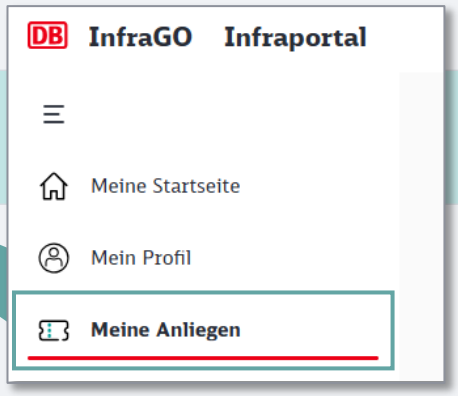
DB InfraGO

Anleitung – Anliegen einreichen im Infraportal

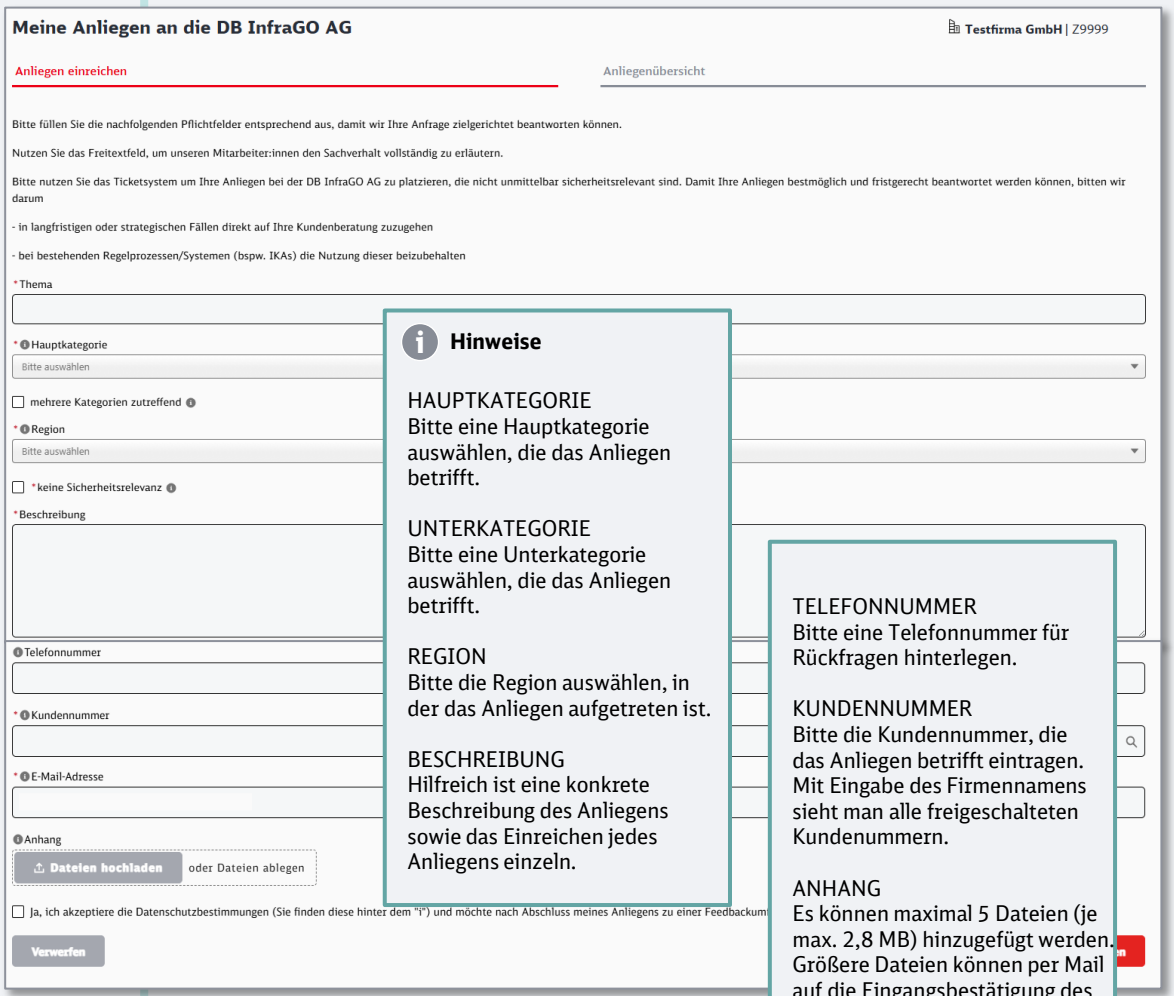
Stand August 2025

Ticketsystem Anleitung
Fokus: Anliegen einreichen

1. Login über Infraportal



2. Anlegen eines Anliegens über „Anliegen einreichen“



Hinweise

HAUPTKATEGORIE
Bitte eine Hauptkategorie auswählen, die das Anliegen betrifft.

UNTERKATEGORIE
Bitte eine Unterkategorie auswählen, die das Anliegen betrifft.

REGION
Bitte die Region auswählen, in der das Anliegen aufgetreten ist.

BESCHREIBUNG
Hilfreich ist eine konkrete Beschreibung des Anliegens sowie das Einreichen jedes Anliegens einzeln.

