Dein bester Verkäufer.

Der melibo Shop Agent,

24/7 in deinem Shop.

Wie aktive KI-Produktberatung Warenkorbabbrüche in Umsatz verwandelt.



melibo

Inhalt

1 Executive Summary

2 Der Kaufprozess verschiebt sich

3 Dein Shop verstummt genau dann, wenn dein Kunde eine Frage hat

5 Der Sales-Mitarbeiter, der nie schläft

7 Beratung, die du selbst steuerst

8 Produktdaten anbinden mit KI-Assistent

9 Verbessern und Auswerten

10 Warum der Shop Agent den Unterschied macht

12 So läuft die Zusammenarbeit mit melibo

13 Ready für aktive Kaufberatung in deinem Shop?

Executive Summary

Dein Shop hat **100+ Produkte**. Dein Kunde hat eine spezielle **Frage zu einem Produkt**. Und **niemand beantwortet sie**, weil dein bester Verkäufer nicht 24/7 im Chat sitzen kann. Der **Shop Agent von melibo** schon.

Der Markt:
Kunden suchen nicht mehr nur, sie **fragen**. KI-Beratung im Chat ist im Handel angekommen, und große KI-Anbieter bringen eigene Commerce-Agenten auf den Markt. Die Frage ist nicht mehr, ob Beratung im Shop automatisiert wird, sondern **wer sie steuert**.

Das Problem:
Fehlende Beratung im Shop kostet Umsatz: durch **Warenkorbabbrüche**, verpasste **Cross-Selling-Chancen** und **Retouren** aufgrund von Fehlkäufen.

Die Lösung:
Der **Shop Agent** berät wie dein erfahrenster Sales-Mitarbeiter, **rund um die Uhr** und über dein gesamtes Sortiment hinweg. Du steuerst die Beratung über **Guidelines**, bindest deine Produktdaten per Feed, Shopware oder Shopify an und siehst in den **Performance-KPIs**, welchen Umsatz der Agent erzielt.

Der Beweis:
Mit dem **melibo Shop Agent** erreicht **checkyeti** eine Touch Rate von 71 %, automatisiert rund 55 % der Anfragen und berät Kunden ganz ohne Wochenendschichten und Überstunden.



Beraten
Empfehlungen aus dem ganzen Sortiment



Vergleichen
Produktfragen und Vergleiche im Chat



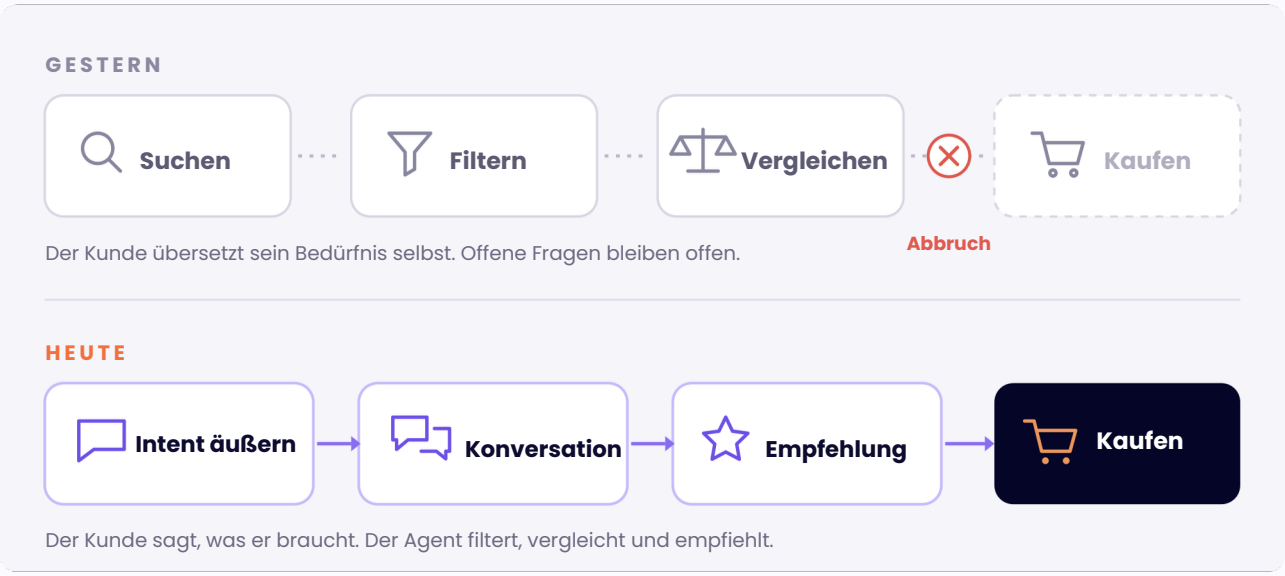
Anbinden
CSV, Feed, Shopware oder Shopify



