



# Effizienzsteigerung des Customer Service Managements

## Unternehmen

Die Schweizerische Bundesbahnen AG, kurz SBB, ist das Rückgrat einer nachhaltigen Mobilität in der Schweiz. Täglich sind 1,41 Millionen Reisende und 170 000 Tonnen Güter mit der SBB sicher, pünktlich und umweltfreundlich unterwegs. Um diese beeindruckende Leistung zu erbringen, engagieren sich mehr als 35'500 Mitarbeitende für ihre Kunden.<sup>1</sup>

## Herausforderung

Um ihren Kundenservice kontinuierlich zu verbessern und den steigenden Anforderungen gerecht zu werden, setzt die SBB auf modernste Technologien und nutzt für ihr Contact Center das Customer Service Management (CSM) Produkt von ServiceNow.

Die SBB bietet ihren Kunden verschiedene Kommunikationskanäle (z.B. Telefon, Email, Chat, Brief, Kontaktformulare), welche vollumfänglich ins CSM integriert worden sind und dadurch eine einheitliche Bearbeitung der Anfragen möglich ist.

Für die Beantwortung von brieflichen Anfragen und für den Versand von Gutscheinen hatte die SBB in den ersten 2 Jahren nach Einführung des CSM keine zufriedenstellende Lösung.

Aus diesem Grund suchte die SBB gemeinsam mit ServiceNow nach einer passenden Lösung, welche die Erstellung von Briefen aus dem CSM für die Mitarbeitenden vereinfacht und dadurch die Effizienz im Kundenkontakt nachhaltig steigert.



## Kennzahlen

### Hoher Briefverkehr

150 - 200 Briefe am Tag

### Kundenanfragen

2,3 Mio. pro Jahr

### Kommunikation

in 4 verschiedenen Sprachen

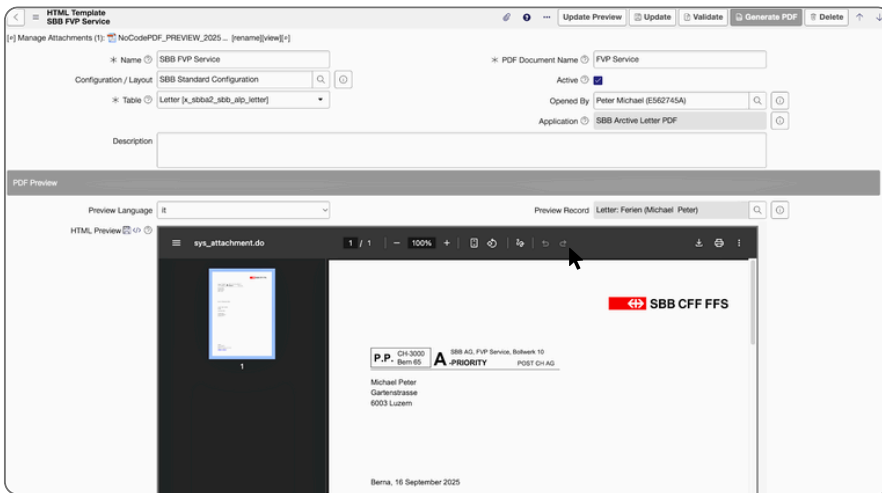
<sup>1</sup>Schweizerische Bundesbahnen AG, <https://company.sbb.ch/de/home.html>.



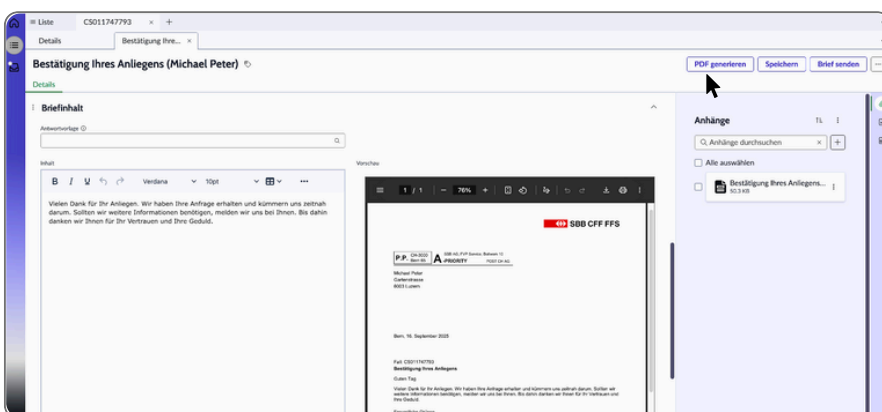
## Business Solution NoCode PDF

Arctive stellt der SBB neu eine integrierte und von ServiceNow zertifizierte Arctive Business Solution NoCode PDF zur Verfügung. NoCode PDF von Arctive erlaubt es auf einfache Weise, Vorlagen aus dem Kundenfall heraus zu erstellen – multilingual einsetzbar dank hinterlegter Übersetzungen.

