

# FAQ

## Allgemeine Fragen

### Wie kann ich das neue meinKOMBIVERKEHR-Portal aufrufen?

Das neue Portal ist über die Webdomain <https://mein.kombiverkehr.de> erreichbar.

### Ich habe nur einen eingeschränkten Zugang zum Portal. Wie erhalte ich einen vollen Zugriff auf alle für mich relevanten Informationen und Anwendungen?

Wenn Sie einen eingeschränkten Zugang zu den Portal-Informationen haben, sind Sie noch nicht verifiziert. Bitte sprechen Sie den für Sie zuständigen Supervisor in Ihrem Unternehmen an, der Sie in der Benutzerverwaltung als zum Unternehmen dazugehörigen Mitarbeitenden kennzeichnen kann und Ihnen auch Zugangsrechte für Online-Services wie die Online-Buchung geben kann. Ist Ihnen Ihr Supervisor nicht bekannt, kontaktieren Sie bitte die Service Hotline unter +49 69 / 79505-555.

### Wo erhalte ich Unterstützung und Hilfestellungen, wenn ich das Portal zum ersten Mal nutze?

Von montags bis freitags 7:00 Uhr bis 19:00 Uhr erreichen Sie unsere Service Hotline telefonisch unter +49 69 / 79505-555. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beantworten Ihnen gerne Ihre Fragen rund um die Registrierung und Anmeldung sowie zu den Online-Services.

### Finde ich alle für die Disposition relevanten Informationen im Portal oder kann auch die öffentliche Webseite von Kombiverkehr für mich noch hilfreich sein?

Mit dem neuen meinKOMBIVERKEHR-Portal sind alle für die Auftragsabwicklung notwendigen Informationen von der öffentlichen Webseite [www.kombiverkehr.de](http://www.kombiverkehr.de) in die neue Portalumgebung übertragen worden. Damit arbeiten Sie als Disponentin oder Disponent nur noch mit dem Portal. Auf der öffentlichen Webseite von Kombiverkehr finden Sie weiterhin alle Neuigkeiten zum Unternehmen sowie den Karriere-Bereich.

## **Ich benötige weiterführende Informationen zu einem bestimmten Thema. Wo erhalte ich diese?**

Auf allen Themenseiten befindet sich auf der rechten Seite des Inhaltsbereichs ein Supportbereich. Dieser bietet Ihnen die Möglichkeit, zu dem jeweiligen Thema den richtigen Ansprechpartner zu finden beziehungsweise weitere themenspezifische Informationen über Downloads zu erhalten. Zudem stehen Ihnen Frequently Asked Questions (FAQ) und deren Beantwortung in vielen Themenbereichen zur Verfügung.

## **Kann ich die Inhalte des Portals auch online über mein Mobiltelefon oder ein Tablet abrufen?**

Ja, das ist selbstverständlich möglich. Auch wenn das Portal auf die Büroarbeit am Desktop optimiert ist, werden zahlreiche Inhaltsbereiche und Anwendungen des Portals auch auf Mobiltelefonen und Tablets optimal dargestellt.

## **Wer hilft mir weiter bei technischen Problemen oder Fragen zum Portal?**

Zu allen Fragen rund um die Registrierung und Anmeldung zum Portal sowie allen Online-Services

kontaktieren Sie bitte die Service Hotline unter +49 69 / 79505-555. Zu allen anderen Themen wenden Sie sich bitte weiterhin an die Ihnen bekannten Ansprechpartner unserer Fachabteilungen. Diese finden Sie thematisch zugeordnet im Supportbereich auf jeder Inhaltsseite des Portals.