TELEFONNUMMER
Bitte eine Telefonnummer für Rückfragen hinterlegen.

KUNDENNUMMER
Bitte die Kundennummer, die das Anliegen betrifft eintragen. Mit Eingabe des Firmennamens sieht man alle freigeschalteten Kundennummern.

ANHANG
Es können maximal 5 Dateien (je max. 2,8 MB) hinzugefügt werden. Größere Dateien können per Mail auf die Eingangsbestätigung des Anliegens mitgeschickt werden.

3. Abschließen des Anliegens mit „Senden“

4. Rückmeldung über den Eingang des Anliegens per E-Mail. Der Status ist jederzeit einsehbar über die „Anliegenübersicht“

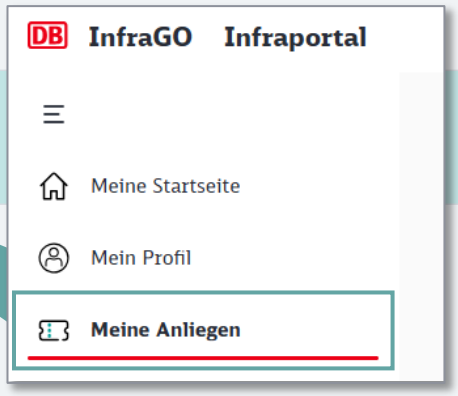
5. Individuelle Bearbeitung des Anliegens durch unsere Fachexpert:innen

