



SBB CFF FFS

AgentClient.

Handbuch.

Inhaltsverzeichnis

1. VORWORT	4
1.1. AUFBAU HANDBUCH.....	4
1.2. TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN.....	4
2. BENUTZERVERWALTUNG	5
2.1. BENUTZER AUFSCHALTEN.....	5
2.1.1. <i>Neuen Benutzer erfassen durch Administrator</i>	5
2.1.2. <i>Bestehenden Benutzer neuem Vertrag zuordnen</i>	6
2.1.3. <i>Benutzer mutieren oder löschen als Administrator</i>	7
2.2. LOG-IN.....	8
2.2.1. <i>Passwort zurücksetzen</i>	8
2.2.2. <i>Passwort ändern</i>	9
2.3. USER ABMELDEN.....	9
2.4. VERTRAG WECHSELN.....	10
2.5. SYSTEMSPRACHE.....	10
3. BUCHUNGSPROZESS	10
3.1. NAVIGATION.....	10
3.2. FAHRPLANBASIERTER VERKAUF.....	11
3.2.1. <i>Reise suchen</i>	11
3.2.2. <i>Verbindung wählen</i>	12
3.2.3. <i>Erweiterte Fahrplanoptionen</i>	14
3.2.4. <i>Reiseoptionen wählen</i>	15
3.2.5. <i>Kauf abschliessen</i>	17
3.2.6. <i>Billette beziehen</i>	18
3.3. PRODUKTBASIERTER VERKAUF.....	21
3.3.1. <i>Produkt suchen und wählen</i>	21
3.3.2. <i>Reiseoptionen wählen</i>	22
3.3.3. <i>Kauf abschliessen siehe Kapitel 3.2.5</i>	23
3.3.4. <i>Billett beziehen siehe Kapitel 3.2.6</i>	23
3.4. RESERVATIONEN.....	23
3.4.1. <i>Verfügbares Angebot</i>	23
3.4.2. <i>Panoramazug wählen</i>	24
3.4.3. <i>Verbindung suchen und wählen</i>	24
3.4.4. <i>Sitzplatz und Zusatzleistungen wählen</i>	25
3.4.5. <i>Hauptreisenden angeben</i>	27
3.4.6. <i>Kauf abschliessen</i>	27
3.4.7. <i>Reservation beziehen</i>	27
4. TAILOR-MADE PRODUKTE (TAM)	28
4.1.1. <i>Produkt suchen und wählen siehe Kapitel 3.3.1</i>	28
4.1.2. <i>Reiseoptionen wählen</i>	28
4.1.3. <i>Kauf abschliessen siehe Kapitel 3.2.5</i>	31
4.1.4. <i>TAM beziehen siehe Kapitel 3.2.6</i>	31
4.1.5. <i>TAM erstatten siehe Kapitel 6.3.1</i>	31
5. GRUPPENBILLETTE	31
5.1. GRUPPENBILLETTE MIT PREISAUFDRUCK.....	31
5.1.1. <i>Angaben zur Gruppe erfassen</i>	31
5.1.2. <i>Kauf abschliessen siehe Kapitel 3.2.5</i>	32
5.1.3. <i>Gruppenbillett beziehen siehe Kapitel 3.2.6</i>	32

5.2.	GRUPPENBILLETTE OHNE PREISAUFDRUCK.....	32
6.	SAV – SERVICE-APRÈS-VENTE.....	32
6.1.	SUCHEN VON VERKAUFTEN LEISTUNGEN.....	32
6.2.	NACHDRUCK VON BILLETEN.....	33
6.3.	BILLETTE ERSTATTEN.....	33
6.3.1.	<i>Erstattungen von Tailor-made Produkten.....</i>	<i>35</i>
6.3.2.	<i>Erstattungen von Gruppenbilletten.....</i>	<i>35</i>
6.3.3.	<i>Erstattungen bereits gültiger oder abgelaufener Billette.....</i>	<i>36</i>
6.3.4.	<i>Erstattungen von Sitzplatzreservierungen (Panoramazüge).....</i>	<i>36</i>
6.3.5.	<i>Dienstfehler am Ausgabetag.....</i>	<i>36</i>
7.	INFOBANNER.....	37
8.	INFORMATIONEN.....	37
9.	EINSTELLUNGEN.....	37
10.	GLOSSAR.....	38
11.	SUPPORT.....	39

1. Vorwort.

Im vorliegenden Benutzerhandbuch werden die wichtigsten Funktionalitäten für den Verkauf sowie Erstattungen von Bahnleistungen über den AgenturClient beschrieben. Es handelt sich nicht um ein Tarifhandbuch, sondern um eine Bedienungsanleitung für Verkäuferinnen und Verkäufer.

Dank einer einfachen Benutzeroberfläche ist der AgenturClient die ideale Unterstützung für den Billettverkauf. Er ist den Bedürfnissen von Reisebüros angepasst. Fahrplanverbindungen, das Angebot sowie passende Upselling-Möglichkeiten werden vom System vorgeschlagen. Zudem können Sie sich mit einem Klick die Tarifkonditionen der Angebote anzeigen lassen.

Alle Billette, die über den AgenturClient ausgestellt werden, sind als E-Ticket erhältlich und persönlich. Dies bedeutet, dass Sie für die Ausstellung der Billette den Namen, Vornamen und das Geburtsdatum von allen Reisenden brauchen.

Der AgenturClient wird gestaffelt eingeführt. Als erstes ist ein Teil vom nationalen Sortiment verfügbar. Laufend werden weitere Sortimente wie auch Funktionen freigeschaltet.

Aus diesem Grund sind Abweichungen zwischen Handbuch und produktivem System (z.B. Anordnung & Design auf den Bildschirm-Fotos) möglich. Das Handbuch wird regelmässig überarbeitet und möglichst aktuell gehalten.

1.1. Aufbau Handbuch.

Folgende Orientierungspunkte helfen beim Lesen des Handbuchs.

 Referenziert die Erklärungen und Abbildungen

 Tipp/wichtige Info

1.2. Technische Voraussetzungen.

Der AgenturClient unterstützt die aktuelle Version von Firefox und Chrome sowie den Internet Explorer ab Version 11.

 Das Kopieren von Inhalten aus PDF-Dateien und Einfügen in den AgenturClient ist nicht möglich. Aus anderen Dateien ist ein Kopieren und Einfügen möglich.

2. Benutzerverwaltung.

2.1. Benutzer aufschalten.

Im AgenturClient gibt es zwei Rollen:

Administrator	Benutzer
- Hat Buchungsberechtigung für einen oder mehrere Verträge	- Hat Buchungsberechtigung für einen oder mehrere Verträge
- Kann neue Benutzer erstellen	
- Kann Benutzer mutieren und löschen	

Vertrag: Jeder Partner, der Zugang zum AgenturClient hat, hat mindestens einen aktiven Vertrag. Der Vertrag wird durch die SBB/STS eingerichtet und dem Administrator mitgeteilt. Mit dem Vertrag werden Daten gesteuert wie z.B. die Rechnungsadresse. Auf Wunsch kann ein Partner mehrere Verträge eröffnen lassen, z.B. in mehreren Filialen.

Der Administrator kann neue Benutzer erstellen, die Zugriff auf einen oder mehrere Verträge haben. Die neuen Benutzer erhalten ein Mail mit Benutzernamen, Passwort und Link zum AgenturClient. Ein Vertrag kann mehrere Administratoren haben. Alle Benutzer können von allen Administratoren bearbeitet und gelöscht werden.

Ein Benutzer ist berechtigt, Buchungen zu tätigen. Falls ein Benutzer Zugriff auf mehrere Verträge hat, kann er sich nach dem Log-in entscheiden, mit welchem Vertrag er arbeiten will.



Wenn Sie die Website als Favorit speichern, erscheint der ausgewählte Vertrag auch bei einem nächsten Log-in automatisch.

2.1.1. Neuen Benutzer erfassen durch Administrator.

Username	Rolle	
claudia.leiggenger@sbb.ch	User	
tabea.krebs@sbb.ch	Administrator	
test-admin@sbb.ch	Administrator	

① Alle Benutzer anzeigen.

② Benutzer hinzufügen.

User hinzufügen

User hinzufügen Existierender Benutzer verknüpfen

Username ①

Email Adresse des Benutzers

Passwort
1919d85a

Bitte dem Benutzer zustellen

Rolle
User ②

③ Benutzer per Mail benachrichtigen

ABBRECHEN SPEICHERN

- ① Geben Sie als Username immer eine E-Mail-Adresse an.
- ② Rolle Benutzer oder Administrator wählen.
- ③ Häkchen ist als Default-Wert angewählt. Der Benutzer erhält ein E-Mail mit dem Benutzer-namen, Passwort und Link zum AgenturClient.

2.1.2. Bestehenden Benutzer neuem Vertrag zuordnen.

Haben Sie mehrere Verträge und ein bestehender Benutzer soll die Berechtigung für weitere Verträge erhalten?

SBB CFF FFS

- Fahrplan
- Produkte
- Buchungen
- Benutzer ①

Benutzer

② [USER HINZUFÜGEN](#)

Username	Rolle

- ① Klicken Sie links auf Benutzer.
- ② User hinzufügen.

User hinzufügen

User hinzufügen Existierender Benutzer verknüpfen

Username

Email Adresse des Benutzers

Die Rolle des Benutzers gilt für alle Verträge denen der Benutzer zugewiesen ist

ABBRECHEN **SPEICHERN**

- ③ Aktivieren Sie den Schieber «existierender Benutzer verknüpfen».
- ④ Geben Sie die E-Mail-Adresse des bestehenden Benutzers an.

