Betrieb

Case Study: vom Onboarding zur hohen Automatisierung in wenigen Wochen. 3.937 Tickets, Antwortentwürfe in rund 55 Sekunden. Gemeinsam mit einem wachsenden DACH-Onlineshop für Kinderfahrräder.

3.937

Tickets bearbeitet

10.794

KI-Antworten verfasst

~55 Sek.

bis zum Antwortentwurf

Die wichtigsten Kennzahlen

Seit März 2026 betreibt ZYBR den Kundenservice eines wachsenden DACH-Onlineshops für Kinderfahrräder und Laufräder: 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. 11.247 eingehende Kundennachrichten wurden verarbeitet. Der Betrieb läuft rund um die Uhr, mehrsprachig und ohne zusätzlichen Personalaufbau.

3.937

Tickets bearbeitet

10.794

KI-Antworten verfasst

~55 Sek.

bis ein Antwortentwurf
bereitsteht

98 %

der Antworten von der KI
verfasst

24,5 %

vollautomatisch
versendet, ohne Eingriff

~10 Wo.

durchgehender Live-
Betrieb seit März 2026

Wer dahintersteht und woran es hängt

Ein wachsender DACH-Onlineshop für Kinderfahrräder und Laufräder auf Shopify, mit über tausend Bestellungen pro Monat. Das Anfragevolumen ist hoch, allein rund 40 Prozent der Anliegen betreffen Lieferung und Sendungsstatus, und es 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

Über 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.

Markentonalität

Anspruch an markenspezifische Sprache sowie kategoriegenaue Richtlinien je Anliegen.

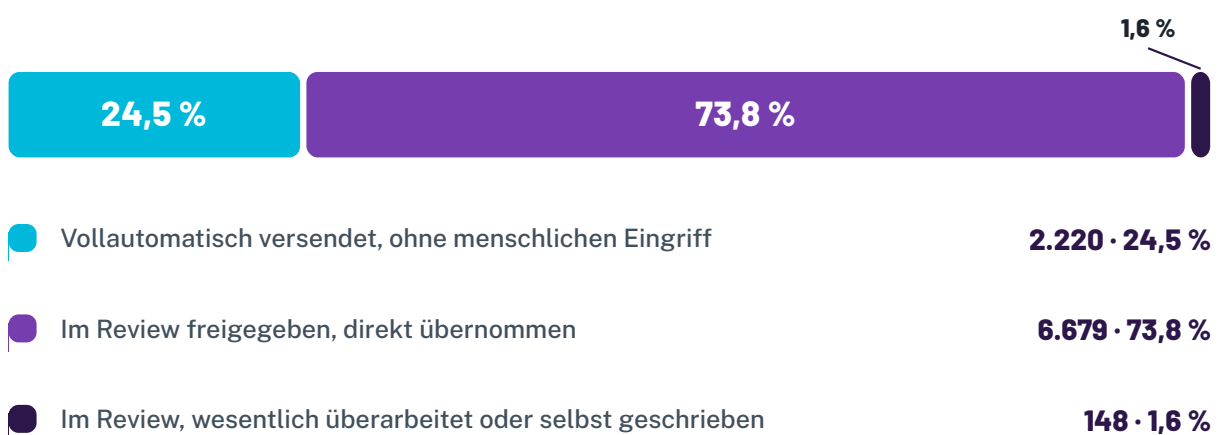
Schneller Start

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

Wie ZYBR die Antworten versendet

Seit dem Start im März 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 März 2026

**97,8 %**

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 seit März 2026.

Vollautomatischer Versand für ausgewählte Kategorien

Für geprüfte Kategorien versendet ZYBR Antworten vollautomatisch, ohne menschlichen Eingriff. Innerhalb weniger Wochen nach dem Start stieg der vollautomatische Anteil von rund 14 Prozent im ersten Monat auf rund ein Viertel aller Antworten. Den überwiegenden Teil gibt das Team weiterhin nach Prüfung frei.

