

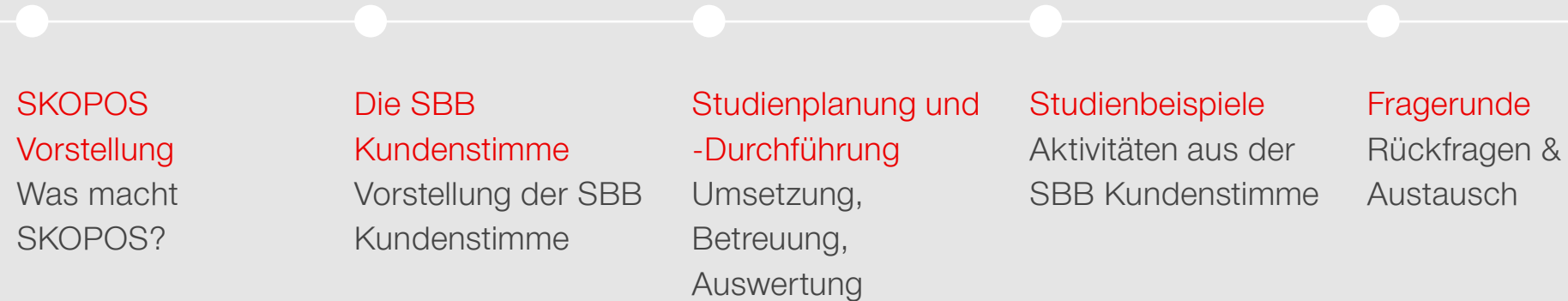
# Zukunftsgestaltung mit der SBB Kundenstimme

Judit, Schweizerische Bundesbahnen AG  
Janina, SKOPOS CONNECT GmbH  
Juni 2025



# Zukunftsgestaltung mit der SBB Kundenstimme.

*Nie zu spät für fortschrittliches und effektives Innovationsmanagement!*



# SKOPOS Group

Wir sind ein inhabergeführtes Unternehmen, das sich engagierte Ziele setzt und noch eine Menge vor hat.

## Short Facts



1995  
gegründet



Top 10  
der deutschen  
Institute



20,5 Mio.  
Umsatz 2024



180  
Mitarbeitende



3  
Standorte  
in DE



30+  
Forschungs-  
märkte



# Für jede Fragestellung eine Lösung – SKOPOS GROUP.

## Market Research

- ▶ Produktforschung
- ▶ Kommunikationsforschung
- ▶ Marken- und Zielgruppenforschung



## Data Analytics

- ▶ Data Analytics & Reporting
- ▶ Dashboards & Data Visualization
- ▶ Data-Science-Beratung



## User Experience

- ▶ User Research
- ▶ Ideation & Design
- ▶ UX- und Usability-Testing



## Mystery Research

- ▶ Mystery Shopping, Calling & Mailing
- ▶ Store Checks & Audits, Jugendschutztests
- ▶ Customer Journey Experience



## Customer Experience

- ▶ Kunden-Communities
- ▶ CX-Management
- ▶ Plattform-Integration & Beratung



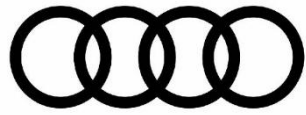
## HR Research

- ▶ Mitarbeiterbefragungen
- ▶ Interne Kundenbefragungen
- ▶ Führungskräfte-Coaching & Team-Workshops



# Einige Referenzkunden im Bereich CX & Communities

Diese und weitere Unternehmen vertrauen auf unsere CX-Expertise, um ihre Kunden zu begeistern.



