



Fitness trifft KI

Mehr Mitglieder. Weniger Aufwand.

– Wenn KI den Kundenservice
übernimmt.

 Direkt in Magicline integriert

Eine Case Study mit



FITSEVENELEVEN®

Inhalt

- 1 Serviceanfragen bei FITSEVENELEVEN wurden zum Wachstumstreiber**
- 2 Wenn Unternehmenswachstum den Kundenservice an seine Grenzen bringt**
- 3 Die Magicline-Integration: Wenn der AI Agent nicht nur antwortet, sondern handelt**
- 4 Wo Automatisierung im Alltag den größten Unterschied macht**
- 5 Service-Automatisierung wird für Fitnessmarken zum Wettbewerbsvorteil**



Serviceanfragen bei FITSEVENELEVEN wurden zum Wachstumstreiber

Wachstum in der Fitnessbranche entsteht heute nicht nur auf der Trainingsfläche. Es entsteht auch dort, wo Interessierte Informationen suchen, Mitglieder schnelle Antworten erwarten und **Serviceprozesse** reibungslos funktionieren müssen. Genau an diesem Punkt wird **Kundenservice** zu einem **strategischen Faktor**. Er beeinflusst nicht nur die operative Effizienz, sondern auch Erreichbarkeit, Kundenerlebnis und Abschlusswahrscheinlichkeit.

FITSEVENELEVEN zeigt, wie groß dieser Hebel inzwischen ist. Mit mehr als 30 BODYCLUBS ist das Unternehmen eine der erfolgreichsten Fitnessmarken im Rhein-Main-Gebiet und steht somit für ein modernes, wachstumsorientiertes Fitnessmodell. Für Mitglieder und Interessierte schafft diese Vielfalt ein attraktives Angebot. Für den Kundenservice bedeutet sie gleichzeitig eine deutlich **höhere Komplexität**.



Denn mit jedem zusätzlichen Angebot wachsen auch die **Anforderungen an den Service**. Es geht um Tarife, Clubmodelle, Vertragsfragen, Zahlungsanliegen, Studioinformationen, Laufzeitänderungen oder Kündigungen. Diese Anliegen entstehen nicht zu festen Servicezeiten, sondern genau dann, wenn der Bedarf da ist: vor dem Vertragsabschluss, nach dem Studiobesuch oder abends auf dem Smartphone. Wer in diesen Momenten nicht schnell und klar antwortet, erzeugt Reibung an einer besonders sensiblen Stelle der **Customer Journey**.

Zitat

„Für uns war schnell klar: **melibo** ist die perfekte Lösung. Wir wollten trotz **wachsender Anfragen** keine Qualität verlieren – und genau das schaffen wir jetzt. Die **Ticket-Automatisierung** läuft hervorragend, wir decken knapp **30 % im First-Service-Support** ab und Prozesse wie Kündigungen laufen für uns heute automatisiert. Das ist eine extreme Erleichterung.“



MAXX MÜLLER

Head of Customer Service
bei **FITSEVENELEVEN**



Wenn Unternehmenswachstum den Kundenservice an seine Grenzen bringt

Genau vor dieser Herausforderung stand FITSEVENELEVEN. Gesucht war keine punktuelle Entlastung, sondern ein Setup, das **wiederkehrende Anliegen** strukturiert bearbeitet, das Team **spürbar entlastet** und gleichzeitig dazu beiträgt, digitale Nachfrage besser zu nutzen. Gemeinsam mit melibo entstand daraus ein Serviceansatz, der Automatisierung nicht als Zusatzfunktion versteht, sondern als festen Bestandteil eines **skalierbaren Kundenerlebnisses**.

Manuelle Serviceprozesse in wachsenden Fitnessmarken reichen nicht mehr aus

In vielen Unternehmen wächst der **Kundenservice** schrittweise mit. Prozesse werden ergänzt, Tools eingeführt und Zuständigkeiten angepasst, sobald neue Anforderungen entstehen. Dieses Modell funktioniert oft so lange, wie das **Anfragevolumen** überschaubar bleibt. Mit wachsender Komplexität zeigt sich jedoch, dass manuelle Abläufe zwar kurzfristig stabilisieren, langfristig aber nur begrenzt skalierbar sind.

