

KI-Kundenservice im Live-Betrieb

Case Study: 17 Monate, 71.045 Tickets, Antwortentwürfe in rund 60 Sekunden. Gemeinsam mit einem führenden DACH-Heimtierbedarf-Shop.

71.045

Tickets bearbeitet

165.758

KI-Antworten verfasst

~60 Sek.

bis zum Antwortentwurf

Die wichtigsten Kennzahlen

Seit November 2024 betreibt ZYBR den Kundenservice eines etablierten DACH-Onlineshops für Heimtierbedarf: die KI verfasst jede Antwort, rund zwei Drittel davon gibt das Team nach Prüfung frei, rund ein Drittel versendet ZYBR vollautomatisch, ohne menschlichen Eingriff. 176.937 eingehende Kundennachrichten wurden verarbeitet. Der Betrieb läuft rund um die Uhr, mehrsprachig und ohne zusätzlichen Personalaufbau.

71.045

Tickets bearbeitet

165.758

KI-Antworten verfasst

~60 Sek.

bis ein Antwortentwurf
bereitsteht

99,9 %

Entwürfe mit < 10 %
Überarbeitung
übernommen

1,1 %

Regenerationsrate
2026 nur 0,6 %

17 Mon.

durchgehender Live-
Betrieb

Wer dahintersteht und woran es hängt

Ein etablierter DACH-Onlineshop für Heimtierbedarf, Shopify-basiert, mit mehr als 100.000 Bestellungen pro Jahr. Das Anfragevolumen ist hoch, schwankt saisonal stark und verteilt sich auf mehrere Kanäle. Die zentrale Frage: lässt sich dieser Service mit KI bewältigen, ohne dass Qualität oder Markenstimme leiden.

Saisonale Lastspitzen

Hohes, saisonal stark schwankendes Anfragevolumen mit ausgeprägtem Weihnachts- und Neujahrs-Peak.

Mehrkanaliger Service

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

Markentonalität

Anspruch an markenspezifische Sprache sowie kategoriegenaue Richtlinien je Anliegen.

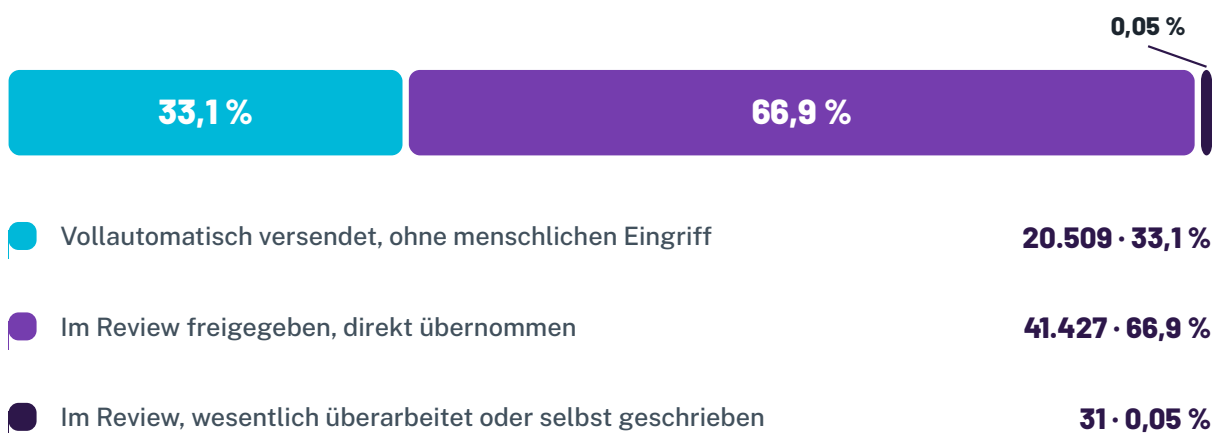
Tempo ohne Aufbau

Schnelle Reaktionszeiten trotz Lastspitzen, ohne den Servicebereich personell auszubauen.

Wie ZYBR die Antworten versendet

Seit Oktober 2025 versendet ZYBR rund ein Drittel 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 Oktober 2025



99,9 %

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

1,1 %

Regenerationsrate, ein Vorgang vor dem Versand, 2026 nur 0,6 %

Anteile an allen versendeten Antworten mit vorliegender Sende-Historie, erfasst ab Oktober 2025. Die Regenerationsrate ist eine separate Qualitätszahl vor dem Versand, kein Versand-Anteil.

Vollautomatischer Versand für ausgewählte Kategorien

Für geprüfte Kategorien wie Lieferung, Zahlung und Retoure versendet ZYBR Antworten vollautomatisch, ohne menschlichen Eingriff. Den überwiegenden Teil aller Antworten gibt das Team weiterhin nach Prüfung frei.