Auswerten
CTR und Umsatz im Blick

Der Kaufprozess verschiebt sich

Früher musste dein Kunde sein Bedürfnis selbst in **Suchbegriffe, Filter und Kategorien** übersetzen. Heute formuliert er einfach, was er braucht, und erwartet eine Antwort. **KI-Systeme übernehmen die kognitive Arbeit**: filtern, vergleichen, empfehlen.



Unsicherheiten entstehen oft **kurz vor dem Kauf**. Kann der Kunde sie nicht selbst auflösen, bricht er genau dort ab. Beratung im Chat fängt diesen Moment auf, bevor er zum Absprung wird.

+35 %
größere Warenkörbe durch KI-gestützte Kaufberatung im Chat

+60 %
höhere Wahrscheinlichkeit für einen Kaufabschluss

+1.200 %
mehr Shop-Traffic aus generativen KI-Quellen gegenüber Mitte 2024

10 bis 14 %
Klickrate auf Produktempfehlungen des melibo Shop Agent in der Pilotphase

Quellen: Branchenstudien 2025/2026; melibo Pilotdaten aus einem kurzen Testzeitraum.

Dein Shop verstummt genau dann, wenn dein Kunde eine Frage hat

Ein **Onlineshop** hat keine direkte **Produktberatung**, die auf einen zugeht, mitdenkt und berät. Er hat **Produktseiten und Filter**. Für viele **Kaufentscheidungen** reicht das nicht.

Zu viele Optionen

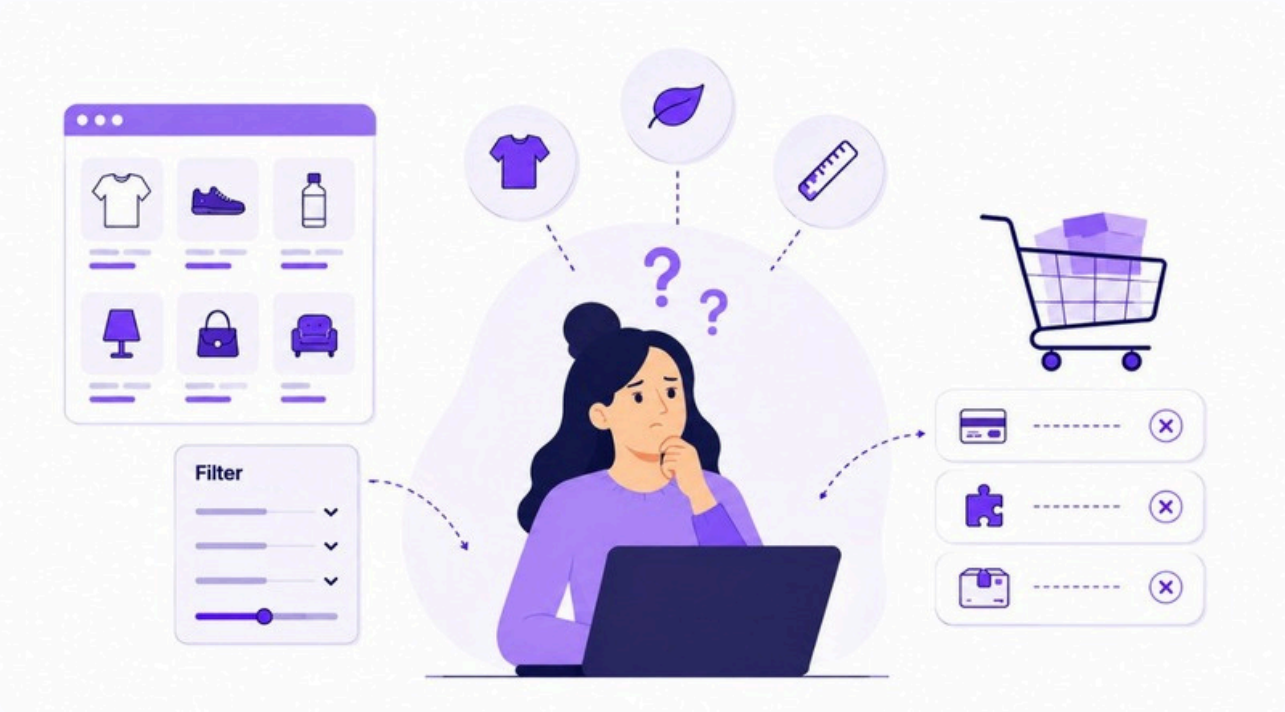
Deine Kunden stehen vor Hunderten von Produkten ohne Ansprechpartner, der bei der Kaufentscheidung hilft.

