

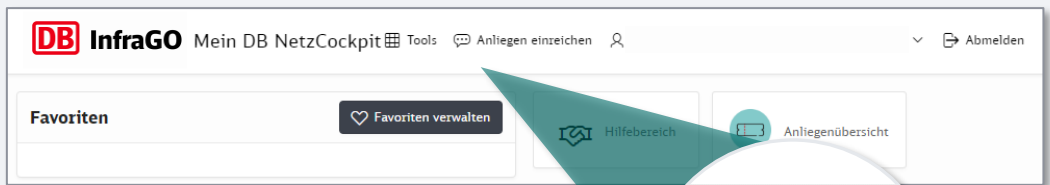


Anleitung – Anliegen einreichen in DB NetzCockpit


Ticketsystem Anleitung

Fokus: Anliegen einreichen

1. Login über DB NetzCockpit



2. Anlegen eines Anliegens über den Button „Anliegen einreichen“

 Anliegen einreichen

Anliegen einreichen ✕

Bitte füllen Sie die nachfolgenden Pflichtfelder entsprechend aus, damit wir Ihre Anfrage zielgerichtet beantworten können.

Nutzen Sie das Freitextfeld, um unseren Mitarbeiter:innen den Sachverhalt vollständig zu erläutern.

Bitte nutzen Sie das Ticketsystem um Ihre Anliegen bei der DB Netz AG zu platzieren, die nicht unmittelbar sicherheitsrelevant sind. Damit Ihre Anliegen bestmöglich und fristgerecht beantwortet werden können, bitten wir darum

- in langfristigen oder strategischen Fällen direkt auf Ihre Kundenberatung zuzugehen
- bei bestehenden Regelprozessen/Systemen (bspw. IKAs) die Nutzung dieser beizubehalten

* Thema

* Kundennummer

* Abweichende E-Mail-Adresse

* Telefonnummer

* Hauptkategorie
Bitte auswählen ▼

mehrere Kategorien zutreffend

* Region
Bitte auswählen ▼

*keine Sicherheitsrelevanz

* Beschreibung

● Anhang

Ja, ich akzeptiere die Datenschutzbestimmungen (Sie finden diese hinter dem *) und möchte nach Abschluss meines Anliegens zu einer Feedbackumfrage eingeladen werden.

Informationshinweise

KUNDENNUMMER
Bitte geben Sie die Kundennummer ein, die Ihr Anliegen betrifft.

ABWEICHENDE E-MAIL-ADRESSE
Sofern gewünscht, hinterlegen Sie bitte eine abweichende E-Mail-Adresse, an die wir Aktualisierungen zu diesem Vorgang senden können.

TELEFONNUMMER
Bitte hinterlegen Sie eine Telefonnummer für Rückfragen.

HAUPTKATEGORIE
Bitte wählen Sie eine Hauptkategorie aus, die Ihr Anliegen betrifft.

REGION
Bitte wählen Sie die Region aus, in der Ihr Anliegen aufgetreten ist.

UNTERKATEGORIE
Bitte wählen Sie eine Unterkategorie, die Ihr Anliegen betrifft.

ANHANG
Es können maximal 5 Dateien (je max. 2,8 MB) hinzugefügt werden.

BESCHREIBUNG
Sie helfen uns, indem Sie die Beschreibung Ihres Anliegens konkret formulieren und jedes Anliegen einzeln einreichen.

3. Abschließen des Anliegens mit „Senden“

4. Rückmeldung über den Eingang des Anliegens und den Bearbeitungshorizont. Der Status ist jederzeit einsehbar über die „Anliegenübersicht“

5. Individuelle Bearbeitung des Anliegens durch unsere Fachexpertinnen und Fachexperten

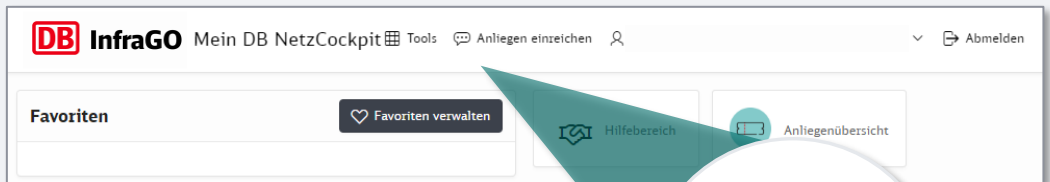
6. Antwort auf Ihr Anliegen per E-Mail

7. Möglichkeit für Feedback zur Zufriedenheit mit dem Antwortschreiben

Ticketsystem Anleitung

Fokus: Schadenersatzfall einreichen

1. Login über DB NetzCockpit



2. Anlegen eines Anliegens über den Button „Anliegen einreichen“ und Hauptkategorie „Schadenersatz“ auswählen

Anliegen einreichen

Anliegen einreichen

Bitte füllen Sie die nachfolgenden Pflichtfelder entsprechend aus, damit wir Ihre Anfrage zielgerichtet beantworten können.