6. Antwort auf Ihr Anliegen per E-Mail

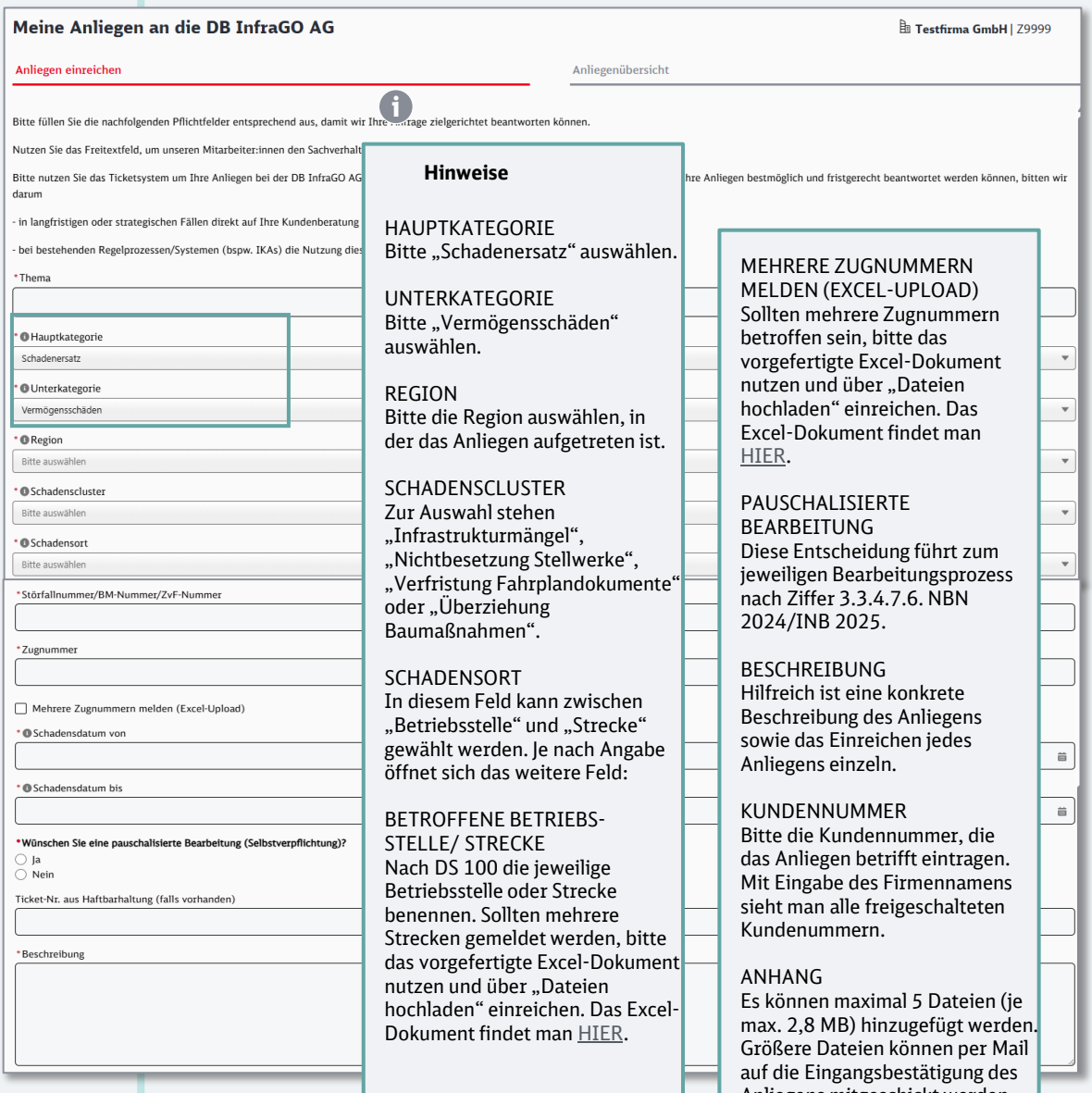
7. Möglichkeit, per E-Mail Feedback zur Antwort zu geben (bei vorher erteilter Zustimmung)

Ticketsystem Anleitung
Fokus: Schadenersatzfall einreichen

1. Login über Infraportal



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



Hinweise

HAUPTKATEGORIE
Bitte „Schadenersatz“ auswählen.

UNTERKATEGORIE
Bitte „Vermögensschäden“ auswählen.

REGION
Bitte die Region auswählen, in der das Anliegen aufgetreten ist.

SCHADENSCLUSTER
Zur Auswahl stehen „Infrastrukturmängel“, „Nichtbesetzung Stellwerke“, „Verfristung Fahrplandokumente“ oder „Überziehung Baumaßnahmen“.

SCHADENSORT
In diesem Feld kann zwischen „Betriebsstelle“ und „Strecke“ gewählt werden. Je nach Angabe öffnet sich das weitere Feld:

BETROFFENE BETRIEBS-STELLE/ STRECKE
Nach DS 100 die jeweilige Betriebsstelle oder Strecke benennen. Sollten mehrere Strecken gemeldet werden, bitte das vorgefertigte Excel-Dokument nutzen und über „Dateien hochladen“ einreichen. Das Excel-Dokument findet man HIER.

MEHRERE ZUGNUMMERN MELDEN (EXCEL-UPLOAD)
Sollten mehrere Zugnummern betroffen sein, bitte das vorgefertigte Excel-Dokument nutzen und über „Dateien hochladen“ einreichen. Das Excel-Dokument findet man HIER.

