



System Support OMNIA[®]

Med System Support får du hurtig og effektiv support til dit Kamstrup-måler aflæsningssystem, hvad enten det hostes lokalt af dig eller hostes af Kamstrup.

Vi sørger også for opdateringer af softwaren og dermed er dette ikke længere din opgave eller dit ansvar. Derudover får du adgang til vores online kundeportal.

Hvem kan bruge det?

System Support er til dig, som ønsker at vide præcis, hvor du skal få den rigtige hjælp, når behovet opstår, og som gerne vil overdrage ansvaret for systemopdateringer og vedligeholdelse til en specialist.



Varme



Køling



Vand



EL

Dine fordele

- **Direkte adgang til specialister**

Vores supportteam sidder klar til at hjælpe dig via telefon, e-mail og vores online servicedesk. Du får adgang til Kamstrups samlede ekspertviden og erfaring gennem vores supportafdeling.

- **Altid opdateret software**

Vi sørger for softwareopdatering i henhold til licensaftalerne. Du slipper for besværet og behøver aldrig spekulere på, om dit system er opdateret eller medfører unødvendige problemer.

- **Beredskab i nødsituationer**

I tilfælde af driftsnedbrud eller andre kritiske situationer hjælper vi dig med at minimere konsekvenserne og hurtigst muligt at få genetableret normaldriften.

- **Selvbetjeningshjælp – døgnet rundt**

I vores FAQ kan du få svar på de mest almindelige spørgsmål og problemer, og vores videovejledninger giver dig brugervenlige trin-for-trin-instruktioner.



kamstrup



Hvad får du ud af det?

Serviceesk

Du får adgang til vores serviceesk via internettet, e-mail og telefon, hvor du kan få hjælp til tekniske problemer eller i forbindelse med dit Kamstrup-system. Alle servicesager registreres, så du altid har det fulde overblik over dine egne sager i vores online kundeportal.

Vores tilstræbte svartider spænder fra 4 til 16 arbejdstimer afhængigt af din sags alvorlighed.

Systemopdateringer og vedligeholdelse

Vi vedligeholder din Kamstrup-software.

Dette betyder implementering af programrettelser og opdateringer i henhold til licensaftalerne for OMNIA®.

Vi udfører opdateringer direkte i din IT-infrastruktur via en sikker fjernforbindelse.

Hvis du har brug for yderligere support, f.eks. til installation af nye softwaremoduler eller hjælp på stedet, kan dette rekvireres ved forespørgsel.

Kontakt din Kamstrup-repræsentant for yderligere informationer.

Normale åbningstider for support:

Mandag – torsdag: 8.00 – 16.00

Fredag: 8.00 – 14.30

Vi bestræber os altid på at tilbyde first-line support på dit lokale sprog, men afhængigt af din sagstype kan du få specialtjælp på engelsk.

Efter anmodning kan vores åbningstider og svartid tilpasses, så de opfylder dine individuelle behov.



Vil du have mere?

Med vores tilkøbsydelser kan du tilpasse din System Support-løsning, så du får lige præcis det, du har brug for.

Disse ydelser omfatter:

- **Måltrettet træning**
- **Dedikeret hjælp** til en specifik opgave eller et specifikt projekt
- **Udvidede åbningstider**
- ...og meget mere

Kontakt din Kamstrup-repræsentant for yderligere informationer.