2.1.3. Benutzer mutieren oder löschen als Administrator.

SBB CFF FFS

- Fahrplan
- Produkte
- Buchungen
- Benutzer ①**
- Info

tabea.krebs@sbb.ch
SVS Testvertrag 2 (ACD222P)

Benutzer

USER HINZUFÜGEN

Username	Rolle	③ ②
tabea.krebs@sbb.ch	Administrator	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
test-admin@sbb.ch	Administrator	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
test-user@sbb.ch	User	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

- ① Klicken Sie links auf «Benutzer».
- ② **Löschen:** Sie können einen User oder auch einen Administrator löschen.
- ③ **Mutieren:** Sie können die Berechtigung vom Benutzer zum Administrator oder umgekehrt ändern. Es ist nicht möglich, die E-Mail-Adresse zu ändern.
Die Rolle des Benutzers gilt für alle Verträge, denen der Benutzer zugewiesen ist.

User bearbeiten

Username
test-admin@sbb.ch

Rolle
Administrator ③

Die Rolle des Benutzers gilt für alle Verträge denen der Benutzer zugewiesen ist

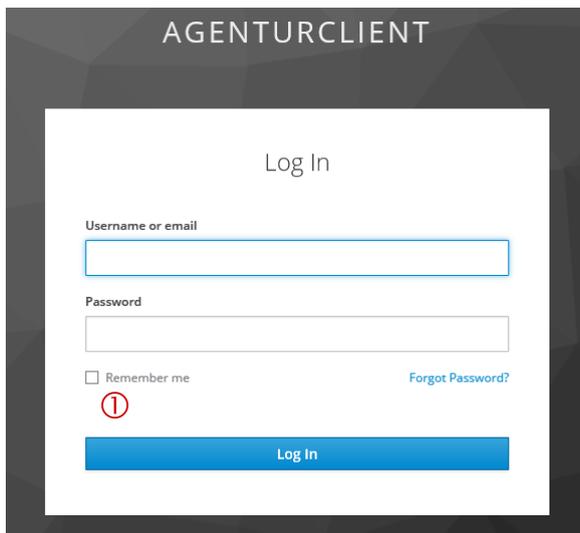
ABBRECHEN **SPEICHERN**

2.2. Log-in.

Loggen Sie sich unter <https://www.agentclient.ch> mit Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort ein.

Ein automatisches Log-out erfolgt nach vier Stunden.

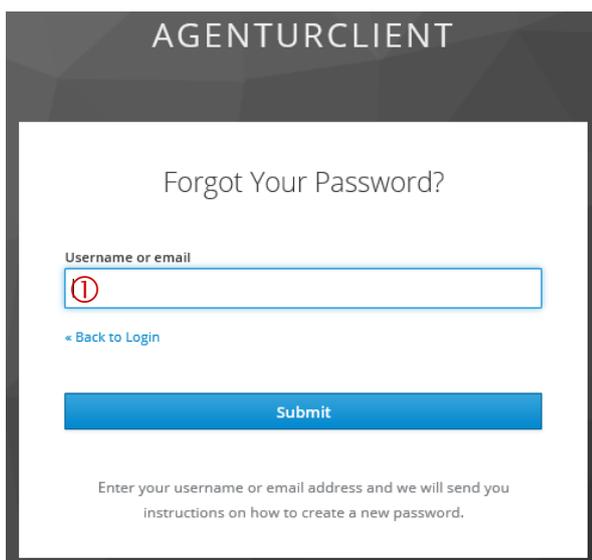
- ① Setzen Sie unter «Remember me» ein Häkchen, dann bleiben Sie während 24 Stunden eingeloggt.



The screenshot shows the login interface for AGENTURCLIENT. At the top, the text 'AGENTURCLIENT' is displayed. Below it, the heading 'Log In' is centered. There are two input fields: 'Username or email' and 'Password'. Below the 'Username or email' field, there is a checkbox labeled 'Remember me' with a red circled '1' next to it, and a link 'Forgot Password?'. At the bottom, there is a blue 'Log In' button.

2.2.1. Passwort zurücksetzen.

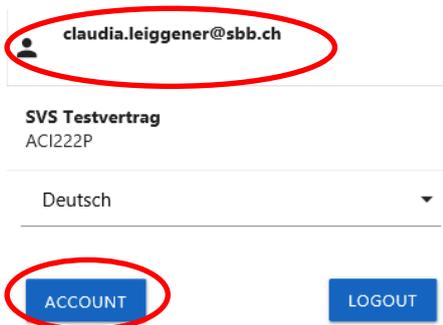
- ① Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse an. Sie erhalten innert Kürze ein E-Mail mit einem Link, womit Sie ein neues Passwort erstellen können. Der Link ist nur fünf Minuten gültig, danach muss nochmals ein neues E-Mail angefordert werden.



The screenshot shows the 'Forgot Your Password?' page for AGENTURCLIENT. At the top, the text 'AGENTURCLIENT' is displayed. Below it, the heading 'Forgot Your Password?' is centered. There is one input field labeled 'Username or email' with a red circled '1' next to it. Below the input field, there is a link '« Back to Login'. At the bottom, there is a blue 'Submit' button. Below the button, there is a message: 'Enter your username or email address and we will send you instructions on how to create a new password.'

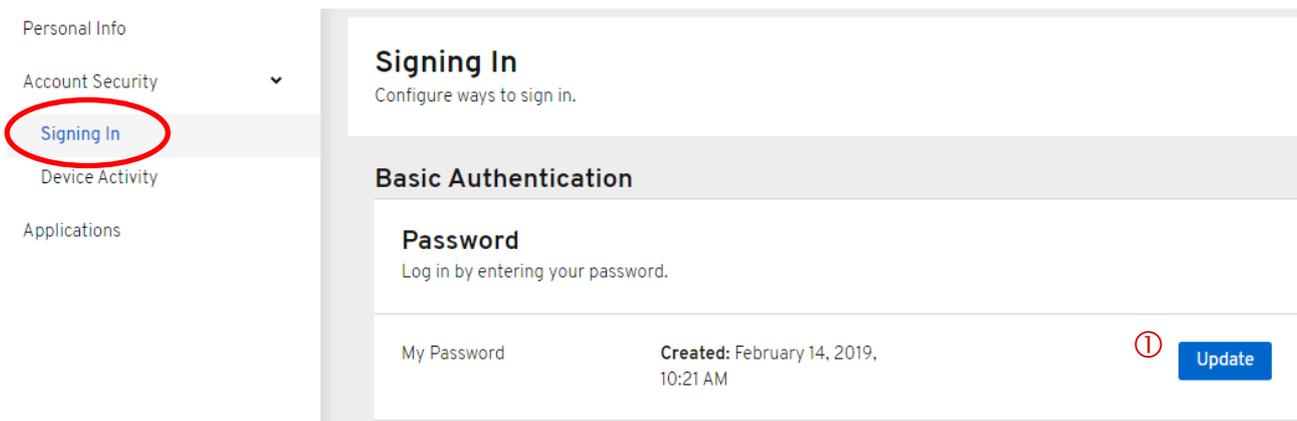
2.2.2. Passwort ändern.

Um das Passwort zu ändern, wird oben rechts die E-Mail-Adresse und anschliessend «Account» angewählt.



Unter: Personal Info / Account Security / Signing In / Password können Sie das Passwort ändern.

- ① Geben Sie Ihr bestehendes Passwort ein.
Im nächsten Feld geben Sie das neue Passwort ein und bestätigen Sie dieses.



2.3. User abmelden.

Um einen User abzumelden, wird oben rechts die E-Mail-Adresse angewählt und anschliessend das Log-out durchgeführt.



2.4. Vertrag wechseln.

Sind Sie auf mehreren Verträgen buchungsberechtigt, können Sie nach erfolgreichem Log-in zwischen den Verträgen wechseln.

Klicken Sie oben rechts auf Ihre E-Mail-Adresse. Alle verfügbaren Verträge öffnen sich. Klicken Sie den gewünschten Vertrag an. Der aktive Vertrag erscheint unter der E-Mail-Adresse und in der Auswahl ist ein Häkchen gesetzt.



tabea.krebs@sbb.ch
SVS Testvertrag (ACI222P)

Test RB 1
TKT222P

SVS Testvertrag 2
ACD222P

SVS Testvertrag
ACI222P

2.5. Systemsprache.

Als Systemsprache kann entweder Deutsch oder Englisch ausgewählt werden. Klicken Sie dazu oben rechts auf die E-Mail-Adresse und wählen Sie die Sprache aus.

Die Belegsprache für das Billett können Sie während des Kaufprozesses auswählen, siehe Kapitel

3.2.5.



claudia.leiggenger@sbb.ch
SVS Testvertrag (ACI222P)

SVS Testvertrag
ACI222P

Englisch

Deutsch



Die Spracheinstellung wird bei einem nächsten Log-in übernommen, indem die Webseite im Browser als Favorit abgespeichert wird.

3. Buchungsprozess.

Sie können zwischen einer fahrplanbasierten Anfrage und einer produktbasierten Anfrage wählen. Nicht jedes Produkt ist über beide Möglichkeiten erhältlich.

Beispiele:

- Fahrplanbasiert: Normalpreisbillette, Sparbillette, City-Tickets, Verbund Einzelbillette, Gruppenbillette
- Produktbasiert: Swiss Travel Pässe, Tageskarten, Tailor-made Produkte

3.1. Navigation.

Mit der Rückwärts-Taste im Browser können Sie eine Seite zurückgehen und entsprechend mit der Vorwärts-Taste wieder vorwärts.

