



Schmalspur ja – aber nicht beim Kundenservice





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



Case Management in SAP Service Cloud V2

Senden

An

railservice@rhb.ch

Bcc

Cc

Erstattung aufgrund Steinschlag

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ich bitte um Erstattung der Reisekosten da wir am Montag 02.03.2026 die Fahrt mit dem Glacier Express von Zermatt aufgrund Steinschlag nicht antreten konnten.

Bestellnummer: 22000234423
108 CHF

Vielen Dank!

Freundliche Grüsse,
Thomas Mustermann

Rhätische Bahn

Tickets

Erlebnisse

Service

Über die RHB

Kontaktformular

Bitte wählen Sie das gewünschte Formular aus.

Art der Anfrage *

Allgemein unter 10 Pers

Anrede

Vorname *

Nachname *

Telefonnummer

E-Mail *

Nachricht *

Buchungsnummer

Reisestrecke

Reisedatum

Klasse

Anzahl Reisende

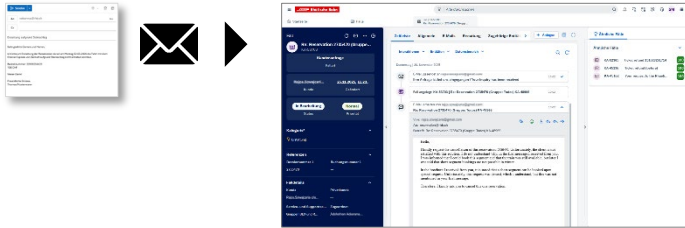
Anlagen

Dokumente oder drag and drop

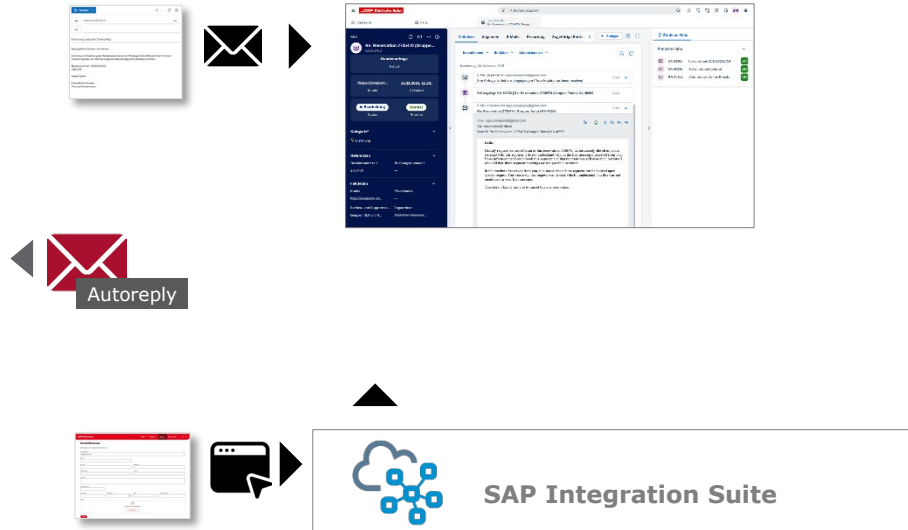
Datei auswählen

Erstellen

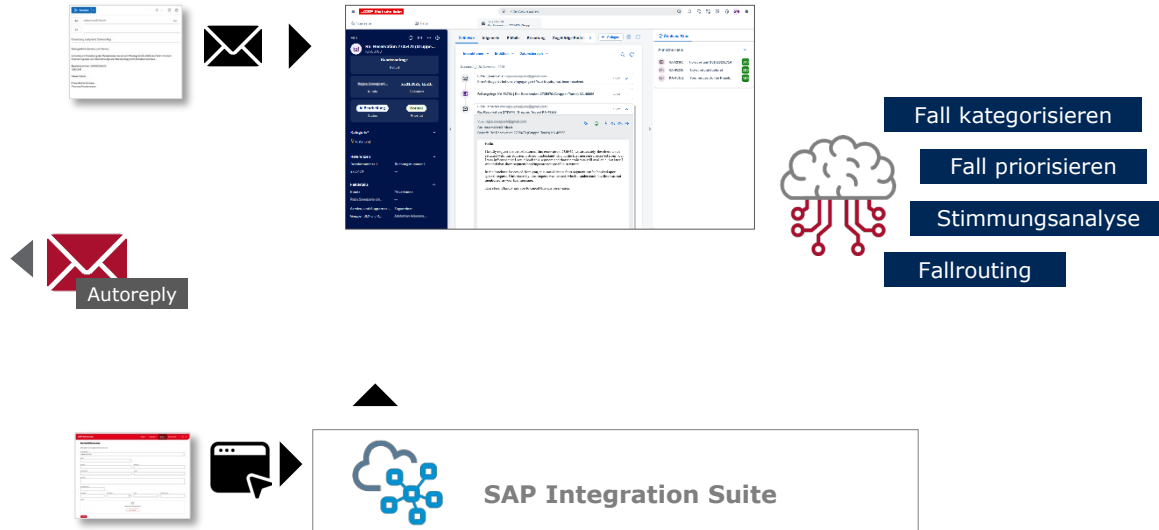
Case Management in SAP Service Cloud V2



Case Management in SAP Service Cloud V2



Case Management in SAP Service Cloud V2



Fall

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

Kundenanfrage

Fallart

25.11.2025, 11:23..

Kunde

Geändert

In Bearbeitung

Normal

Status

Priorität

Kategorie*

Erstattung

Referenzen

Dossiernummer 1

Buchungsnummer 1

2735470

—

Falldetails

Kunde

Privatkunde

Service- und Supporttea...

