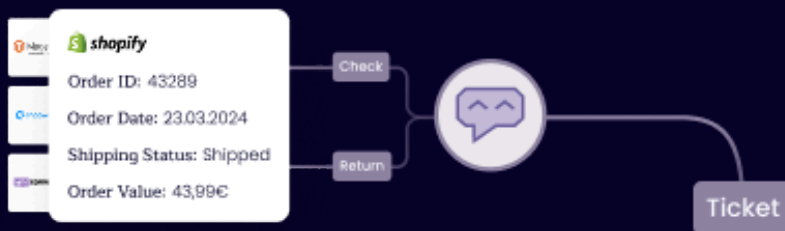


# Der Zendesk Automation Guide

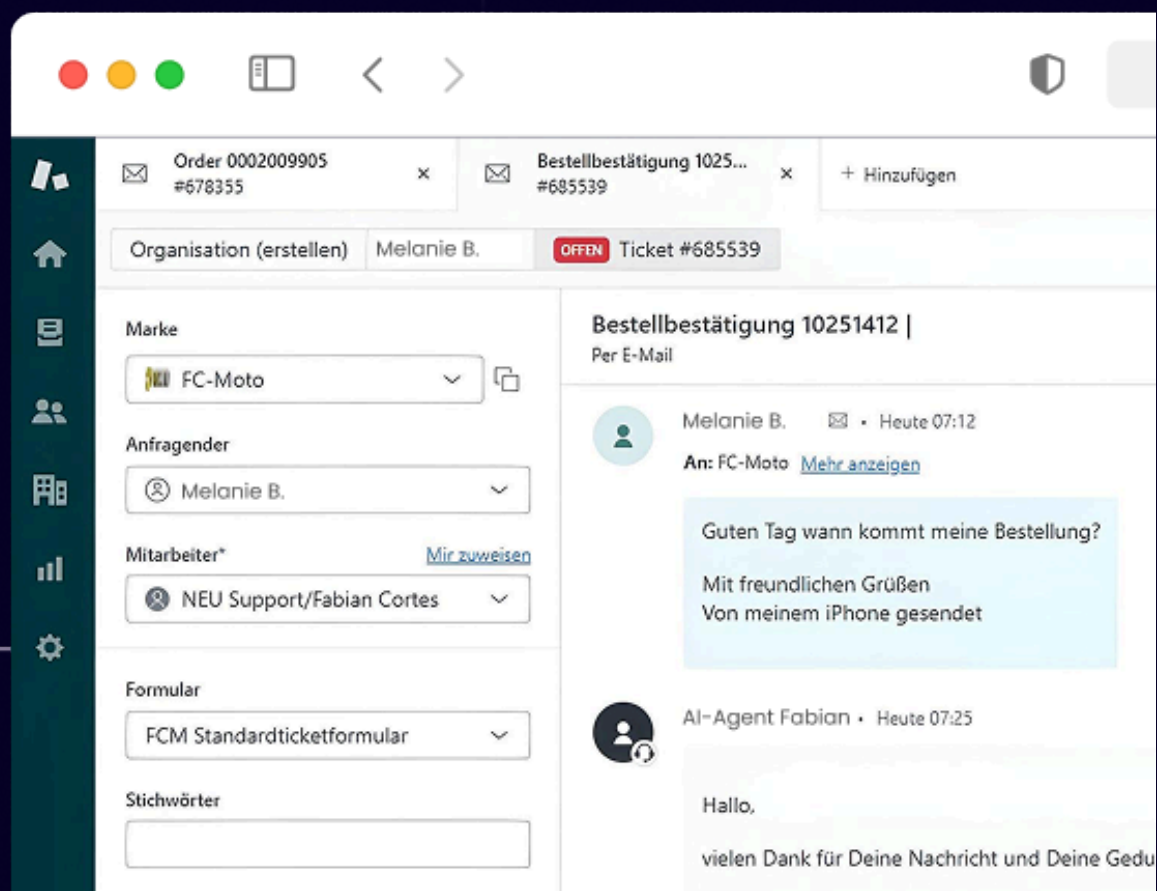
Automatisiere Kundenanfragen, reduziere Bearbeitungszeiten und entlaste dein Support-Team – das **Zendesk KI-Upgrade** für deinen Online-Shop.