Auch bei FITSEVENELEVEN war der Service vor der Zusammenarbeit mit melibo stark operativ geprägt. Nach der Schließung des Telefonkanals verlagerte sich die Bearbeitung vor allem auf E-Mail und das Ticketsystem Freshdesk. Eine Wissensdatenbank war bereits vorhanden, konnte das wachsende Anfragevolumen jedoch nur teilweise abfangen. Informationen waren zwar dokumentiert, aber nicht so strukturiert, dass daraus ein belastbares System für wiederkehrende Servicefälle entstehen konnte. Der zentrale Engpass lag deshalb nicht nur in der Menge der Anfragen, sondern in ihrer Wiederholung. Viele Anliegen folgten klaren Mustern und mussten trotzdem jedes Mal neu manuell bearbeitet werden. Genau daraus entsteht in wachsenden Serviceorganisationen der größte Druck: Wiederkehrende Vorgänge binden **operative Ressourcen**, obwohl sie sich inhaltlich längst **standardisieren** lassen.

Für FITSEVENELEVEN war deshalb entscheidend, einen anderen Ansatz zu wählen. Es ging nicht darum, Antworten lediglich schneller zu formulieren. Es ging darum, wiederkehrende Anliegen so abzubilden, dass sie verlässlich erkannt, richtig eingeordnet und in vielen Fällen direkt bearbeitet werden können. Genau hier setzte melibo an.

Lösungsansatz: Ein skalierbares System aus Servicewissen

Mit Ticket Automation, dem Knowledge Hub und einer klar strukturierten Themenlogik wurde eine Servicearchitektur aufgebaut, die Wissen **operativ nutzbar** macht. Anfragen werden nicht nur beantwortet, sondern **systematisch verarbeitet**. Dadurch verändert sich die Rolle des Kundenservice grundlegend: weg von reiner manueller Bearbeitung, hin zu einem Modell, das mit dem Unternehmen mitwachsen kann.

Die Magicline-Integration: Wenn der AI Agent nicht nur antwortet, sondern handelt

Magicline ist das **führende Studio-Management-System** im deutschsprachigen Fitnessmarkt und die **zentrale Datenbasis** für Mitgliedschaften, Verträge, Buchungen, Zahlungen und Kundendaten. Genau hier setzt die melibo-Integration an.

Statt nur Informationen bereitzustellen, handeln die melibo AI Agents **direkt in Magicline** – **automatisiert, in Echtzeit** und **ohne menschliches Eingreifen**. Bei FITSEVENELEVEN sind aktuell drei Use Cases live: Mitgliedschaften kündigen, Termine buchen und Kundendaten einsehen.

Wenn ein Mitglied kündigt, prüft der Agent die Vertragsdaten, verarbeitet die Kündigung im System und versendet die Bestätigung automatisch. Termine werden direkt im Gespräch gebucht, ohne Weiterleitung in ein externes Portal. Auch Vertrags- und Zahlungsinformationen ruft der Agent in Echtzeit ab und zeigt sie direkt im Chat an.

Der Unterschied zu klassischen Chatbots ist klar: Sie beantworten Fragen, melibo AI Agents erledigen Aufgaben. Für FITSEVENELEVEN mit über 30 Clubs bedeutet das **skalierbare Serviceprozesse**, ohne dass dein Team proportional wachsen muss.

Und das ist erst der Anfang: Auch Zahlungsabwicklung, Lead-Management, Probetraining-Buchungen oder Mitarbeiterplanung lassen sich über dieselbe Infrastruktur automatisieren.

Aktuell drei Use Cases über die Magicline-Anbindung live

Mitgliedschaft kündigen



Vertragsdaten prüfen, Kündigung verarbeiten und Bestätigung versenden.

