

Verlass dich drauf.

FAQ Parken

SWU



Quickstart

Kunde hat noch keine SWU App

1. Download der SWU App aus dem Store (Android/iOS)
2. Account in der App anlegen
3. Zahlungsmethode hinzufügen
4. Kennzeichen hinzufügen
5. Parken

Kunde hat bereits SWU App

1. ggf. Zahlungsmethode hinzufügen
2. Kennzeichen hinzufügen
3. Parken

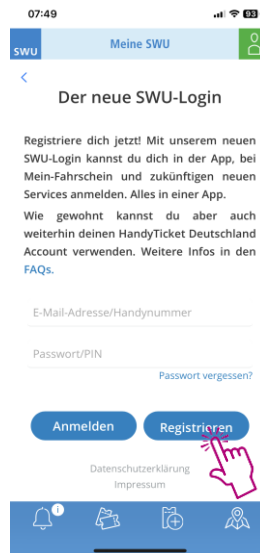
Neuer Kunde - Registrieren

Kunde hat noch keine SWU App:

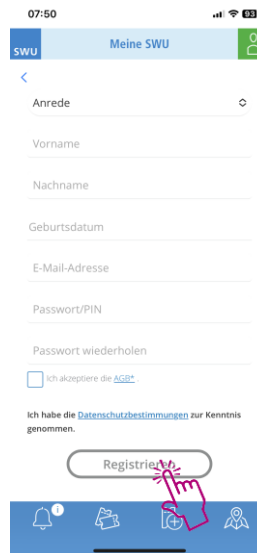
1. Download der SWU App aus dem Store (Android/iOS)
2. Account in der App anlegen



Menü öffnen



Registrieren
wählen



Formular
ausfüllen



Account angelegt

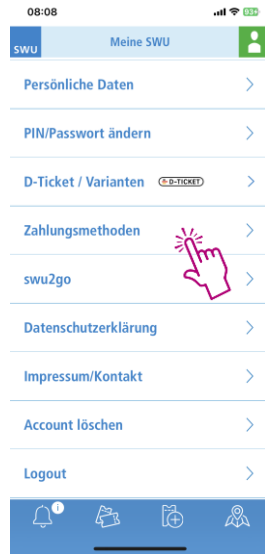
Neuer Kunde – Zahlungsmethode hinzufügen

Kunde hat noch keine Zahlungsmethode hinterlegt:

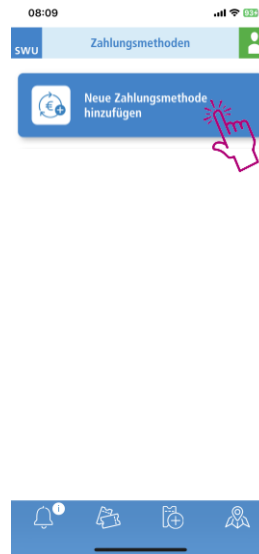
1. Navigation über Menü zum Punkt Zahlungsmethoden
2. Zahlungsmethode hinzufügen



Menü öffnen



Zahlungsmethode
auswählen



Neue Zahlungsmethode hinzufügen:

- SEPA
- Kreditkarte



Neuer Kunde – Adresse vervollständigen

Kunde hat noch keine Adressinformationen hinterlegt:

1. Kunde wird vor dem Hinzufügen eines Kennzeichens zum vervollständigen aufgefordert
2. Kunde wird beim Hinzufügen einer Zahlungsmethode dazu aufgefordert

10:11 100% 65%

BETA SWU Meine Kennzeichen

Deine Personendaten

Vorname
Parken

Nachname
Test

Geburtsdatum (TT MM JJJJ)
01 01 2000

E-Mail-Adresse
parken.beta02@re-gister.com

Deine Rechnungsadresse

Straße Hausnummer

Postleitzahl Ort

Dein Vertragspartner
SWU Verkehr GmbH

Aktualisieren

10:12 100% 65%

BETA SWU Meine Kennzeichen

Deine Personendaten

Vorname
Parken

Nachname
Test

Geburtsdatum (TT MM JJJJ)
01 01 2000

E-Mail-Adresse
parken.beta02@re-gister.com

Deine Rechnungsadresse

Straße Hausnummer
Musterstraße 1

Postleitzahl Ort
12345 Musterort

Dein Vertragspartner
SWU Verkehr GmbH

Aktualisieren

Alle Kunden – Kennzeichen hinzufügen/entfernen

Kunde hat noch keine Kennzeichen hinterlegt:

