

Sehr geehrte Damen und Herren,

aufgrund der Einführung der emissionsklassenabhängigen Bemaßung per 1. Jänner 2010 erfolgte die Aufnahme wichtiger Funktionen und Informationen im SelfCare Portal.

Das SelfCare Portal bietet Ihnen nunmehr mit der „Emissionsklassenverwaltung“ die Möglichkeit, sich zeitnah über den Stand der Nachweiserbringung für die EURO-Emissionsklassen zu erkundigen und einen eventuell nötigen Handlungsbedarf rechtzeitig zu erkennen. Weiters steht Ihnen mit der „Erweiterten Fuhrparkbeauskunftung“ ein Menüpunkt zur Verfügung, der es Ihnen erlaubt, mit nur einem Klick nützliche Informationen zu Ihrem Fuhrpark übersichtlich aufgelistet zu bekommen.

Mit Hilfe dieses Informationsblatts möchten wir Sie mit dem SelfCare Portal vertraut machen und Ihnen die wichtigsten Antworten auf häufig gestellte Fragen im Zusammenhang mit dem Service des SelfCare Portals geben:

- ✚ Worum handelt es sich beim SelfCare Portal?
- ✚ Wo befindet sich das SelfCare Portal?
- ✚ Welche Kosten entstehen durch den Gebrauch des SelfCare Portals?
- ✚ Welche technischen Voraussetzungen müssen gewährleistet sein, um das SelfCare Portal nutzen zu können?
- ✚ In welchen Sprachen stehen die Informationen im SelfCare Portal zur Verfügung?
- ✚ Wie erfolgt die Anmeldung zum SelfCare Portal?
  - Erstmalige Registrierung – Anforderung von Zugangsdaten
  - Anmeldung – bereits korrekte Zugangsdaten bekannt
- ✚ Wozu dient die PAN?
- ✚ Wo erhalte ich die PAN?
- ✚ Ist es möglich, mit nur einem Benutzernamen und einem Passwort sämtliche Fahrzeuge eines Fuhrparks einzusehen?
- ✚ Wie kann ich meiner Kundennummer weitere Kennzeichen zuordnen lassen, sodass ich mit nur einem Benutzernamen und einem Passwort sämtliche Fahrzeuge meines Fuhrparks einsehen kann?
- ✚ Welche neuen Serviceleistungen werden im SelfCare Portal angeboten?

## **Worum handelt es sich beim SelfCare Portal?**

Hierbei handelt es sich um ein Portal, in welchem für registrierte Kunden des GO-Maut-Systems nützliche Informationen und Tools – wie z. B. die Einzelleistungsinformation, die Falschzahlerwarnung oder auch eine Übersicht im Zusammenhang mit der Erbringung von Nachweisen zu den EURO-Emissionsklassen – zur Verfügung stehen.

## **Wo befindet sich das SelfCare Portal?**

Auf der Startseite unserer Homepage [www.go-maut.at](http://www.go-maut.at) befindet sich auf der linken Seite ein blauer Button, welcher Sie direkt zur Anmeldeseite des SelfCare Portals weiterleitet. Alternativ können Sie auch folgenden Link verwenden: <https://poszv.go-maut.at/start/jsp/start.jsf>

## **Welche Kosten entstehen durch den Gebrauch des SelfCare Portals?**

Beim SelfCare Portal handelt es sich um einen kostenlosen Service. Einzige Voraussetzung ist eine ordnungsgemäße Registrierung.

## Welche technischen Voraussetzungen müssen gewährleistet sein, um das SelfCare Portal nutzen zu können?

- ➔ Browser Minimumanforderung: Microsoft Internet Explorer 6.0 (oder höher)
- ➔ Browsereinstellungen: Cookies und Java Script müssen aktiviert sein.
- ➔ Sicherheit: Der für die Verwendung sicherer Verbindungen notwendige Port 443 auf der Firewall des für den User zuständigen Internet Service Providers muss freigeschaltet sein.
- ➔ Acrobat Reader muss installiert sein (zum Anzeigen der Einzelleistungsinformation).

## In welchen Sprachen stehen die Informationen im SelfCare Portal zur Verfügung?

Wie auf der Homepage [www.go-maut.at](http://www.go-maut.at) haben Sie selbstverständlich auch im SelfCare Portal die Möglichkeit, aus unseren sechs Kernsprachen (Deutsch, Englisch, Kroatisch, Italienisch, Tschechisch und Ungarisch) zu wählen, wobei die Auswahl unter dem Menüpunkt „Sprache“ erfolgt.



The screenshot shows the 'Customer SelfCare' portal header with the 'GO' logo and 'MAUTSYSTEM FÜR LKW UND BUS'. Below the header, there are three menu items: 'Logon', 'verfügbare Funktionen', and 'Sprache'. The 'Sprache' menu is expanded, showing a list of languages: Deutsch, Englisch, Kroatisch, Italienisch, Tschechisch, and Ungarisch. The main content area below the menu lists various services such as 'Anforderung TRIPON Kundenerstanlage', 'Download Antragsformulare EURO-Emissionsklassen', and 'Antragsformular für temporäre Mautbefreiung'.