**24,5
%**

aller Antworten vollautomatisch
versendet, seit März 2026

2.220 Antworten ohne menschlichen
Eingriff

FREIGESCHALTETE KATEGORIEN

Lieferung & Versand

Zahlung

Stornierung

Retoure

Umtausch

Produktberatung

Defekt & Reklamation

VORAUSSETZUNG

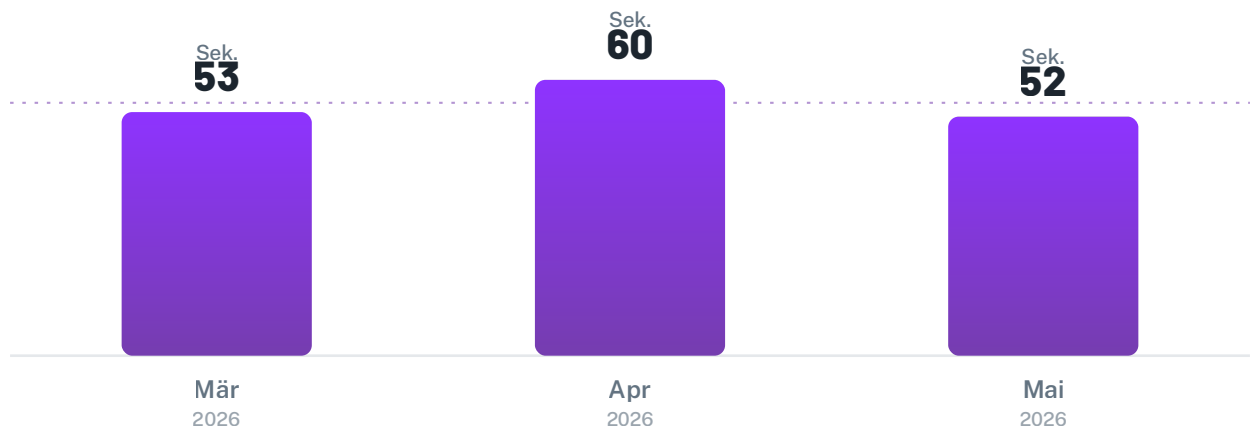
Jede automatisch versendete Antwort besteht zuvor eine KI-Eigenevaluation und enthält keine offenen Aufgaben. Versendet wird ausschließlich an Werktagen.

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

Antwortentwurf in rund 55 Sekunden

Die Zeit bis ein KI-Antwortentwurf bereitsteht liegt konstant bei rund 55 Sekunden. Über die ersten Monate bewegte sie sich durchgehend zwischen 52 und 60 Sekunden.

Zeit bis Antwortentwurf bereitsteht, in Sekunden



- - - Zielkorridor rund 55 Sekunden

Was in den rund 55 Sekunden passiert

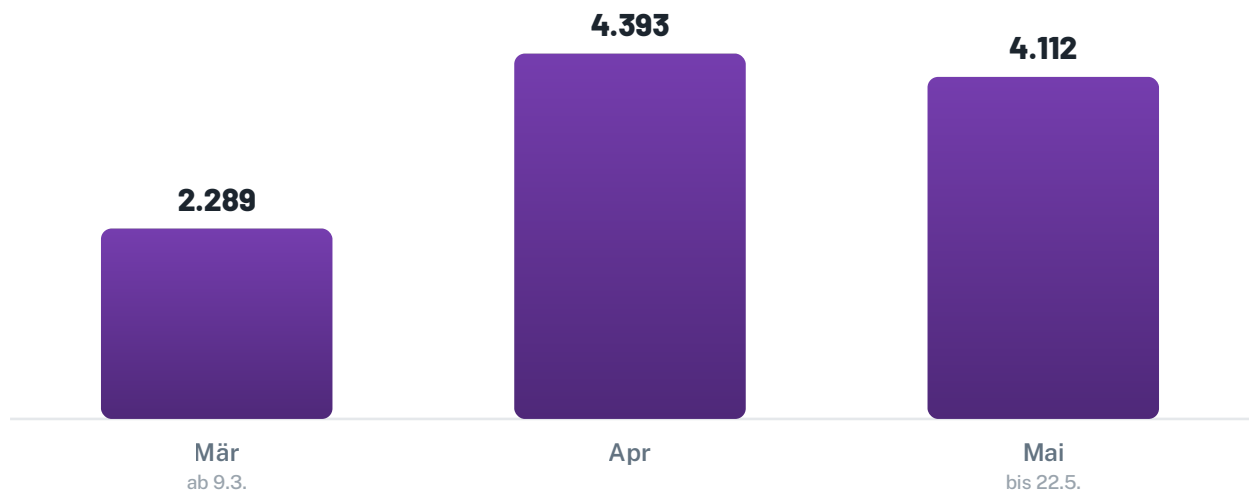
- 1 Anliegen verstehen, Relevanz und Spam prüfen
- 2 Kategorisieren und Eskalationsstufe sowie Priorität bestimmen
- 3 Live-Daten aus dem Shop abrufen: Bestellungen und Produkte
- 4 Sendungsverfolgung und Trackingstatus abrufen
- 5 Beigefügte Fotos und Anhänge auswerten, etwa Defekt-Nachweise
- 6 Markenspezifisches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