**Jetzt herunterladen**



Automation



The screenshot shows the Zendesk ticket management interface. At the top, there are tabs for 'Organisation (erstellen) Melanie B.' and 'OFFEN Ticket #685539'. The main content area is divided into two columns. The left column contains fields for 'Marke' (FC-Moto), 'Anfragender' (Melanie B.), 'Mitarbeiter\*' (NEU Support/Fabian Cortes), 'Formular' (FCM Standardticketformular), and 'Stichwörter'. The right column shows the ticket details for 'Bestellbestätigung 10251412 | Per E-Mail'. The message history includes a customer message from Melanie B. at 07:12 asking about the delivery date, and an AI-Agent response from Fabian at 07:25.

# Inhalt

- 3 Die Herausforderungen von E-Commerce-Unternehmen**
- 4 Die größten Zeitfresser in Zendesk**
- 6 Dein Zendesk-Upgrade für mehr Effizienz (7 Use Cases)**
- 9 Nahtlose Implementierung ohne technische Hürden**
- 10 Hochwertige KI: wie stelle ich die Qualität sicher?**
- 11 Kundenbeispiel: wie Lebenskompass seine Support-Effizienz um 60 % gesteigert hat**
- 12 Kundenservice Automatisierung für E-Commerce in Zendesk**



# Die Herausforderungen von E-Commerce-Unternehmen in Zendesk

## Zendesk als zentrale Support-Plattform

Viele Unternehmen setzen Zendesk ein, um Kundenanfragen an einem zentralen Ort zu verwalten. Die Plattform bietet essenzielle Funktionen, die den Support effizienter und strukturierter machen.

Doch Zendesk ist eine Branchen-übergreifende Plattform und wurde **nicht speziell für die Anforderungen von E-Commerce-Unternehmen entwickelt.**

**"Zendesk is built for banks and airlines – not for E-Commerce."**

## Zu viele manuelle Prozesse

Für E-Commerce-Brands, die täglich mit tausenden Kundenanfragen rund um Bestellungen, Zahlungen und Retouren umgehen müssen, bedeutet das: zu viele manuelle Prozesse, **hohe Ticket-Volumen und überlastete Support-Teams.**



## Einschränkungen für den Support

Viele E-Commerce-Brands stoßen in Zendesk schnell an ihre Grenzen, weil spezifische Funktionen fehlen

- Bestelländerungen, Stornos und Versandstatus sind nicht direkt integriert.
- Automatisierungen beschränken sich auf einfache FAQ-Anfragen.
- Anbindungen an Shopify, Shopware & Co. sind nur über umständliche Workarounds möglich.



Die Lösung? Eine gezielte KI-Erweiterung für Zendesk, die automatisierte Antworten, smarte Eskalationen und Ticket-Analysen ermöglicht – genau das, was moderne Online-Shops benötigen. Und das alles in einer Software!

## In diesem Guide erfährst du:

- Welche Support-Prozesse in Zendesk besonders ineffizient sind
- Wie du durch KI-Unterstützung dein Support-Team entlastest
- Wie andere E-Commerce-Unternehmen mit smarterer Automatisierung bis zu 60 % effizienter werden

# Die größten Zeitfresser in Zendesk für E-Commerce-Brands

Zendesk hat erhebliche Einschränkungen in der Vollautomatisierung und kann komplexe Prozesse wie Stornos, Bestelländerungen oder Versandstatus-Abfragen nicht effizient abwickeln. Diese Schwachstellen sind speziell für Online-Shops problematisch. Dies führt dazu, dass der Automatisierungsgrad gering bleibt und viele Prozesse weiterhin manuell bearbeitet werden müssen.



**Lange Bearbeitungszeiten**



**Steigende Support-Kosten**



**Ineffiziente Workflows**

## Langsame Prozesse durch fehlende Schnittstellen

**Bestelländerungen, Stornos oder Versandstatus müssen manuell bearbeitet werden**, da keine direkte Anbindung an Drittsysteme wie Shopify oder Shopware existiert.