- Browser Minimumanforderung: Microsoft Internet Explorer 6.0 (oder höher)
- Browsereinstellungen: Cookies und Java Script müssen aktiviert sein
- Sicherheit: der für die Verwendung sicherer Verbindungen notwendige Port 443 auf der Firewall des für den User zuständigen Internet Service Providers muss freigeschaltet sein
- Acrobat Reader muss installiert sein (zum Anzeigen der Einzelleistungsinformation)

## Wie erfolgt die Anmeldung zum SelfCare Portal?

Die Anmeldung erfolgt unter dem Menüpunkt „Logon“.



The screenshot shows the 'Customer SelfCare' portal header with the 'GO' logo and 'MAUTSYSTEM FÜR LKW UND BUS'. Below the header, there are three menu items: 'Logon', 'verfügbare Funktionen', and 'Sprache'. The 'Logon' menu is expanded, showing a list of login options: 'Anmelden', 'Benutzername und Kennwort anfordern', and 'Passwort vergessen'. The main content area below the menu lists various services such as 'Anforderung TRIPON Kundenerstanlage', 'Download Antragsformulare EURO-Emissionsklassen', and 'Antragsformular für temporäre Mautbefreiung'.

- Browser Minimumanforderung: Microsoft Internet Explorer 6.0 (oder höher)
- Browsereinstellungen: Cookies und Java Script müssen aktiviert sein
- Sicherheit: der für die Verwendung sicherer Verbindungen notwendige Port 443 auf der Firewall des für den User zuständigen Internet Service Providers muss freigeschaltet sein
- Acrobat Reader muss installiert sein (zum Anzeigen der Einzelleistungsinformation)

### Erstmalige Registrierung – Anforderung von Zugangsdaten

Sollten Sie noch keine Zugangsdaten angefordert haben, wählen Sie unter LOGON den Link „*Benutzername und Kennwort anfordern*“. Bitte geben Sie Ihren Namen, Ihren Vornamen, eine gültige E-Mail-Adresse und eine PAN (19stellige Nummer) sowie die zugehörige GO-Box-Nummer ein. Sowohl die PAN als auch die GO-Box-Nummer finden Sie auf sämtlichen GO-Belegen, die Sie an unseren GO-Vertriebsstellen erhalten haben, z. B. als Sie sich die GO-Box besorgt, eventuell Mautguthaben erworben oder vielleicht eine Mautnachzahlung getätigt haben.

Wenn Sie die Daten korrekt eingegeben haben, erhalten Sie innerhalb der nächsten 5-10 Minuten per E-Mail eine Anmeldebestätigung mit Ihrem Benutzernamen und dem Kennwort. Mit diesen Daten haben Sie künftig Zugriff auf zahlreiche Services im SelfCare Portal.

### Anmeldung – bereits korrekte Zugangsdaten bekannt

Auf der Startseite des SelfCare Portals sehen Sie unter LOGON den Link „*Anmelden*“. Geben Sie dort bitte Ihren Benutzernamen und das Kennwort ein, und schon sind Sie im SelfCare Portal und können die von Ihnen gewünschte Leistung in Anspruch nehmen!

Sollten Sie Probleme bei der Registrierung oder beim Zugriff auf das SelfCare Portal haben, wenden Sie sich bitte an die Mitarbeiter des ASFINAG Service Centers. Sie erreichen uns aus vielen Ländern unter der kostenlosen Telefonnummer (0)0800 400 11 400 bzw. unter der internationalen Rufnummer +43 1 955 12 66. Wir helfen Ihnen gerne weiter! Halten Sie in diesem Fall bitte Ihre PAN bereit.

## **Wozu dient die PAN?**

PAN steht für *Personal Account Number*. Die PAN dient (insbesondere telefonisch und im E-Mail-Verkehr) zur Identifikation des Kunden. Bitte beachten Sie, dass jedem Kennzeichen eine unterschiedliche PAN zugewiesen ist.

## **Wo erhalte ich die PAN?**

Wie bereits erwähnt, finden Sie die PAN auf den Kundenbelegen, die Sie an unseren GO Vertriebsstellen erhalten haben. Sollten Sie nicht mehr im Besitz eines solchen Beleges sein, haben Sie die Möglichkeit die PAN schriftlich beim ASFINAG Service Center zu beantragen. Sie erreichen uns aus zahlreichen Ländern unter der kostenlosen Fax-Nummer (0)0800 400 11 444 bzw. unter der internationalen Fax-Nummer +43 1 955 12 77. Selbstverständlich können Sie die Beantragung der PAN auch postalisch senden an:

ASFINAG Maut Service GmbH  
Am Europlatz 1  
1120 Wien (Österreich)