Zugeordnet

Gruppen BEX und R...

Interaktionen

Entitäten

Datumsbereich

Donnerstag | 20. November 2025

E-Mail gesendet an [reservation@rhb.ch](#)

10:02

↕

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

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

10:02

E-Mail erhalten von [reservation@rhb.ch](#)

10:02

↑

Von: [reservation@rhb.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

Fall

🔄

✉️

⋮

🕒

📁

Re: Reservation 2735470 (Gruppe...)

KA-53703

Kundenanfrage

Fallart

Reise Service...

25.11.2025, 11:23..

Kunde

Geändert

In Bearbeitung

Normal

Status

Priorität

Kategorie*

🔦 Erstattung

Referenzen

Dossiernummer 1

Buchungsnummer 1

2735470

—

Falldetails

Kunde

Privatkunde

Reise Service...

—

Service- und Supporttea...

Zugeordnet

Gruppen BEX und R...

Abschicken Abscha...

🔦 Zusammenfassung

Original anzeigen

Agnes M. Picuch beantragt die Stornierung der Reservierung: 2735470. Leider ist der Kunde mit dieser Lösung nicht zufrieden. Ich verstehe nicht, warum ich in der ersten Nachricht von Ihnen darüber informiert wurde, dass ich diesen Abschnitt buchen könne und der Zug noch verfügbar sei, mir später aber gesagt wurde, dass kurze Abschnitte im Winter nicht möglich sind. Kurzstreckebuchungen sind im Winter nicht möglich, sagt Agnes M. Picuch. Bitte finden Sie die Bestätigung der Reservierung beigefügt. Bitte finden Sie die Bestätigung beigefügt. Bitte finden Sie die Bestätigung beigefügt.