3.2. Fahrplanbasierter Verkauf.

Der fahrplanbasierte Verkauf ist ideal für ein Beratungsgespräch, weil Sie optimal geführt werden und Schritt für Schritt alle Angaben vom Kunden abfragen können. Der Einstieg in den Verkauf startet mit der Fahrplanabfrage. Die Suche der Angebote erfolgt gemäss eingegebener Strecke, Datum und Uhrzeit. Sie erhalten für die ausgewählte Verbindung verfügbare Angebote sowie Upsell-Möglichkeiten.

In nur vier Schritten verkaufen Sie ein Billett:



3.2.1. 1. Reise suchen.

SBB CFF FFS

claudia.leiggenger@sbb.ch
SVS Testvertrag (ACI222P)

Tickets kaufen

Von _____ Nach _____ + VIA HINZUFÜGEN

Hinfahrt am 02.11.2018 ① Zeit 10:29 ② Ab An

Rückfahrt am _____ Zeit _____ Ab An

Reisender Erwachsener (16+) ③ Ermässigungskarte Keine Ermässigung ④ + REISENDER HINZUFÜGEN ⑤

ZURÜCKSETZEN VERBINDUNG SUCHEN ⑥

① Hinfahrt am	Datum der Hinfahrt Wird ein Billett für die Hin- und Rückfahrt gewünscht, muss auch Datum und Zeit für die Rückfahrt eingegeben werden. Default: heutiges Datum.
② Zeit	Abfahrtszeit der Hinfahrt eingeben Aktuelle Zeit ist vorausgefüllt/Default und kann angepasst werden. Eingabe mit Punkt oder Doppelpunkt möglich. Mit dem Schieber ab/an kann die Zeit als Abfahrts- oder Ankunftszeit gewählt werden.

③ Reisender	<p>Mittels Drop-down-Liste Erwachsener oder Kind auswählen. Default Wert ist 1 Erwachsener.</p> <p>Reisender</p> <ul style="list-style-type: none"> Erwachsener (16+) Kind (6-16) Kind (0-6) <p>Kinder unter 6 Jahren reisen innerhalb der Schweiz kostenlos und erhalten somit kein Billett.</p>
④ Ermässigungskarte	<p>Mittels Drop-down-Liste Ermässigung auswählen: Der Default-Wert ist ohne Ermässigung.</p> <p>Ermässigungskarte</p> <ul style="list-style-type: none"> Keine Ermässigung Halbtax GA 1. Klasse GA 2. Klasse
⑤ +Reisender hinzufügen	<p>Weitere Reisende können inklusive deren Ermässigung hinzugefügt werden. Der Default-Wert beim Reisenden ist «1 Person ohne Ermässigung».</p>
⑥ zurücksetzen	<p>Mit «zurücksetzen» löschen Sie alle Eingaben.</p>

3.2.2.

2. Verbindung wählen.

Hinfahrt: Bern → Chur

Freitag, 30. November 2018

FRÜHER		
Freitag, 30. November	2. Klasse	1. Klasse
09:02 → 11:22 2 h 20 min, 1 Umsteigen	CHF 24.00 %	CHF 42.00 %
09:32 → 11:52 2 h 20 min, 1 Umsteigen	CHF 24.00 %	CHF 42.00 %
10:02 → 12:43 2 h 41 min, 1 Umsteigen	CHF 24.00 %	CHF 42.00 %
10:32 → 12:52 2 h 20 min, 1 Umsteigen	CHF 24.00 %	CHF 42.00 %
11:02 → 13:22 2 h 20 min, 1 Umsteigen	CHF 24.00 %	CHF 42.00 %

Strecke ⓘ Details anzeigen

09:02 Bern

IC 8

09:58 Zürich HB

9 min 🚶 Umsteigen

10:07 Zürich HB

ICE

11:22 Chur

SPÄTER

Klicken Sie bei der gewünschten Verbindung auf 2. oder 1. Klasse, um auf die nächste Seite zu gelangen. Rechts wird der grau markierte Fahrplan mit den Umsteigzeiten angezeigt.

Verbindungen mit Verfügbarkeit von Sparbilletten sind mit einem %-Zeichen markiert.



Bei den Preisen handelt es sich um Preise für 1 Person ohne Ermässigung.

- ① Unter «Details anzeigen» finden Sie weitere Informationen zur gewählten Verbindung wie zum Beispiel, ob eine Reservation möglich ist oder ob es ein Restaurant gibt. Ist eine Reservation obligatorisch, wird die Information bereits in der Kurzübersicht mit einem Symbol «RR» dargestellt.

Bern → Chur
Freitag, 30. November 2018

Strecke

09:02 Bern, Gleis 2

IC 8 **BZFA RZWS**

09:58 Zürich HB, Gleis 34

9 min Umsteigen

10:07 Zürich HB, Gleis 8

ICE **VNWR**

11:22 Chur, Gleis 8

Legende

- BZ** = Business Zone in der Ersten Klasse
- FA** = Familienabteil und Spielzone
- RZ** = Ruhezone in 1. Klasse
- WS** = Bistro
- VN** = Fahrräder nicht erlaubt
- WR** = Restaurant

Reisehinweise wie eine obligatorische Reservation werden mit einem Symbol, z.B. BZ, FA angezeigt. Die entsprechende Legende finden sie darunter oder fahren Sie mit der Maus über das Symbol.

- ② Sie haben die Möglichkeit, den Fahrplan auszudrucken. Dies kann bei einer Beratung ohne Verkaufsabschluss hilfreich sein. Falls ein Kauf abgeschlossen wird, erhalten Sie den gewählten Fahrplan auch in der Bestätigungs-E-Mail.

Wählen Sie auch die Rückfahrt aus, wenn Sie diese eingegeben haben.

3.2.3. Erweiterte Fahrplanoptionen.

Reisender: Erwachsener (16+) | Ermässigungskarte: Keine Ermässigung

ZURÜCKSETZEN | VERBINDUNG SUCHEN | ERWEITERTE SUCHE ①

- ① Nach der Eingabe von Start- & Zielort – sowie allenfalls der Via-Station – kann optional die «erweiterte Suche» geöffnet werden.

Verkehrsmittelwahl

Tickets kaufen

Von: Zürich HB | Nach: Brig | + VIA HINZUFÜGEN

Via: Bern | X ENTFERNEN

Hinfahrt am: 01.06.2019 | Zeit: 12:46 | Ab: An:

Rückfahrt am: | Zeit: | Ab: An:

Reisender: Erwachsener (16+) | Ermässigungskarte: Keine Ermässigung | + REISENDER HINZUFÜGEN

ZURÜCKSETZEN | VERBINDUNG SUCHEN

Verkehrsmittel wählen

Zürich HB -> Bern

- ICE / TGV / RJX
- RegioExpress
- Bus
- Tram / Metro

X AUSWAHL AUFHEBEN ②

- InterCity / EuroCity
- Schiff
- Seilbahn

NUR BAHN AUSWÄHLEN ③

- InterRegio
- Regio
- Autoreise / Extrazug

Bern -> Brig

- ICE / TGV / RJX
- RegioExpress
- Bus
- Tram / Metro

X AUSWAHL AUFHEBEN ②

- InterCity / EuroCity
- Schiff
- Seilbahn

NUR BAHN AUSWÄHLEN ③

- InterRegio
- Regio
- Autoreise / Extrazug

Das Verkehrsmittel bzw. die Zugskategorie kann je Teilstrecke eingeschränkt werden.

- ② Ein schnelles Wählen / Abwählen aller Verkehrsmittel erfolgt durch die Funktionen «Auswahl aufheben» / «alle auswählen».
- ③ Mit der Auswahl «nur Bahn auswählen» werden Verbindungen mit der Bahn angezeigt.

3.2.4.

3. Reiseoptionen wählen.

Bern → Chur
2. Klasse, Freitag, 30. November 2018

Reisende ①

Reisender 1 CHF 48.00

Vorname _____ Nachname _____ Geburtsdatum TT.MM.JJJJ _____

Ermässigungskarte
Keine Ermässigung

+ REISENDER HINZUFÜGEN

Reisender 2 CHF 24.00

Vorname _____ Nachname _____ Geburtsdatum TT.MM.JJJJ _____

Ermässigungskarte
Halbtax

× ENTFERNEN

CHF 72.00 WEITER

2 Reisende

Hinfahrt ③

2 x Sparbillett: Bern-Chur 2 ①

Gültig: Fr, 30.11.2018 09:02 bis Fr, 30.11.2018 11:22

Rückfahrt

2 x Sparbillett: Chur-Bern 2 ①

Gültig: Fr, 30.11.2018 14:09 bis Fr, 30.11.2018 16:28

Optionen ②

1. Klasse + CHF 54.00

Hinfahrt

Gewöhnliche Billette + CHF 84.00

City-Ticket: PAG (10) + CHF 94.20

City-Ticket: Libero (100, 101) & PAG (10) + CHF 109.00

City-Ticket: Libero (100, 101) + CHF 98.80

Rückfahrt

Gewöhnliche Billette + CHF 84.00

City-Ticket: PAG (10) & Libero (100, 101) + CHF 109.00

City-Ticket: Libero (100, 101) + CHF 98.80

City-Ticket: PAG (10) + CHF 94.20

Hin- und Rückfahrt

Gewöhnliche Billette + CHF 140.00

Tageskarte zum Halbtax + CHF 163.00

City-Ticket: Libero (100, 101) & PAG (10) + CHF 178.00

City-Ticket: PAG (10) + CHF 168.80

City-Ticket: Libero (100, 101) + CHF 172.20

Spartageskarte + CHF 9.00

① Geben Sie den Namen, den Vornamen und das Geburtsdatum des Reisenden ein. Dies sind Pflichtfelder. Die Angaben können vom Zugpersonal mit einem amtlichen Dokument kontrolliert werden.
Der Preis pro Person wird rechts angezeigt. Weitere Reisende können hinzugefügt oder entfernt werden.