1. Navigation über Menü zum Punkt Parken
2. Kennzeichen hinzufügen

Aktuell SEPA und
Kreditkarte möglich

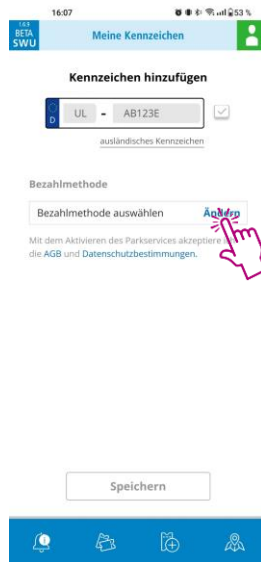
Bis zu 20 Kennzeichen möglich



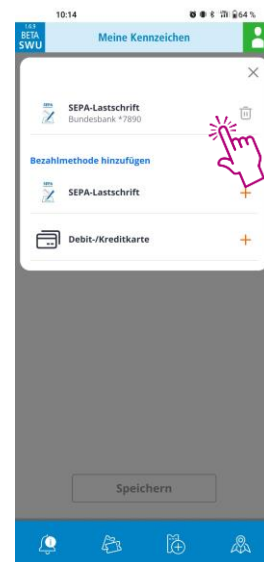
Parken
auswählen



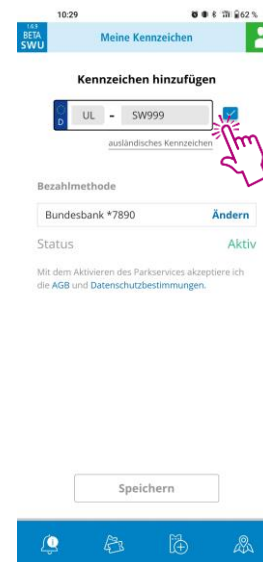
Meine
Kennzeichen



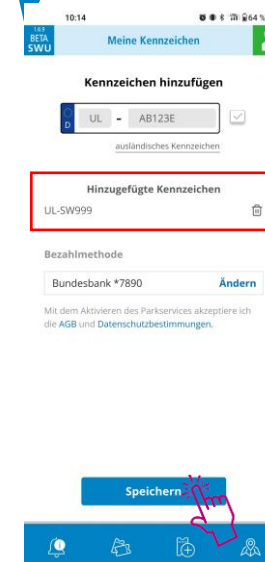
Bezahlmethode
auswählen



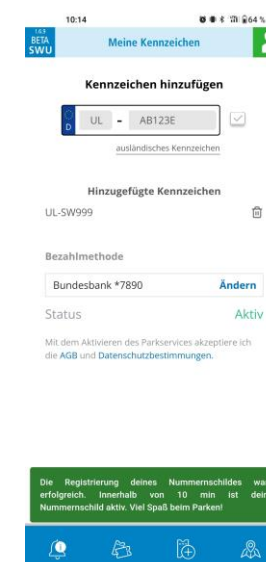
Bezahlmethode
auswählen oder
hinzufügen



Kennzeichen
eingeben und
bestätigen



Kennzeichen
speichern



Kennzeichen
speichern
erfolgreich



Kennzeichen
entfernen und
speichern

Alle Kunden – Sonstiges

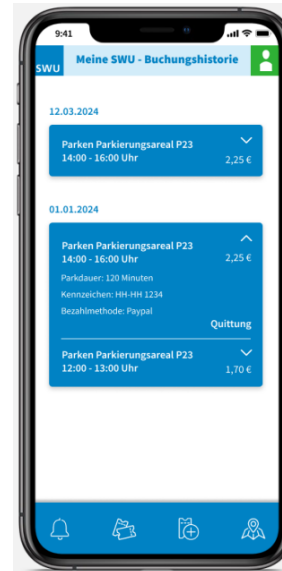
Buchungshistorie und FAQ



Parken
auswählen



Buchungshistorie



Anleitung für Nutzer

Parken – Ablauf vor Einfahrt

1. Kennzeichen in der App hinterlegen
2. Verfügbare Parkhäuser
 - Fischerviertel, Salzstadel, Bahnhof ab sofort möglich
 - Rathaus, Deutschhaus, CCU Nord in Q1/2025 abhängig von PBG

Parken – Ablauf bei der Einfahrt

1. Langsam an Schranke herankommen, ggf. 1-3 Sekunden warten
2. Schranke öffnet sich
3. Einfahren



Backup: Ticket
ziehen immer
möglich!

