

## Häufige Fragen «Cargo eBooking» / FAQ

Produktgruppe **Digitale Anwendung «Cargo eBooking»**  
Gültig ab / Datum **11. Mai. 2023**

---

### Inhalt

---

1. Häufige Fragen	2
-------------------	---

### Ihre Ansprechperson:

---

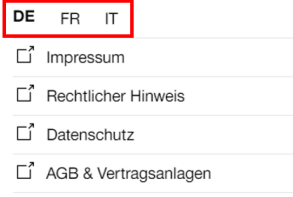

Technische Fragen bezüglich «Cargo eBooking»

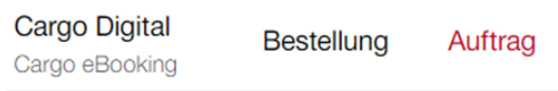
Team eBusiness  
Email: [eBusiness@sbbcargo.com](mailto:eBusiness@sbbcargo.com)  
Tel: 0800 707 100 – Taste 2  
Bedienzeiten: Mo-Fr / 06.00 Uhr – 18.00 Uhr

---

**1. Häufige Fragen**

**FAQ zu Cargo eBooking**

<p>Benötige ich für SBB Cargo Digital bzw. Cargo eBooking ein neues Login?</p>	<p>An Ihren Logindaten ändert sich nichts. Somit können Sie sich mit den gleichen Daten wie im CIS-online anmelden.</p> <p>Wenn Sie noch kein Login haben oder Sie keinen Zugriff erhalten, melden Sie sich einfach bei unserem eBusiness Team. Die Koordinaten dazu finden Sie auf der ersten Seite des FAQ.</p>
<p>Wie kann ich die Sprache ändern?</p>	<p>Indem Sie das Menü oben links anklicken, öffnet sich eine Leiste. Im unteren Teil können Sie anschliessend die Sprache anpassen.</p> 
<p>Wie kann ich eine Mustervorlage erstellen?</p>	<p>Sie haben dazu zwei Möglichkeiten. Einerseits nehmen Sie einen schon ausgeführten Transportauftrag und verarbeiten diesen direkt als Muster. Oder Sie legen direkt eine neue Mustervorlage an.</p> <p>Für beide Anwendungen können Sie mit Hilfe der linken Leiste auf die Muster wechseln.</p>  <p>Dort können Sie über den roten Button «Neues Muster +» oben rechts ein Muster anlegen. Es werden Ihnen automatisch alte Bestellungen angezeigt. Aus diesen können Sie nun auswählen und kopieren. Im nächsten Schritt haben Sie die Möglichkeit auszuwählen, was sie alles aus diesem Auftrag übernehmen wollen. Zum Schluss muss das Muster nur noch eine Bezeichnung erhalten. Dies können Sie unter «Musterbezeichnung» hinterlegen. Bei der zweiten Variante können Sie ein komplett neues Muster erstellen. Dies können Sie, wie einen</p>

	<p>Transportauftrag, mit den benötigten und zu diesem Zeitpunkt schon bekannten Daten befüllen.</p> <p>Wir bieten Ihnen zusätzlich die Variante, geführt ein Muster anzulegen. Die Führung können Sie über das weisse Fragezeichen im blauen Kreis oben rechts starten, indem Sie dabei das korrekte Thema auswählen und die nötigen Schritte durchführen.</p>
<p>Werden Muster-Bestellungen, welche ich im CIS-online erstellt habe, automatisch ins neue Buchungssystem Cargo eBooking übertragen?</p>	<p>Nein, das ist leider nicht möglich. Um ein Muster in Cargo eBooking nutzen zu können, muss dieses neu und einmalig im neuen Buchungssystem erstellt werden.</p>
<p>Gibt es keinen Button zum Speichern?</p>	<p>Das Cargo eBooking speichert jeden Vorgang direkt automatisch. Aus diesem Grund gibt es keinen zusätzlichen Speicher-Button.</p>
<p>Wie kann ich meine Aufträge oder Bestellungen sehen?</p>	<p>Die Spalten «Bestellung» und «Auftrag» finden Sie oben, in der Nähe der Menüleiste.</p> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>
<p>Was ist der Unterschied zwischen Bestellung und Auftrag?</p>	<p>Der erste Prozessschritt im Ganzzugs- und Wagenladungsverkehr ist die Bestellung bzw. das Booking. Die Bestellungen bzw. die Bookings werden anschliessend unter «Bestellung» nur für den Besteller angezeigt. Eine Bestellung erzeugt aber gleichzeitig einen Auftrag, welcher dann für alle Beteiligte am Transport (z.B. Absender, Empfänger, Frachtzahler usw.) angezeigt wird.</p> <p>Die Auftragsvervollständigung im Ganzzugsverkehr bzw. das Check-in im Wagenladungsverkehr wird anschliessend im Reiter «Auftrag» durchgeführt.</p>

Ich habe einen Auftrag erstellt. Nun hat sich das Datum der Sendung geändert. Wie kann ich die Bestellung anpassen?