☞ Anhand des Geburtsdatums wird der Preis berechnet und automatisch aktualisiert. Liegt das Geburtsdatum im Bereich der Kinderermässigung, werden entsprechend Kinderpreise angezeigt.

- ② Unter den Optionen finden Sie passende Upsell-Angebote, damit Sie Zusatzverkäufe generieren können.
- ③ Übersicht des bisher gewählten Angebotes. Mittels Klicks auf den Info-Button erhalten Sie detaillierte Informationen zum Angebot und dessen Konditionen.

1 x Spartageskarte: Chur-
Bern 2



z.B.

Sparbillett: Bern-Chur 2

- . Sparbillette erhalten Sie für die 1. und 2. Klasse. Angebot je nach Verfügbarkeit.
- . Gültigkeit: nur für den gewählten Reisetag und die gewählte ÖV-Verbindung gültig (Zugsbindung)*.
- . Reduzierter Preis für Halbtax, Kinder von 6 bis vor dem 16. Geburtstag, Hunde (immer 2. Klasse).
- . Kein Umtausch und keine Erstattung.
- . *: Klassen-, Strecken- oder Zugwechsel sind mit dem Sparbillett nicht möglich.

SCHLIESSEN

3.2.5.

4. Kauf abschliessen.

Bestellübersicht

Mittwoch, 7. Juli 2021

Reisende ①

Vorname	Nachname	Geburtsdatum	Ermässigungskarte
Test	Tester	01.01.1980	Halbtax

Referenzfelder ②

Optionale Referenzfelder für Reports und Statistiken.

Referenz 1:

Referenz 2:

Ticketsprache ③

Sie können eine andere Sprache für das Ticket wählen.

Ticketsprache

Deutsch ▾

CHF 54.00 **KAUFEN** ⑤

1 Reisender

Angebot ④

1 x Spartageskarte ⓘ

2. Klasse

Gültig: Mi, 07.07.2021 00:00
bis Do, 08.07.2021 05:00

- ① Überprüfen Sie die Daten. Falls Sie eine Korrektur vornehmen möchten, klicken Sie eine Seite zurück.
- ② Referenzfelder können optional ausgefüllt werden.
Referenz 1: ist auf der CSV-Statistik und -Rechnung ersichtlich.
Referenz 2: ist auf der CSV-Statistik ersichtlich.
- ③ Wählen Sie eine Billettsprache: Deutsch, Französisch, Italienisch, Englisch.
- ④ Übersicht des gewählten Angebotes. Auch hier haben Sie wieder die Möglichkeit, mittels Info-Button Informationen und Konditionen zum Angebot anzuzeigen.
- ⑤ Bestätigen Sie den Kauf. Das Billett ist danach gebucht und kann nur noch als Erstattung annulliert werden.

3.2.6. Billette beziehen.

Sie können alle Billette zusammen als PDF öffnen und drucken oder jedes Billett einzeln. Bei einer Hin- und Rückfahrt erhalten Sie pro Strecke und Person je ein Billett.

Buchungsnummer: 395297032

Ticket Download

Tickets als PDF herunterladen

ALLE DRUCKEN ①

# Ticket	Vorname	Nachname	Ticket
87778935	Hans	Müller	② DOWNLOAD
87778936	Maria	Müller	DOWNLOAD

Lieferung

Tickets dem Kunden per E-Mail zuschicken.

Wählen Sie das gewünschte Ticketformat:

- PDF ④
- Passbook / Wallet
- Ticket for Mobile ⓘ

E-Mail Adresse ③

E-Mail Sprache

Deutsch ▼

SENDEN

Fahrplan

Fahrplan Informationen für diese Reise anzeigen

FAHRPLAN ⑤

- ① Alle Billette drucken
- ② Billette einzeln öffnen und drucken

PDF-Billett

SBB CFF FFS Ticket-ID 381193313642

Gewöhnliche Billette Heber Hans

00111: 2016		01.01.1960	
01.11	00:00	Bern	02.11 08:00
		→ Olten	→ Zürich
via Olten - Zürich *****			
Reduziert 1/2		CHF 40.00	
(2.) (EF) (HA) Bestell-Nr.: 375304517		Artikel-Nr.: 100 Inkl. 7-Tage Mobil/Pass	



Bestellnummer:
(2.) (EF) (HA)
Bestell-Nr.: 375304517

Für die Nutzung von E-Tickets gelten die aktuellen Tarife der Schweizerischen Transportunternehmen des öffentlichen Verkehrs, insbesondere der "Allgemeine Personentarif 1520" sowie die Tarife der Tarif- und Verkehrsverbände.

Anhang

E-Tickets sind persönliche und nicht übertragbare Fahrweise. Sie sind dem Kontrollpersonal unaufgefordert und zusammen mit einem gültigen Ausweis und/oder dem auf die entsprechende Person ausgestellt gültigen Abonnement vorzuweisen.

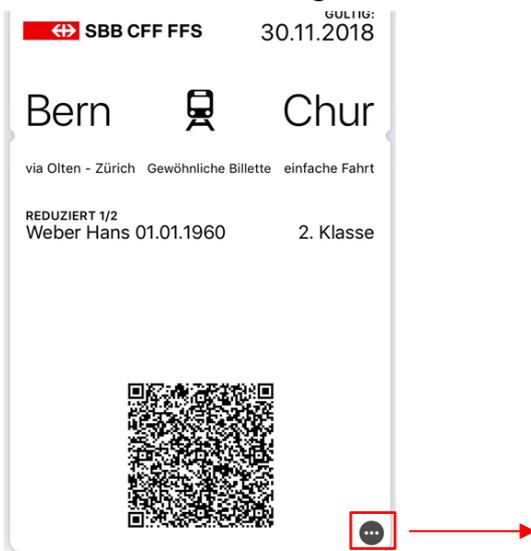
Für Einzelungen gelten die Tarif 600.9 oder die Bedingungen der jeweiligen Tarif- und Verkehrsverbände.



Referenz-Nr. 4450700 / 2010051 19700 6 988 AG 1010 04 2019

- ③ Sie können dem Reisenden die E-Tickets direkt per E-Mail zustellen. Geben Sie dazu die entsprechende E-Mail-Adresse ein. Zudem erhalten Sie von jedem Kauf automatisch ein Bestätigungs-E-Mail an die im Benutzerprofil hinterlegte E-Mail-Adresse. Die E-Mail-Sprache kann zwischen Deutsch und Englisch gewählt werden. Den Inhalt der E-Mail kann durch den Administrator festgelegt werden. Weitere Informationen dazu finden Sie im Kapitel 9
- ④ Wählen Sie als Versandart PDF, Passbook/Wallet oder Ticket for Mobile. Ein PDF-Billett muss der Reisende in ausgedruckter Form vorzeigen können. Bei Passbook/Wallet oder Ticket for Mobile reicht ein Vorweisen auf einem mobilen Gerät. Passbook/Wallet kann der Reisende das Tickets in der App auf seinem Mobiltelefon hinterlegen. Beim Ticket for Mobile kann der Barcode direkt ab einem beliebigen mobilen Gerät gezeigt werden. Bitte beachten Sie, das Ticket for Mobile funktioniert nicht mit jedem E-Mail-Client (bekannte Probleme: Gmail, ältere Versionen von Microsoft Outlook). Bitte stellen Sie sicher, dass der Kunde die E-Mail öffnen und den Barcode vorweisen kann.

Ansicht auf dem Mobiltelefon für die Kontrolle im Zug:



Detailansicht:

Boarding Pass Fertig

weber hans
01.01.1960

Gewöhnliche Billette

Bern
via Olten - Zürich
Chur

2. Klasse, einfache Fahrt, Reduziert 1/2

CHF 40.00

Gültig:
30.11.2018 00:00:00
01.12.2018 05:00:00

Verkauft:
02.11.2018 07:58:41

Ticket-ID
983984967766

Referenz-Nr.:
44701933

Bestell-Nr.:
375679364



Kinder unter 6 Jahren reisen innerhalb der Schweiz kostenlos. Sie erhalten kein Billett für Kinder unter 6 Jahren.

Ein PDF oder Ticket for Mobile ist personengebunden und nicht übertragbar und gilt nur in Verbindung mit einem gültigen und auf die reisende Person lautenden amtlichen Ausweis (Reisepass, Identitätskarte, Führerausweis). Wenn die Person ein Halbtax/GA besitzt, gilt auch dieses als amtlicher Ausweis.

⑤ Hier können Sie den ausgewählten Fahrplan anzeigen lassen und drucken.

3.3. Produktbasierter Verkauf.

Der produktbasierte Verkauf wird vor allem für den Verkauf von Pauschalangeboten verwendet. Dieser ist in drei Schritten abgeschlossen:



3.3.1.

1. Produkt suchen und wählen.

Es können verschiedene Produkte gesucht und ausgewählt werden. Nicht alle Angebote sind über den Reiter «Produkte» erhältlich.

- ① Die Suche ist interaktiv und funktioniert auch mit Wortteilen, Kombinationen oder mit Zahlen.
- ② Anstelle einer Suche können Sie auch auf ein Produkt in der Anzeige klicken.

☞ Produkte mit Gruppenreduktion sind speziell mit «Group» gekennzeichnet

3.3.2.

