



# System Support READY

W ramach usługi System Support otrzymujesz dostęp do szybkiej i skutecznej pomocy technicznej dla swojego systemu odczytowego Kamstrup niezależnie od tego, czy jest on hostowany przez firmę Kamstrup czy zainstalowany lokalnie.

Nie musisz już martwić się o aktualizacje oprogramowania – bierzemy to na siebie. Otrzymujesz również dostęp do naszego internetowego portalu klienta.

## Dla kogo?

Usługa System Support jest przeznaczona dla tych, którzy chcą wiedzieć, gdzie mają w razie potrzeby szukać pomocy, i którzy nie chcą martwić się o aktualizacje systemu.



Heat



Cooling



Water



Electricity

## Korzyści

- **Bezpośredni dostęp do specjalistów**  
Nasz zespół pomocy technicznej służy pomocą telefonicznie i online, dzieląc się swoim wieloletnim doświadczeniem.
- **Zawsze aktualne oprogramowanie**  
Zajmujemy się aktualizowaniem oprogramowania. Unikasz w ten sposób wielu problemów i nie musisz się zastanawiać, czy twój system jest aktualny i czy nie sprawia problemów.
- **Gotowy na każdą okoliczność**  
W razie jakiegokolwiek poważnej usterki lub innej krytycznej sytuacji pomożemy ci zminimalizować ewentualne konsekwencje i jak najszybciej przywrócić normalną pracę.
- **Internetowa pomoc samoobsługowa – 24 godziny na dobę**  
Na naszej stronie internetowej dostępna jest lista najczęściej zadawanych pytań oraz samouczki wideo.



**kamstrup**



## Co otrzymam?

### Pomoc techniczna

Aby rozwiązać problem techniczny lub uzyskać pomoc w kwestiach związanych z twoim systemem Kamstrup skontaktuj się z naszym działem pomocy technicznej za pomocą strony internetowej, poczty elektronicznej lub telefonu. Wszystkie zapytania są rejestrowane, dzięki czemu zawsze możesz je podejrzeć w naszym portalu klienta.

Czas odpowiedzi wynosi od 4 do 16 godzin roboczych w zależności od tego, na ile pilne było twoje zapytanie.

### Aktualizacje i konserwacja systemu

Zajmujemy się utrzymaniem twojego oprogramowania od Kamstrup. Oznacza to, że automatycznie instalujemy łatki i aktualizacje systemu READY.

Jeżeli hostujesz i obsługujesz swój system odczytu liczników lokalnie, wykonujemy aktualizacje bezpośrednio w twojej infrastrukturze IT za pomocą bezpiecznego połączenia zdalnego.

Na życzenie oferujemy również dodatkowe wsparcie, na przykład instalację nowych modułów oprogramowania lub pomoc w miejscu instalacji. Więcej informacji udzieli przedstawiciel Kamstrup.

## Standardowe godziny pracy działu pomocy technicznej:

**Od poniedziałku do czwartku: 8:00-16:00**  
**Piątek: 8:00-14:30 (CET+1)**

Zawsze staramy się oferować pomoc techniczną w lokalnym języku, ale bardziej specjalistyczna pomoc może być dostępna w języku angielskim.

W razie potrzeby nasze godziny pracy i czas odpowiedzi na zapytanie można dostosować do twoich potrzeb.



## Potrzebujesz więcej?

Dzięki dodatkowym usługom możesz maksymalnie wykorzystać swoje rozwiązanie.

Usługi te obejmują:

- **Szkolenia tematyczne**
- **Wsparcie** przy określonym zadaniu lub projekcie
- **Wydłużone godziny pracy**
- ...i wiele więcej

Więcej informacji udzieli przedstawiciel Kamstrup.