Die Kapazitätsgrenze ist erreicht und der Verkehr wurde nicht bestätigt. Der Auftrag befindet sich nun im Status «zurückgegeben». Was passiert mit der Bestellung?

Wie sehe ich, ob meine Sendung schon vervollständigt bzw. eingecheckt ist?

Abbildung 1: Stellen Sie sicher, dass Sie in der Bestellung und nicht im Auftrag sind (**Feld 1**). Drücken Sie auf den Knopf «Umbestellen» (**Feld 2**).

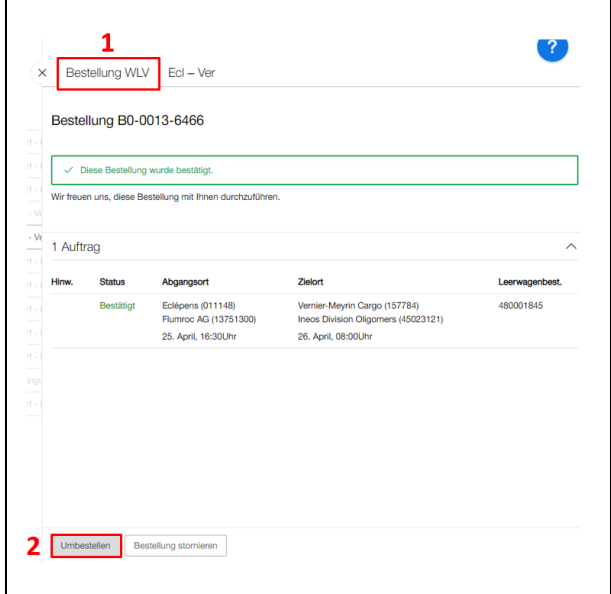
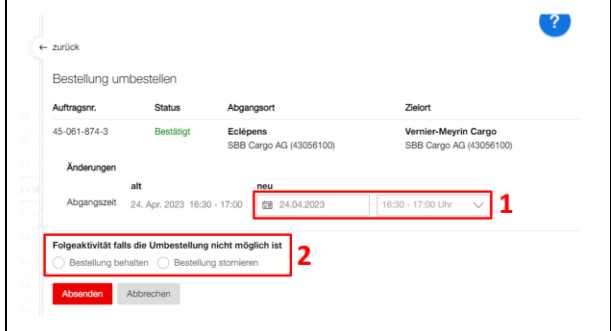





Abbildung 2: Es öffnet sich die Seite «Bestellung umbestellen». Im **Feld 1** können Sie das neue Datum und Bedienzeitenfenster wählen. Im **Feld 2** können Sie bestimmen, was mit der Bestellung geschehen soll, falls die Umbestellung nicht möglich ist. Sie können die alte Bestellung behalten oder stornieren. Drücken Sie anschliessend auf den roten Knopf «Absenden», um die Umbestellung abzuschliessen.

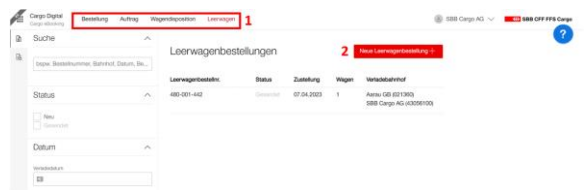
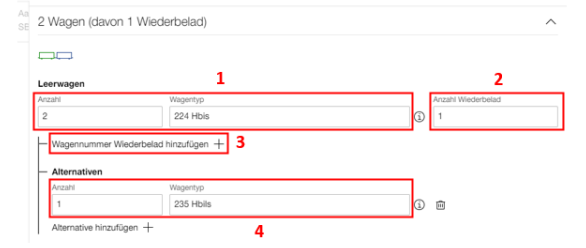



Hinweis: Umbestellungen sind nur bei WLV-Bestellungen möglich. Um einen Ganzzugs-Verkehr umzubestellen, müssen Sie Kontakt mit einem Planer der SBB Cargo aufnehmen.

Kann die Bestellung nicht bestätigt werden, ist im gewünschten Zeitraum kein Angebot verfügbar. Sie können die Bestellung nun entweder editieren und neu bestellen oder ablehnen.

Hier müssen Sie auf die Auftragssicht wechseln, indem Sie oben in der Spalte auf «Auftrag» drücken. Es werden Ihnen alle Aufträge angezeigt, bei welchen