Termine buchen



Die Buchung ist mit dem Ende des Gesprächs bereits im System

Kundendaten einsehen



Vertragslaufzeit oder Zahlungsstatus direkt in Echtzeit abrufen



Wo Automatisierung im Studioalltag sofort Impact zeigt

Besonders sichtbar wird dieser Effekt immer dort, wo Anliegen häufig auftreten, klaren Regeln folgen und zugleich verlässlich bearbeitet werden müssen. Bei FITSEVENELEVEN zeigt sich das unter anderem beim Thema Kündigungen. Rund 16 Prozent der Anfragen entfallen auf diesen Bereich. Was früher mit mehreren manuellen Schritten verbunden war, läuft heute für ordentliche Kündigungen automatisiert – inklusiven Triggern und Versand der Kündigungsbestätigung über das CRM-System.

Der Nutzen liegt dabei nicht nur in der **Zeiteinsparung**. Standardisierbare Prozesse werden konsistenter abgewickelt, Fehlerquellen reduziert und Rückmeldungen schneller versendet. Das Support-Team gewinnt Freiräume für komplexere Anliegen, während Mitglieder ein **klareres und verlässlicheres Serviceerlebnis erhalten**. Gerade in einer Branche, in der viele Anliegen administrativ geprägt sind, schafft diese Art der Automatisierung spürbare Entlastung.

16 % der Anfragen



Rund 16 Prozent der Anfragen entfallen auf Kündigungen – ein klar strukturierbarer, regelbasierter Prozess.

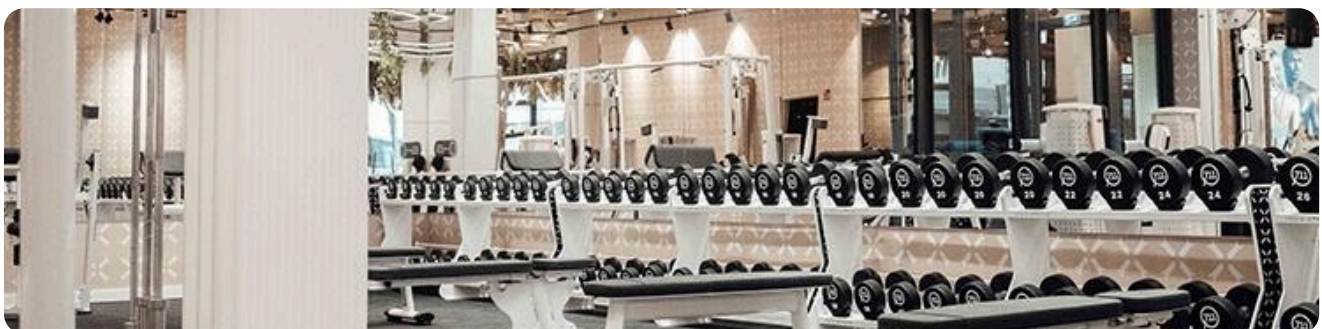
Automatisiert und konsistent



Standardisierbare Prozesse werden konsistenter abgewickelt, Fehlerquellen reduziert und Rückmeldungen schneller versendet.

Ein zweiter, strategisch besonders relevanter Effekt zeigt sich auf der Website. Dort dient der Chatbot bei FITSEVENELEVEN längst nicht mehr nur als Supportkanal. Knapp 50 Prozent der Chatbot-Anfragen drehen sich um neue Mitgliedschaften. Interessierte informieren sich zu Tarifen, Clubmodellen, Startzeitpunkten oder Firmenfitness-Angeboten. Damit wird der Chat zu einem digitalen Einstiegspunkt für neue Nachfrage.

Gerade für eine Marke in Expansion ist das ein **entscheidender Vorteil**. Viele Kaufentscheidungen im Fitnessmarkt entstehen in kurzen digitalen Informationsmomenten. Wer diese Momente gut begleitet, schafft Orientierung, reduziert Hürden und erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass aus Interesse eine Mitgliedschaft wird. Kundenservice wirkt damit nicht nur entlastend, sondern direkt **wachstumsunterstützend**.