Generische Filter reichen nicht

Die klassischen Shop-Filter kennen nur Kategorien, keine richtigen Bedürfnisse. „Ich brauche etwas für empfindliche Haut“ versteht kein Dropdown-Menü.

Warenkorbabbrüche

Offene Fragen zu Passform, Kompatibilität oder Material führen zum Absprung statt zum Kauf.



Dein Shop verstummt genau dann, wenn dein Kunde eine Frage hat

Null Beratung nach Feierabend

Der beste Verkäufer im stationären Handel arbeitet nicht nachts oder am Wochenende. Der automatisierte schon.

Hohe Retourenquote

Ohne Beratung kaufen Kunden auf Verdacht: falsche Größe, falsches Material, falsche Erwartung.

Kein Cross- oder Upselling

Ohne aktive Beratung bleibt der Warenkorbwert unter dem, was möglich wäre.



Praxisbeispiel: checkyeti

Vor melibo war der Support auf **feste Schichten** angewiesen, inklusive separater **Wochenendbesetzung**.

Kunden aus anderen **Zeitzonen** mussten warten. Und je länger das dauerte, desto eher kühlte eine **Kaufentscheidung** ab.

Der Sales-Mitarbeiter, der nie schläft

Der **Shop Agent** kennt dein **gesamtes Produktsortiment** und **berät** in Echtzeit im Chat, direkt in deinen Shop eingebunden. Wie ein erfahrener **Verkäufer und Produktberater**, nur eben immer verfügbar.

Passende Produkte vorschlagen

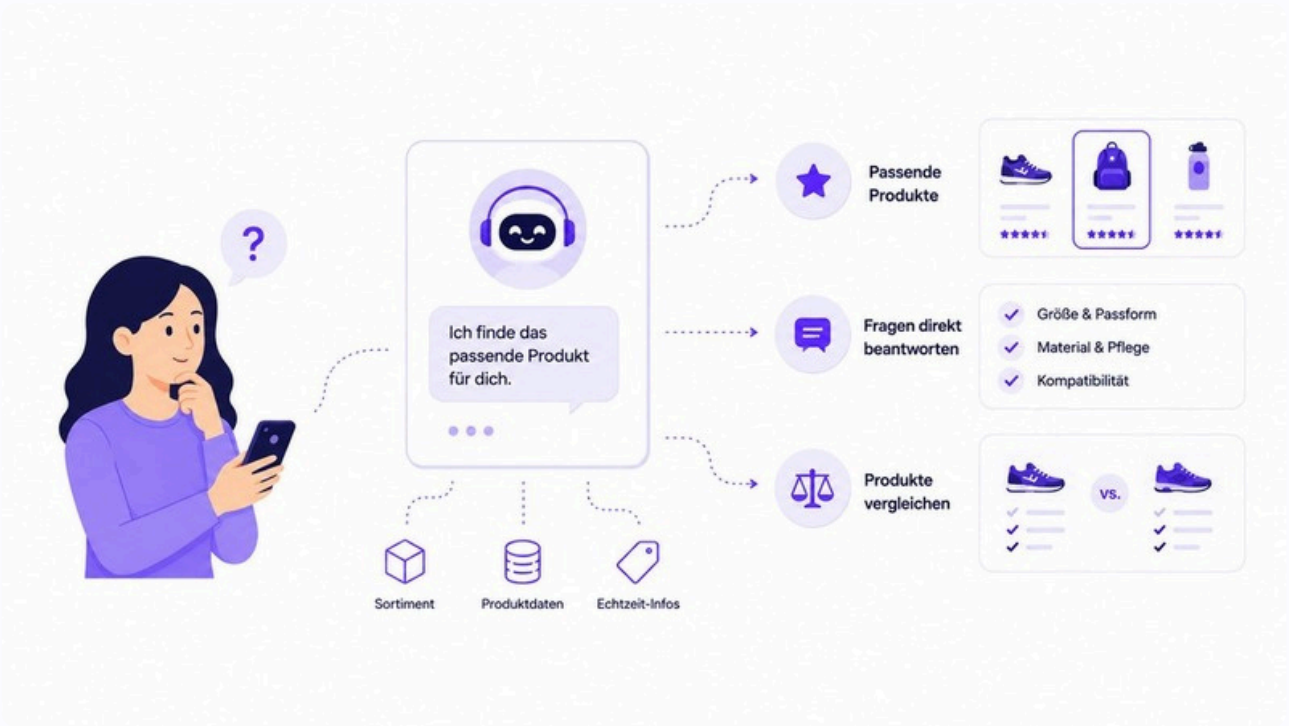
Der Shop Agent versteht das Bedürfnis hinter der Anfrage und empfiehlt die passenden Artikel aus dem gesamten Sortiment, nicht nur die, die zufällig oben in der Kategorie stehen.

