



## Support-Struktur

### Supportstruktur bei SMI

#### 1. Internet-Portal

Sie befinden sich gerade im Internet-Portal von SMI, das vielfältige Informationen für Sie bereithält:

- Produktinformationen
- aktuelle Termine
- aktuelle Neuigkeiten
- Serviceangebote
- Kontaktinformationen

#### 2. Downloadbereich

Weiterhin betreibt SMI einen Downloadbereich mit neuesten Programmversionen, Updates und Servicepacks von Produkten, die von SMI betreut werden.

Kundenbereich: [Login](#)

Jeder Wartungsvertragskunde hat für den Zugriff einen Benutzernamen und ein Passwort und erreicht damit einen persönlichen Bereich, in dem er schreiben und lesen kann, sowie einen Supportbereich, in dem er die Supportinformationen lesen und herunterladen kann.

#### 3. Email

SMI hat für den Support der Wartungskunden verschiedene Email-Adressen:

- für Hardware-Servicevereinbarungen [support@smi-softmark.de](mailto:support@smi-softmark.de)
- für den Support der geodätischen Anwendungen [geosupport@smi-softmark.de](mailto:geosupport@smi-softmark.de)

Eingehende Emails werden bestätigt oder sofort beantwortet!

#### 4. Fax

Als Faxnummer für den Support benutzen Sie bitte die 0341 3581295.

#### 5. Telefon

Sie erhalten Telefonsupport unter der Telefonnummer 0341 3581294. Sie können diese Nummer in unseren Bürozeiten Werktag von 8.00 - 17.00 Uhr erreichen.

Zusätzlich bieten wir Ihnen für Notfälle

- die Telefonnummer 0177 3581294 für den Support geodätischer Software
- die Telefonnummer 0177 2163056 für die Hardware-Servicevereinbarungen

#### 6. Kontaktaufnahme zu Ihnen

Um unsere Kontaktaufnahme zu Ihnen zu erleichtern, teilen Sie uns bitte Ihre Email-Adresse mit. Sollten Sie noch keinen Email Zugang haben, ist SMI bereit Sie diesbezüglich zu beraten