### **FRAGEN ZUR REGISTRIERUNG UND ZUM USER-PROFIL**

## **Wie registriere ich mich? Kann ich meine Anmeldedaten für meinKOMBIVERKEHR weiterverwenden?**

Grundsätzlich ist für die Nutzung des Portals eine Neuregistrierung erforderlich. Ihre E-Mail-Adresse und Ihr bestehendes meinKOMBIVERKEHR-Passwort können Sie entweder weiterhin als Zugangsdaten nutzen oder im Rahmen der Registrierung neu vergeben. Beides ist möglich. Für eine Übergangszeit und bis zum Umzug ins neue Portal wird die Applikation „Persönliche Fahrpläne“ nur über die meinKOMBIVERKEHR-Umgebung angeboten, die Sie weiterhin über unsere Homepage [www.kombiverkehr.de](http://www.kombiverkehr.de) erreichen und mit Ihren bestehenden Anmeldedaten für diese Seite aufrufen können.

## **Wie finde ich heraus, wer Supervisor in meinem Unternehmen ist?**

Erfragen Sie den Supervisor bitte in einem ersten Schritt in Ihrem Dispo-Team. Im weiteren Bedarfsfall helfen Ihnen auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Service Hotline unter +49 69 / 79505-555 gerne weiter.

## **Wie erhalte ich die UIRR-Nummer meines Unternehmens?**

Bitte erfragen Sie diese bei dem für Sie zuständigen Supervisor. Alternativ können Ihnen auch die bereits registrierten Kolleginnen und Kollegen weiterhelfen, die in Ihrem User-Profil die UIRR-Nummer des Unternehmensstandortes angezeigt bekommen.

## **Muss ich meinen Supervisor über meine Registrierung informieren?**

Nein, dies ist nicht nötig. Mit der erfolgreichen Registrierung im Portal erhalten Ihre Supervisoren automatisch eine E-Mail mit dieser Information. So ist gewährleistet, dass die Verifizierung und Vergabe von Zugangsrechten umgehend erfolgen kann.

## **Gehe ich Verpflichtungen ein, wenn ich mich für das meinKOMBIVERKEHR-Portal registriere?**

Für die Nutzung des Portals bestehen Nutzungsbedingungen, die durch den Nutzer bei der Registrierung zu akzeptieren sind. Die Nutzungsbedingungen enthalten unter anderem eine Leistungsbeschreibung des Portals und sollen dazu beitragen, die IT-Security durch alle Anwender auf einem höchstmöglichen Stand zu halten. Bitte lesen Sie sich diese vor der Registrierung durch und machen Sie sich so mit den Inhalten und Verpflichtungen vertraut, die Sie mit der Zustimmung eingehen. Die Nutzungsbedingungen finden Sie online auf der ersten Seite des Registrierungsprozess zum Download vor.

## **Bleibt meine Legitimation für die Online-Buchung und meine Newsletter-Anmeldung bestehen?**

Ja, Ihre aktuelle Legitimation für die Online-Buchung bleibt bestehen. Voraussetzung hierfür ist, dass sich Ihre Zugangsdaten (E-Mail-Adresse) für meinKOMBIVERKEHR nicht ändern. Nach einer erfolgreichen Registrierung für das neue Portal mit der bisherigen E-Mail-Adresse und einem erfolgreichen Log-In können Sie sofort wie gewohnt Ihre Transporte buchen. Beziehen Sie den Newsletter von

Kombiverkehr, so wird Ihnen auch dieser zukünftig weiterhin per E-Mail zugestellt.

Ändern Sie Ihre Zugangsdaten für meinKOMBIVERKEHR, so ist eine Verifizierung und erneute Vergabe von Zugriffsrechten für die Onlinebuchung durch Ihren Supervisor erforderlich.

## **Können Buchungen auch weiterhin mit einer info@- oder buchung@-Adresse durchgeführt werden?**

Ja, das wird auch weiterhin möglich sein. Damit diese E-Mail-Accounts zukünftig jedoch als Sammel-Mail-Adressen bei Kombiverkehr geführt werden, gibt es mit dem Relaunch des Portals ab sofort so genannte „Service-Adressen“. Sollten in der Benutzerverwaltung solche Sammel-Mail-Adressen in der personenbezogenen Ansicht gelistet sein, so können Sie diese dort löschen und unter Service-Adressen neu anlegen. Die Neuanlage ist jedoch nur durch Supervisoren möglich und muss zwingend vor der Neuregistrierung erfolgen.

