

Mit KI auf Schiene: Smarter Kundenservice bei der Rhätischen Bahn







Railservice

Hilfe bei Buchung von Reisen

Reiseberatung für Gruppen und Einzelreisende

Stornierungen / Umbuchungen

Vor der Reise



Kundendienst

Rückerstattungen

Lob & Beschwerden

Nach der Reise



Ausgangslage: Systeme und Agents am Limit



Was wollten wir mit dem Projekt erreichen?

Teilautomatisierung

- Automatisierung der Mail-Analyse sowie der Triage
- Antwortvorschläge und Templates für die Agents
- Effizienzgewinn für den Railservice
- Kürzere Durchlaufzeit

Dokumentation der Kundenkontakte

- Nachvollziehbarkeit der Kundenkontakte (Dubletten-Erkennung)
- Erkennung von «Problem-Kunden»

Erhöhung Mitarbeiterzufriedenheit

- Entlastung der Agents und Reduktion der Fluktuationsrate

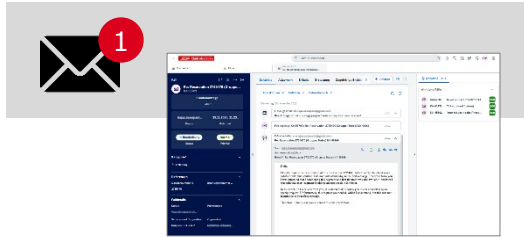


E-Mail-to-Case in SAP Service Cloud V2



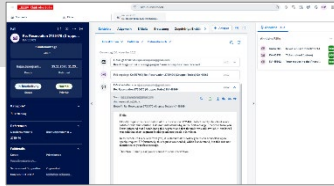
E-Mail-to-Case in SAP Service Cloud V2

Fall anlegen



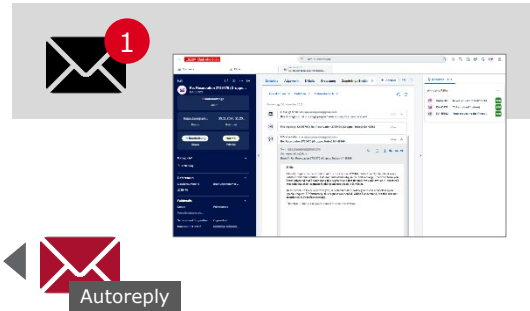
E-Mail-to-Case in SAP Service Cloud V2

Fall anlegen



E-Mail-to-Case in SAP Service Cloud V2

Fall anlegen



Fall kategorisieren

Fall priorisieren

Stimmungsanalyse

Fallrouting

Rhätische Bahn

Alle durchsuchen

SM

Startseite

Fälle

Fall

Re: Reservation 2735470 (Gruppe... KA-53703)

Kundenanfrage

Fallart

Peter Sommer...

25.11.2025, 11:23..

Kunde

Geändert

In Bearbeitung

Normal

Status

Priorität

Kategorie*

Erstattung

Referenzen

Dossiernummer 1

Buchungsnummer 1

2735470

—

Falldetails

Kunde

Privatkunde

Peter Sommer...

—

Service- und Supporttea...

Zugeordnet

Gruppen BEX und R...

Adrian...

Fall | KA-53703

Re: Reservation 2735470 (Grupp...

Zeitleiste

Allgemein

E-Mails

Erstattung

Zugehörige Entität

+ Anlegen

Interaktionen

Entitäten

Datumsbereich

Donnerstag | 20. November 2025

E-Mail gesendet an peter.sommer@rhaetischebahn.ch

Ihre Anfrage ist bei uns eingegangen / Your inquiry has been received

10:02

Fall angelegt: KA-53703 | Re: Reservation 2735470 (Gruppe: Todos) KA-48966

10:02

E-Mail erhalten von peter.sommer@rhaetischebahn.ch

Re: Reservation 2735470 (Gruppe: Todos) KA-48966

10:02

Von: peter.sommer@rhaetischebahn.ch

An: reservation@rhb.ch

Betreff: Re: Reservation 2735470 (Gruppe: Todos) KA-48966

Hello,

I kindly request the cancellation of this reservation: 2735470. Unfortunately, the client is not satisfied with this solution. I do not understand why, in the first message I received from you, I was informed that I could book this segment and that the train was still available, but later I was told that short-segment bookings are not possible in winter.