Produktfragen direkt beantworten

Material, Größe, Kompatibilität, Pflege: alles direkt aus deinen Produktdaten, ohne Warten auf einen Mitarbeitenden.

Produkte vergleichen

Vorgeschlagene Produkte lassen sich gezielt miteinander vergleichen. Der Agent stellt die wesentlichen Unterschiede gegenüber und vereinfacht damit die Kaufentscheidung.



Der Sales-Mitarbeiter, der nie schläft

Cross-Selling im Gespräch

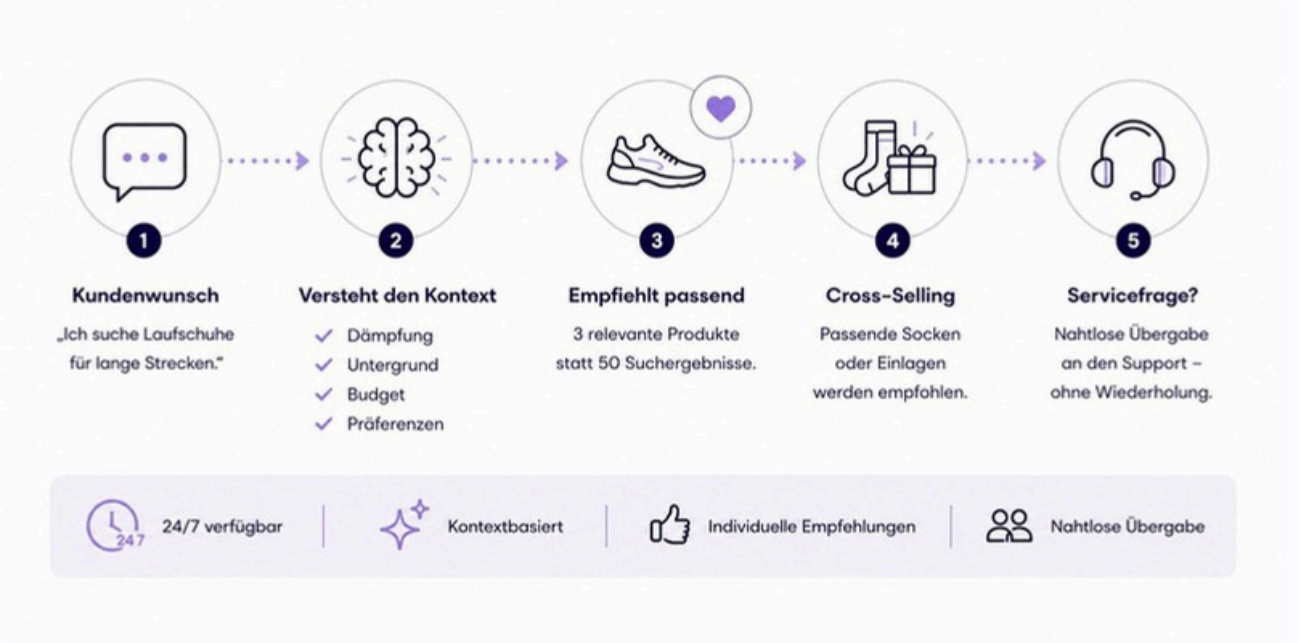
Passende Ergänzungsprodukte werden vorgeschlagen, basierend auf dem aktuellen Gespräch und Warenkorb.

