

Partner Kontaktformen

Kontakt per E-Mail

Angebote

sales@telematica.at

Diese Adresse ist für Angebotsanfragen und die weitere Kommunikation darüber zu verwenden.

Anfragen für neue Angebote sowie unterschriebene Angebote sind bitte an diese Adresse zu senden.

Telematica versendet über diese Adresse das Angebot an den Partner oder den Kunden.

Sobald ein unterschriebenes Angebot/Auftragsbestätigung an uns gesendet wird, endet über diese Adresse die Kommunikation über diese Anfrage.

Der Auftrag wird von uns intern an das Ordermanagement übergeben, welche sich mit Ihnen oder den Kunden in Verbindung setzen wird.



Jegliche Kommunikation über bevorstehende Aufträge und Angebote findet über diese Adresse statt.

Herstellung und Bestellung

support@telematica.at

Sobald sich ein unterzeichnetes Angebot in Herstellung befindet, wird von uns ein Ticket über diesen Prozess erzeugt.

In diesem Ticket wird über die weitere Bestellabwicklung und Herstellung kommuniziert.

Bitte jegliche Kommunikation ab diesem Zeitpunkt über diese Ticketnummer führen, damit eine rasche Bearbeitung garantiert werden kann.

Über diese Adresse wird über die weitere Bestellabwicklung und Herstellung kommuniziert.

Wir kontaktieren Sie oder den Kunden von dieser Adresse bzw. über dieses Ticket für etwaige Rückfragen oder andere Themen rund um den Bestell- und Herstellungsprozess.

Falls Sie Fragen zu einem Auftrag haben oder es noch Ergänzungen dazu gibt, verwenden Sie daher bitte immer Ihre Ticketnummer.

Beispiele: Wann ist eine Herstellung? Wann wird die Portierung ausgelöst? Gibt es eine Verzögerung?



Jegliche Kommunikation über bereits unterfertigte Angebote oder bestehende Kunden die kein Supportfall sind und einen Auftrag oder ein Produkt betreffen.

Support und Hilfe

support@telematica.at

Falls ein Kunde ein Problem mit einem Produkt oder einer Dienstleistung von Telematica hat, können Sie als Partner oder der Kunde direkt bei uns ein Support-Ticket lösen.

Wenn Sie als Partner ein Ticket lösen, geben Sie uns unbedingt die Kundennummer und den Namen des Kunden, sowie eine genaue Problembeschreibung bekannt.

Auch Anfragen zu Änderungen und Erweiterungen von Einstellungen und Paketen sind über diese Adresse einzumelden.

Beispiel: Ein SIP Trunk geht nicht. Eine Portierung wurde nicht ordnungsgemäß ausgelöst. Eine Internet-Leitung ist offline etc.

 Jegliche Kommunikation über Probleme eines Kunden mit seinem bestehenden Produkt werden hier behandelt.

Verrechnung

support@telematica.at

Haben Sie Fragen zu einer Rechnung oder sonstige Themen rund um die Fakturierung eines Kunden, dann wenden Sie sich bitte an diese Adresse.

Falls Sie als Partner uns eine Rechnung für erbrachte Dienstleistungen stellen, wäre diese auch an diese Adresse zu versenden.

Beispiel: Ein Produkt wurde nicht ordnungsgemäß verrechnet.

 Alle Themen rund um Fakturierung.

Sonstige E-Mail Adressen

Direkte Mails an Mitarbeiter bitte nur in Ausnahmefällen bzw. mit vorheriger Absprache absenden, da ansonsten eine rasche Bearbeitung der Anfragen nicht garantiert werden kann.

Kontakt per Telefon

Für Partner gelten die selben telefonischen Kontaktmöglichkeiten wie für Kunden von Telematica.

Entnehmen Sie bitte die Details dazu auf unserer Website unter <https://www.telematica.at/telematica/kontakt>