

Support Guide für das T-Mobile Austria IoT Gateway

Ihr persönliches M2M Service Team

Als T-Mobile Austria M2M Business Kunde haben Sie Anspruch auf einen ganz besonderen Service: Das "M2M Service Team" freut sich, Sie begrüßen zu dürfen. Sie können unser Team direkt kontaktieren.

Ihr Kontakt zum "M2M Service Team" von T-Mobile Austria:

E-Mail: service4iot@t-mobile.at

Internationale Telefonnummer +43 1 79585 1385

Geschäftszeiten	Montag bis Donnerstag	08:00 Uhr bis 17:00 Uhr
	Freitag	08:00 Uhr bis 16:00 Uhr

Richtlinie für Fehlerbenachrichtigungen

Um eventuell auftretende Fehler möglichst effizient zu bearbeiten, bitten wir Sie untenstehende Informationen an service4iot@t-mobile.at zu übermitteln.

Im Betreff:

- Kundename
- Partner ID und
- Fehlerbeschreibung/Fehlertitel.

Folgende Informationen sind erforderlich:

Kontaktdaten

- Kontaktperson
- Telefonnummer

Evtl. betroffene SIM-Karten

- MSISDN, IMSI, IMEI oder ICC ID

Fehlerbeschreibung

- Datum und Uhrzeit
- detaillierte Fehlerbeschreibung (wenn möglich mit Fehlermeldung und Screenshot)
- Signalstärke und Signalqualität
- Coverage Extension Level
- Ort des Auftretens
- Cell ID

Wir sind bemüht sämtliche Fehler so schnell wie möglich zu bearbeiten. Sollten wir einen Fehler an den Second Level Support weiterleiten, übermitteln wir Ihnen für Rückfragen zu diesem Fehler eine entsprechende Fehlernummer.