Intelligente Suchfilter

Der Agent filtert nach Kriterien, die im klassischen Shop-Filter gar nicht existieren, weil er den Kontext der Anfrage versteht, statt nur Attribute abzugleichen.

Und wenn eine Anfrage doch ein Service-Thema ist, etwa eine Frage zum Bestellstatus?

Dann übergibt der **Shop Agent** nahtlos an den **Support Agent** oder dein Team, ohne dass der Kunde seine Frage wiederholen muss.



Beratung, die du selbst steuerst

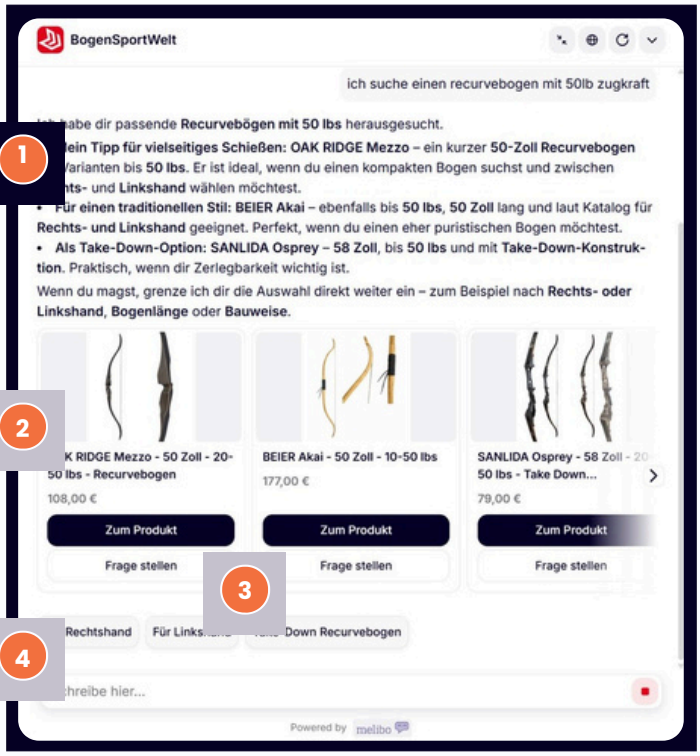
Der Shop Agent läuft als **Chat-Widget** direkt in deinem Shop. Wie er berät, wonach er fragt und wann er das Gespräch beginnt, legst **du** fest.

Guidelines statt starrem Skript

In den **Guidelines** bestimmst du, wie beraten wird und wonach der Berater fragt: Einsatzzweck, Erfahrung, Budget oder Vorlieben. So berät der Agent in deiner Markenstimme und nach deinen Regeln.

Thematische Trigger und Produktdetailseite

Kunden starten die Beratung per **Startbutton** im Chat, genau beim Thema, das gerade zählt. Auch auf der **Produktdetailseite** sind Fragen im Chat möglich, und ein optionales Widget spricht Kunden dort aktiv auf das Produkt an.



Der melibo Shop Agent im Live-Einsatz: Beratung zu Recurvebögen in einem Sportfachshop.

1 Empfehlung mit Begründung
Der Agent erklärt, warum ein Produkt passt, statt nur eine Trefferliste auszugeben.

2 Produktvorschau im Chat
Passende Produkte erscheinen mit Bild und Preis direkt im Gespräch.

3 Frage stellen
Zu jedem vorgeschlagenen Produkt kann der Kunde direkt nachhaken.

4 Weiter eingrenzen
Vorschläge für den nächsten Schritt führen gezielt zur Entscheidung.

Produktdaten anbinden mit KI-Assistent

Gute Beratung braucht gute Daten. Der Shop Agent greift auf deinen **Produktkatalog** zu und bleibt dabei an deine Katalogdaten gebunden. Preise und Eigenschaften kommen immer aus der Quelle, nicht aus der Fantasie eines Sprachmodells.

Vier Wege zu deinen Produktdaten

Ob **statische CSV-Datei**, **Produktfeed per URL** aus deinem Shopsystem oder die **direkte Anbindung an Shopware oder Shopify**: Du wählst den Weg, der zu deinem Setup passt.

Der KI-Assistent hilft beim Matching

Bei der Konfiguration schlägt ein Assistent Anpassungen am **Matching deiner Produktattribute** vor. So erkennt der Shop Agent, welche Felder für die Beratung wirklich zählen, und berät präziser.