2. Reiseoptionen wählen.

Swiss Travel Pass 3 Tage

2. Klasse. Freitag, 12. Oktober 2018

Reisende ①

Reisender 1

Vorname Nachname Geburtsdatum
TT.MM.JJJJ

Ermässigungskarte Wohnsitzland
Keine Ermässigung

+ REISENDER HINZUFÜGEN

CHF 225.00 WEITER

1 Reisender

Angebot ②

1 x Swiss Travel Pass 3 Tage ⓘ

Gültig: Fr, 12.10.2018 00:00 bis Mo, 15.10.2018 05:00

Gültig ab ③

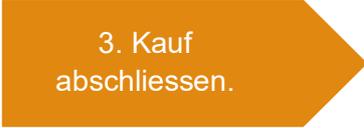
12.10.2018

Optionen ④

1. Klasse + CHF 133.00

- ① Geben Sie den Namen, den Vornamen und das Geburtsdatum des Reisenden ein. Dies sind Pflichtfelder. Die Angaben können vom Zugpersonal mit einem amtlichen Dokument abgeglichen werden.
Je nach Angebot sind weitere Informationen wie das Wohnsitzland anzugeben.
Zudem können Sie weitere Reisende erfassen.
- ② Übersicht des bisher gewählten Angebotes. Mittels Klicks auf den Info-Button erhalten Sie detaillierte Informationen zum Angebot und dessen Konditionen.
- ③ Wählen Sie das Gültigkeitsdatum. Per Default ist das aktuelle Datum ausgewählt.

- ④ Ein Upsell in die 1. Klasse kann hier gewählt werden. Die Preisdifferenz zur 2. Klasse wird angezeigt.

3.3.3.  3. Kauf abschliessen. **siehe Kapitel 3.2.5.**

3.3.4. Billett beziehen siehe Kapitel 3.2.6.

3.4. Reservationen.

3.4.1. Verfügbares Angebot

Panoramazug	Vorverkaufsfrist	Erstattung via AgenturClient*
Bernina Express	gesamte Buchungsperiode vom laufenden Jahr offen	<ul style="list-style-type: none"> • kostenlos vor Geltungstag • am/nach Geltungstag nicht möglich
Glacier Express	3 Monate (93 Tage)	<ul style="list-style-type: none"> • kostenlos vor Geltungstag • am/nach Geltungstag nicht möglich
Glacier Express Excellence Class	gesamte Buchungsperiode vom laufenden Jahr offen	<ul style="list-style-type: none"> • kostenlos vor Geltungstag innerhalb 24h nach Buchung • später als 24h nach Buchung nicht möglich
GoldenPass Express (Montreux - Interlaken Ost - Montreux)	gesamte Buchungsperiode bis Fahrplanwechsel im Dezember offen	<ul style="list-style-type: none"> • kostenlos vor Geltungstag • am/nach Geltungstag nicht möglich
GoldenPass MOB / Belle-Epoque (Montreux - Zweisimmen - Montreux)	gesamte Buchungsperiode bis Fahrplanwechsel im Dezember offen	<ul style="list-style-type: none"> • kostenlos vor Geltungstag • am/nach Geltungstag nicht möglich
Gotthard Panorama Express	gesamte Buchungsperiode vom laufenden Jahr offen	<ul style="list-style-type: none"> • kostenlos vor Geltungstag • am/nach Geltungstag nicht möglich
Luzern-Interlaken Express	gesamte Buchungsperiode bis Fahrplanwechsel im Dezember offen	<ul style="list-style-type: none"> • kostenlos vor Geltungstag • am/nach Geltungstag nicht möglich

 *Weitere Informationen zum Erstattungsprozess der Sitzplatzreservierungen nach Gültigkeit, sind im Kapitel 6.3.4. SAV ersichtlich.

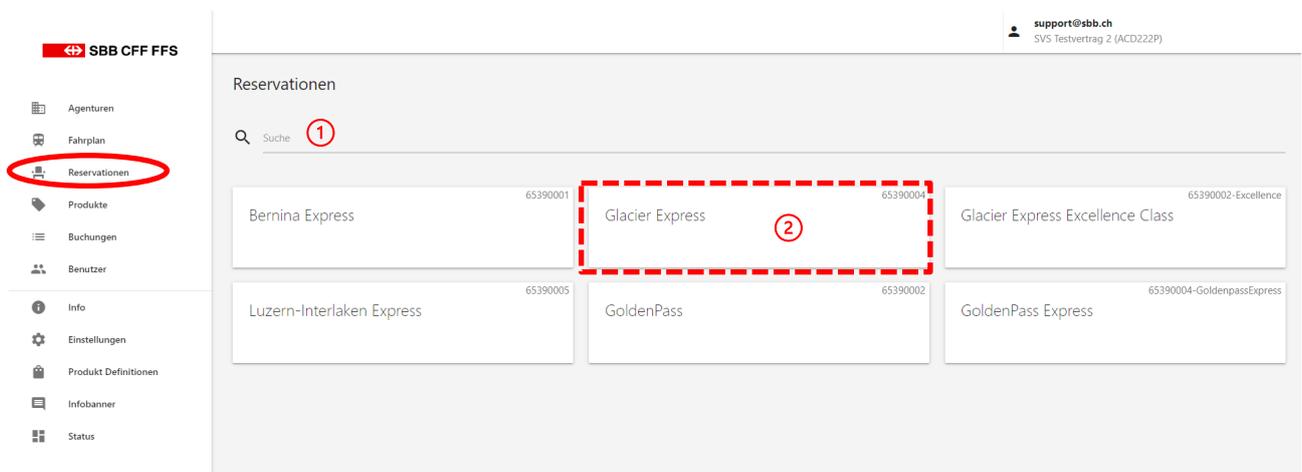
Die Sitzplatzreservation ist unkompliziert und in wenigen Schritten vollendet. Die Sitzplätze können genau nach Verfügbarkeit im Wagon-Schema ausgewählt werden und eine Verpflegung (falls vorhanden) kann im gleichen Schritt dazugebucht werden. Praktisch ist auch, dass nicht alle Reisenden erfasst werden müssen, sondern nur die persönlichen Daten des Hauptreisenden.

In nur sechs Schritten machen Sie eine Sitzplatzreservation:



3.4.2. 1. Panoramazug wählen

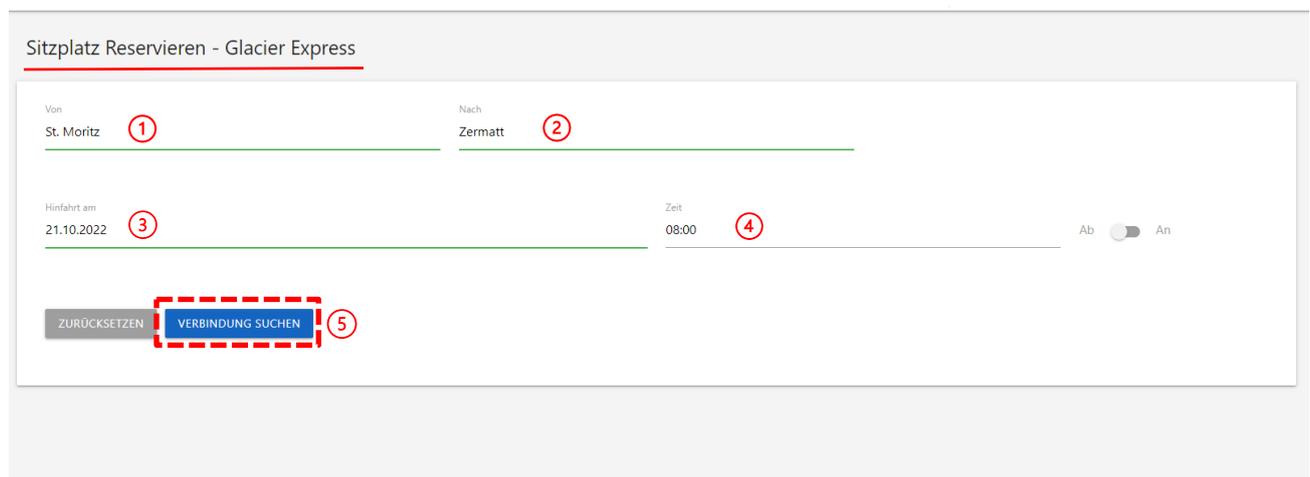
Links im Reiter «Reservationen» auswählen.



- ① Suchen Sie nach dem gewünschten Panoramazug.
- ② Wählen Sie den Panoramazug aus.

3.4.3. 2. Verbindung suchen und wählen

Damit eine Verbindung angezeigt wird, muss die korrekte Strecke des Panoramazuges ausgewählt werden.



- ① Abgangsort des Panoramazuges eingeben.
- ② Ankunftsort des Panoramazuges eingeben.
- ③ Das gewünschte Reisedatum eingeben.
- ④ Die Abfahrts-, oder Ankunftszeit eingeben.
- ⑤ Nach der passenden Verbindung suchen.

Hinfahrt: St. Moritz → Zermatt
Freitag, 21. Oktober 2022

FRÜHER		
Freitag, 21. Oktober		
08:51 → 17:10 8 h 19 min, 0 Umsteigen	AUSWÄHLEN	⑥
09:48 → 18:10 8 h 22 min, 0 Umsteigen	AUSWÄHLEN	
SPÄTER		

Glacier Express

Strecke

08:51 Glacier Express
903

17:10

- ⑥ Die gewünschte Verbindung auswählen.

3.4.4. 3. Sitzplatz und Zusatzleistungen wählen

Hier können die Sitzplätze auf dem Wagon-Schema ausgesucht werden. Die grünen Nummern entsprechen den verfügbaren Plätzen. Wenn diese angewählt sind, erscheinen sie in orange. Die schwarze Linie zeichnet die Rückenlehne ab, und zeigt somit welche Plätze ein Abteil bilden. Nach diesem Schritt erscheinen unten die Zusatzleistungen. Diese können dann pro Sitzplatz individuell angewählt werden.