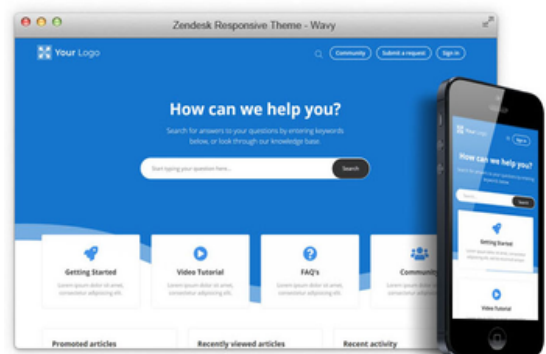
Support-Teams verbringen unnötig viel Zeit damit, Informationen aus externen Systemen abzurufen und in Zendesk einzupflegen – ein Copy-Paste-Prozess, der nicht nur zeitaufwendig, sondern auch fehleranfällig ist.



## Starke Abhängigkeit vom Help-Center

Zendesk setzt stark auf das Help-Center, anstatt Probleme direkt im Chat zu lösen oder smarte Automatisierungen zu nutzen.

Kunden müssen selbst nach Antworten suchen, statt eine direkte Lösung oder Eskalation zu erhalten. Das **erhöht die Anfragen und belastet den Support**, während Unternehmen gezwungen sind, das Help-Center statt effizienter Prozessautomatisierungen zu pflegen.



# Die größten Zeitfresser in Zendesk für E-Commerce-Brands

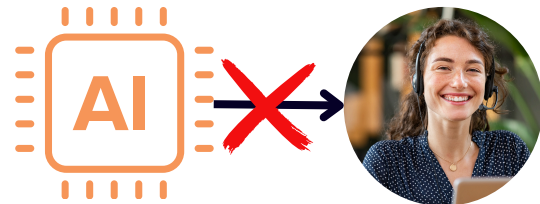
## Fehlende inhaltliche Analyse von Tickets

Zendesk bietet zwar quantitative Analysen, aber keine tiefgehende Auswertung von Kundenanfragen. Content-Lücken und häufige Fragen bleiben unklar, da die KI nicht eigenständig dazulernt und keine datenbasierten Einblicke in Kundenbedürfnisse oder Service-Schwachstellen liefert.



## Mangelhafte Eskalationslogik

Zendesk erkennt nicht, wenn Nutzer in Endlosschleifen festhängen, sodass keine Lösung für ihr Anliegen gefunden wird. Es gibt keine automatische **Eskalation** an menschliche Agenten, wenn der Bot eine Anfrage nicht lösen kann. Anfragen werden aktuell nur auf Basis starrer Trigger weitergeleitet, ohne eine inhaltliche Analyse durchzuführen.



## Hoher Implementierungsaufwand und Abhängigkeit von Agenturen

Schließlich erfordert die Implementierung und Nutzung der Zendesk AI umfangreiches Fachwissen. Unternehmen sind oft auf **externe Experten oder Agenturen** angewiesen, um API-Integrationen oder Automatisierungen umzusetzen.

Die Einführung und Optimierung der KI ist zeitaufwendig, verursacht hohe Kosten und erschwert eine schnelle Skalierung des Supports. All diese Faktoren machen Zendesk für Unternehmen, die auf effiziente Automatisierung setzen, zu einer unzureichenden Lösung.



Premier  
Partner

# Dein Zendesk-Upgrade für mehr Effizienz



1

**Inhaltliche Analyse deiner Tickets**

2

**KI-gestützte Antwortvorschläge**

3

**Automatisches Mail-Versenden**

4

**Kategorisierung & Routing**

5

**Datenextraktion – kein manuelles Copy-Paste mehr**

6

**Automatische Zusammenfassungen**

7

**Echtzeit-Übersetzungen**



**100% Zendesk Automation mit melibo's AI Agents**

# Die AI Agents von melibo sind dein Zendesk-Upgrade



## Inhaltliche Analyse deiner Tickets

Unser AI Agent wertet Tickets inhaltlich aus, identifiziert wiederkehrende Fragen, zeigt Optimierungspotenziale auf und schließt dadurch Content-Lücken. So verbessert sich dein Service kontinuierlich – faktenbasiert statt bauchgefühlgesteuert.