Die Zahlen dahinter: So stark wirkt Automatisierung im laufenden Betrieb

98,7 %

AI Handled Rate im Chat

3,9 %

Human Handover Rate

720

Konversationen pro Woche

31 % + 44 %

Website-Anfragen automatisiert und
teilautomatisiert

Die **operative Wirkung** zeigt sich auch in den Zahlen. Im Chat über die letzten 365 Tage liegt die AI Handled Rate bei 98,7 % und die Human Handover Rate bei 3,9 %. Gleichzeitig werden durchschnittlich rund 720 Konversationen pro Woche bearbeitet. Auf der Website werden 31 % der Anfragen automatisiert gelöst, weitere 44 % teilautomatisiert verarbeitet. Diese Werte zeigen klar, dass Automatisierung hier nicht punktuell eingesetzt wird, sondern **fester Bestandteil** des laufenden Servicebetriebs ist.



Service-Automatisierung wird für Fitnessmarken zum Wettbewerbsvorteil

Das Beispiel FITSEVENELEVEN zeigt, dass Customer Service Automation in der Fitnessbranche **kein Nischenthema** ist. Im Gegenteil: Kaum ein Umfeld vereint so viele Voraussetzungen, die Automatisierung sinnvoll und wirtschaftlich machen. **Wiederkehrende Anliegen**, vertragsbasierte Prozesse, standortbezogene Informationen, digitale Nachfrage und hohe Erwartungen an Erreichbarkeit treffen hier unmittelbar aufeinander.

Die Prozesse heißen in der Fitnessbranche vielleicht anders als in anderen Märkten, ihre Logik ist jedoch vergleichbar. Kündigung statt Retoure. Vertragswechsel statt Adressänderung. Studiozugang statt Versandstatus. Entscheidend ist nicht die Bezeichnung, sondern ob ein Anliegen **regelbasiert**, wiederkehrend und **klar strukturierbar** ist. Genau das trifft auf viele Servicefälle im Fitnessumfeld zu.

Für dich ergibt sich daraus eine klare **strategische Perspektive**. Wenn du Kundenservice nur als Supportfunktion betrachtest, wird Wachstum früher oder später zu zusätzlicher manueller Last führen. Wenn du Service dagegen als gestaltbaren Teil deines Geschäftsmodells verstehst, verschiebt sich die Perspektive. Dann geht es nicht mehr nur darum, Anfragen zu beantworten, sondern **wiederkehrende Prozesse** so aufzusetzen, dass sie verlässlich, **schnell und skalierbar** bearbeitet werden können.

FITSEVENELEVEN zeigt, wie sich dieser Wandel praktisch umsetzen lässt. Durch **die Verbindung aus Wissensstruktur, Prozesslogik und Automatisierung** entsteht ein Kundenservice, der nicht nur effizienter arbeitet, sondern insgesamt belastbarer wird. Standardisierbare Anliegen werden systematisch übernommen, Teams werden entlastet und digitale Kontaktpunkte stärker für Wachstum nutzbar gemacht.

Fazit: Was Fitnessmarken aus dem Beispiel FITSEVENELEVEN mitnehmen sollten

Die Zusammenarbeit von FITSEVENELEVEN und melibo macht deutlich, worin der eigentliche Wert moderner Service-Automatisierung liegt: Sie reduziert nicht nur Aufwand, sondern schafft die Grundlage für ein skalierbares Service-Setup.

Für Fitnessmarken in der DACH-Region ist das eine klare Botschaft. Wenn du Kundenservice nicht nur als operative Pflicht, sondern als strategischen Hebel verstehst, wird Automatisierung zu einem echten Wettbewerbsvorteil.



Neugierig?

Was wäre, wenn Serviceanfragen nicht bremsen, sondern **Wachstum** schaffen?

Scanne den QR-Code und erfahre, wie FITSEVENELEVEN genau das möglich macht.