PAUSCHALISIERTE BEARBEITUNG
Diese Entscheidung führt zum jeweiligen Bearbeitungsprozess nach Ziffer 3.3.4.7.6. NBN 2024/INB 2025.

BESCHREIBUNG
Hilfreich ist eine konkrete Beschreibung des Anliegens sowie das Einreichen jedes Anliegens einzeln.

KUNDENNUMMER
Bitte die Kundennummer, die das Anliegen betrifft eintragen. Mit Eingabe des Firmennamens sieht man alle freigeschalteten Kundenummern.

ANHANG
Es können maximal 5 Dateien (je max. 2,8 MB) hinzugefügt werden. Größere Dateien können per Mail auf die Eingangsbestätigung des Anliegens mitgeschickt werden.

3. Abschließen des Anliegens mit „Senden“

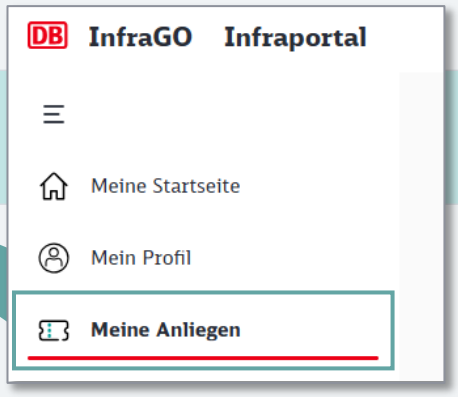
4. Rückmeldung über den Eingang des Anliegens per E-Mail. Der Status ist jederzeit einsehbar über die „Anliegenübersicht“ im Reiter „Schadenersatz“