Damit Ihr Ansuchen schnell und korrekt bearbeitet werden kann, steht Ihnen unter [www.go-maut.at](http://www.go-maut.at) das PAN-Antragsformular zur Verfügung. Sie finden dieses durch Anklicken der Links „Downloads“ und anschließend „Dokumente“. Alternativ können Sie auch folgenden direkten Link verwenden: [http://www.go-maut.at/go/overview\\_media.asp?Navi=7&ID=72&NewID=69&mediacat=Dokumente](http://www.go-maut.at/go/overview_media.asp?Navi=7&ID=72&NewID=69&mediacat=Dokumente)

## **Ist es möglich, mit nur einem Benutzernamen und einem Passwort sämtliche Fahrzeuge eines Fuhrparks einzusehen?**

Ja. Um jedoch alle Kennzeichen Ihres Fuhrparks mit einheitlichen Zugangsdaten im SelfCare Portal abfragen zu können, ist es wichtig, dass diese in unserem System der selben Kundennummer zugeordnet sind.

## Wie kann ich meiner Kundennummer weitere Kennzeichen zuordnen lassen, sodass ich mit nur einem Benutzernamen und einem Passwort sämtliche Fahrzeuge meines Fuhrparks einsehen kann?

Sollten Ihnen im SelfCare Portal nach der Anmeldung nicht alle Kennzeichen zur Auswahl stehen, senden Sie uns bitte das „Antragsformular für Fahrzeugzusammenlegung“ zu. Dieses Formular finden Sie ebenfalls unter [www.go-maut.at](http://www.go-maut.at) (durch Anklicken der Links „Downloads“ und „Dokumente“). Alternativ können Sie auch folgenden direkten Link verwenden:

[http://www.go-maut.at/go/overview\\_media.asp?Navi=7&ID=72&NewID=69&mediacat=Dokumente](http://www.go-maut.at/go/overview_media.asp?Navi=7&ID=72&NewID=69&mediacat=Dokumente)

Sie erreichen uns aus zahlreichen Ländern unter der kostenlosen Fax-Nummer (0)0800 400 11 444 bzw. unter der internationalen Fax-Nummer +43 1 955 12 77. Selbstverständlich können Sie das Antragsformular für die Fahrzeugzusammenlegung auch postalisch senden an:

ASFINAG Maut Service GmbH  
Am Europlatz 1  
1120 Wien (Österreich)

## Welche neuen Serviceleistungen werden im SelfCare Portal angeboten?

Die ASFINAG Maut Service GmbH ist stets bemüht, das Angebot im SelfCare Portal zu erweitern und trotzdem die Handhabung einfach und kundenfreundlich zu gestalten. Anlässlich der Einführung der emissionsklassenabhängigen Bemautung per 1. Jänner 2010 trägt auch das SelfCare Portal dem gesteigerten Informationsbedürfnis der Kunden in diesem Zusammenhang Rechnung, indem folgende Tools bzw. Informationen ins SelfCare Portal aufgenommen wurden.

*Emissionsklassenverwaltung:* Hierbei können Sie sich zeitnah einen Überblick über die deklarierten EURO-Emissionsklassen verschaffen, bei Bedarf Nachweisdokumente direkt uploaden oder auch Fahrzeugdeklarationsbelege ausdrucken. Weiters erkennen Sie sofort einen eventuell nötigen Handlungsbedarf bei Ihrem Fuhrpark. Ebenso werden eventuell laufende Fristen im Zusammenhang mit der Emissionsklassendeklaration und der Nachweiserbringung übersichtlich dargestellt.

Möglichkeit zum Download der Antragsformulare für den Nachweis der EURO-Emissionsklassen

*Erweiterte Fuhrparkbeauskunftung:* Dieser Menüpunkt erlaubt es Ihnen, mit nur einem Klick nützliche Informationen zu Ihrem Fuhrpark übersichtlich aufgelistet zu bekommen, beispielsweise das KFZ-Kennzeichen, die dazugehörige GO-Box-Nummer, die Vertragsart, eventuelle Sperrgründe der GO-Box, das gewählte Zahlungsmittel u.v.m.

Selbstverständlich stehen Ihnen im SelfCare Portal auch weiterhin die zahlreichen gewohnten Funktionen und Informationen (beispielsweise die Falschzahlerwarnung oder die Einzelleistungsinformation) zur Verfügung.

Sollten Sie darüber hinaus noch Fragen zum SelfCare Portal oder allgemein zur GO-Maut für LKW und Bus haben, stehen Ihnen die Mitarbeiter des ASFINAG Service Centers gerne jederzeit zur Verfügung.

ASFINAG Maut Service GmbH  
Am Europlatz 1  
A - 1120 Wien

☎ (0) 0800 / 400 11 400 oder +43 1 955 12 66  
☎ (0) 0800 / 400 11 444 oder +43 1 955 12 77  
✉ [info@go-maut.at](mailto:info@go-maut.at)

[www.asfinag.at](http://www.asfinag.at) / [www.go-maut.at](http://www.go-maut.at)