Kein eigenes Entwicklerteam nötig. Die Anbindung deiner Produktdaten übernimmt melibo im Onboarding gemeinsam mit dir. Du entscheidest nur, welche Quelle genutzt wird.

Verbessern & Auswerten

Ein guter Verkäufer wird mit jedem Gespräch besser. Der Shop Agent auch, denn du siehst jederzeit, was in den Gesprächen passiert und welchen Umsatz sie bringen.

1

Analysieren
Im **Botgym** siehst du echte Gespräche und erkennst, wo die Beratung überzeugt und wo nicht.

2

Trainieren
Erkenntnisse fließen direkt zurück in die Guidelines. So wird die Beratung präziser.

3

Messen
Klickrate(CTR) und Umsatz des Shop Agent zeigen, was jede Anpassung bringt.

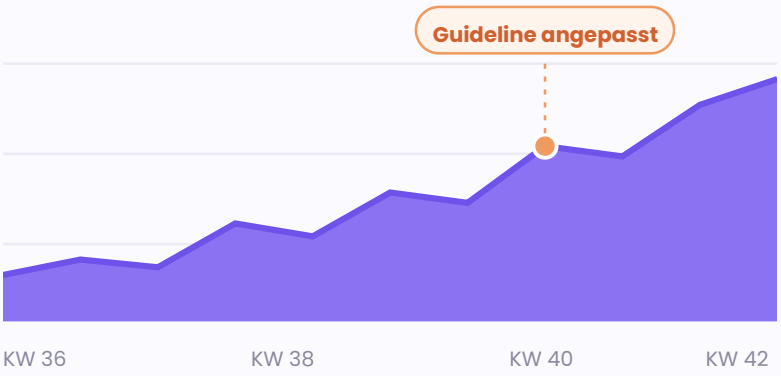
Kontinuierlich besser

melibo-Editor · Performance-KPIs Beispielansicht

Shop Agent Performance

Klickrate (CTR)
12,4%
+1,8 Pkt.

Umsatz des Shop Agents
24.879 €
+6 %



Ausblick: Skills. Bald hinterlegst du unterschiedliche Beratungen für **Kundensegmente oder Produktgruppen**, etwa eine eigene Beratungslogik für Einsteiger und für Profis.

Einsteiger
Profis
Zubehör

Warum der Shop Agent den Unterschied macht

Umsatz-Hebel statt nur Kostensenker

Ein klassischer Chatbot und ein Shop Agent lösen unterschiedliche Business Cases.

KLASSISCHER CHATBOT
Senkt vor allem Kosten



Beantwortet wiederkehrende Fragen automatisiert, ohne direkten Einfluss auf Umsatz oder Bestellwert.

SHOP AGENT
Steigert zusätzlich den Umsatz



Führt unentschlossene Kunden zum passenden Produkt, reduziert Kaufabbrüche und steigert den Bestellwert über Cross- und Upselling.

Damit übernimmt der Shop Agent einen Teil der Arbeit, die im stationären Handel ein Verkäufer leisten würde, **ohne zusätzliche Personalkosten pro Gespräch**. Das ergibt einen deutlich stärkeren Business Case als reine Kostensenkung.

Planbare statt variable Kosten

melibo läuft als **Festpreis-Abo** oder **flexibles Nutzungsabo** mit Preisgarantie über die gesamte Vertragslaufzeit. Support, Weiterentwicklung und Training sind inklusive. Eigenbau-Lösungen auf Basis von KI-Schnittstellen werden dagegen nach verbrauchten Tokens abgerechnet, und was ein einzelnes Gespräch kostet, lässt sich vorab kaum seriös beziffern.