	<p>Sie beteiligt sind. Die Spalte «Hinw.» ist teils leer und teils mit einem gelben Blättchen versehen.</p> <p><b>Hinw. Auftrag</b></p> <p> <b>Bestätigt</b> 45-042-721-3</p> <p>Solange das gelbe Blättchen vorhanden ist, müssen die Sendungsdaten, beispielsweise mit Wagenummer oder Gewicht, noch vervollständigt werden. Fehlt das Symbol sind die Sendungsdaten schon komplettiert worden und kann somit abgefertigt werden.</p>
<p>Wie sehe ich, ob meine Sendung verspätet ist?</p>	<p>Ebenfalls in der Auftragsansicht, wird Ihnen ein verspäteter Transport anhand einer roten Uhr in der Spalte «Hinw.» und einer rot hinterlegten Anzeige bei der Empfangszeit angezeigt.</p> <p> 45-045-876-2 <b>Begonnen</b> 19.09.22 14:39 Uhr <b>Oensingen (002121)</b> SBB Cargo (44000162) <b>26.09.22</b> 16:40 Uhr <b>Stalio Cargo (154286)</b> SBB Cargo AG (45021727)</p> <p>Bei Sendungen, welche beispielsweise die Transportketten aufgrund eines Ereignisses verloren haben, erscheint der Hinweis «unbekannte Ankunftszeit». Hier können Sie unserem Kundenservice ein E-Mail schreiben oder sie per Telefon kontaktieren.</p>
<p>Erhalte ich eine Benachrichtigung per E-Mail oder SMS, wenn sich der Status meiner Bestellung ändert?</p>	<p>Mit der digitalen Anwendung «Cargo Push» können Sie selbst konfigurieren, wer, wann und über welchen Kanal über die Verspätungen informiert werden soll.</p>
<p>Wo kann ich die Sendungsdaten drucken?</p>	<p>Damit Sie die Sendungsdaten eines Transportes ausdrucken können, müssen Sie im Auftrag die Sendung auswählen. Es öffnet sich ein Fenster. Im unteren Bereich sehen Sie ein Drucker-Symbol. Klicken Sie dieses an und Ihre Sendungsdaten werden erstellt. Sie können dies in der Druckerfunktion auch skalieren, dass alle Daten auf einem Blatt dargestellt werden.</p>
<p>Kann ich beim Kapitel «Wagendisposition» die kompletten Sendungsdaten ansehen und als PDF-Datei herunterladen?</p>	<p>Sie können die Wagenliste in einem CSV oder PDF exportieren.</p> <p></p> <p>Das PDF ist ein Printscreen der Seite Wagendisposition. Um eine optimale Übersicht der Sendungsdaten zu erhalten, empfehlen wir Ihnen, die</p>

	<p>Wagenliste als CSV-Datei zu exportieren. Dabei werden noch weitere Spalten, wie z.B. Ziel- und Abgangsort, Absender und Empfänger, Waren und UN Nummer ergänzt.</p>
<p>Ich habe bereits einen Bahnwagen vor Ort und möchte diesen wiederbeladen. Wie muss ich dabei vorgehen?</p>	<p>Abbildung 1: Drücken Sie auf Leerwagen (<b>Feld 1</b>), um in das Kapitel Leerwagen zu kommen und anschliessend auf den roten Knopf «Neue Leerwagenbestellung» (<b>Feld 2</b>), um eine neue Leerwagenbestellung zu öffnen.</p>  <p>Die Leerwagenbestellung ist in drei Register unterteilt (Strecke, Wagen und Bemerkung). Hier gilt, dass nur die benötigten Felder ausgefüllt werden müssen, um eine Leerwagenbestellung abschicken zu können.</p> <p>Abbildung 2: Im Register Wagen geben Sie die Anzahl Wagen und den gewünschten Wagentyp an (<b>Feld 1</b>). Haben Sie bereits Wagen vor Ort kann im <b>Feld 2</b> die Anzahl Wagen im Wiederbelad angegeben werden. Wenn Sie Wagen im Wiederbelad haben, öffnet sich das <b>Feld 3</b>. Hier können Sie die Wagennummern der Wagen im Wiederbelad angeben. Im <b>Feld 4</b> können alternative Wagentypen erfasst werden, die Sie ebenfalls verwenden können, falls die gewünschten Wagentypen nicht verfügbar sind.</p>  <p>Abbildung 3: Haben Sie alle benötigten Eingaben erfasst, können Sie mit dem Knopf «Eingabe prüfen» (<b>Feld 1</b>) überprüfen, ob Sie alle benötigten Felder ausgefüllt haben. Um die Leerwagenbestellung abzuschliessen, drücken Sie auf den roten Knopf «Bestellen» (<b>Feld 1</b>). Benötigen Sie die Leerwagenbestellung nicht, kann diese mit dem Mülleimer im (<b>Feld 2</b>) gelöscht werden.</p> 

	<p><u>Hinweis:</u> Eine Leerwagenbestellung kann bis spätestens 48h vor Bedienzeitenfenster storniert oder umbestellt werden. Für kurzfristigere Stornierungen/Umbestellungen müssen Sie Kontakt mit dem Wagenmanagement der SBB Cargo aufnehmen.</p>
<p>Ich erbringe Rangierleistungen für einen Partner. Wie erfahre ich, wann mein Partner auf das neue Buchungssystem migriert wird, damit ich nicht in beiden Systemen (CIS-online und eBooking) nach möglichen Aufträgen suchen muss?</p>	<p>Sie haben jederzeit die Möglichkeit, den Migrationszeitpunkt Ihrer Partner bei SBB Cargo abzufragen. Wenden Sie sich hierfür bitte an <a href="mailto:ebusiness@sbbcargo.com">ebusiness@sbbcargo.com</a></p>