💡 Ähnliche Fälle

Ähnliche Fälle

📁

KA-52365

ticket refund 151323251714

100

📁

KA-45136

Ticket refund (before)

100

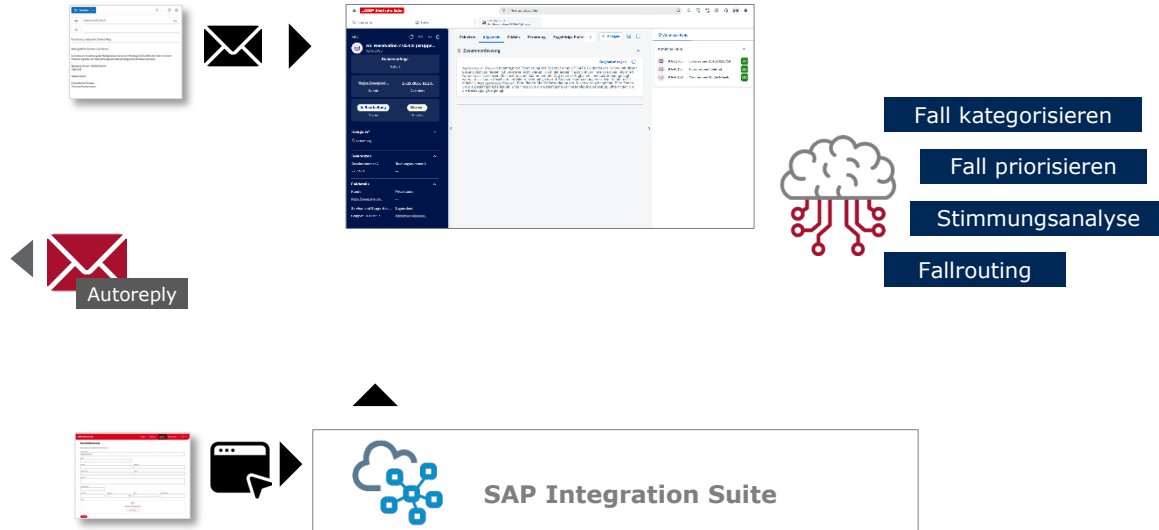
📁

KA-45162

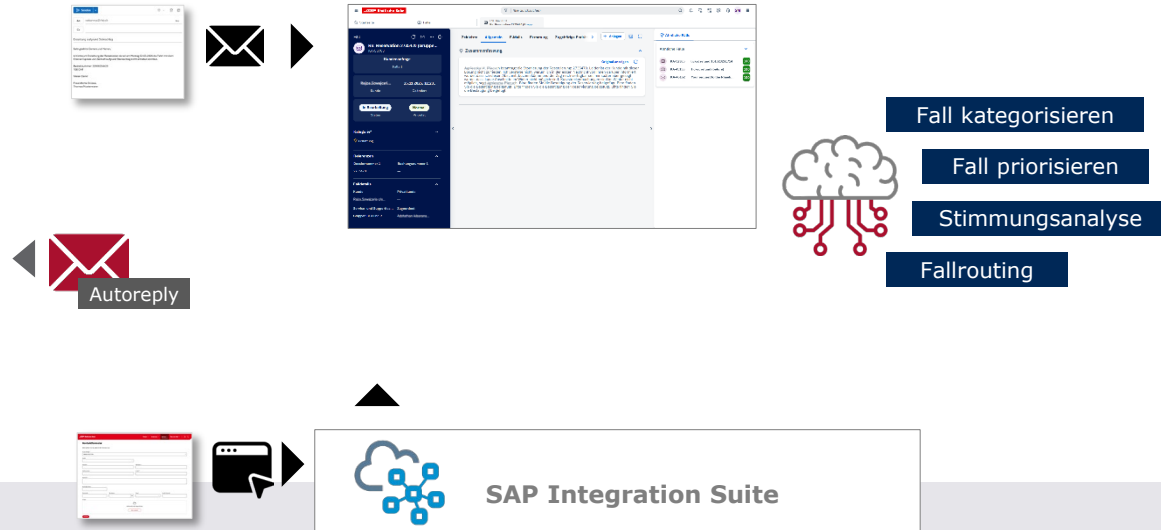
Your request to the Rhaeti...