Fehler	Mögliche Ursachen	Lösung	Weitere Vorgehensweise Kunde
Schranke öffnet sich nicht, obwohl mein Kennzeichen in der App hinterlegt ist	Kennzeichen ist nicht lesbar (Schnee, Schmutz)	Kennzeichen reinigen	Ticket ziehen und am Automat bezahlen (Keine Belastung des SWU App Kontos)
	Schrankenanlage hat keine Verbindung zum Server	Verbindung wird schnellstmöglich wiederhergestellt	Ticket ziehen und am Automat bezahlen (Keine Belastung des SWU App Kontos)
	Letzter Einzug ist fehlgeschlagen.	Ziehen Sie ein Parkticket	Begleichen Sie die offenen Parkentgelte bei der Ulmer Parkbetriebsgesellschaft

Parken – Ablauf bei der Ausfahrt

1. Langsam an Schranke herankommen, ggf. 1-3 Sekunden warten
2. Schranke öffnet sich
3. Ausfahren

Fehler	Mögliche Ursachen	Lösung	Weitere Vorgehensweise Kunde
Schranke öffnet sich nicht, obwohl mein Kennzeichen in der App hinterlegt ist	Kennzeichen ist nicht lesbar (Schnee, Schmutz)	Kennzeichen reinigen	Parkhauswärter Bescheid geben. Kennzeichen und Ausfahrtzeit werden notiert. Einfahrtzeit ist bekannt. → Prozess wird noch genauer definiert!
	Schrankenanlage hat keine Verbindung zum Server	Verbindung wird schnellstmöglich wiederhergestellt	Parkhauswärter Bescheid geben. Kennzeichen und Ausfahrtzeit werden notiert. Einfahrtzeit ist bekannt. → Prozess wird noch genauer definiert!

FAQs – Übersicht

Allgemein Frage: Was muss ich tun, um die Parkfunktion zu nutzen?

Allgemein Frage: An welchen Stellen kann mein Kennzeichen erkannt werden?

Allgemein Frage: Fällt eine Grundgebühr oder Pauschale an?

Allgemein Frage: Kann ich mein Kennzeichen in mehreren Accounts hinterlegen?

Allgemein Frage: Wir sind eine Firma und möchten die Parkgebühren für unsere Mitarbeiter übernehmen. Geht das?

Parkbeginn Frage: Woran erkenne ich, dass ich über die App parke?

Parkbeginn Frage: Ich bin mir nicht sicher, ob ich über die Kennzeichenerkennung (und somit über die App) oder durch drücken der Ticket-Taste an der Schranke in das Parkhaus eingefahren bin. Was muss ich tun?

Bezahlung Frage: Kann ich auch am Kassenautomat bezahlen, wenn ich über die automatische Kennzeichenerkennung eingefahren bin?

Bezahlung Frage: Wann muss ich mein Ticket am Kassenautomat bezahlen?

Bezahlung Frage: Die Bezahlung des Parkvorgangs ist fehlgeschlagen und mein Account ist gesperrt. Wie kann ich meinen Account wieder entsperren?

FAQs - Allgemein

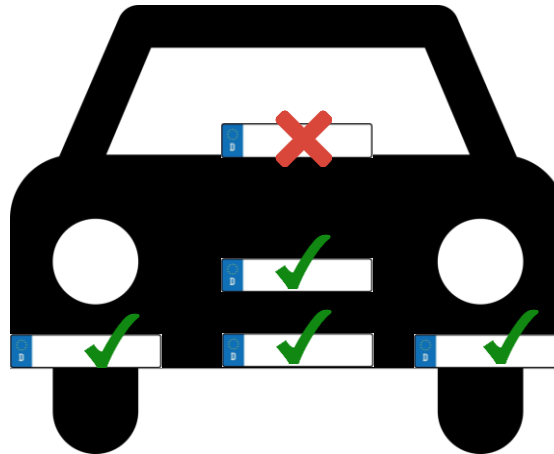
Frage: Was muss ich tun, um die Parkfunktion zu nutzen?

- Sie müssen lediglich:
 - die SWU App herunterladen,
 - sich registrieren,
 - Zahlungsinformationen hinterlegen und
 - Kennzeichen hinzufügen.

FAQs - Allgemein

Frage: An welchen Stellen kann mein Kennzeichen erkannt werden?

- Um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten ist es wichtig, dass Ihr Kennzeichen möglichst sauber und an einer der gekennzeichneten Stellen am Auto angebracht ist.



FAQs – Allgemein

Frage: Fällt eine Grundgebühr oder Pauschale an?

- Nein. Sie bezahlen lediglich die Parkentgelte. Eine Grundgebühr oder zusätzliche Entgelte gibt es aktuell nicht.

FAQs – Allgemein

Frage: Kann ich mein Kennzeichen in mehreren Accounts hinterlegen?