Nutzen Sie das Freitextfeld, um unseren Mitarbeiter:innen den Sachverhalt vollständig zu erläutern.

Bitte nutzen Sie das Ticketsystem um Ihre Anliegen bei der DB Netz AG zu platzieren, die nicht unmittelbar sicherheitsrelevant sind. Damit Ihre Anliegen bestmöglich und fristgerecht beantwortet werden können, bitten wir darum

- in langfristigen oder strategischen Fällen direkt auf Ihre Kundenberatung zuzugehen
- bei bestehenden Regelprozessen/Systemen (bspw. IKAs) die Nutzung dieser beizubehalten

* Thema

* Kundennummer

* Abweichende E-Mail-Adresse

* Telefonnummer

* Hauptkategorie
Schadenersatz

* Region
Bitte auswählen

* Schadensdatum

* Verkehrszeitraum von

* Verkehrszeitraum bis

* Schadensart
Bitte auswählen

* Schadensort
Bitte auswählen

* Freitextfeld zum Schadensort

* Beschreibung

Anhang
Dateien hochladen

Größere Dateien senden Sie bitte an schadenersatz-dbnetz@deutschebahn.com.

Verwerfen Senden

i Informationshinweise

KUNDENNUMMER
Bitte geben Sie die Kundennummer ein, die Ihr Anliegen betrifft.

ABWEICHENDE E-MAIL-ADRESSE
Sofern gewünscht, hinterlegen Sie bitte eine abweichende E-Mail-Adresse, an die wir Aktualisierungen zu diesem Vorgang senden können.

TELEFONNUMMER
Bitte hinterlegen Sie eine Telefonnummer für Rückfragen.

HAUPTKATEGORIE
Bitte wählen Sie für Schadenersatzfälle die Hauptkategorie „Schadenersatz“.

REGION
Bitte wählen Sie die Region aus, in der Ihr Anliegen aufgetreten ist.

SCHADENSdatum
Hier können Sie das Datum angeben, an dem der Schaden entstanden ist.

VERKEHRZEITRAUM VON ... BIS
Bitte wählen Sie hier den Verkehrszeitraum, der Ihr Anliegen betrifft.

SCHADENSART
Hier können Sie zwischen den Schadensarten „Busnotverkehr“ und „Schadenersatz“ wählen.

SCHADENSORT
In diesem Feld können Sie zwischen „Baustelle“, „Betriebsstelle“, „Serviceeinrichtung“ und „Streckenabschnitt“ wählen.

FREITEXTFELD ZUM SCHADENSORT
Hier können Sie den Schadensort konkretisieren und Details ergänzen.

ANHANG
Es können maximal 5 Dateien (je max. 2,8 MB) hinzugefügt werden. Größere Dateien senden Sie bitte an schadenersatz-dbinfrago@deutschebahn.com.

BESCHREIBUNG
Sie helfen uns, indem Sie die Beschreibung Ihres Anliegens konkret formulieren und jedes Anliegen bzw. jeden Schadenersatzfall einzeln einreichen.

Bitte beachten Sie, dass die Meldung von Haftpflichtschäden weiterhin an haftpflicht@deutschebahn.com erfolgt.

3. Abschließen des Anliegens mit „Senden“

4. Rückmeldung über den Eingang des Anliegens und den Bearbeitungshorizont. Der Status ist jederzeit einsehbar über die „Anliegenübersicht“ im Reiter „Schadenersatz“

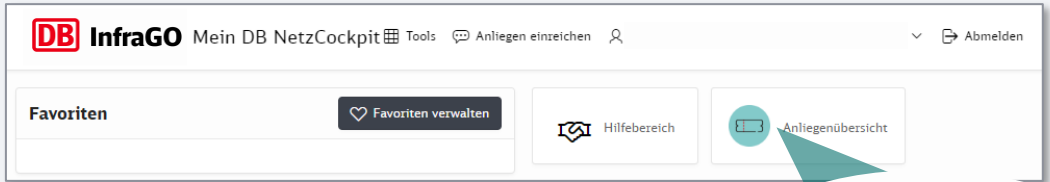
5. Individuelle Bearbeitung des Anliegens durch unsere Fachexpertinnen und Fachexperten