● Bestellstatus 20% ● Retoure 15%  
● Adressänderungen 15% ● FAQs 10%



## KI-gestützte Antwortvorschläge

Der AI Agent analysiert in Zendesk eingehende Anfragen und generiert in Echtzeit passende Antwortvorschläge. Deine Agenten müssen nur noch bestätigen oder leicht anpassen – das spart wertvolle Zeit und reduziert Fehler.

To: X diana.russel@mail.com

Hi Dianne,

das freut mich zu hören. Wir haben deswegen gibt's noch ein kleines C erhältst du 20% auf deine nächste

Viel Spaß damit,  
Julian



## Automatisches Mail-Versenden

melibo's AI Agent kann automatisch Mails versenden und Tickets schließen, sobald eine Anfrage gelöst wurde. Das bedeutet weniger manuelle Arbeit für dein Team und schnellere Antworten für deine Kunden. Somit machst du deinen Kundenservice skalierungsfähig.



melibo AI Agent  
Ticket Automation

✓ Email sent

Hi Julia, die Verspätung tut uns Leid. Ich habe dein Paket gefunden, es sollte in spätestens 2 Tagen bei dir sein.

Bestellstatus

✓ Ticket solved

✓ Bot handled

omo



## Intelligente Ticket-Kategorisierung & Routing

melibo's AI Agent erkennt automatisch das Anliegen eines Kunden (z. B. Versand, Zahlung, Produkthanfrage) und leitet das Ticket an den passenden Agenten oder Workflow innerhalb von Zendesk weiter. So werden Wartezeiten minimiert und Lösungen schneller gefunden.



## Automatische Zusammenfassungen

Agents müssen sich nicht mehr durch lange Mail- oder Chatverläufe quälen. Der AI Agent erstellt eine kompakte Zusammenfassung jeder Kundeninteraktion und hebt die wichtigsten Infos hervor.



## Echtzeit-Übersetzungen

Kundenanfragen in verschiedenen Sprachen? Kein Problem! Der AI Agent übersetzt eingehende Nachrichten direkt für dein Support-Team, sodass Sprachbarrieren kein Hindernis mehr sind.



## Automatische Datenextraktion aus Tickets

Die KI zieht Bestellnummern, Kundennummern und andere relevante Daten aus Anfragen heraus und füllt sie direkt in Zendesk-Datenfelder ein. Das spart Zeit und minimiert manuelle Fehler.

[Jetzt Zendesk Upgrade holen](#)

# Nahtlose Implementierung ohne technische Hürden

Viele Unternehmen zögern bei der Einführung neuer Lösungen, weil sie komplizierte Setups und lange Implementierungszeiten fürchten. Doch genau hier setzt das **Zendesk-Upgrade** von melibo an – es integriert sich nahtlos in Zendesk, ohne dass du eine große IT-Abteilung oder externe Entwickler benötigst.



## Einfache & schnelle Implementierung – ohne IT-Aufwand

### Nahtlose Plug-&-Play-Integration

Die Verbindung zwischen melibo und Zendesk erfolgt reibungslos. Du stellst lediglich die erforderlichen technischen Informationen in Zendesk bereit – den Rest übernimmt melibo. In den Channel-Einstellungen kannst du anschließend weitere Konfigurationen vornehmen, um die KI gezielt an deine Anforderungen anzupassen.

### In nur einer Stunde einsatzbereit

Dank der Onboarding-Session mit unserem Customer Success Team ist die komplette Einrichtung in nur einer Stunde abgeschlossen. Dein Support-Team kann die KI sofort nutzen, ohne dass zusätzliche IT-Ressourcen benötigt werden.

## Schnell, effizient & sofort nutzbar



Plug & Play – keine aufwendige Entwicklung nötig



Individuelle Anpassungen



Integration und Schulung in nur 60 Minuten

# Hochwertige KI: Präzise, lernfähig und optimiert für den E-Commerce

Die Qualität einer KI entscheidet darüber, ob sie den Support effizient entlastet oder zusätzliche Probleme verursacht. Standard-Bots scheitern oft an komplexen Anfragen, erkennen Kundenanliegen falsch oder eskalieren nicht sinnvoll. Die KI von melibo wurde speziell für den **E-Commerce-Support** entwickelt und bietet höchste Erkennungsgenauigkeit, selbstlernende Mechanismen und intelligente Automatisierung.