100

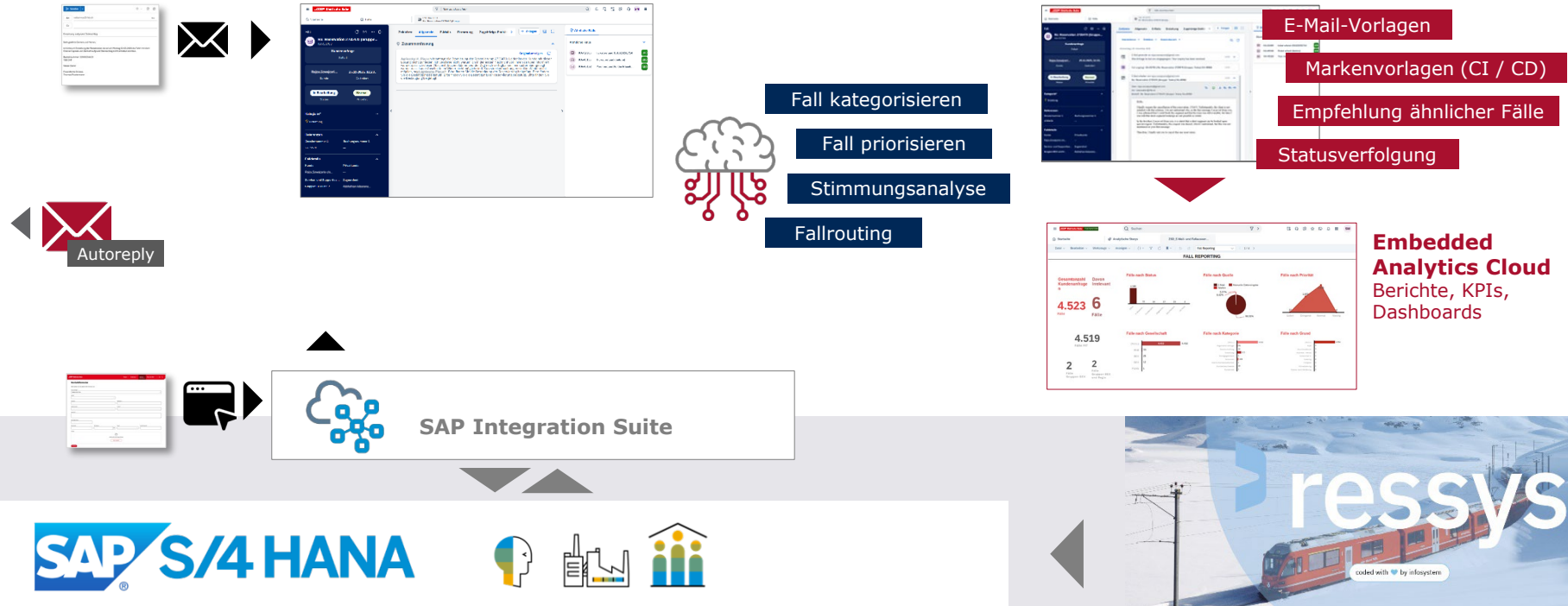
Case Management in SAP Service Cloud V2



Case Management in SAP Service Cloud V2



Case Management 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

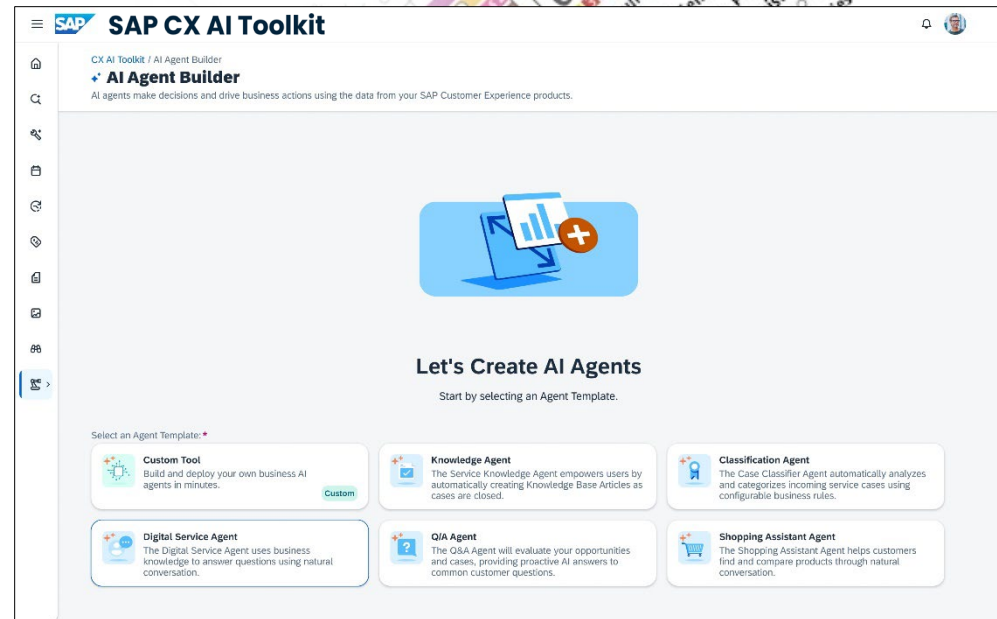
- Professionalisierung: Markenvorlagen
- Datenqualität Kundendaten
- Anbindung Kontaktformular