St. Moritz → Zermatt

Reisedatum: Freitag, 21. Oktober 2022

Glacier Express 903

Wagen 21 | 1. Klasse

15	16	25	26	35	36	45	46	55	56
11	12	21	22	31	32	41	42	51	52

Wagen 22 | 1. Klasse

15	16	25	26	35	36	45	46
13	14	23	24	33	34	43	44
11	12	21	22	31	32	41	42

Wagen 25 | 2. Klasse

15	16	25	26	35	36	45	46	55	56	65	66
17	14	27	24	37	34	47	44	57	54	67	64
13	18	23	28	33	38	43	48	53	58	63	68
11	12	21	22	31	32	41	42	51	52	61	62

Legende

Platz verfügbar



Platz belegt



Platz ausgewählt



CHF ---.--
2 Reisende

WEITER

4

45	46	55	56
47	44	57	54
4er - Abteil			
43	48	53	58
41	42	51	52

Wagen 22 - 15

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Tagesteller (Fleisch) [CHF 34.00] | <input type="checkbox"/> Tagesteller (Vegetarisch) [CHF 34.00] |
| <input type="checkbox"/> 2-Gang Menü (Fleisch) [CHF 40.00] | <input type="checkbox"/> 2-Gang Menü Vegetarisch [CHF 40.00] |
| <input type="checkbox"/> 3-Gang Menü (Fleisch) [CHF 47.00] | <input type="checkbox"/> 3-Gang Menü (Vegetarisch) [CHF 47.00] |
| <input checked="" type="checkbox"/> 4-Gang Menü (Fleisch) [CHF 52.00] | <input type="checkbox"/> 4-Gang Menü (Vegi) [CHF 52.00] |

2

Wagen 22 - 16

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Tagesteller (Fleisch) [CHF 34.00] | <input type="checkbox"/> Tagesteller (Vegetarisch) [CHF 34.00] |
| <input type="checkbox"/> 2-Gang Menü (Fleisch) [CHF 40.00] | <input type="checkbox"/> 2-Gang Menü Vegetarisch [CHF 40.00] |
| <input type="checkbox"/> 3-Gang Menü (Fleisch) [CHF 47.00] | <input type="checkbox"/> 3-Gang Menü (Vegetarisch) [CHF 47.00] |
| <input checked="" type="checkbox"/> 4-Gang Menü (Fleisch) [CHF 52.00] | <input type="checkbox"/> 4-Gang Menü (Vegi) [CHF 52.00] |

3

- ① Wählen Sie die gewünschten Sitzplätze in einer beliebigen Klasse.
- ② Zusatzleistung für den ersten Sitzplatz auswählen (Wagen 22 – Platz 15).
- ③ Zusatzleistung für den zweiten Sitzplatz auswählen (Wagen 22 – Platz 16).
- ④ Auf «weiter» klicken.

3.4.5. 4. Hauptreisenden angeben

Die persönlichen Daten des Hauptreisenden müssen eingetragen werden. Der Gesamtpreis wird bei diesem Schritt zusammen mit den Zusatzleistungen berechnet und angezeigt.

St. Moritz → Zermatt
Reisedatum: Freitag, 21. Oktober 2022

Reisende

Hauptreisender

Vorname: Hans

Nachname: Muster

Geburtsdatum: 01.01.1980

CHF 202.00
2 Reisende

WEITER

Angebot

- 1 x Reservation: Glacier Express
- 1 x 4-Gang Menü (Veg)
- 1 x 4-Gang Menü (Fleisch)

- ① Tragen Sie den Vor-, und Nachnamen sowie das Geburtsdatum des Hauptreisenden ein.
- ② Die gewählten Leistungen werden links nochmals aufgelistet.
- ③ Auf «weiter» klicken.

3.4.6. 5. Kauf abschliessen

Siehe Kapitel 3.2.5.

3.4.7. 6. Reservation beziehen

Siehe Kapitel 3.2.6.

4. Tailor-made Produkte (TAM).

TAM sind speziell auf die individuellen Bedürfnisse der Tour Operator ausgerichtete Leistungen zum Nettopreis und dürfen ausschliesslich als Teil einer Pauschalreise verkauft werden. TAM stehen ausgewählten TOs zur Verfügung und werden über den produktbasierten Verkauf ausgestellt.

4.1.1. Produkt suchen und wählen siehe Kapitel 3.3.1.

4.1.2. Reiseoptionen wählen.

TAM_Glacier- & Bernina Express

Swiss Half Fare Card

Gültig ab
01.07.2021 ①

Angebotsteile ② Normale Richtung Umgekehrt

Description				
<input checked="" type="checkbox"/>	 Transfer St. Moritz	Von: -	Nach: St. Moritz	③ 
<input checked="" type="checkbox"/>	 Bernina Express <small>optional</small>	Von: St. Moritz	Nach: Tirano	 
<input checked="" type="checkbox"/>	 Glacier Express	Von: St. Moritz	Nach: Zermatt Via: Disentis/Mustér	
<input checked="" type="checkbox"/>	 Gornergrat excursion <small>optional</small>	Gornergrat excursion		

- ① Erster Gültigkeitstag für Swiss Half Fare Card wählen (kann auch vor dem ersten Gültigkeitstag der Teilstrecken sein).
- ② Durch Betätigung des Schiebers kann die gesamte Route umgekehrt werden.
- ③ Startpunkt/Strecke mittels Fahrplan auswählen, neues Fenster öffnet sich.

Von Zürich Flughafen ^④ Nach St. Moritz

Hinfahrt am 07.07.2021 ^⑤ Zeit 09:00 Ab An VERBINDUNG

FRÜHER

Mittwoch, 7. Juli

09:15 → 13:00
3 h 45 min, 2 Umsteigen ^⑥ **AUSWÄHLEN**

09:48 → 13:09
3 h 21 min, 2 Umsteigen **AUSWÄHLEN**

10:18 → 14:00
3 h 42 min, 2 Umsteigen **AUSWÄHLEN**

11:15 → 15:00
3 h 45 min, 2 Umsteigen **AUSWÄHLEN**

11:48 → 15:09
3 h 21 min, 2 Umsteigen **AUSWÄHLEN**

SPÄTER

Strecke Details anzeigen

09:15 Zürich Flughafen

IR 75

09:25 Zürich HB ^⑥

13 min Umsteigen

09:38 Zürich HB

IC 3

10:52 Chur

6 min Umsteigen

10:58 Chur

IR X

13:00 St. Moritz

④ Sofern freies Eingabefeld, Eingabe des Abgangs- und/oder des Zielorts.

⑤ Datum und Uhrzeit wählen.

Hinweis: Die Uhrzeit wird **nicht** auf dem Ticket aufgedruckt und es ist somit weder zug- noch zeitgebunden. Wichtig ist die korrekte Auswahl der befahrenen Strecke (Via) sowie das richtige Reisedatum.

⑥ Bevorzugte Strecke wählen → Umsteigeorte beachten.

<input checked="" type="checkbox"/>		07.07.2021	Transfer St. Moritz	Von: Zürich Flughafen	Nach: St. Moritz	^⑦ <input checked="" type="checkbox"/>
^⑧ <input checked="" type="checkbox"/>			Bernina Express optional	Von: St. Moritz	Nach: Tirano	^⑨ <input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>			Glacier Express	Von: St. Moritz	Nach: Zermatt Via: Disentis/Mustér	<input type="checkbox"/>
^⑧ <input checked="" type="checkbox"/>			Gornergrat excursion optional	Gornergrat excursion		^⑩ <input type="checkbox"/>

⑦ Ist eine Strecke ausgewählt, erscheint ein grünes Kästchen.

⑧ Blau angehakte Kästchen bedeuten optionale Strecken und können mittels Klicks ein- oder ausgeschlossen werden.

⑨ Strecken mit einer Hin- und Rückfahrt werden mit zwei Pfeilen dargestellt. Nach Auswahl der Verbindungen wechselt die Farbe der Kästchen auf grün.

- 10 Bei Produkten ohne Auswahl einer Verbindung (z.B. Bergausflüge) wird das Datum für den Ausflug mittels Klicks auf das Kalender-Kästchen bestimmt.

Swiss Half Fare Card

Gültig ab
07.07.2021

CHF 278.70
1 Reisender

WEITER

Angebotsteile

Description	Von:	Nach:	Via:	11
<input checked="" type="checkbox"/> 07.07.2021 Transfer St. Moritz	Zürich Flughafen	St. Moritz		<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Bernina Express optional	St. Moritz	Tirano		<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 08.07.2021 Glacier Express	St. Moritz	Zermatt	Disentis/Mustér	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 09.07.2021 Gornergrat excursion optional				<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Matterhorn glacier paradise excursion optional				<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 10.07.2021 Rothorn excursion optional				<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 11.07.2021 Transfer Zermatt	Zermatt	Genève-Aéroport		<input checked="" type="checkbox"/>

Hinfahrt

- 1 x Streckenbillett Netto Kat. 3: Zermatt-Genève-Aéroport
- 2. Klasse
- Gültig: So, 11.07.2021 00:00 bis Mo, 12.07.2021 05:00
- 1 x Swiss Half Fare Card (Tailor-made)
- Gültig: Mi, 07.07.2021 00:00 bis Sa, 07.08.2021 05:00
- 1 x Streckenbillett Netto Kat. 3: St.Moritz-Zermatt
- 2. Klasse
- Gültig: Do, 08.07.2021 00:00 bis Fr, 09.07.2021 05:00
- 1 x Streckenbillett Netto Kat. 3: Zürich Flughafen-St.Moritz
- 2. Klasse
- Gültig: Mi, 07.07.2021 00:00 bis Do, 08.07.2021 05:00

Hin- und Rückfahrt

- 1 x Gornergrat Netto
- 2. Klasse
- Gültig: Fr, 09.07.2021 00:00 bis Sa, 10.07.2021 05:00
- 1 x Rothorn, Zermatt Netto
- 2. Klasse
- Gültig: Sa, 10.07.2021 00:00 bis So, 11.07.2021 05:00

Optionen

- 1. Klasse + CHF 101.20

- 11 Ausgewählte Strecken / Daten werden mit einem grünen Haken versehen. Nach der Auswahl aller inkludierten Teilstrecken wird der Gesamtpreis berechnet und angezeigt.
- 12 Ein Upsell in die 1. Klasse kann unter Optionen gewählt werden. Die übrigen Kästchen haben keinen Einfluss auf das TAM und können ignoriert werden.
- 13 Alle Strecken inkl. Datum und Klasse werden in dieser Übersicht dargestellt.