In the brochure I received from you, it is stated that a short segment can be booked upon special request. Unfortunately, this request was denied, which I understand, but this was not mentioned in your first message.

Therefore, I kindly ask you to cancel this one reservation.

Ähnliche Fälle

KA-52365

ticket refund 151323251714

100

KA-45136

Ticket refund (before)

100

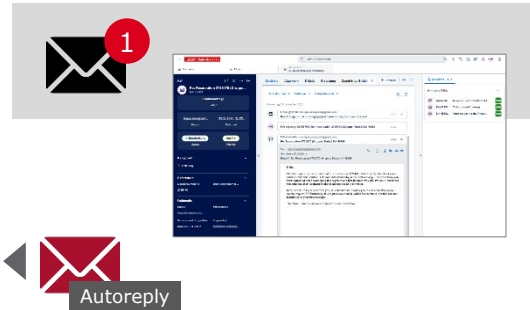
KA-45162

Your request to the Rhaeti...

100

E-Mail-to-Case in SAP Service Cloud V2

Fall anlegen



Fall kategorisieren

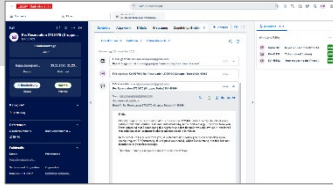
Fall priorisieren

Stimmungsanalyse

Fallrouting

E-Mail-to-Case in SAP Service Cloud V2

Fall anlegen



Fall kategorisieren

Fall priorisieren

Stimmungsanalyse

Fallrouting



Autoreply

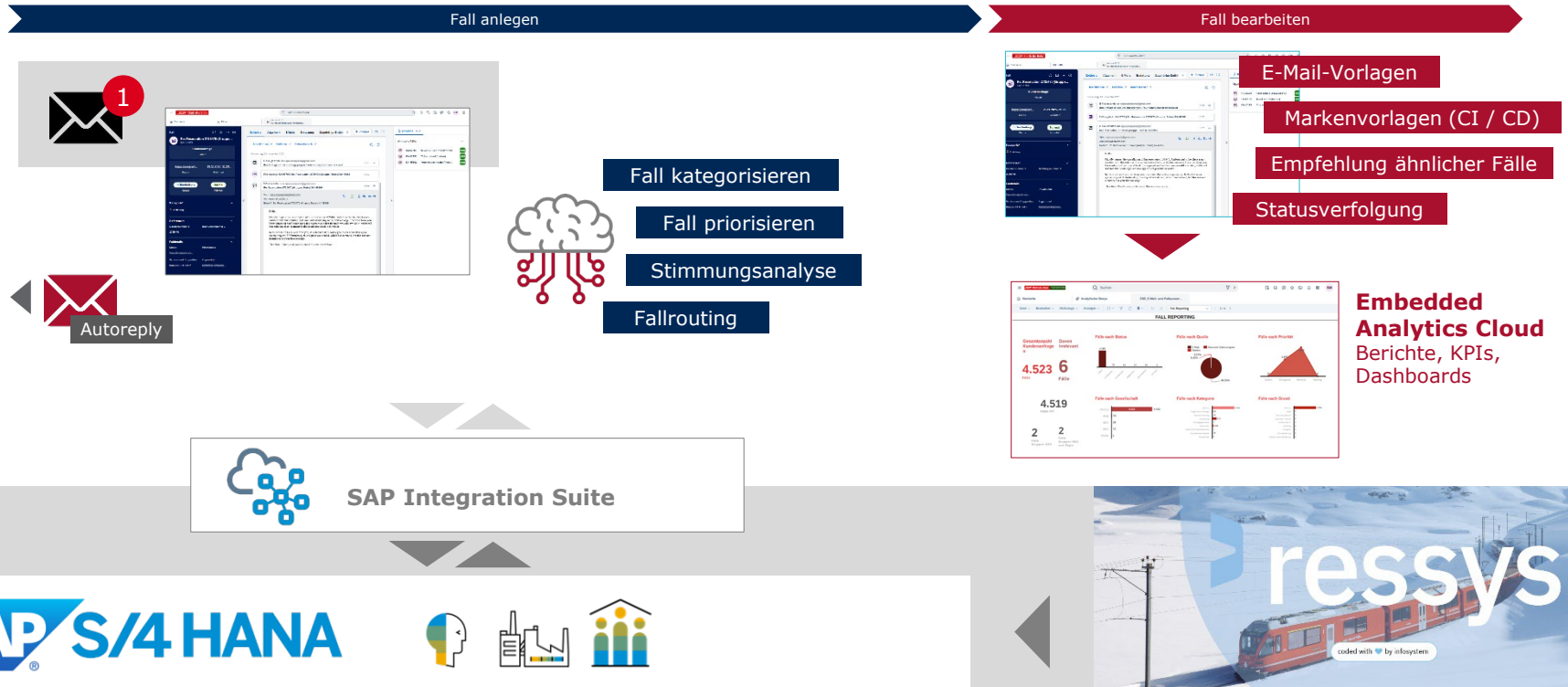


SAP Integration Suite

SAP S/4 HANA



