

KUNDENKONTO bei der Deutschen Bahn – Varianten der Nutzung bei Einsatz einer OBE/BTM Anbindung (1/2)



| AUSGANGSSITUATION | WUNSCHBILD | AUSWIRKUNGEN | ANLEITUNGEN |
|------------------------------|---|---|---|
| 1. Ich habe kein Kundenkonto | a) Ich möchte weiterhin kein Kundenkonto | <ul style="list-style-type: none"> • Tickets werden wie bisher über die OBE/BTM gebucht und als E-Mail empfangen • Tickets können über Auftragsnummer in die DB Navigator App geladen werden • Digitale Reisebegleitung (Gleisanzeige, Verspätung, Umsteige-Empfehlung) ist nicht aktiviert | <ul style="list-style-type: none"> • <u>Tickets in die DB Navigator App laden</u>: Unter „Reisen“ mit dem „+“ hinzufügen • <u>Digitale Reisebegleitung aktivieren</u>: Die gleiche Fahrt im DB Navigator suchen und „Reise merken“ auswählen |
| | b) Ich möchte ein geschäftliches Kundenkonto | <ul style="list-style-type: none"> • Login zum Kundenkonto vor Ticketbuchung erforderlich • Gebuchte Tickets sind automatisch in der DB Navigator App • Digitale Reisebegleitung (Gleisanzeige, Verspätung, Umsteige-Empfehlung) ist automatisch aktiviert • Fahrgastrechte über die DB Navigator App digital geltend machen • BahnBonus Punkte bei jeder Buchung automatisch sammeln u.v.m. | <ul style="list-style-type: none"> • <u>Registrierung zum geschäftlichen Kundenkonto</u>: Über OBE auf bahn.business Portal abspringen und dort auf der „Startseite“ mit der dienstlichen E-Mail für Kundenkonto registrieren • <u>Login zum Kundenkonto</u>: Über die OBE eine gewünschte Strecke auswählen und nach Absprung auf das bahn.business-Portal mit Login-Daten zum Kundenkonto einloggen • Nach Login Ticketbuchung wie gewohnt durchführen • Kundenkonto-Login gilt auch für die DB Navigator App |
| | c) Ich möchte ein privates und ein geschäftliches Kundenkonto | <ul style="list-style-type: none"> • Jedes Kundenkonto (egal ob privat oder geschäftlich) benötigt als Benutzernamen eine E-Mail-Adresse. Die Nutzung der gleichen E-Mail-Adresse für zwei Kundenkonten ist nicht möglich → Empfehlung: Nutzung der dienstlichen E-Mail-Adresse für das geschäftliche Kundenkonto • Die digitale BahnCard Business 25/50 ist nur in einem der beiden Kundenkonten (privat/geschäftlich) hinterlegbar. Zur Kontrolle im Zug muss der gültige QR-Code der BahnCard per DB Navigator App (oder per PDF-Ersatzdokument) vorgezeigt werden • Die BahnBonus Nummer ist nur in einem der beiden Kundenkonten (privat/geschäftlich) hinterlegbar | <p><u>Nutzung einer BahnCard mit zwei Kundenkonten</u>: Der BahnCard Rabatt wird durch die Hinterlegung der „Ermäßigungsart“ automatisch gewährt. Die „Ermäßigungsart“ immer in beiden Kundenkonten (privat und geschäftlich) hinterlegen. Je nach genutztem Kundenkonto kann zur Kontrolle im Zug die BC Business per App oder per ausgedruckten PDF-Ersatzdokument vorgezeigt werden. Das Ersatzdokument kann in dem Kundenkonto ausgedruckt werden, in dem die BahnCard hinterlegt wurde.</p> <p><u>Nutzung einer BahnBonus Nummer mit zwei Kundenkonten</u>: Die BahnBonus Nummer in einem Kundenkonto fest hinterlegen und die Funktion „automatisch Sammeln“ aktivieren. Im anderen Kundenkonto die BahnBonus Nummer im Buchungsprozess jeweils händisch eingeben</p> |

