



Järjestelmätuki READY

Kamstrupin järjestelmätuki antaa nopeaa ja asiantuntevaa tukea mittarinluentajärjestelmän käyttöön riippumatta siitä, tilaatko järjestelmäsi hostauksen Kamstrupilta vai hoidatko sen itse.

Hoidamme ohjelmistopäivitykset puolestasi, ja asiakasportaalimme on käytössäsi verkossa.

Kenelle palvelu sopii?

Valitse järjestelmätuki, kun haluat käyttöösi nopeaa, asiantuntevaa tukea aina tarpeen tullen ja kun haluat, että huolehdimme järjestelmäpäivityksistä puolestasi.

Mitä hyötyä palvelusta on?

- **Asiantuntija aina palveluksessasi**

Tukitiimimme on tavoitettavissa puhelimen ja verkkopalvelun välityksellä. Kamstrupin vuosikymmenten kokemus ja tietotaito ovat aina kätesi ulottuvilla.

- **Ohjelmistot aina ajan tasalla**

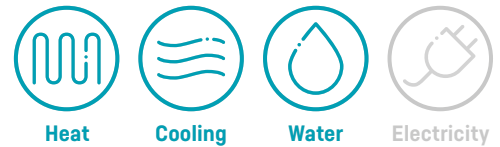
Vastaamme ohjelmistojen päivityksestä. Valitsemalla vaivattoman palvelumme sinun ei enää koskaan tarvitse miettiä, onko järjestelmäsi ajan tasalla.

- **Hätätilanteiden tuki**

Toimintahäiriön tai muun vakavan ongelman sattuessa autamme sinua minimoimaan seuraukset ja palauttamaan toiminnot normaaleiksi niin pian kuin mahdollista.

- **Verkkopalvelumme käytettävissäsi 24/7**

Verkkopalvelussamme voit lukea yleisimmät kysymykset vastauksineen ja hyödyntää lyhyitä ohjevideoitamme.



kamstrup



Mitä palvelu sisältää?

Tukitiimi palveluksessasi

Jos tarvitset apua Kamstrup-järjestelmäsi käytössä tai teknisessä ongelmassa, Kamstrupin tukitiimi on tavoitettavissa puhelimen, sähköpostin ja verkkopalvelun välityksellä. Tallennamme kaikki tukipyynnötösi asiakasportaaliimme, josta näet ne tarvittaessa.

Pyrimme vastaamaan tukipyynnöihin 4–16 työtunnin kuluessa niiden kiireellisyysasteen mukaan.

Järjestelmän päivitykset ja ylläpito

Hoidamme Kamstrupin ohjelmistojen ylläpidon eli vastaamme lisenssisopimusten mukaisista READY-järjestelmän tietoturvakorjauksista ja järjestelmäpäivityksistä.

Jos hoidat mittarinluentajärjestelmäsi hostauksen ja käytön itse, teemme ohjelmistopäivitykset turvallisen etäyhteyden välityksellä suoraan IT-järjestelmäsi.

Jos tarvitset lisäapua esimerkiksi uusien ohjelmistomoduulien asennuksessa tai kenttätöissä, tämä onnistuu pyydettäessä. Saat lisätietoja omalta Kamstrup-edustajaltasi.

Asiakastuen normaalit palveluajat:

Maanantaista torstaihin: 8.00–16.00
Perjantaisin: 8.00–14.30 (CET+1)

Asiakastukemme pyrkii aina vastaamaan ensisijaisesti omalla kielelläsi. Joissakin tapauksissa tukipyynnttöösi voi kuitenkin vastata englanninkielinen asiantuntija.

Jos tarvitset tukea normaalien palveluaikojemme ulkopuolella tai hyvin nopeasti, tämä onnistuu pyydettäessä.



Saisiko olla jotain muuta?

Lisäpalvelujen avulla saat juuri omiin tarpeisiisi räätälöidyn palveluratkaisun.

Näitä palveluita ovat mm.

- **Käyttämiisi ratkaisuihin liittyvät koulutukset**
- **Osaavat tukipalvelut** tarvittavaan tehtävään tai projektiin
- **Pidemmät palveluajat**
- ...ja kattava valikoima muita palveluita

Kysy lisää omalta Kamstrup-edustajaltasi.