TOKENBASIERTER EIGENBAU

Kosten schwanken mit jedem Gespräch



MELIBO SHOP AGENT

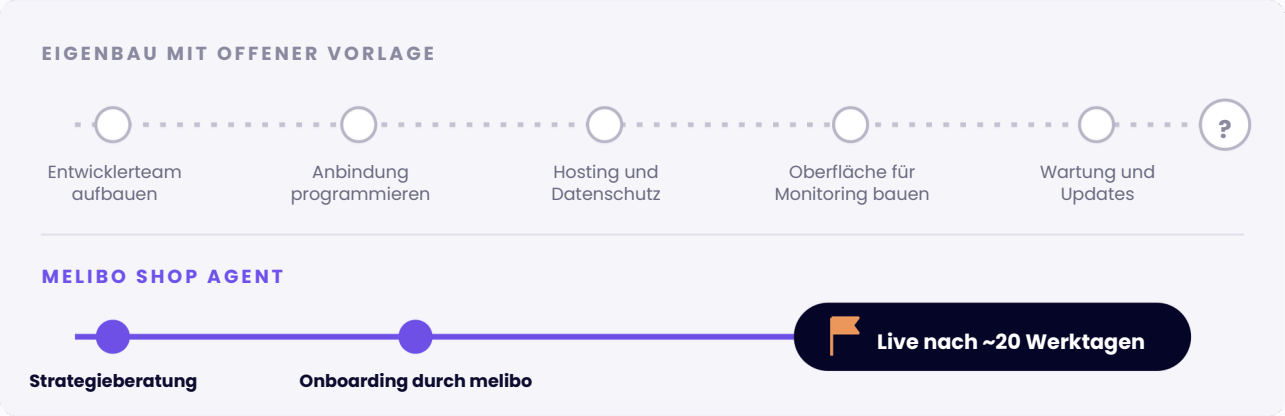
Fester Preis, garantiert über die Laufzeit

Preisgarantie

Warum der Shop Agent den Unterschied macht

Fertiges Produkt statt Eigenbau

Große KI-Anbieter veröffentlichen inzwischen offene Vorlagen für Commerce-Agenten. Was nach einer Abkürzung klingt, ist in der Praxis ein **Entwicklungsprojekt**: eigene Entwickler, eigenes Hosting, laufende Wartung und keine fertige Oberfläche für Training und Monitoring. Der melibo Shop Agent ist ein **fertiges Produkt mit eigenem Editor**.



Datenhoheit statt Kontrollverlust

Beratung ist Markenpflege. Wer sie aus der Hand gibt, gibt auch Kundendaten und Geschäftsregeln aus der Hand.

**„Will you define it,
or will it define you?“**

Wer keinen eigenen KI-Agenten im Shop einsetzt, überlässt **Markenstimme, Geschäftsregeln, Margen und Kundendaten** den großen Plattformen, sobald Kunden nur noch deren Dienste nutzen. Mit dem Shop Agent bleibt die Beratung in deinem Shop und in deiner Hand.

100 % DSGVO-konform
Zertifizierte Plattform

Hosting in Frankfurt am Main
Server und Daten

Firmensitze in Deutschland
Beide Standorte

ISO 27001 und ISO 9001
Zertifiziert

So läuft die Zusammenarbeit mit melibo 🚀

Du musst dafür kein KI-Expertenteam aufbauen. Das übernehmen wir!