PORSCHE



Miele

JOBRAD



STIHL®



SENNHEISER

KNAUF



REWE  
GROUP



VIESMANN



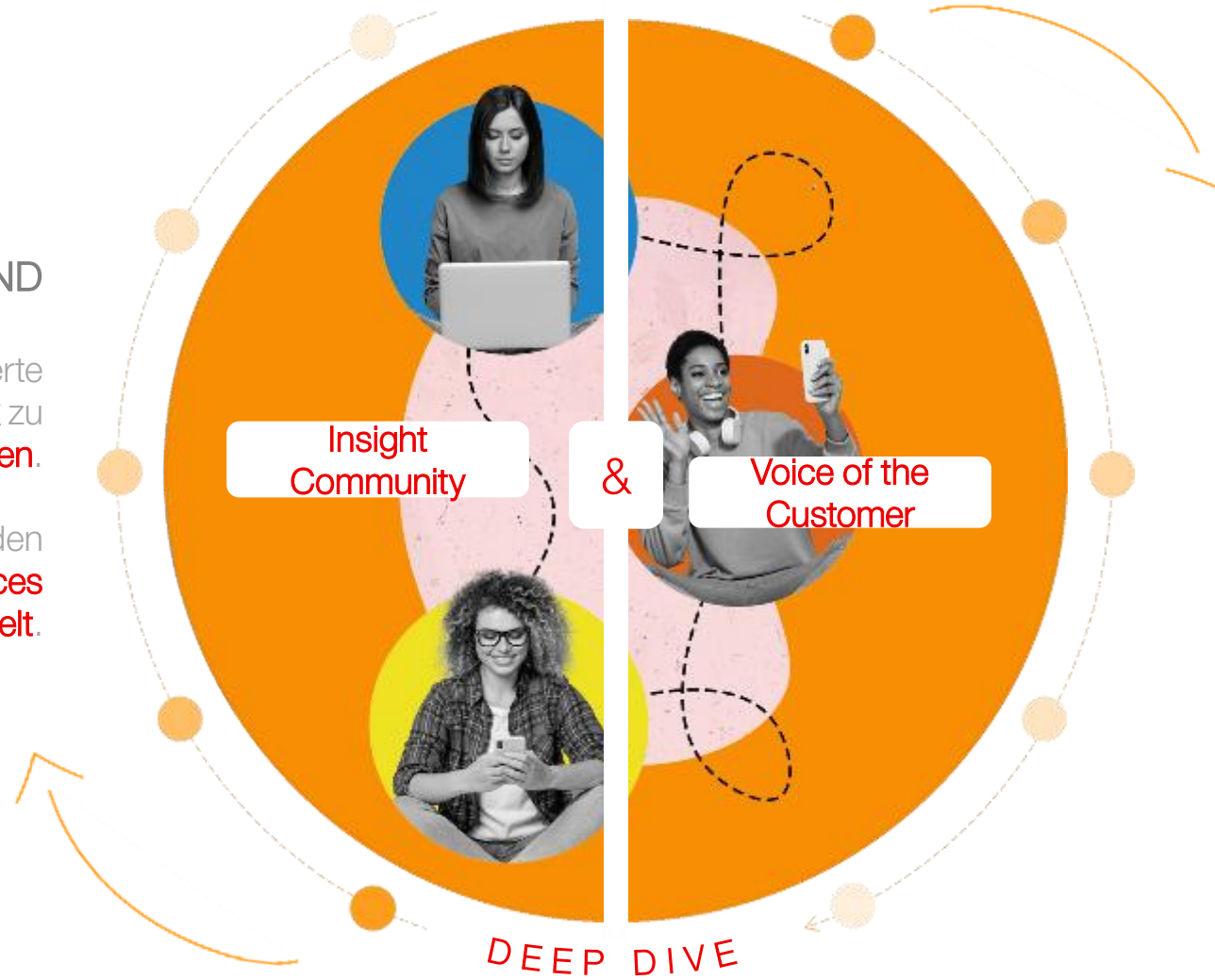
# SKOPOS CONNECT: Kundenzentrierung – Next Level

... durch die clevere Kombination von Voice of the Customer & Insight Communities

## DEN KUNDEN BEI DER HAND

Kunden stehen als verlängerte Werkbank bereit, um das **Feedback** zu vertiefen.

In **Co-Creation**-Ansätzen werden **Produkte & Services** kundenzentriert **(weiter)entwickelt**.



## DEN KUNDEN IM BLICK

Kunden geben **Feedback** entlang der **Customer Journey**.