Diese werden mit Daten aus dem CSM-System befüllt, um Dokumente wie Briefe per Knopfdruck als PDFs zu erzeugen und im Kundenfall vom CSM als Anhänge und in der Übersicht der Briefe zu speichern oder weiterzuverarbeiten.



Solution NoCode PDF: HTML-Template & PDF Preview



Solution NoCode PDF: Vorschau des Briefinhalts

## Features

- nahtlose Integration der App aus dem ServiceNow Store
- hoher Automatisierungs- und Individualisierungsgrad der Dokumentenerstellung
- mühelose Erstellung von PDFs, Briefe und andere Dokumente aus ServiceNow
- Ob im Flow Designer in UI Actions, im Portal sowie im Workspace - komplett ohne Medienbrüche einsetzbar
- Dynamische Formulare anhand von Textbausteinen, Attributen und Bedingungen einfach erstellt



## Automatisierte Dokumentenerstellung

Kundeninformationen, wie zum Beispiel die Anrede, werden direkt aus den zugrundeliegenden Prozess- und Stammdaten in die Schreiben eingefügt. Grussformeln, Kopf- und Fusszeilen werden je nach zuständiger Geschäftseinheit und Kundensprache angepasst.

## Einhaltung des Corporate Designs

Layout, Schriften und Farbgebung entsprechen exakt dem von der SBB vorgegebenen Corporate Design (CD). Dies stellt eine konsistente Markenkommunikation sicher.

## Flexibilität für Mitarbeitende

Die Mitarbeitenden der SBB können neben standardisierten Antwortvorlagen auch Freitext verwenden oder weitere variable Daten einfügen. Die manuelle Adresseingabe und inhaltliche Prüfung entfallen weitestgehend, was den Prozess beschleunigt und vereinfacht.

## Qualitätsverbesserung und Zeitersparnis

Durch die Automatisierung und die Verwendung von Vorlagen entsteht eine Qualitätsverbesserung bei gleichzeitig reduziertem Zeitaufwand.

## Transparenz und Verfügbarkeit von Informationen

Alle Versandinformationen, wie zum Beispiel der Briefstatus oder der zuständige Mitarbeiter, sind im CSM einsehbar und auswertbar.

## Anwendungsbereiche und Erfolge

- Bereits erstellte CD-konforme Vorlagen und Antwortvorlagen stehen für die unterschiedlichsten Geschäftsbereiche zur Verfügung.
- Dank den Vorlagen und der Übernahme von Daten aus dem CSM konnten sowohl die Bearbeitungszeit als auch die Fehlerquote reduziert werden.
- Es sind seit Einführung Oktober 2023 bereits mehr als 45.000 personalisierte Kundenbriefe erfolgreich versendet worden, durchschnittlich rund 2.000 Briefe pro Monat.



## Kundenfeedback

“Wir haben lange nach einer effizienten Lösung für die Bearbeitung unserer Briefpost gesucht. Mit dem Tool NoCode PDF von der Firma Arctive haben wir endlich eine geeignete Lösung gefunden.“

“Bei SBB nutzen wir die NoCode PDF App von Arctive schon seit langer Zeit und schätzen es, dass sie all unsere Anforderungen erfüllt. Sie ist perfekt in unseren Prozess und in ServiceNow eingebettet, sodass die Erstellung von Briefen auf Basis einer PDF-Vorlage mühelos erfolgt.“

“Die nahtlose Integration vereinfacht unsere Arbeitsabläufe erheblich und unterstützt unsere Mitarbeitenden bei ihrer täglichen Arbeit. Diese App hat die Dokumentenerstellung in unserem Unternehmen signifikant vereinfacht – sie ist genau das, wonach wir schon immer gesucht haben.“

### Schweizerische Bundesbahnen SBB AG

## Zusammenarbeit

“Nach dem Proof of Concept des Standardprodukts NoCode PDF von Arctive konnten wir bestätigen, dass diese Lösung unsere Businessanforderungen abdeckt und unsere Mitarbeitenden einen integrierten Prozess zur Erstellung und dem Versand von Briefen erhalten. Die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden der Firma Arctive war von Anfang an sehr offen, konstruktiv und lösungsorientiert. Ich bin froh, dass wir einen kompetenten Partner gefunden haben, und freue mich sehr auf die weitere Zusammenarbeit.“

### Ursula Stäuble, SBB AG

Product Managerin ART Kundenservices

## Ressourcen

### [arctive.ch](https://arctive.ch)

- [Success Story über SBB](#)
- [Solution Whitepaper](#)
- [Business Solutions](#)
- [NoCode PDF](#)

## Kontakt

### Martina Brajkovic

Head of Products  
[nocodepdf@arctive.ch](mailto:nocodepdf@arctive.ch)

### Arctive AG

Chollerstrasse 4  
6300 Zug  
[info@arctive.ch](mailto:info@arctive.ch)

### Ursula Stäuble

Product Managerin

### SBB AG

Wylersstrasse 123/125  
3000 Bern 65