## **Die in meinem Profil angezeigten Unternehmensdaten sind nicht aktuell und bedürfen einer Korrektur. Wie kann ich diese korrigieren?**

Im Portal haben Sie die Möglichkeit, Ihre persönlichen Daten zu ändern. Unternehmensdaten können nur über unser Team Adressen aktualisiert werden. Bitte schicken Sie hierzu eine E-Mail an [adressen@kombiverkehr.de](mailto:adressen@kombiverkehr.de) mit der entsprechenden Information, welche Daten zu ändern sind.

## **Kann ich meine E-Mail-Adresse, mit der ich registriert bin, nachträglich ändern?**

Ja, dies ist in den Profileinstellungen möglich. Bitte beachten Sie, dass Sie aus Sicherheitsgründen bis zur erneuten Verifizierung dieser neuen E-Mail-Adresse durch Ihren Supervisor nur einen eingeschränkten Zugang zu den Portal-Inhalten haben werden.

## **Wenn ich meine persönlichen Daten im Profil ändere, sind diese Daten dann bei Kombiverkehr übergreifend bekannt?**

Ja, die in Ihren Profileinstellungen hinterlegten Daten werden in der zentralen Kundendatenbank gespeichert und sind für Folgeprozesse verfügbar und relevant. Daher ist eine Pflege dieser Daten wichtig für eine weiterhin erfolgreiche E-Mail-Kommunikation zwischen Kombiverkehr und Ihnen.

## Wie sicher sind meine bei Kombiverkehr hinterlegten persönlichen Daten gespeichert?

Ihre Daten werden in meinKOMBIVERKEHR immer verschlüsselt übertragen. Die Verarbeitung findet ausschließlich bei Dienstleistungsunternehmen innerhalb Deutschlands statt. Mit diesen Unternehmen hat Kombiverkehr einen Auftragsverarbeitungsvertrag auf Grundlage der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) abgeschlossen.

### FRAGEN ZUM SUPERVISOR-VERFAHREN

#### Gibt es Änderungen im Supervisor-Verfahren?

Mit dem Relaunch des Portals haben wir das Supervisor-Verfahren optimiert. Hierzu zählen eine erhöhte Sicherheit beim Zugriff auf die Benutzerverwaltung und somit bei der Verwaltung von Anwender-Daten und Zugangsrechten. Mit der neuen Verifizierung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern stellen wir zudem die tatsächliche Zugehörigkeit der jeweiligen Person zum Speditionsunternehmen sicher und steuern darüber den Zugang zu den verschie-

denen Informationen im Portal. Zudem sind ab sofort auch Service-Adressen (Sammel-Mail-Adressen wie info@... oder buchung@...) anlegbar und für Online-Services verwendbar.\* Supervisoren werden informiert, sobald sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Unternehmensstandortes für meinKOMBIVERKEHR registrieren und können diese zeitnah verifizieren und legitimieren, so dass die neu registrierten User die Online-Services sofort nutzen können. Zugriffsrechte können auch für die neuen Online-Services „Auftragsübersicht“, „Transportpreise“ und „Sendungsverfolgung“ vergeben werden.

#### Beim Aufruf der Benutzerverwaltung muss ich einen Pin-Code eingeben. Wo erhalte ich diesen?

Der Pin-Code kann über verschiedene Dienste erworben werden. Hierzu zählen beispielsweise Google Authenticator oder Twilio Authy. Beide Mobile Apps ermöglichen eine Zwei-Faktor-Authentisierung mittels Einmalkennwörtern gemäß der branchenübergreifenden Initiative For Open Authentication. Die hier genannten Apps finden Sie in den jeweiligen App-Stores.

## Können zentrale E-Mail-Accounts (dispo@..., info@... oder buchung@...) zum Buchen von Transporten oder anderen Online-Services legitimiert werden?

Ja, das ist möglich. Diese Sammel-E-Mail-Accounts können von Supervisoren innerhalb der Benutzerverwaltung im Bereich „Service-Adressen“ angelegt und für verschiedene Online-Services legitimiert werden. Danach sind die jeweiligen E-Mail-Accounts bei meinKOMBIVERKEHR zu registrieren.