33,1 %

aller Antworten vollautomatisch
versendet, seit Oktober 2025

20.509 Antworten ohne
menschlichen Eingriff

FREIGESCHALTETE KATEGORIEN

Lieferung

Zahlung

Retoure

VORAUSSETZUNG

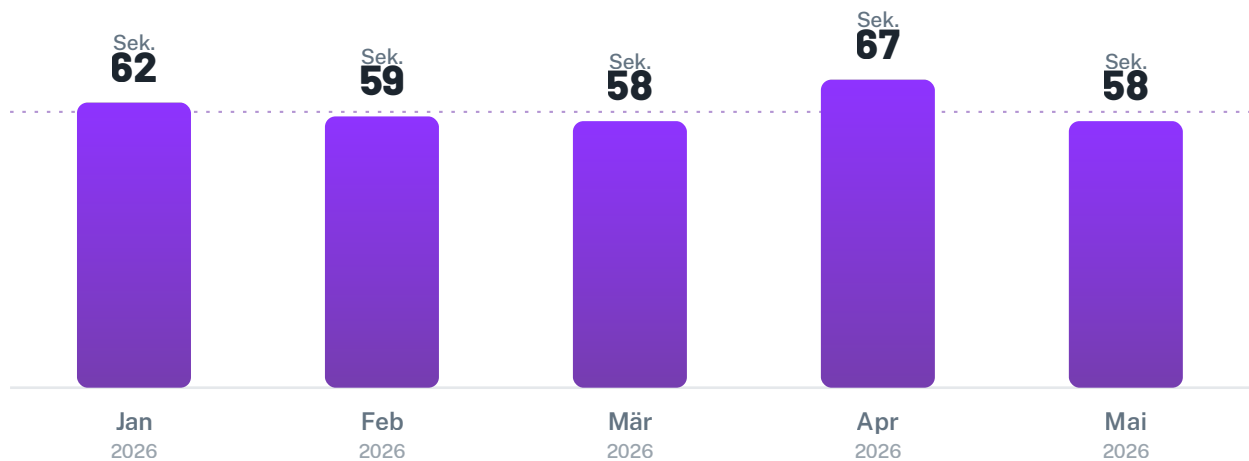
Jede automatisch versendete Antwort besteht zuvor eine KI-Eigenevaluation und enthält keine offenen Aufgaben. Versendet wird ausschließlich an Werktagen.

Anteil an allen versendeten Antworten mit vorliegender Sende-Historie, erfasst seit Oktober 2025. Den übrigen Teil prüft das Team und gibt ihn manuell frei.

Antwortentwurf in rund 60 Sekunden

Die Zeit bis ein KI-Antwortentwurf bereitsteht liegt konstant bei rund 60 Sekunden. Über die letzten fünf Monate bewegte sie sich durchgehend zwischen 58 und 67 Sekunden.

Zeit bis Antwortentwurf bereitsteht, in Sekunden



- - - Zielkorridor rund 60 Sekunden

Was in den rund 60 Sekunden passiert

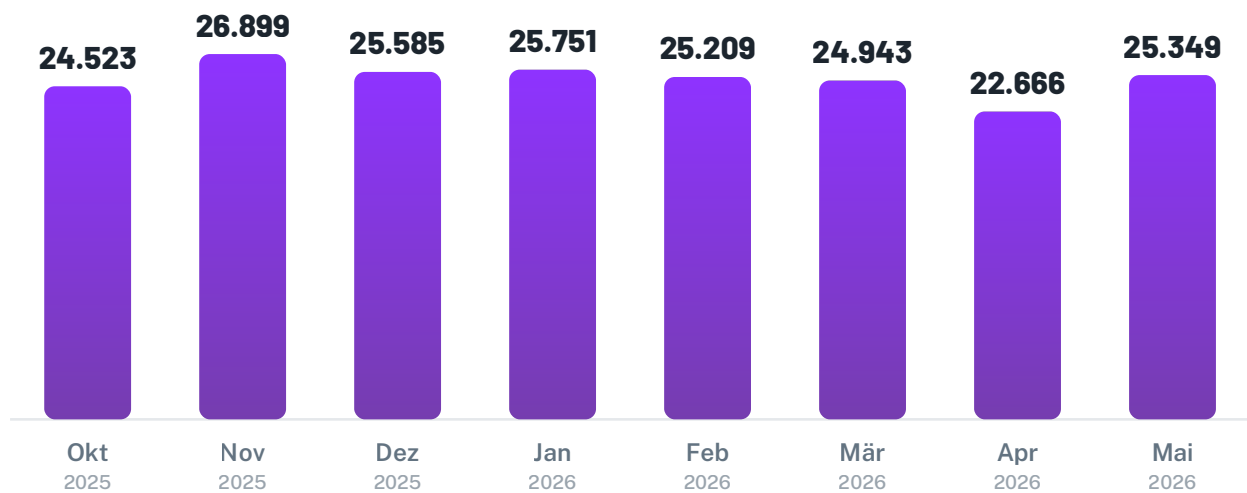
- 1 Anliegen verstehen, Relevanz und Spam prüfen
- 2 Kategorisieren und Eskalationsstufe bestimmen
- 3 Live-Daten aus dem Shop abrufen: Bestellungen, Produkte
- 4 Sendungsverfolgung und Trackingstatus abrufen
- 5 Beigefügte Fotos und Anhänge auswerten
- 6 Markenspezifisches Wissen und Richtlinien anwenden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