Reisende

Reisender 1 CHF 244.00

Vorname Nachname Geburtsdatum

Ermässigungskarte 14 Wohnsitzland

+ REISENDER HINZUFÜGEN

Unter Reisende sind Vorname, Name, Geburtsdatum sowie das Wohnsitzland einzugeben. Dies sind Pflichtfelder. Die Angaben können vom Zugpersonal mit einem amtlichen Dokument kontrolliert werden. Weitere Reisende können hinzugefügt oder entfernt werden.

- 14 Ist im TAM eine Swiss Half Fare Card integriert, wird die Ermässigungskarte per Default übernommen und muss nicht angepasst werden.

4.1.3. Kauf abschliessen siehe Kapitel 3.2.5.

4.1.4. TAM beziehen siehe Kapitel 3.2.6.

Pro Strecke / Produkt und Person wird ein PDF-Billett erstellt.

4.1.5. TAM erstatten siehe Kapitel 6.3.1.

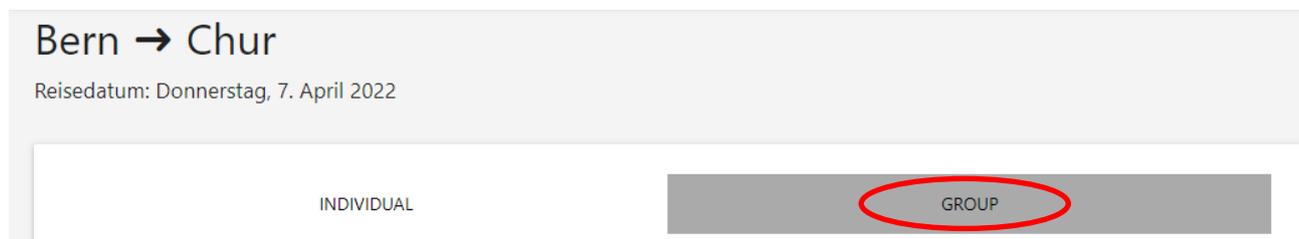
5. Gruppenbillette.

Im nationalen Verkehr sind ein Gruppenbillett **mit** Preisaufdruck und für Pauschalreisen ein Gruppenbillett **ohne** Preisaufdruck erhältlich. Darüber hinaus sind auch Gruppenbillette für die regionalen Tarifverbände verfügbar.

5.1. Gruppenbillette mit Preisaufdruck.

Die Fahrplansuche und Verbindungsauswahl erfolgt analog den Einzelbilletten, siehe Kapitel 3.2.1 – 3.2.3. Auf die Eingabe der Reisenden-Informationen kann verzichtet werden.

Mittels Auswahl des Buttons «Group» gelangt man zum Gruppenbillett.



Bern → Chur
Reisedatum: Donnerstag, 7. April 2022

INDIVIDUAL GROUP

5.1.1. Angaben zur Gruppe erfassen.

Bei Gruppenbilletten werden die Angaben zur Reiseleitung sowie zur Reisegruppe erfasst.

Reiseleitung

Der Reiseleiter ist die Person, auf dessen Namen die Buchung durchgeführt wird. Der Reiseleiter muss bei Antritt der Gruppenreise anwesend sein und sich gegebenenfalls ausweisen.

Vorname _____ Nachname _____ Geburtsdatum
TT.MM.JJJJ _____

Reisegruppe

Gruppeninformationen

Gruppenname

Anzahl Billette zur Ermässigung für Gruppenrabatt

Jugendliche 6-25 _____ Gruppe Kind 0-6 _____ GA 2. Klasse _____

GA 1. Klasse _____ Gruppe Halbtax _____ Gruppe Erwachsene _____

Hund

Nach der Eingabe der Anzahl Billette je Kategorie wird der Preis berechnet und angezeigt.

5.1.2. Kauf abschliessen siehe Kapitel 3.2.5.

5.1.3. Gruppenbillett beziehen siehe Kapitel 3.2.6.

Bei Gruppenbilletten wird ein Billett für die gesamte Gruppe ausgestellt. Es erhält nicht jeder Teilnehmer ein eigenes Billett.

5.2. Gruppenbillette ohne Preisaufdruck.

Für Pauschalreisen gibt es die Möglichkeit, Gruppenbillette ohne Preisaufdruck auszustellen. Die Auswahl von Gruppenbilletten ohne Preisaufdruck erfolgt über den produktbasierten Einstieg, siehe Kapitel 3.3. Nach Eingabe der gewünschten Fahrplandaten werden analog dem fahrplanbasierten Verkauf die benötigten Angaben zur Gruppe erfasst.

6. SAV – Service-Après-Vente.

6.1. Suchen von verkauften Leistungen.

Über den Reiter «Buchungen» können Bestellungen gesucht, angezeigt und annulliert werden.

Buchungsnummer	Buchungsdatum	Referenz 1	Referenz 2	Reisedatum	Vorname	Nachname	
375680519	02.11.2018 10:16	123456	Claudia	30.11.2018	Hans	Weber	ANZEIGEN
375680519	02.11.2018 10:16	123456	Claudia	01.12.2018	Hans	Weber	ANZEIGEN

Ohne Suchbegriff werden die letzten Käufe chronologisch aufgelistet.

Auch die Käufe Ihrer Mitarbeiter, die über den gleichen Vertrag Käufe getätigt haben, sind aufgelistet und können durch Sie aufgerufen oder erstattet werden.

- ① Mit folgenden Suchbegriffen kann nach einer Buchung gesucht werden:
 - Bestellnummer
 - Name und Vorname des Reisenden
 - Referenz 1 und Referenz 2
- ② Suche nach einem Zeitraum:
 - Datumswahl mit einem Kalender. Dies schränkt den Buchungszeitraum und auch das Reisedatum ein

Die Suche ist dynamisch. Je mehr Parameter eingeben werden, umso genauer wird die Trefferliste.

Suche Von _____ Bis _____

#	Buchungsdatum	Referenz 1	Referenz 2	Reisedatum	Vorname	Nachname	
375304517	26.10.2018 07:51	123456	Chur	02.11.2018	Hans	Weber	ANZEIGEN
375304517	26.10.2018 07:51	123456	Chur	01.11.2018	Hans	Weber	ANZEIGEN

< **1** >

6.2. Nachdruck von Billetten.

Billette können nach dem Kauf beliebig oft nachgedruckt werden. Der Nachdruck ist bis zu einem Jahr nach dem Reisedatum möglich.

Buchung

Details

Buchungsnummer:	375304517	Referenz 1:	123456
Buchungsdatum:	26.10.2018 12:41	Referenz 2:	Chur

KOMPLETT ERSTATTEN

Gewöhnliche Billette
(46069215)

👤 Hans Weber 📅 02.11.2018
💰 40.00 CHF 🎫 2. KI
🕒 Zukunft gültig

TICKET **ERSTATTEN**

Gewöhnliche Billette
(46069216)

👤 Hans Weber 📅 01.11.2018
💰 40.00 CHF 🎫 2. KI
🕒 Zukunft gültig

TICKET **ERSTATTEN**

6.3. Billette erstatten.

Billette können bis zu einem Tag vor dem 1. Geltungstag direkt über den AgenturClient erstattet werden, sofern der gewählte Tarif eine Erstattung zulässt.



Eine Änderung des E-Tickets ist nicht möglich. Ändert z.B. das Reisedatum oder der Name des Reisenden, muss zwingend ein neues Billett ausgestellt werden und das ursprüngliche erstattet werden, sofern es der gebuchte Tarif zulässt.

Buchung

Details

Buchungsnummer: 375304517 **Referenz 1:** 123456
Buchungsdatum: 26.10.2018 12:41 **Referenz 2:** Chur

KOMPLETT ERSTATTEN ①

Gewöhnliche Billette (46069215)

👤 Hans Weber 📅 02.11.2018
💰 40.00 CHF 🎫 2. KI
● Zukunft gültig

TICKET

ERSTATTEN

Gewöhnliche Billette (46069216)

👤 Hans Weber 📅 01.11.2018
💰 40.00 CHF 🎫 2. KI
● Zukunft gültig

TICKET

ERSTATTEN ②

- ① Die komplette Buchung mit allen darin enthaltenen Billetten kann erstattet werden.
- ② Es ist auch möglich, jedes Billett einzeln auszuwählen und zu erstatten.

Nachdem das Billett erfolgreich erstattet wurde, wird eine Bestätigung angezeigt.

Erfolgreich erstattet

Die Tickets wurden erfolgreich erstattet.

ZURÜCK ZUR BUCHUNG

Gewöhnliche Billette (46069215)

👤 Hans Weber 📅 02.11.2018
💰 40.00 CHF 🎫 2. KI
● Erstattet ③

TICKET

Gewöhnliche Billette (46069216)

👤 Hans Weber 📅 01.11.2018
💰 40.00 CHF 🎫 2. KI
● Erstattet

TICKET

- ③ Bereits erstattete Billette sind mit «erstattet» gekennzeichnet.