Vom Onboarding direkt auf volle Last

Schon im ersten vollen Monat bearbeitete ZYBR die gesamte Servicelast, ohne Einführungsphase und ohne zusätzliches Personal. Von rund 1.450 Tickets pro Monat blieb keines liegen, Antwortzeit und Servicequalität waren von Beginn an stabil.

KI-Antworten pro Monat



März ab dem 9., Mai bis zum 22.; beide Monate sind angeschnitten.

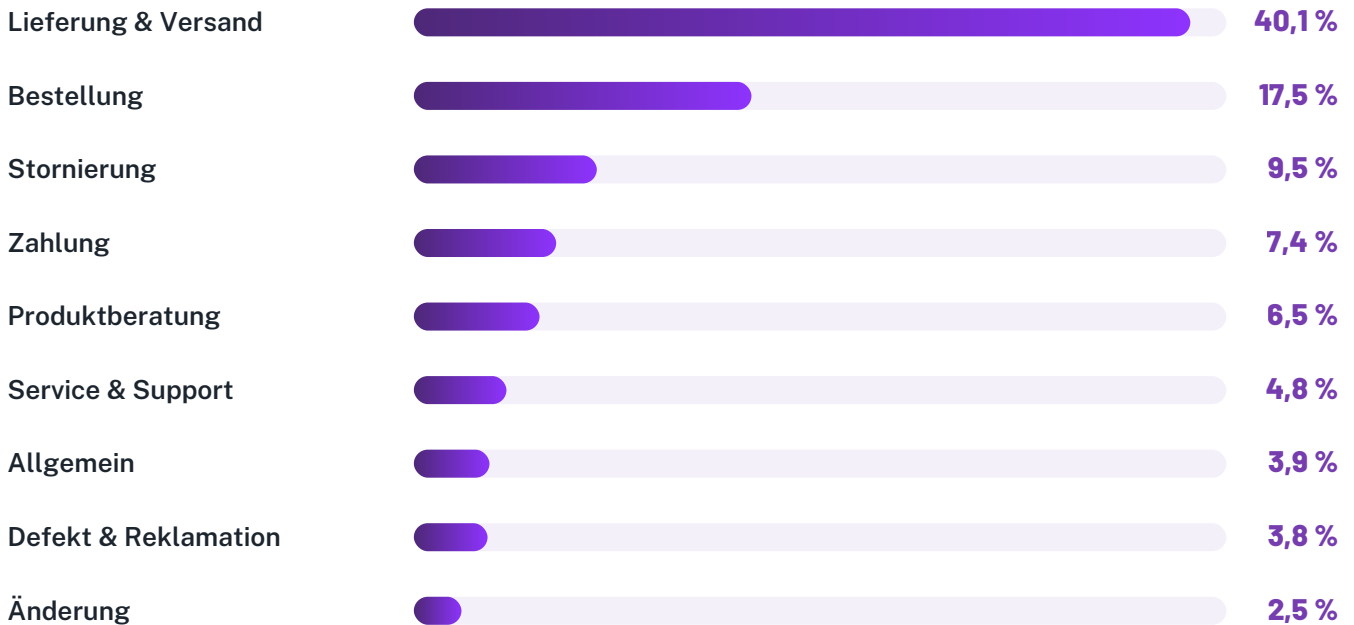
3.399 Bestellungen im getrackten Zeitraum	3.937 Tickets in rund zehn Wochen	0 zusätzliche Service-Mitarbeitende
---	---	---

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 März 2026



Hauptkategorien, gemessen an den kategorisierten Tickets.

QUALITATIVES SIGNAL

359

Nachrichten mit explizitem Kundenlob, seit März 2026

In rund zehn Wochen erreichten 359 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: 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