E-Mail-to-Case in SAP Service Cloud V2



Was haben wir erreicht?



Teilautomatisierung

Reduktion Bearbeitungszeit: Effizienzgewinn wird durch die Erfassung von zusätzlichen Informationen wieder «aufgefressen».



Dokumentation der Kundenkontakte



Erhöhung Mitarbeiterzufriedenheit



Beifang

- Professionalisierung: Markenvorlagen
- Datenqualität Kundendaten
- Anbindung Kontaktformular



Wo geht die Reise jetzt hin

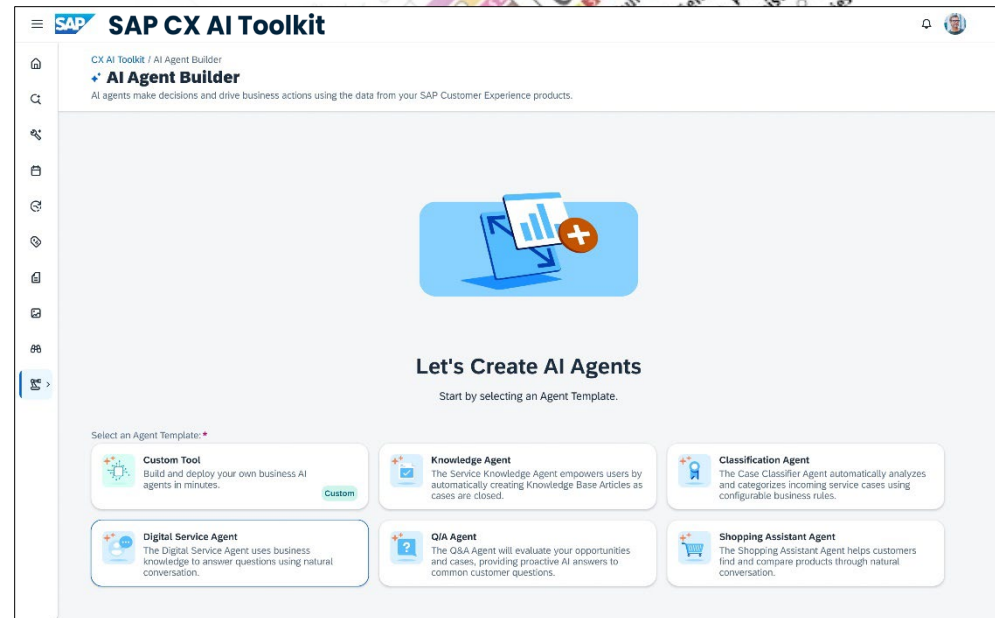
Rollout auf weitere Teams

Charter, Empfang & Bahnhöfe

Einführung KI-Unterstützung

Antwortvorschläge werden direkt durch KI aufbereitet und dem Agent zur QS vorgelegt.

Einbindung Telefonie



Pascal Meyer Arpagaus
IT-Projektleiter
Rhätische Bahn AG



Sandro Mürner
CRM Consultant
NOVO Business Consultants



NOVO Business Consultants AG

Bern, Gutenbergstrasse 50

Zürich, Hofwiesenstrasse 349

www.novo-bc.ch