Wenn Sie ein Billett auswählen, dass aufgrund der Konditionen nicht erstattet werden kann, wie z.B. ein Sparbillett, wird der Hinweis «Erstattung ist nicht möglich» angezeigt.

Erstatten

Sparbillett (46484102) 42.00 CHF

⊕ Hans Weber 02.11.2018
\$ 42.00 CHF 1. KI
● Zukunft gültig

Eine Erstattung ist nicht möglich.

6.3.1. Erstattungen von Tailor-made Produkten.

Es kann die komplette Buchung mit allen darin enthaltenen Billetten oder es können einzeln ausgewählte Fahrausweise erstattet werden, siehe Kapitel [6.3.](#)

Soll für ein einzeln erstattetes Billett ein neues ausgestellt werden (z.B. anderes Datum), ist das entsprechende «Streckenbillett Netto Kat. XY» im produktbasierten Verkauf auszuwählen.

- ① Die Kategorie des neuen Streckenbilletts Netto muss mit der Kategorie des erstatteten Billetts übereinstimmen.



Streckenbillette Netto unterliegen den Regelungen und Bestimmungen des Tarifs 673 und dürfen nur in Zusammenhang mit TAM-Produkten (Teil einer Pauschalreise) ausgestellt werden.

Erstattetes Billett

Streckenbillett Netto Kat. 4 ①

⊕ Dietmar Müller 24.08.2021
\$ 63.00 CHF 1. KI
● Erstattet

TICKET

Auswahl neues Billett im produktbasierten Verkauf

Streckenbillett Netto Kat. 4 ① 40057

6.3.2. Erstattungen von Gruppenbilletten.

Billette können analog den Einzelbilletten bis zu 1 Tag vor dem 1. Geltungstag kostenlos über den AgenturClient erstattet werden, siehe Kapitel [6.3.](#)

Bei bestätigter Änderung der Teilnehmerzahl ab dem 1. Geltungstag ist durch den Agenten ein neues Gruppenbillett mit der entsprechenden Anzahl auszustellen und mit dem zu erstattenden Billett an partnersupport@sbb.ch einzusenden.

6.3.3. Erstattungen bereits gültiger oder abgelaufener Billette.

- ① Bereits gültige oder abgelaufene Billette können nicht über den AgenturClient erstattet werden.
- ② Erstattungsanträge können Sie mittels Online-Formular, welches Sie unter «Info» aufrufen können, einsenden. Der Antrag wird innerhalb von fünf Arbeitstagen bearbeitet. Die Erstattung erfolgt mit Gebühren gemäss Tarif. Unter «Buchungen» kann geprüft werden, ob das Billett bereits erstattet wurde. Eine Bestätigung per E-Mail erhalten Sie nicht.

SBB CFF FFS

- Fahrplan
- Produkte
- Buchungen
- Info ②

Details

Buchungsnummer: 375681058
Buchungsdatum: 02.11.2018 11:59

Gewöhnliche Billette (46484018)

👤 Hans Weber	📅 02.11.2018
🎫 2. Kl	💰 \$ 40.00 CHF
	🕒 Aktuell gültig ①

TICKET

● Erstattungsanfragen müssen in unser Service Center geschickt werden. Das Formular für Erstattungsanträge finden sie unter der Rubrik «Info»

6.3.4. Erstattungen von Sitzplatzreservierungen (Panoramazüge).

Sitzplatzreservierungen können, wie auch reguläre Billette, bis zu einem Tag vor dem 1. Geltungstag kostenlos im AgenturClient erstattet werden. Für Erstattungsanfragen bereits gültiger oder abgelaufener Sitzplatzreservierungen gilt derselbe Prozess wie für reguläre Billette (siehe Kapitel [6.3.3](#)).



Davon ausgenommen ist die Glacier Express Excellence Class, welche ausschliesslich 24 Stunden nach der Buchung noch kostenfrei stornierbar ist.

6.3.5. Dienstfehler am Ausgabetag.

Fahrausweise inklusive Spartarife, die infolge Ausgabefehler des Vertriebspartners ausgestellt wurden, können ohne Kostenfolge erstattet werden, wenn sie mit dem Vermerk „Dienstfehler“ gleichentags mit dem entsprechenden Formular zur Erstattung ans Businesstravel Service Center gesendet werden. Dies gilt auch, wenn der Ausgabetag und Gültigkeitstag identisch sind.

7. Infobanner.

Informationen zu Unterbrüchen, Streikmeldungen oder Systemausfällen werden im Infobanner oben in der Mitte in roter Schrift dargestellt und sind auf jeder Seite im Verkaufsprozess ersichtlich.

Die Meldungen werden temporär aufgeschaltet. Gibt es aktuell keine Meldungen, ist dieser Bereich leer.

The screenshot shows the SBB website's ticket purchase interface. At the top, a red-bordered banner contains the text: "Bauarbeiten auf der Strecke Bern - Zürich vom 01.06.2019-15.06.2019. Weitere Informationen unter www.sbb.ch/166". To the right of the banner is a user profile for "claudia.leiggner@sbb.ch" with the role "SVS Testvertrag (ACI222P)". Below the banner, the "Tickets kaufen" section is visible, featuring input fields for "Von" and "Nach", departure and return times, and passenger details. At the bottom of this section are buttons for "ZURÜCKSETZEN" and "VERBINDUNG SUCHEN".

8. Informationen.

Unter «Info» finden Sie die Kontaktangaben bei Supportfragen. Zudem finden Sie wichtige Links, die Sie im Verkaufsprozess unterstützen können.

The screenshot shows the SBB website's "Info" section. On the left, a navigation menu includes "Fahrplan", "Produkte", "Buchungen", and "Info", with "Info" highlighted by a red box. The main content area is titled "Kontakt:" and provides the following information: "Fragen zum Buchungsprozess, Tarifauskünfte und Service-Après-Vente: **Businesstravel Service Center**, Postfach 176, 3900 Brig, +41 (0)848 111 456 business@sbb.ch". It also lists "Öffnungszeiten: Montag bis Freitag: 08:00-17:30, Samstag und Sonntag: geschlossen". Below this, the "Informationen:" section includes links for "Rückersatzformulare: <http://www.sbb.ch/business-erstattung>" and "Login Businessmanager: <https://www.sbb.ch/businessmanager>", along with a note: "Hier finden Sie Statistiken. Nur der Vertragsverantwortliche hat Zugriff."

9. Einstellungen.

Die Auswahl «Einstellungen» wird nur als Administrator angezeigt.

- ① Hier haben Sie die Möglichkeit, Bestätigungsmails nach einem Kauf an Ihre Kunden zu personalisieren und Ihren eigenen Text auf Englisch und Deutsch zu erfassen. Als Beispiel können Sie Ihre Kontaktdaten für Rückfragen angeben.

%timetable% ist ein Platzhalter, welcher mit einem Link auf den Fahrplan der gekauften Reise ersetzt wird. Wir empfehlen Ihnen, diesen Link am Ende stehen zu lassen. Falls Sie diesen versehentlich löschen, können Sie manuell %timetable% wieder eingeben.

- ② Unter «weitere Einstellungen» können Sie definieren, ob nach jedem Kauf ein automatisch generiertes Bestätigungs-E-Mail an den Benutzer verschickt werden soll oder nicht. Der Benutzer ist die im AgenturClient eingeloggte Person.



Die Template-Einstellung wird pro Vertrag übernommen. Wenn Sie Administrator für mehrere Verträge sind, muss die Erfassung des Textes pro Vertrag vorgenommen werden oder Sie können pro Vertrag unterschiedliche Templates erfassen.

The screenshot shows the 'Einstellungen' (Settings) page for 'SBB CFF FFS'. The left sidebar contains navigation options: Fahrplan, Produkte, Buchungen, Benutzer, Info, and 'Einstellungen' (highlighted with a red box). The main content area is titled 'Einstellungen' and 'Mail Templates'. It explains that these templates are used for sending tickets via email. A note states that '%timetable%' is a placeholder for a link to the train schedule. There are two sections for language templates: 'Englisch' and 'Deutsch'. The English template text is: 'Dear Customer, Please find attached your order. Thank you and have a nice trip %timetable%'. A red circled '1' is next to the second line. The German template text is: 'Im Anhang finden Sie Ihre Bestellung. Besten Dank und eine gute Reise %timetable%'. Below these is a section 'Weitere Einstellungen' with a checked checkbox for 'Tickets nach dem Kauf dem Benutzer per E-Mail zuschicken' and a red circled '2'. A blue 'SPEICHERN' button is at the bottom.

10. Glossar.

User	Benutzer, der ein Log-in für den AgenturClient hat
E-Ticket	Fahrkarte für den Selbstaussdruck, auch PDF-Billett genannt
Mobile Ticket	Billett für mobiles Endgerät
Passbook/Wallet	App auf dem Mobiletelefon, um Billette anzuzeigen

11. Support

Fragen zum Buchungsprozess, Tarifauskünfte, Service-Après-Vente:

SBB AG

Businessstravel Service Center
Postfach 176
3900 Brig

+41 (0)848 030 030 (Ortstarif)

partnersupport@sbb.ch

Öffnungszeiten:

Montag bis Freitag: 08.00–17.30 Uhr

Samstag und Sonntag geschlossen

Fragen zum Vertrag, Kommission:

SBB AG

Digital Advertising & Affiliates
Trüsselstrasse 2
3000 Bern 65

digitalsales@sbb.ch

sbb.ch/vertriebsloesungen

Fragen zum Vertrag, Kommission:

Swiss Travel System AG

Lagerstrasse 33
8004 Zürich

trade@swisstravelsystem.com

mystsnet.com