KUNDENKONTO bei der Deutschen Bahn – Varianten der Nutzung bei Einsatz einer OBE/BTM Anbindung (2/2)



| AUSGANGSSITUATION | Wunschbild | AUSWIRKUNGEN z.B. | ANLEITUNGEN | |
|---|--|---|---|---|
| 2. Ich habe ein privates Kundenkonto | a) mit privater E-Mail-Adresse | a) ich brauche kein geschäftliches Kundenkonto | <ul style="list-style-type: none"> • Tickets werden wie bisher über die OBE/BTM gebucht und als E-Mail empfangen • Tickets können über Auftragsnummer auch mit privatem Kundenkonto in die DB Navigator App geladen werden | <ul style="list-style-type: none"> • <u>Tickets in die DB Navigator App laden:</u> Unter „Reisen“ mit dem „+“ hinzufügen • <u>Digitale Reisebegleitung aktivieren:</u> Die gleiche Fahrt im DB Navigator suchen und „Reise merken“ auswählen |
| | | b) ich möchte zusätzlich ein geschäftliches Kundenkonto eröffnen | <ul style="list-style-type: none"> • Jedes Kundenkonto (egal ob privat oder geschäftlich) benötigt als Benutzername eine E-Mail-Adresse. Die Nutzung der gleichen E-Mail-Adresse für zwei Kundenkonten ist nicht möglich → Empfehlung: Nutzung der dienstlichen E-Mail-Adresse für das geschäftliche Kundenkonto | <ul style="list-style-type: none"> • <u>Registrierung zum geschäftlichen Kundenkonto:</u> Über OBE auf bahn.business-Portal abspringen und dort auf der „Startseite“ mit der dienstlichen E-Mail für Kundenkonto registrieren • <u>Wenn geschäftliche E-Mail-Adresse bereits im privates Kundenkonto als Benutzername verwendet wird:</u> Im privaten Kundenkonto den Benutzernamen (bisher dienstliche E-Mail-Adresse) ändern, z.B. durch privat E-Mail-Adresse ersetzen |
| | | c) ich möchte nur ein geschäftliches Kundenkonto und kein zusätzliches privates Kundenkonto | <ul style="list-style-type: none"> • Das private Kundenkonto kann gelöscht werden, wenn keine gültigen Tickets oder BahnCards vorliegen • Für geschäftliches Kundenkonto registrieren | <ul style="list-style-type: none"> • <u>Löschen Kundenkonto:</u> Im privaten Kundenkonto einloggen und Löschung unter „Persönliche Daten“ auslösen • <u>Registrierung zum geschäftlichen Kundenkonto:</u> Über OBE auf bahn.business-Portal abspringen und dort auf der „Startseite“ mit der dienstlichen E-Mail für Kundenkonto registrieren |
| | b) mit geschäftlicher E-Mail-Adresse | a) ich bleibe dabei und möchte kein geschäftliches Kundenkonto | <ul style="list-style-type: none"> • Tickets werden wie bisher über die OBE/BTM gebucht und als E-Mail empfangen • Tickets können über Auftragsnummer auch mit privatem Kundenkonto in die DB Navigator App geladen werden | <ul style="list-style-type: none"> • <u>Tickets in die DB Navigator App laden:</u> Unter „Reisen“ mit dem „+“ hinzufügen • <u>Digitale Reisebegleitung aktivieren:</u> Die gleiche Fahrt im DB Navigator suchen und „Reise merken“ auswählen |
| | | b) ich möchte zusätzlich ein geschäftliches Kundenkonto eröffnen | <ul style="list-style-type: none"> • Jedes Kundenkonto (egal ob privat oder geschäftlich) benötigt als Benutzername eine E-Mail-Adresse. Die Nutzung der gleichen E-Mail-Adresse für zwei Kundenkonten ist nicht möglich → Empfehlung: Nutzung der dienstlichen E-Mail-Adresse für das geschäftliche Kundenkonto | <ul style="list-style-type: none"> • <u>Registrierung zum geschäftlichen Kundenkonto:</u> Über OBE auf bahn.business-Portal abspringen und dort auf der „Startseite“ mit der dienstlichen E-Mail für Kundenkonto registrieren • <u>Wenn geschäftliche E-Mail-Adresse bereits im privates Kundenkonto als Benutzername verwendet wird:</u> Im privaten Kundenkonto den Benutzernamen (bisher dienstliche E-Mail-Adresse) ändern, z.B. durch privat E-Mail-Adresse ersetzen |