- Dies ist aus technischen Gründen leider nicht möglich.
 - Wenn Sie Ihr Kennzeichen in einem anderen Account hinterlegen möchten, löschen Sie es zunächst aus dem ersten Account und warten mindestens 10 Minuten.
 - Fügen Sie dann Ihr Kennzeichen im gewünschten Account wieder hinzu.
 - Das Kennzeichen darf nur einmal im System hinterlegt sein. Andernfalls kann der Parkvorgang keinem Account zugerechnet und eine Abrechnung nicht erstellt werden.

FAQs – Allgemein

Frage: Wir sind eine Firma und möchten die Parkgebühren für unsere Mitarbeiter übernehmen. Geht das?

- Wenn Sie die Parkgebühren für andere Nutzer übernehmen möchten gehen Sie wie folgt vor:
 - Einfach einen „Firmenbenutzer“ (normaler Benutzeraccount mit Mail-Adresse der Firma und alle (bis zu 20 Kennzeichen und Zahlungsmethode SEPA oder Kreditkarte) hinzufügen. Der Account sollte dann im Besitz der Firmenadministration (Sekretariat) sein und nicht an die Endnutzer herausgegeben werden.
 - Die Teilnehmer (KFZ-Nutzer) benötigen keinen separaten Account in der App.

FAQs – Parkbeginn

Frage: Woran erkenne ich, dass ich über die App parke?

- Die Schranke öffnet sich beim Heranfahren automatisch.
- Es wird kein Ticket ausgestellt.

FAQs – Einfahren

Frage: Ich bin mir nicht sicher, ob ich über die Kennzeichenerkennung (und somit über die App) oder durch drücken der Ticket-Taste an der Schranke in das Parkhaus eingefahren bin. Was muss ich tun?

- Sollte ein Ticket ausgestellt werden, haben Sie den Parkvorgang manuell gestartet. Dies kann vorkommen, wenn Ihr Kennzeichen nicht lesbar sein sollte oder ein Fehler im System vorliegt.
- Begleichen Sie dann die Parkgebühren am Kassenautomaten.
- Sollte sich die Schranke öffnen ohne dass ein Ticket erstellt wird, haben Sie über die App geparkt.
- Sie können dann direkt aus dem Parkhaus Ausfahren, ohne am Kassenautomat zu bezahlen. Die Abrechnung erfolgt über die in der App hinterlegte Bezahlmethode.

FAQs

Frage: Kann ich auch am Kassensautomat bezahlen, wenn ich über die automatische Kennzeichenerkennung eingefahren bin?

- Um den Parkvorgang korrekt abrechnen zu können, nutzen Sie beim Ein-/ und Ausfahren immer dieselbe Methode
- Wenn Sie Ihr Kennzeichen in der App hinterlegt haben und sich die Schranke automatisch öffnet, gehen Sie nicht zum Kassensautomaten um Ihr Ticket zu bezahlen. Die Abrechnung wird nach Ausfahrt automatisch erstellt und über die angegebene Bezahlmethode abgebucht. Sie sehen die Abrechnung in der App unter „Parkvorgänge“.

FAQs – Bezahlen

Frage: Wann muss ich mein Ticket am Kassenautomat bezahlen?

- Am Kassenautomat müssen Sie nur bezahlen, wenn:
 - Bei der Einfahrt Ihr Kennzeichen nicht erkannt wurde (Schnee, Matsch, Verbindungsprobleme Schrankenanlage) und Sie deshalb ein Ticket gezogen haben.
- Ihr Kundenkonto wird dann in der App nicht belastet.

FAQs – Bezahlen

Frage: Die Bezahlung des Parkvorgangs ist fehlgeschlagen und mein Account ist gesperrt. Wie kann ich meinen Account wieder entsperren?

- Wenn:
 - Ihr Bankkonto ist möglicherweise nicht ausreichend gedeckt ist
 - Ihre Debit-/Kreditkarte abgelaufen ist
- Um Ihren Account zu entsperren, senden Sie bitte den angegebenen Betrag auf das folgende IBAN-Konto:

Ulmer Parkbetriebs-Gesellschaft mbH

DE12 6305 0000 0000 0400 08

SOLADES1ULM

„E-Mail Adresse – Kennzeichen“

Beispiel: „max.mustermann@mail.de – ULCS2045“

Bedenken Sie, dass bis zum Zeitpunkt des Zahlungseingangs einige Tage vergehen können. Sorgen Sie daher immer für ein belastbares Zahlungsmittel. Sobald wir die Zahlung erhalten haben, wird Ihr Account wieder freigeschaltet.