## Wie stelle ich die Qualität und das Training der AI sicher ?

### Kontrollierte Einführung für höchste Präzision

In den ersten vier Wochen liefert die KI nur Antwortvorschläge, die von Agenten geprüft und bewertet werden – so wird die Qualität von Anfang an sichergestellt.

### Regelmäßige Analyse & Weiterentwicklung

Die KI erstellt Berichte mit nicht erkannten Fragen und gruppiert ähnliche Anliegen. So können Content-Lücken identifiziert und gezielt geschlossen werden, um die KI stetig zu optimieren.

### Qualitätsbewertung durch Agents

Ein integriertes Feedback-System in Zendesk ermöglicht es Agenten, AI-Antworten direkt im Ticket als „korrekt“ oder „falsch“ zu bewerten und die KI so kontinuierlich zu verbessern.

### Datenbasierte Optimierung

Sobald die KI eine hohe Trefferquote erreicht und eine interne Qualitätsprüfung bestanden hat, erfolgt der Übergang zur automatischen Beantwortung.

# Kundenbeispiel: Wie Lebenskompass seine Support-Effizienz um 60 % gesteigert hat

Lebenskompass, ein schnell wachsendes E-Commerce-Unternehmen, setzte zwar **Zendesk** ein, doch fehlte eine effiziente Automatisierung, sodass alle Anfragen manuell bearbeitet werden mussten. Das führte zu **langen Bearbeitungszeiten**, einer **hohen Arbeitsbelastung** für das Support-Team und einem **stetig steigenden Ticket-Volumen**.

Um diese Herausforderungen zu bewältigen, entschied sich das Unternehmen, das Zendesk Upgrade von melibo zu implementieren.

**50%**

der Tickets direkt automatisiert

**70%**

schnellere Ticketbearbeitung

**80%**

schnellere Antwortrate

## Automatisierung der Supporttickets in Zendesk

Durch die Integration von melibo in Zendesk wurde der Support von Lebenskompass nachhaltig optimiert:



Anfragen zu Bestellstatus, Retouren und Produktberatung werden nun automatisiert beantwortet.



Durch kontinuierliches Feedback verbessert sich die KI stetig und erkennt Kundenanliegen mit hoher Genauigkeit.



Tickets werden sofort analysiert und direkt an die richtigen Agenten oder Workflows weitergeleitet.



Unklare oder komplexe Anfragen werden frühzeitig an Agenten übergeben, um eine schnelle und effiziente Bearbeitung zu gewährleisten.



Die KI extrahiert Bestellnummern und Kundendaten aus den Nachrichten und füllt die relevanten Felder in Zendesk aus.

[Jetzt Beratung buchen](#)

# Dein Zendesk Upgrade: Kundenservice automatisierung für E-Commerce

Mit melibo's Zendesk Upgrade optimierst du deinen Support nachhaltig: **weniger manuelle Arbeit, schnellere Antworten und zufriedener Kunden.**



## Warum melibo?

- **Erfahrung:** Wir haben bereits mit vielen Online-Shops gearbeitet und kennen die spezifischen Herausforderungen im E-Commerce.
- **Flexibilität:** Unsere Lösungen sind individuell anpassbar und skalierbar, um genau auf die Anforderungen deines Shops einzugehen.
- **Effizienz:** Mit unseren Zendesk-Upgrade erreichst du eine hohe Automation Rate und verbesserst wichtige KPIs wie die First Contact Resolution Rate und den Customer Satisfaction Score.

**Buche jetzt eine kostenlose Beratung und optimiere deinen Zendesk-Support!**

[Jetzt Beratung buchen](#)

SCHIESSER

parfumdreams

print 24



brillen.de



travelite

LOEWE.

Fahrrad **XXL**  
DEUTSCHLANDS GRÖSSTE AUSWAHL

babyartikel.de