**Innovative Softwarelösungen** liefern kontinuierlich die wichtigsten **Insights & Pain Points**.

# Unsere Zusammenarbeit für die SBB Kundenstimme.



**Robert**

Leitung  
Customer Experience  
& Insights

**Judit**

Projektleiterin  
SBB  
Kundenstimme

- Methodische Beratung
- Konzeption Leitfäden
- Aussagekräftige Reports in Powerpoint
- Spezialreports (z.B. Zusammenschnitt Videos, Exporte aus Foren)



**Janina**

Project Leader  
Communities  
& CX

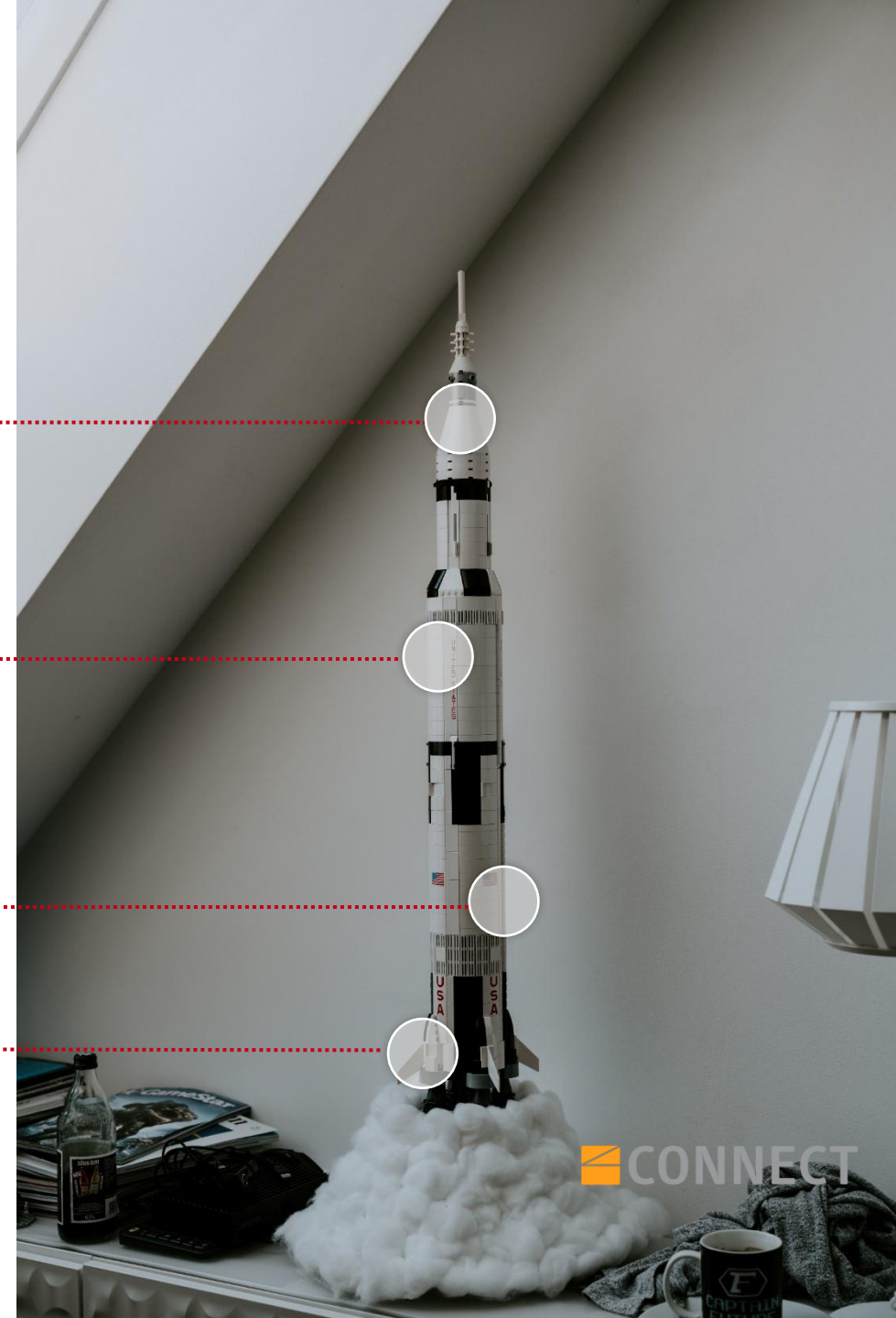
**Melanie**

Project Manager  
Communities  
& CX

- Projektkoordination und Zeitplanung
- JourFix Meetings
- Ongoing Prozessoptimierung
- Optimierung der Kollaboration aller Stakeholder

