



System Support READY

Med System Support får ni snabb och effektiv support för ert Kamstrup måtaravläsningsystem, antingen det står under lokalt värdskap i era lokaler eller det är Kamstrup som står värd.

Vi tar hand om uppdateringar av programvara – det blir inte längre er uppgift eller ert ansvar. Och ni får tillgång till vår kundportal online.

Vem är det för?

System Support är för er som vill veta exakt var man hittar rätt hjälp när behov uppstår och som skulle vilja att någon annan tar ansvar för systemuppdateringar.

Vad vinner ni på det?

- **Direkt tillgång till specialister**

Vårt supportteam står berett att hjälpa er via vår teletjänstcentral och servicedesk online. Här får ni tillgång till vår mångåriga erfarenhet och vårt kunnande när ni behöver det.

- **Alltid uppdaterad programvara**

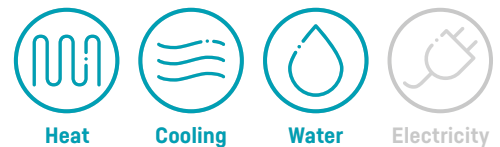
Vi ansvarar för uppdateringar av programvara. Ni slipper krångel och behöver aldrig fundera över om systemet är uppdaterat eller orsakar onödiga problem.

- **Beredskap för brådskande situationer**

I händelse av driftfel eller andra kritiska situationer hjälper vi er att minimera följderna och att så snabbt som möjligt återgå till normal drift.

- **Självhjälp online dygnet runt, alla veckans dagar**

Med våra Vanliga frågor online kan ni bläddra igenom svaren på de vanligaste frågorna och problemen, och våra videoguider ger vägledning som är lätt att följa.



kamstrup



Vad får ni?

Service desk

Ni kan nå vår service desk via webben, e-post och telefon, för att få hjälp med tekniska frågor eller stöd som rör ert Kamstrup-system. Alla serviceförfrågningar loggas, så att ni alltid har fullständig överblick över era egna förfrågningar på vår kundportal online.

Våra målreaktionstider varierar mellan 4 och 16 timmar, beroende på hur brådskande er förfrågan är.

Systemuppdateringar och underhåll

Vi underhåller er Kamstrup programvara. Det innebär automatiskt genomförande av programfixar och uppdateringar i READY.

Om ni står värd för och driver ert mätaravläsningsystem lokalt, utför vi uppdateringar direkt i er IT-infrastruktur via en säker fjärranslutning.

Skulle ni behöva mer support, till exempel för att installera nya programvarumoduler eller stöd på plats, kan det anskaffas på begäran. Er Kamstrup kontaktperson kan stå till tjänst med mer information.

Normala öppettider för support:

Måndag-torsdag: 8-16

Fredag: 8-14.30 (CET+1)

Vi strävar alltid efter att erbjuda förstahandssupport på ert lokala språk, men beroende på frågans art kanske ni får specialisthjälp på engelska.

På begäran kan våra öppettider och svarstid anpassas för att svara mot era individuella behov.



Ute efter mer?

Med våra tilläggstjänster kan ni anpassa er System Hosting-lösning för att få precis det ni har behov av.

Bland sådana tjänster finns:

- **Riktade utbildningskurser**
- **Särskild hjälp** för särskilda uppgifter eller projekt
- **Förlängda öppettider**
- ... och mycket mer

Er Kamstrup kontaktperson kan stå till tjänst med mer information.