5. Individuelle Bearbeitung des Anliegens durch unsere Fachexpert:innen

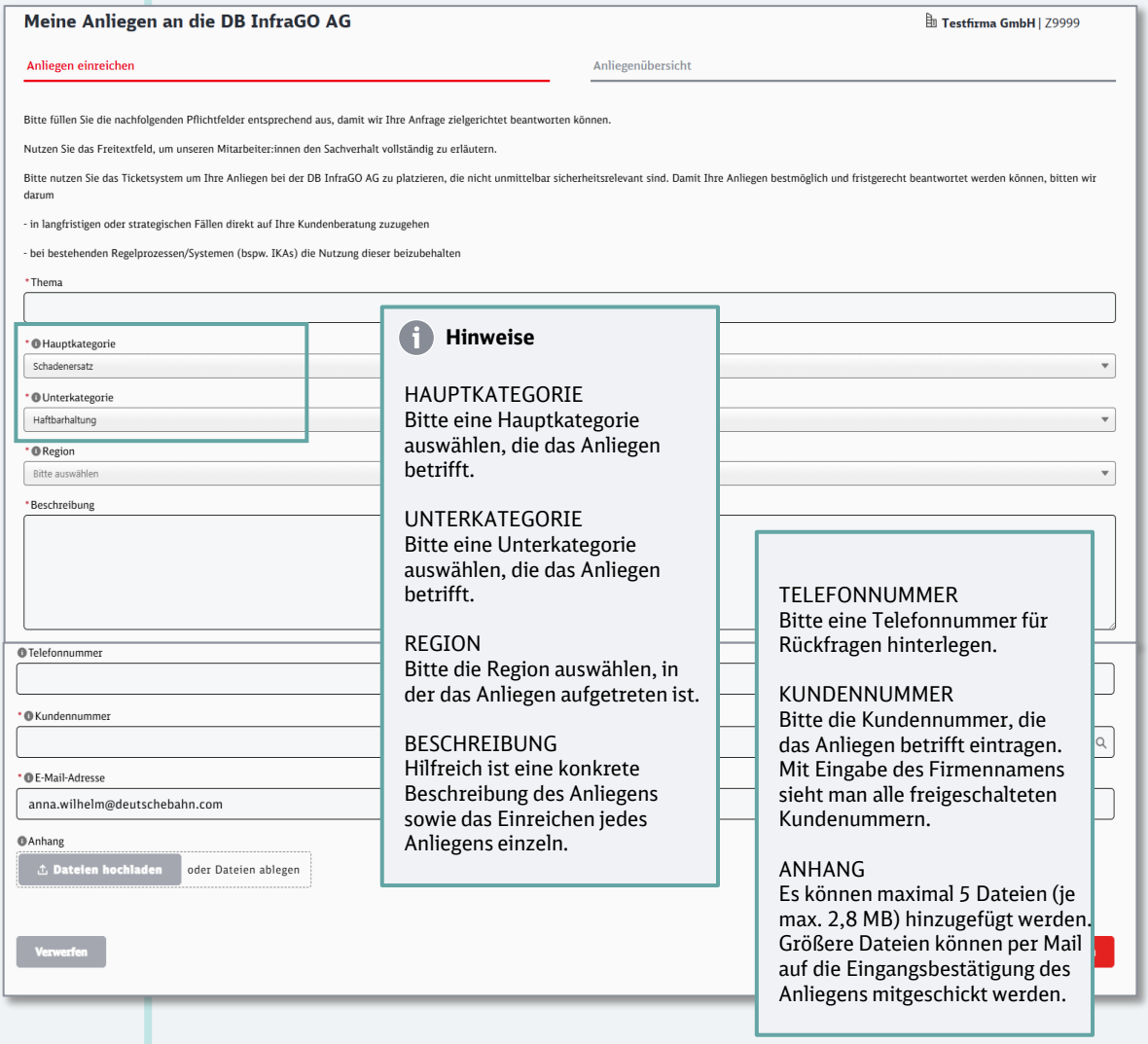
6. Antwort auf Ihr Anliegen per E-Mail

Ticketsystem Anleitung
Fokus: Haftbarhaltung einreichen

1. Login über Infraportal



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



Hinweise

HAUPTKATEGORIE
Bitte eine Hauptkategorie auswählen, die das Anliegen betrifft.

UNTERKATEGORIE
Bitte eine Unterkategorie auswählen, die das Anliegen betrifft.

REGION
Bitte die Region auswählen, in der das Anliegen aufgetreten ist.

BESCHREIBUNG
Hilfreich ist eine konkrete Beschreibung des Anliegens sowie das Einreichen jedes Anliegens einzeln.

TELEFONNUMMER
Bitte eine Telefonnummer für Rückfragen hinterlegen.

KUNDENNUMMER
Bitte die Kundennummer, die das Anliegen betrifft eintragen. Mit Eingabe des Firmennamens sieht man alle freigeschalteten Kundenummern.

ANHANG
Es können maximal 5 Dateien (je max. 2,8 MB) hinzugefügt werden. Größere Dateien können per Mail auf die Eingangsbestätigung des Anliegens mitgeschickt werden.

3. Abschließen des Anliegens mit „Senden“

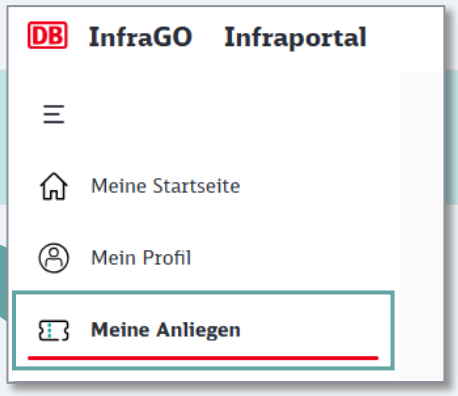
4. Rückmeldung über den Eingang des Anliegens per E-Mail. Der Status ist jederzeit einsehbar über die „Anliegenübersicht“ im Reiter „Schadenersatz“