Dauerlast auf Enterprise-Niveau, ohne Personalaufbau

Der Shop verzeichnet konstant rund 25.000 Bestellungen pro Monat, über 200.000 Bestellungen in acht Monaten. ZYBR trägt diese Servicelast durchgehend, mit rund 3.000 bis 4.400 Tickets pro Monat, ohne dass zusätzliches Personal nötig war. Antwortzeit und Servicequalität bleiben dabei stabil.

Bestellungen pro Monat

**200.925**

Bestellungen im getrackten Zeitraum

~25.000

Bestellungen pro Monat, durchgehend

0

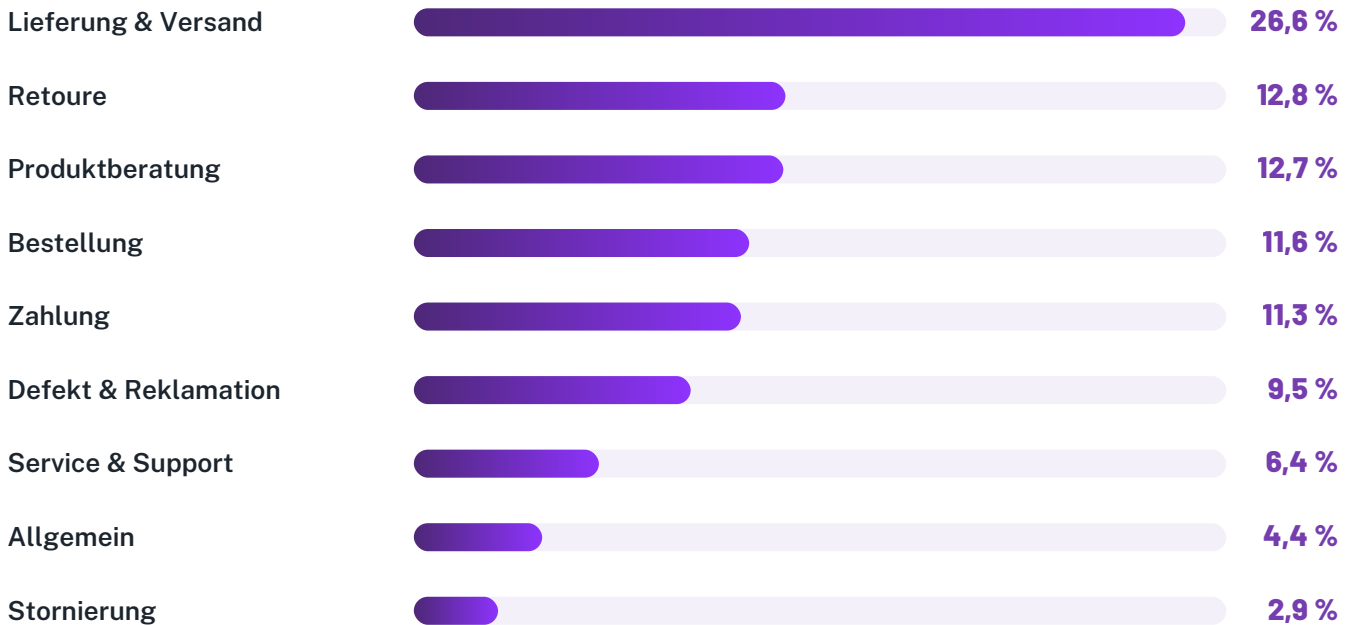
zusätzliche Service-Mitarbeitende

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

Anteil an Tickets, seit Januar 2026



Hauptkategorien 2026, gemessen an den kategorisierten Tickets.

QUALITATIVES SIGNAL

323 → 1.720

Nachrichten mit explizitem Kundenlob, 2025 zu 2026

Der Anteil an Nachrichten mit explizitem Kundenlob hat deutlich zugenommen, von 323 Lob-Nachrichten im Jahr 2025 auf 1.720 im Jahr 2026. Ein formales CSAT-Rating wird nicht erhoben, das wachsende 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 Defekt bis Zahlung und Storno, 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 Drittel 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