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.



Fall

🔄 ⋮ 🔍

 **Final numbers - MT...**
KA-78237

E-Mail

Gruppen ...

Quelle

Service- u...

Ges...

Nor...

Status

Priorität

Kategorie*

⌵

🔍 Bewirtschaftung

Referenzen

⌵

Dossiernummer 1	Buchungsnum...
2524791	2668411
Dossiernummer 2	Buchungsnum...
—	—
Grund*	Gesellschaft*
—	BEX&GEX
Qualitas-Nr.	Ereignisdatum
—	—
Zugnummer	Ort
—	—

Zeitleiste

Allgemein

E-Mails

Erstattungen

Zugehörig...

Interaktionen ⌵

Entitäten ⌵

Datumsbereich ⌵

🔍 🔄

Heute | 12. März 2026

 Fallstatus geändert in Geschlossen: KA-78237 | Final numbers - MTW2606 (2668411, 13/3; 2524791, 14/3) 09:09

Donnerstag | 12. Februar 2026

 Fallstatus geändert in Abgeschlossen: KA-78237 | Final numbers - MTW2606 (2668411, 13/3; 2524791, 14/3) 09:01

 Fallstatus geändert in In Bearbeitung: KA-78237 | Final numbers - MTW2606 (2668411, 13/3; 2524791, 14/3) 08:56

 Fall wurde  von  zugeordnet: KA-78237 | Final numbers - MTW2606 (2668411, 13/3; 2524791, 14/3) 08:56

Dienstag | 10. Februar 2026

 E-Mail gesendet an  18:15 ⌵
Ihre Anfrage ist bei uns eingegangen / Your inquiry has been received

 Fall angelegt: KA-78237 | Final numbers - MTW2606 (2668411, 13/3; 2524791, 14/3) 18:15 ⌵

 E-Mail erhalten von : Final numbers - MTW2606 (2668411, 13/3; 2524791, 14/3) 18:15 ⌵

SAP CX AI Toolkit ✨

Intelligent Q&A

AI Tools

Smart Actions

What is the pricing of Kixo software?

The entry level price for Kixo software is \$29.99 per month, or \$300 per year under the Basic Plan.

✦ Created with AI. Verify results before use

What are the main features of Kixo software?

Kixo is a cutting-edge software solution designed to transform businesses and drive growth by streamlining operations, enhancing productivity, and providing a seamless user experience.

The software offers features such as process automation, data analytics, collaboration tools, customization options, integration capabilities, security measures, scalability, document management, and customer relationship management.

Sources (3)

✦ Created with AI. Verify results before use

Find answers and more ✦

🔍



Pascal Meyer Arpagaus

IT-Projektleiter
Rhätische Bahn AG



Sandro Mürner

CRM Consultant
NOVO Business Consultants AG



NOVO Business Consultants AG

Bern, Gutenbergstrasse 50

Zürich, Hofwiesenstrasse 349

www.novo-bc.ch