### FRAGEN ZU DEN ONLINE-SERVICES

#### Welche neuen Online-Services gibt es?

Mit der Modernisierung des Portals meinKOMBIVERKEHR erweitern wir auch unsere Online-Services. Eine umfassende Auftragsübersicht mit mehr als 50 Einzelinformationen je Auftrag, Tracking-Daten inklusive der Estimated Time of Pick-up sowie die Ansicht von Transportpreisen sind ab sofort nutzbar.

\* Bitte beachten Sie, dass Sie in einer weiteren Ausbaustufe der Benutzerverwaltung mit neuen Funktionen und Ansichten auch Service-Adressen zukünftig löschen werden können. Änderungswünsche teilen Sie uns bis zu diesem Zeitpunkt bitte an [adressen@kombiverkehr.de](mailto:adressen@kombiverkehr.de) mit.

## **Wer erteilt mir die Freigabe zur Nutzung der Online-Buchung, zur Auftragsübersicht oder eines anderen Online-Services?**

Die Freigabe für einen Online-Service erteilt Ihnen Ihr Supervisor, der für Ihren Unternehmensstandort verantwortlich ist. Bitte sprechen Sie diesen aktiv an. Haben Sie sich neu für meinKOMBIVERKEHR registriert, ist der Supervisor bereits über diesen Vorgang per E-Mail in Kenntnis gesetzt worden.

## **Kann ich als Kunde die Anwendung "Persönliche Fahrplanhefte" weiterverwenden?**

Auf Ihre persönlichen Fahrplanhefte haben Sie bis auf Weiteres Zugriff über die Webseite [www.kombiverkehr.de](http://www.kombiverkehr.de) und den dortigen Aufruf von meinKOMBIVERKEHR mit Ihren bisherigen Zugangsdaten. Mittelfristig wird auch diese Anwendung in das neue Portal übernommen werden.

## **Ich finde den Zug-Monitor nicht mehr im neuen Portal? Gibt es diesen nicht mehr?**

Die Inhalte des Zug-Monitors sind im neuen Portal in die Auftragsübersicht inklusive Sendungsverfolgung übertragen worden. Der Zug-Monitor

wird in der bisher bekannten Art und Weise nicht mehr angeboten.

## **Sind die Auftragsdaten im neuen Portal und bei CESAR inhaltlich identisch?**

Die Auftragsdaten, die im Portal meinKOMBIVERKEHR und in CESAR zu sehen sind, können im Einzelfall aus technischen Gründen voneinander abweichen. Im Fall von Differenzen sind die Angaben aus dem Portal zu nutzen. Bei partnerschaftlich betriebenen Verkehren, bei denen die Abfertigung nicht durch Kombiverkehr selbst erfolgt, werden die Daten zunächst nur in CESAR angezeigt. Mit der Zugabfahrt werden die Auftragsdaten auch im meinKOMBI-VERKEHR-Portal vorgehalten und mit detaillierten Zuglaufmeldungen ergänzt. Wir arbeiten daran, dass zukünftig auch diese Auftragsdaten bereits bei Eintritt des Status „Gebucht“ im Kundenportal verfügbar sein werden.

Speditionen, die im Auftrag eines Partnerunternehmens Buchungen bei Kombiverkehr vornehmen, sehen Ihre gebuchten Aufträge in ihrer Rolle als „Buchender Kunde“ nur in meinKOMBIVERKEHR.

## **Unsere Spedition möchte eine Schnittstelle zu Kombiverkehr für Buchungen**

## **und Tracking-Informationen aufbauen. Wie ist hierbei vorzugehen?**

Neben unseren webbasierten Services bieten wir Ihnen auch gerne Schnittstellenlösungen an. Bitte wenden Sie sich hierzu an Christoph Büchner, Leiter IT, +49 69 / 79505-144 oder [cbuechner@kombiverkehr.de](mailto:cbuechner@kombiverkehr.de)