

FAQ - Frequently Asked Questions

Wann ist meine PQ vollständig und somit gültig?

Sobald alle Antragsunterlagen vollständig ausgefüllt und erfasste Referenzen erfolgreich validiert wurden. Zu den Antragsunterlagen gehört ferner ein Fragebogen und die Erfassung von Ratecards (unverbindliche Standard-Angebotspreise).

Kann ich meinen bereits begonnenen Antrag zu einem späteren Zeitpunkt fortsetzen?

Ja, dies ist jederzeit möglich. Der PQ-Antrag gilt allerdings erst dann als vollständig und gestellt, sobald alle erforderlichen Angaben vorliegen.

Was gibt es bei den Referenzkunden zu beachten?

Bitte geben Sie Referenzkunden namensscharf an. Avisieren Sie ggf. die Nennung einer vertretungsberechtigten Person / Fachleiters, da insbesondere Ansprechpartner in höheren Leitungsfunktionen in der Regel nicht oder nur sehr eingeschränkt zur Verfügung stehen. Achten Sie bitte darauf, dass der Name eines Vertretungsparts auch als Ansprechpartner in der jeweiligen Referenz angegeben wird.

Wie kann ich meinen Vorgang beschleunigen?

Der größte Zeitbedarf zur Komplettierung der Antragsstellung entfällt auf die Referenzerfassung und -prüfung. Informieren Sie daher gerne Ihre Referenzkunden im Vorfeld über die Referenzprüfung durch die apadua GmbH und stellen Sie eine Erreichbarkeit der Ansprechpartner sicher. Sofern Sie oder Ihre Referenzkunden Fragen zur Validierung der Referenz, zum Ablauf der Bestätigung des jeweiligen Projektes, oder zu weiteren technischen Fragen in Bezug auf die Referenzprüfung haben, wenden Sie sich gern direkt an support@apadua.com.

Wie gehe ich vor, wenn mein Referenzkunde keine Bestätigungsmail erhalten hat?

Bitte wenden Sie sich an support@apadua.com und bitten um einen erneuten Versand.

Was bedeutet „Einreichung Stornieren“ bei der Referenzerfassung?

Referenzen können zunächst angelegt und gespeichert werden, bevor Sie final zur Einzelprüfung eingereicht werden. Sofern die Referenz noch nicht final eingereicht wurde, kann Sie storniert werden. Damit werden die vorherigen Eingaben gelöscht und eine Neuerfassung ist möglich.

Wen kontaktiere ich bei technischen Fragestellungen zur Bedienung des SMaRT-Systems?

Bitte wenden Sie sich an smart.support@deutschebahn.com

Wen kontaktiere ich bei inhaltlichen Fragestellungen zum PQ-Antrag?

Bei inhaltlichen Fragen zur PQ wenden Sie sich jederzeit gern an die Email-Adresse pq-beraterleistungen@deutschebahn.com, oder Sie stellen Fragen zu Ihrem jeweiligen Antrag direkt in SMaRT (Kommentarfunktion).