FAQs zum Kundenkonto bei Einsatz einer OBE/BTM Anbindung



Warum funktioniert die Registrierung für ein neues, geschäftliches Kundenkonto nicht?

Jedes neue geschäftliche Kundenkonto benötigt als Benutzername eine E-Mail-Adresse. Wahrscheinlich wird die geschäftliche E-Mail-Adresse schon als Benutzername für ein anderes DB Kundenkonto verwendet. Sobald die Geschäftsreisenden die geschäftliche E-Mail-Adresse im Benutzernamen des vorhandenen Kundenkontos ändern, kann die Registrierung für das neue geschäftliche Kundenkonto mit der geschäftlichen E-Mail-Adresse erfolgen.

Wird die zentrale Firmenkreditkarte aus dem OBE/BTM-System auch dann für die Zahlung im bahn.business-Portal vorbelegt, wenn die Reisenden mit ihrem geschäftlichen Kundenkonto buchen?

Ja. Die zentralen Zahlungsmittel und Rechnungsadressen werden auch bei der Buchung mit einem geschäftlichem Kundenkonto aus dem OBE/BTM-System für die Buchung übernommen.

Kann das Travel-Management auch dann eine BCB buchen, wenn noch kein geschäftliches Kundenkonto für die zukünftigen BahnCard Inhaber:innen existiert?

Ja. Bei der Buchung einer BahnCard Business über ein OBE/BTM-System muss das Kundenkonto noch nicht existieren. Nach der Buchung der BahnCard Business wird eine Willkommens-E-Mail versendet, die die 16-stellige BahnCard-Nummer enthält, welche für die Hinterlegung der BahnCard Business im Kundenkonto benötigt wird. Für eine vollständige Hinterlegung einer BahnCard Business sind zwei Schritte erforderlich: Im geschäftlichen Kundenkonto ist 1.) die BahnCard Business unter „BahnCard“ und „BahnCard Business hinzufügen“ einzutragen und 2.) die „Ermäßigungsart“ zu hinterlegen.

Was passiert mit einem geschäftlichen Kundenkonto, wenn die Mitarbeiter:innen das Unternehmen verlassen?

Bei 24 Monaten Inaktivität wird jedes Kundenkonto automatisch gelöscht. Wird das Profil der ausscheidenden Mitarbeiter:innen vor Ablauf der 24 Monate im OBE/BTM-System des Unternehmens gelöscht, passiert folgendes: im geschäftlichen Kundenkonto werden alle Verknüpfungen zum Unternehmen, zentralen Zahlungsmitteln und Konditionen gelöscht; das geschäftliche Kundenkonto wird in ein privates Kundenkonto umgewandelt. Die ausgeschiedenen Mitarbeiter:innen können das private Kundenkonto vor Ablauf der 24 Monate selbstständig löschen.

Was passiert mit einer BahnCard Business 25/50 in der DB Navigator APP, wenn die BahnCard Inhaber:innen das Unternehmen verlassen bzw. das geschäftliche Kundenkonto gelöscht wird?

Löscht das Unternehmen die Profildaten der ausscheidenden Mitarbeitenden im OBE/BTM-System, wird das geschäftliche Kundenkonto in ein privates Kundenkonto umgewandelt. Eine gültige digitale BahnCard Business 25/50 kann auch mit einem privaten Kundenkonto bis zum Ende ihrer Gültigkeit weiter genutzt werden. Das Unternehmen kann die entsprechende digitale BahnCard Business 25/50 auf Wunsch sperren lassen („außerordentlicher Kündigungsprozess für die BahnCard Business 25/50“).