



# System Support READY

Con System Support, obtendrá asistencia rápida y eficaz para su sistema de lectura de contadores Kamstrup independientemente de si está alojado en sus instalaciones o directamente en Kamstrup.

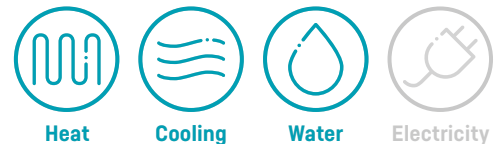
Nosotros nos encargamos de las actualizaciones del software; ya no es necesario que se preocupe de ello. Y, además, podrá acceder a nuestro portal online para clientes.

## ¿Para quién es?

System Support es la solución perfecta para todas aquellas personas que deseen saber exactamente dónde obtener la ayuda correcta cuando sea necesario y que deseen que otra persona se encargue de las actualizaciones de su sistema.

## ¿Qué ventajas le ofrece?

- **Acceso directo a especialistas**  
Nuestro equipo de soporte está a su disposición para ayudarle a través de nuestro centro de atención telefónico o de nuestro servicio de atención online. Tendrá acceso a nuestros años de experiencia y a la competencia de nuestros empleados cada vez que lo necesite.
- **Software siempre actualizado**  
Nos encargamos de todas las actualizaciones. Le ahorramos cualquier complicación y la inseguridad de no saber si su sistema está actualizado o de si está provocando problemas innecesarios.
- **Preparación para situaciones de emergencia**  
En caso de producirse fallos operativos u otras situaciones críticas, le ayudamos a minimizar las consecuencias y a retomar el funcionamiento a la mayor brevedad posible.
- **Servicio de autoayuda online 24/7**  
A través de nuestra plataforma online FAQ podrá encontrar respuesta a las preguntas más frecuentes y problemas más habituales. Además, nuestros vídeos tutoriales le ofrecen guías fáciles de seguir.



**kamstrup**



## ¿Qué obtiene usted?

### Servicio de soporte

Puede acceder a nuestro servicio de soporte a través de internet, del correo electrónico o por teléfono para obtener ayuda en caso de problemas técnicos o de necesitar asistencia relacionada con su sistema Kamstrup. Todas las solicitudes de servicio quedan registradas de modo que siempre tendrá un control pleno de las consultas realizadas en su portal online para clientes.

Nuestro plazo de respuesta objetivo abarca de 4 a 16 horas en función de la urgencia de su consulta.

### Actualizaciones y mantenimiento del sistema

Nos encargamos del mantenimiento de su software Kamstrup. Esto implica la implementación de parches y actualizaciones en READY.

Si aloja su sistema de lectura de forma local, realizamos las actualizaciones directamente en su infraestructura informática por medio de una conexión segura en remoto.

En caso de que necesite más asistencia, por ejemplo, con la instalación de nuevos módulos de software o asistencia in situ, puede obtenerla bajo pedido. Solicite más información a su representante local de Kamstrup.

## Horario de atención habitual para asistencia técnica:

**Lunes-jueves: 10.00-19.00 h**  
**Viernes: 8.00-14.30 h (CET+1)**

Aspiramos a ofrecer siempre una asistencia técnica de primera línea en su idioma, pero en función de la naturaleza de su consulta, es posible que reciba ayuda especializada en inglés.

Al efectuar una consulta, nuestro horario de atención y el tiempo de respuesta pueden adaptarse para satisfacer sus necesidades específicas.



## ¿Está buscando algo más?

Con nuestros servicios adicionales, puede personalizar su solución de soporte para obtener exactamente aquello que necesite.

Estos servicios incluyen:

- **Cursos de formación a medida**
- **Ayuda específica** para una tarea o un proyecto en concreto
- **Horario de atención ampliado**
- ...y mucho más

Solicite más información a su representante local de Kamstrup.