6. Antwort auf Ihr Anliegen per E-Mail

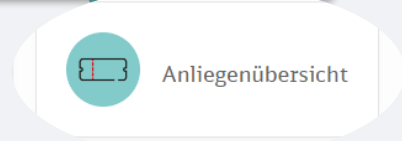
Ticketsystem Anleitung

Fokus: Anliegenübersicht

1. Login über DB NetzCockpit

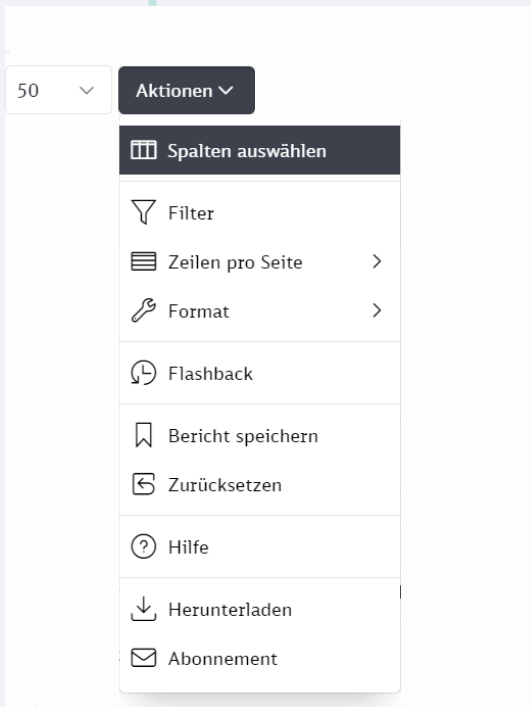


2. Anzeigen eingereicherter Anliegen oder Schadenersatzfälle über den Button „Anliegenübersicht“



Die **Anliegenübersicht ist eine tabellarische Darstellung sämtlicher Anliegen**. In dieser Übersicht sind für Nutzer:innen alle Anliegen für diejenigen Kundennummern einsehbar, für die Ihr DB NetzCockpit-User freigeschaltet ist. In dieser Übersicht werden die folgenden Informationen dargestellt: Ticketnummer, Thema des eingereichten Anliegens, Beschreibung, Antwort der DB InfraGO AG, Bearbeitungsstatus, gewählte Haupt- und Unterkategorie sowie Region, Ersteller:in des Anliegens im eigenen Unternehmen, Datum der Erstellung und gewählte Kundennummer. Unter dem **Reiter „Schadenersatz“** sind sämtliche eingereichten Schadenersatzfälle einsehbar.

3. Basisfunktionen der Anliegenübersicht



i **Bedienungshinweise zu hilfreichen Funktionen – Einsehbar durch Klicken auf das Feld "Aktionen"**

SPALTEN AUSWÄHLEN
An dieser Stelle können Sie gezielt Spalten auswählen, die in Ihrer Übersicht sichtbar oder ausgeblendet sein sollen.

ZURÜCKSETZEN
Hiermit können die getroffenen Einstellungen im Bericht auf den Ursprungszustand zurückgeführt werden.

FILTER
Durch Aktivierung dieses Feldes ist es Ihnen möglich, bestimmte Zeilen und Spalten anhand von Ihnen festgelegten Kriterien zu filtern.

HERUNTERLADEN
Durch Aktivierung dieses Feldes können Sie eingereichte Tickets in verschiedenen Formaten exportieren oder sich per E-Mail zusenden lassen.

ZEILEN PRO SEITE
Diese Funktion erlaubt Ihnen, die Anzahl der auf einer Seite anzuzeigenden Zeilen, d. h. Anzahl angezeigter Tickets, präzise zu bestimmen.

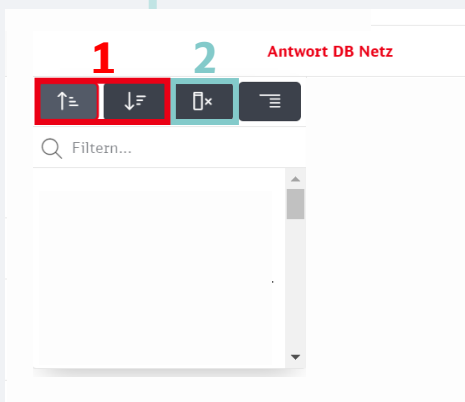
ABONNEMENT
Mit Hilfe dieses Feldes können Sie in von Ihnen gewählten Zeitabständen Exports an eine von Ihnen hinterlegte E-Mail-Adresse erhalten.

BERICHT SPEICHERN
Durch Betätigung dieses Buttons lassen sich Ihre individuell vorgenommenen Einstellungen in o. s. Funktionen speichern.

i **Bedienungshinweise – Funktionen durch Anklicken der Spalten**

1
Mittels der Auswahl dieser Felder können Sie eingereichte Anliegen auf- und absteigend in der gewählten Spalte sortieren.

2
Durch die Aktivierung dieses Optionsfeldes besteht die Möglichkeit, bestimmte Spalten auszublenden, um das Ansichtsfenster mit den für Sie relevanten Informationen zu maximieren.



4. Erweiterte Funktionen der Anliegenübersicht