

# E-Mail-Kontakt und Telefonnummer zum Support

- Support-System und Support-Email [support@gps.at](mailto:support@gps.at)
- Hotline für dringende Fälle (Werkstätten-Support zum Einbau, Tests, Bronze/Silber/Gold Kunden):
- Support-Standards und Zusatz-Pakete
- Schulungen und Webinare
- Anfragen bezüglich Aufträge und Rechnungsänderungen
- Geräte (Retouren-Schein) zur Reparatur zurücksenden (Garantiefälle)

## Support-System und Support-Email [support@gps.at](mailto:support@gps.at)

Für Fragen zur Software oder technischen Support senden Sie bitte **eine E-Mail an** [support@gps.at](mailto:support@gps.at) . Sie erhalten eine automatische E-Mail-Antwort einer Ticket-Anfrage-Nummer.

Antworten Sie immer mit der gleichen Ticket-Anfrage-Nummer im Betreff, um auf die gleichen gleichen Fall zu reagieren.

Wenn Sie eine neue Email OHNE Ticket-Anfrage-Nummer an [support@gps.at](mailto:support@gps.at) schreiben, wird ein neues Support-Ticket erstellt.

## Hotline für dringende Fälle (Werkstätten-Support zum Einbau, Tests, Bronze /Silber/Gold Kunden):

**0043 - 7672 - 317 88 - 17**

Telefonischer Support (allgemeine Fragen, Schulungen) wird nach Aufwand abgerechnet.

### Telefonische Erreichbarkeit des Supports

Montag bis Donnerstag: 9.00 - 12.00 und 13.00 - 16.00

Freitag: 9.00 - 12.00

Ausgenommen österreichische Feiertage oder Betriebsurlaub

**Der technische Hotline-Support ist hauptsächlich für Werkstätten-Support, Telematik-Einbau-Partner-Support sowie Bronze/Silber/Gold Kunden vorgesehen.**

Auch wenn wir uns um eine schnelle Bearbeitung von Anfragen bemühen, können wir zu Spitzenzeiten unmöglich immer genügend Mitarbeiter bereitstellen, um alle Anfragen von Kunden mit vielen oder wenigen Fahrzeugen telefonisch sofort zu beantworten. Deshalb können wir keine telefonische Problemlösung garantieren. Mehraufwände, wenn der Kunde eine dringende Betreuung wünscht, können nur nach Aufwand abgerechnet werden.

Für Fragen zum Einbau haben wir **für Werkstätten und Einbau-Partner** auch eine [GPS Einbau Smartphone App](#), hier geht's zur Anleitung: [Einbau-Test \(Smartphone-App\)](#) bzw. [Einbau Dokumentation](#)

## Support-Standards und Zusatz-Pakete

	Standard	Bronze	Silber	Gold
Preis pro Monat	<b>0,-</b>	<b>75,-</b>	<b>150,-</b>	<b>275,-</b>
Neue Software-Versionen	✓	✓	✓	✓
E-Mail-Support		✓	✓	✓
Anfragen per Telefon	25€/15min	5 pro Monat (max. 50 Min.)	10 pro Monat (max. 100 Min.)	25 pro Monat (max. 250 Min.)
Priorisierte Bearbeitung			✓	✓

Der technische Support erfolgt gemäß unseren Service-Verträgen und AGB. Telefon-Hotline und telefonische Beratung im Betrieb sind generell nicht inkludiert. Bitte kontaktieren Sie uns, wenn Sie ein Zusatz-Paket (Bronze, Silber oder Gold) bestellen wollen.

Unsere Service-Verträge für Software-Hosting oder Server-Support sind auf den günstigen Betrieb von Standardgeräten (Festeinbau, SIM-Karten von uns mit Vertrag, normale Verwendung) ausgelegt. Mit diesen Servicepauschalen können wir nicht alle Leistungen für Kunden aller Größen (oder mit unterschiedlichen Aufbauten) inkludieren, die teilweise für anspruchsvolle Kunden (auch mit einem Gerät) extrem wichtig sind, von uns aber nicht vorab realistisch einzuschätzen und zu kalkulieren wären.

## Schulungen und Webinare

Bei neuen Kunden sind in der Startphase - **den ersten 30 Tagen (gerechnet vom Liefertermin der ersten Geräte) - 30 bis 60 Minuten telefonischer Support** (Telefon-Schulung, Fragen zur Software) inkludiert. Danach werden Hotline-Zeiten nach Aufwand abgerechnet.

Schulungen und Einsätze vor Ort sind prinzipiell nur nach Angebot möglich. Wir bieten stattdessen regelmäßige **Webinare zu verschiedenen Themen** an.

## Anfragen bezüglich Aufträge und Rechnungsänderungen

Anfragen betreffend offener Rechnungen oder Aufträge richten Sie bitte per Mail an [info@gps.at](mailto:info@gps.at)

Telefon: 0043-7672-31788

## Geräte (Retouren-Schein) zur Reparatur zurücksenden (Garantiefälle)

Bitte legen Sie den ausgefüllten Retouren-Schein (RMA-Formular) dem/den Geräten bei.



\_\_RMA\_DE.pdf

Unsere Lieferanschrift:

**Software-Management GmbH**

Linzer Straße 61/5  
4840 Vöcklabruck  
Österreich