5. Individuelle Bearbeitung des Anliegens durch unsere Fachexpert:innen

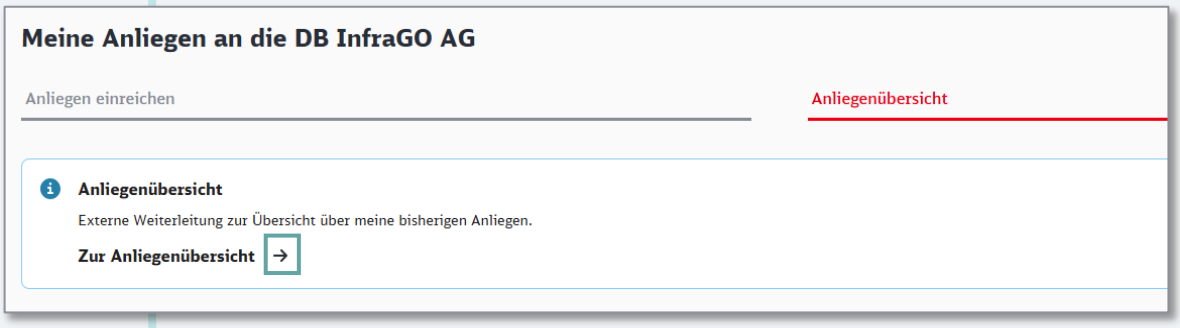
6. Antwort auf Ihr Anliegen per E-Mail

Ticketsystem Anleitung
Fokus: Anliegenübersicht

1. Login über Infraportal



2. Anzeigen eingereichter Anliegen über „Anliegenübersicht“ und den untenstehenden Pfeil anklicken



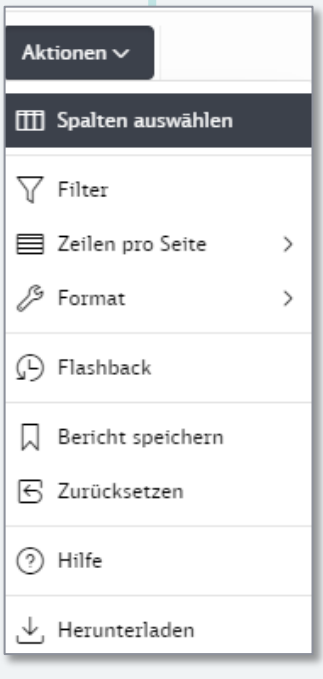
Hinweise

TABELLARISCHE DARSTELLUNG
Übersicht über alle Anliegen unterscheidbar in „Anliegen“ und „Schadenersatz“.

KUNDENNUMMER/-N
Es werden alle Kundennummern angezeigt, für die die jeweilige Person freigeschaltet ist.

ÄNDERUNGEN
Über die Anliegenübersicht können keine Änderungen am Anliegen vorgenommen werden. Diese Ansicht dient ausschließlich zur Übersicht über Status und Inhalt des jeweiligen Anliegens.

3. Basisfunktionen der Anliegenübersicht



Hinweise – durch Klicken auf den Button „Aktionen“

ZEILEN PRO SEITE
Diese Funktion erlaubt, die Anzahl der auf einer Seite anzuzeigenden Zeilen, d. h. Anzahl angezeigter Anliegen, auszuwählen.

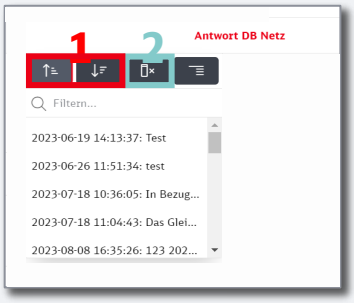
BERICHT SPEICHERN
Durch Betätigung dieses Buttons lassen sich individuell vorgenommene Einstellungen speichern.

HERUNTERLADEN
Durch Aktivierung dieses Feldes können Übersichten in verschiedenen Formaten exportiert oder per E-Mail zugesendet werden.