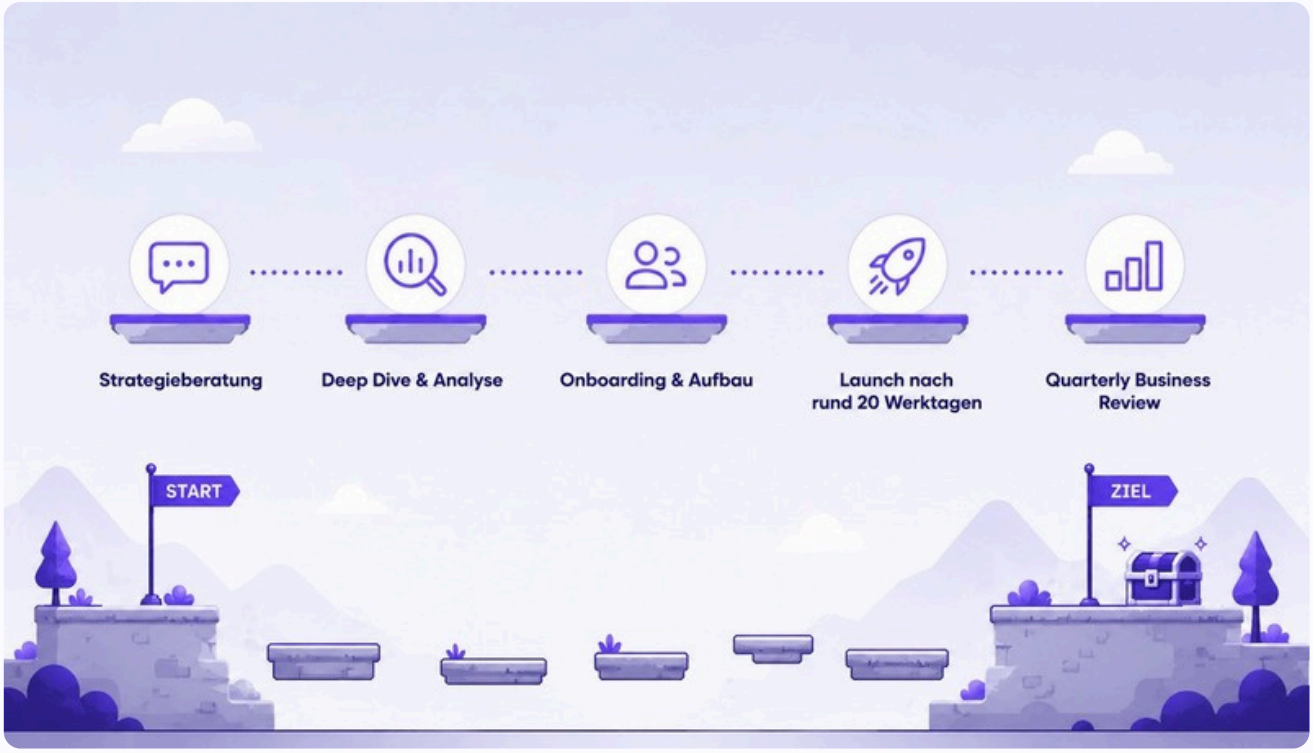
1. **Strategieberatung (30 Min.):** Wir klären, ob sich ein Shop Agent für dein Sortiment lohnt und welche Use Cases realistisch sind.

2. **Deep Dive und Analyse (60 Min.):** Du bekommst einen ganzheitlichen Blick, inklusive ROI-Einschätzung, um eine informierte Entscheidung zu treffen.

3. **Onboarding und Aufbau:** Unser Team bindet deine Produktdaten an, richtet Guidelines, Wissensdatenbank und Schnittstellen ein und schult dein Team im melibo-Editor.

4. **Launch nach rund 20 Werktagen:** Basierend auf über 100 erfolgreichen Projekten ist das unsere durchschnittliche Ramp-up Time von Vertragsunterschrift bis Go-Live.

5. **Quarterly Business Review:** Nach jedem Quartal schauen wir gemeinsam auf CTR, Umsatz und weitere KPIs und planen die nächsten Ausbaustufen. So kommen etwa bei checkyeti laufend neue Use Cases wie Live-Verfügbarkeiten über APIs dazu.



Ready für aktive Kaufberatung in deinem Shop?

Aktive Produktberatung ist kein Nice-to-have mehr, sondern der Unterschied zwischen einem Shop, der nur zeigt, und einem, der wirklich verkauft. Der Shop Agent macht aus jedem Besuch ein Beratungsgespräch: automatisiert, skalierbar und jederzeit verfügbar.

Nutze den Shop Agent, um deinen Kunden echte Beratung direkt im Kaufmoment zu bieten. Weniger offene Fragen vor dem Kauf, mehr Vertrauen in die Entscheidung und ein Shop, der rund um die Uhr berät, ganz ohne zusätzliches Personal.



Warum melibo?

+7 Jahre Erfahrung in der Entwicklung von Chatbots und +3 Jahre im produktiven Einsatz von AI Agents im Support. 75+ Kunden vertrauen bereits auf melibo, darunter Fahrrad XXL, FC Moto, parfumdreams, Schiesser, Deuba und checkyeti.

100 % DSGVO-konforme Plattform, gehostet in Frankfurt am Main und zertifiziert nach ISO 27001 und ISO 9001.

Schnell angebunden: Der Shop Agent verbindet sich direkt mit Shopware und Shopify oder liest deine Produktdaten per Feed oder CSV aus jedem Shopsystem. Die melibo-Plattform integriert sich zudem in Magento, WooCommerce und ERP-Systeme wie 4Sellers und Xentral.

Buche jetzt eine kostenlose Beratung und bring aktive Kaufberatung in deinen Shop!

melibo.de/beratung-buchen

melibo

Na, neugierig?

Scanne den QR-Code und entdecke, wie **AI Agents** deine Prozesse vereinfachen, Teams entlasten und den **Kundenservice** verbessern.