- (UX-) Research im Full-Service
- Assisted Self-Service

- Betrieb und Maintenance der technischen Plattform
- Community Health Management
- Incentiveabwicklung & Steuerung Engagement
- Rekrutierung- und Zielgruppen Consulting



# SBB Kundenstimme in a nutshell

Go Live: Januar 2019

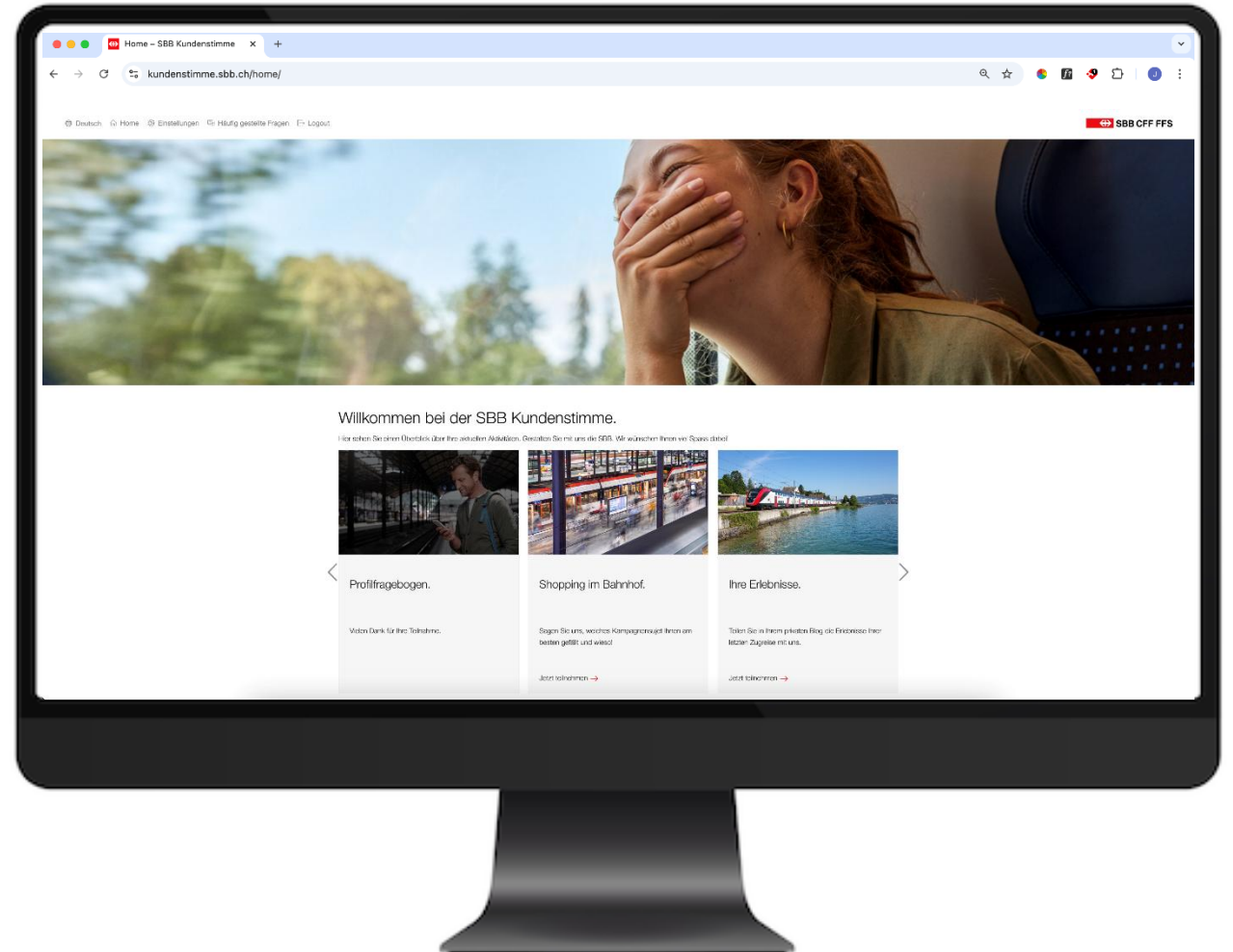
Umzug zu SKOPOS 2022

2.666 Mitglieder

> 150 Projekte

70 % Active Members

50 % Active Members seit 2022



# SBB Kundenstimme.

## Voice of Customer



Was verstehen wir unter SBB Kundenstimme?