Hinweise – durch Klicken die jeweiligen Spalten

1
Mittels der Auswahl dieser Felder können Anliegen auf- und absteigend in der gewählten Spalte sortiert werden.

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



Ticketsystem Anleitung
Fokus: Hauptkategorien und Unterkategorien I

Trasse Infrastruktur	• betriebliche Qualität (inkl. Bau) /Anforderungen • Netzzugang (rechtlich) • Techn. Nutzungsbedingungen Infrastruktur u. techn. Anforderungen Fahrzeuge
Trasse Entgeltgrundsätze	• Neben- und Zusatzleistungen • Marktsegmente und Entgelte TPS • Sonstige Entgeltkomponenten • Trassenpreisförderung
Fahrplanbearbeitung Netzfahrplan	• Bereitstellung Fahrplanunterlagen • Qualität Fahrplanunterlagen • Laufweg/Fahrzeit • Rückfragen zur Zugnummernvergabe (exkl. Internationale Zugnummern)
Fahrplanbearbeitung Gelegenheitsverkehr	• Bereitstellung Fahrplanunterlagen • Qualität Fahrplanunterlagen • Laufweg/Fahrzeit • Rückfragen zur Zugnummernvergabe (exkl. Internationale Zugnummern)
Fahrplanbearbeitung Bau	• Bereitstellung Fahrplanunterlagen • Qualität Fahrplanunterlagen • Laufweg/Fahrzeit • Änderungen und Wegfall von Fahrplanregelungen
Serviceeinrichtung Baumaßnahmen	• Mangelnde Information • Mängelmeldung
Serviceeinrichtung Infrastruktur	• Qualität • Zugang • IKAs - Reklamation zu stornierten oder abgeschlossenen Eintragungen
Betriebliche Durchführung	• Pünktlichkeit • Disposition • Störung • fehlende/fehlerhafte Daten
Nutzungsbedingungen Netz (NBN) und Regelwerke	
Schadenersatz	• Haftbarhaltung • Vermögensschäden
Weitere Anliegen	• keine passende Kategorie vorhanden • Nachfragen zu 20h Zug • Nachfragen zu Kodierungen im Anreizsystem (ARS) • Nachfragen zu Trassenstornierungen • Abrechnungsrelevante Sonderprüfung
Änderungen von Ansprechpartnern gegenüber DB InfraGO AG (Fahrweg)	• Ansprechpartner für die Betriebsführung und Empfänger von Informationen mit Sicherheitscharakter • Ansprechpartner für die Vertragsdurchführung bzw. den Vertrieb • Empfänger von Informationen mit Sicherheitscharakter • Ansprechpartner für das Notfallmanagement (24-h-Erreichbarkeit) • Eisenbahnbetriebsleiter/Safety Manager • Andere Ansprechpartner

Anwendungen und Tools

- 20-Std.-Tool
- AnDi
- APN - Nutzermanagement
- APN - Störungen/fehlende Daten/Systemverfügbarkeit
- BAPSI
- Betrieb Live - Störungen/fehlende Daten/Systemverfügbarkeit
- Betrieb Live - Zugangsdaten
- BID-Portal
- BZ-Info
- Click&Ride - Zugangsdaten
- Click&Ride- Störungen/fehlende Daten/Systemverfügbarkeit
- DB LiveMaps
- Infraportal- Zugang
- ElbU
- Formula
- GretA
- GSM-R für EVU-Leitstellen
- IKAs - Reklamation zu stornierten oder abgeschlossenen Eintragungen
- IKAs - Störungen/fehlende Daten/Systemverfügbarkeit
- KiGbau - Störungen/fehlende Daten/Systemverfügbarkeit
- KiGbau - Zugangsdaten
- KODA
- KOMBau - Störungen/fehlende Daten/Systemverfügbarkeit
- KOMBau - Zugangsdaten
- La-/LB-Portal - Zugangsdaten
- La-Portal - Störungen/fehlende Daten/Systemverfügbarkeit
- LB-Portal - Störungen/fehlende Daten/Systemverfügbarkeit
- LeiDis NK
- Lizenz zur Datenabnahme
- MaTeo
- NVN Tool - Störungen/fehlende Daten/Systemverfügbarkeit
- NVN Tool - Zugangsdaten
- PlaTo
- Strecken.info
- Strecken-info-beta
- TPN - Nutzermanagement
- TPN - Störungen/fehlende Daten/Systemverfügbarkeit
- Trassenfinder
- weitere Tools

Impressum
Herausgeber: DB InfraGO AG
Pflichtangaben anzeigen