- Online Implementierung einer Kunden Community
- Exklusiver Touchpoint: langfristiger, regelmäßiger und direkter Zugang zu der Zielgruppe
- Feedback zu Ideen, Konzepten und Designs einholen
- Online Durchführung im Vordergrund & Ergänzung durch offline Aktivitäten
- Aufbau von Customer Empathy



Was sind die Vorteile dieses Touchpoints?

- Iterative Vorgehensweise
- Kontinuierlichen Draht zum Kunden
- Generierung von verlässlichen Insights
- Entscheidungsprozesse werden beschleunigt und verbessert
- Kundenfeedback zu neuen Ideen, Konzepten und Designs
- Methodische Vielfalt

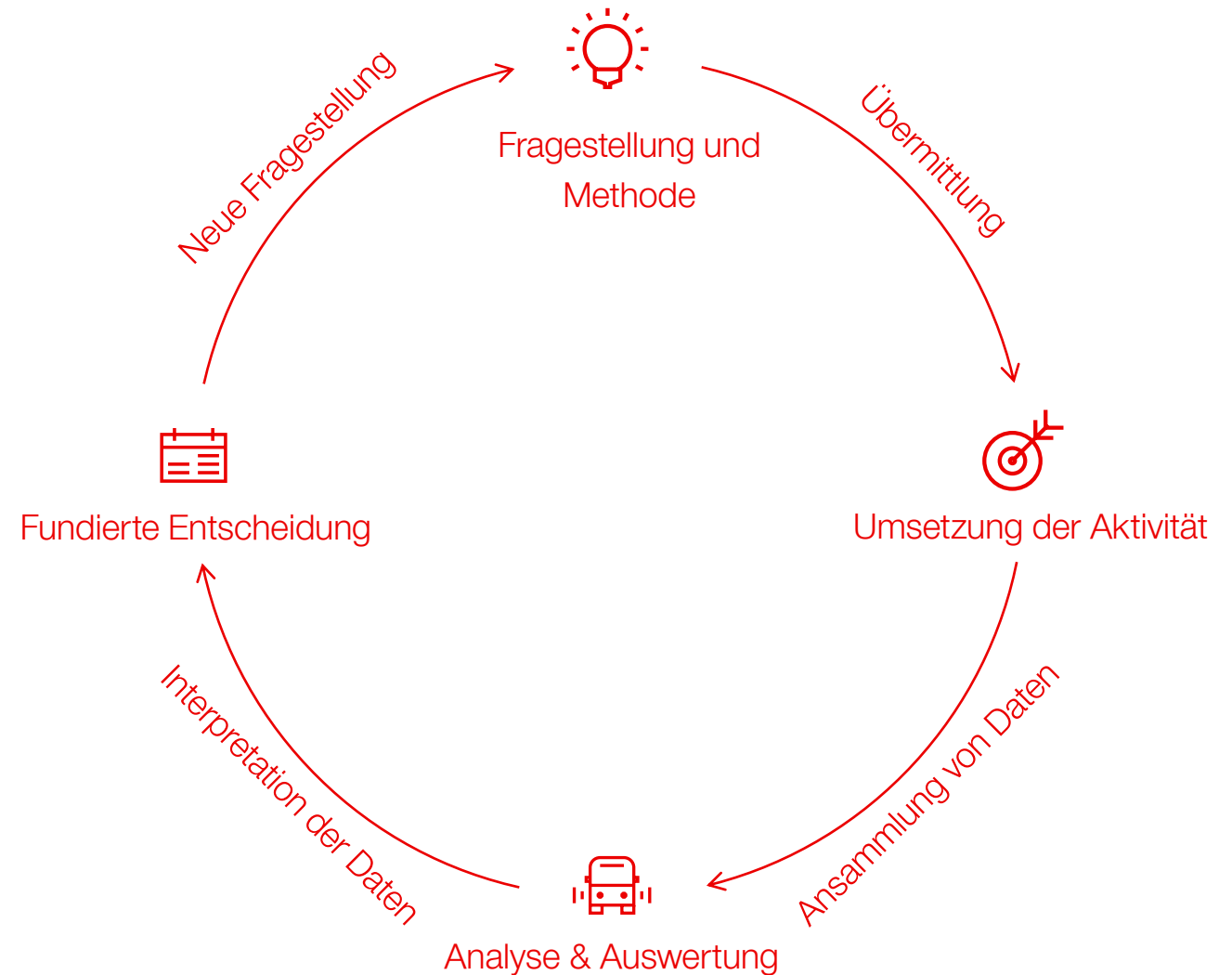
# Was steckt hinter der SBB Kundenstimme?

Gemeinsam mit dem CXI Managern der SBB und Community Managern von SKOPOS werden aus Ideen präzise Fragestellungen und passende Methoden entwickelt.

Die Community-Mitglieder werden zu der Aktivität eingeladen, um spezifische Fragen zu beantworten.

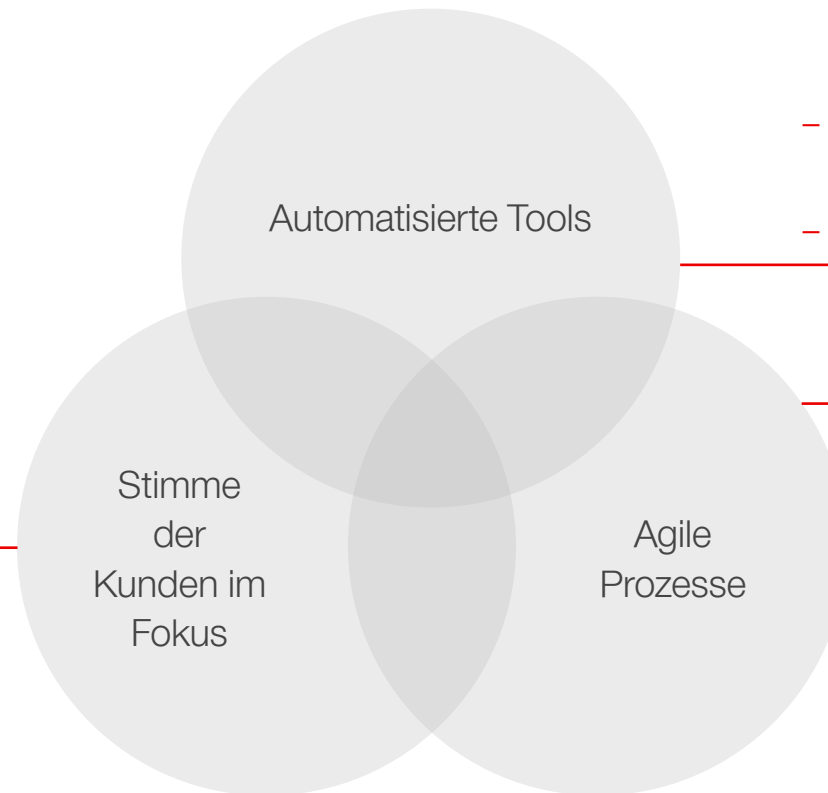
Die über die Community gesammelten Daten werden analysiert, um wertvolle Einblicke zu gewinnen.

Die gewonnenen Insights werden genutzt, um fundierte Entscheidungen in verschiedenen Unternehmensbereichen zu treffen.



# Konkreter Mehrwert für die Fachbereiche der SBB.

- Erwartungen, Bedürfnisse und Erfahrungen der Kunden ermöglichen Optimierungen und Innovationen
- Wertvolle Einblicke aus der Perspektive der Kunden
- Kundenstimmen fließen in strategische und operative Entscheidungen ein



- Schnellere, einfachere und reibungslosere Kommunikation mit Kunden und internen Stakeholdern
- Minimiert Informationslücken und fördert Transparenz
- Steigert Effizienz & Einheitlichkeit

- Priorisierung von Verbesserungsmaßnahmen
- Fortlaufende Einblicke & kontinuierliches Feedback
- Kurzfristige Fragestellungen klären
- Transparente, effiziente Arbeitsabläufe

## Studien

Suche Studienname [ ] [ ] [ ] [ Archiv ]

192 - [ ] 26.05.2025

Erstellt 26.05.2025

Briefing

Technische und inhaltliche Prüfung

Freigabe

Im Feld

Abgeschlossen

Briefing-Material, Fragen & Notizen, Testfragebogen

Immobilien (IM)

191 - [ ] 16.05.2025

Projektfortschritt

Briefing-Material, Fragen & Notizen, Testfragebogen

Markt Personenverkehr (MP)

190 - [ ] Im Feld 13.05.2025

Erstellt 06.05.2025

Briefing 06.05.2025

Technische und inhaltliche Prüfung 13.05.2025

Freigabe 13.05.2025

Im Feld 13.05.2025

Abschließen

Briefing-Material, Fragen & Notizen, Testfragebogen

# Activity Manager & Feedback-Prozess

- Die Anfrage wird durch CXI (Judith) geprüft
- Unkomplizierte Übermittlung der Forschungsanfragen über ein Briefing-Tool
- Bedarfsgerechte Unterstützung durch den Community-Manager  
Gemeinsame Entwicklung einer präzisen Fragestellung und der passenden Methode
- Die Sprache, die Zielgruppenkriterien und der Durchführungszeitraum werden festgelegt
- Die Aktivität wird in die Community eingebunden und die Mitglieder der Plattform werden zur Teilnahme eingeladen
- Die Kommunikation mit dem Fachbereich erfolgt ebenfalls über das Tool
- Ergebnisse aus ausgewählten Projekten werden mittels einer Feedbackmaske aufgearbeitet und an die Mitglieder der Community zurückgetragen



## Beispiel (Sitzplatz) - Konzepttest

In einem Testzeitraum von 2 Wochen wurden Personen aus 7 unterschiedlichen Zielgruppen (Jugendliche, Senioren, Kleingruppen usw.) eingeladen, vor Ort an einem Sitzplatzkonzepttest teilzunehmen.

Mittels physischen Abbildungen und Sitzen sowie VR erhielten Sie Einblicke in unterschiedliche Konzepte, die sie in einem nachgelagerten Einzelinterview bewertet haben.

Damit das Erlebnis so realistisch wie möglich für die Teilnehmenden war, wurden sie vorab gebeten, übliche Utensilien, wie Rucksäcke und Laptops mitzubringen.

Final werden 7 neue und optimierte Konzepte aufgrund der verschiedenen Inputs weiterentwickelt und in neuen Fahrzeugbeschaffungsprojekten als zusätzliche Kundenanforderungen eingegeben.

# App-Testing



Mit Hilfe der SBB Kundenstimme wurde die SBB Mobile App kontinuierlich verbessert.

- Die Studie dreht sich um Benachrichtigungen und den Reisebegleiter für Reisende in der SBB Mobile App.
- Wir haben die Teilnehmenden gebeten, laufend Ihre Eindrücke der Reise mit der Tagebuch App SBB go zu erfassen.
- Nutzer:innen verwendeten in einem Zeitraum von 3 Wochen den Reisebegleiter sowie die Benachrichtigungsfunktion. Im wöchentlichen Abstand beantworteten sie einen kurzen Fragebogen. Dazwischen werden Insights (Screenshots, etc) mit der SBB go App dokumentiert.

# Take home messages.



Einbindung der Zielgruppe in den Innovationsprozess ermöglicht schnellere und präzisere Insights.



Insight Communities bieten die Möglichkeit zu einem besseren Verständnis der Kundenerwartungen.



Durch die Aktivitäten in der Community werden die Bedürfnisse der Kunden greifbar und verständlich.



Die Flexibilität in den eingesetzten Methoden und die iterative Vorgehensweise des Community-Managements bieten Raum für eine Vielzahl an Fragestellungen an Ihre Kunden.



Kurzes Timing: Kurzfristige Fragen können oft sehr schnell beantwortet werden.



Als direkter Feedback-Kanal zur Kundschaft unterstützt eine Insight Community eine Beschleunigung und Verbesserung von Entscheidungsprozessen.

Jetzt ist Zeit für  
Fragen ...

# Kontakt

## **SKOPOS CONNECT GmbH**

Oppenhoffallee 106, 52066 Aachen, Germany

[info@skopos-connect.de](mailto:info@skopos-connect.de)

+49 241 99000 770

USt.ID/VAT No.: DE303261222

Registered under: HRB 20043, Aachen



**Tobias Reiland**

**Head of Sales & Marketing**

+49 173 452 7057

[tobias.reiland@skopos-connect.de](mailto:tobias.reiland@skopos-connect.de)