



System Support READY

Met System Support ontvangt u snelle en effectieve ondersteuning voor uw meteruitleessysteem van Kamstrup, ongeacht of het lokaal op uw adres wordt gehost of door Kamstrup wordt gehost.

Wij zorgen voor software-updates – dit is niet langer uw taak of verantwoordelijkheid. Daarnaast krijgt u toegang tot ons online klantportal.

Voor wie is dit bedoeld?

System Support is bedoeld voor iedereen die precies wil weten waar je de juiste hulp kunt krijgen wanneer deze nodig is en die wil dat anderen de verantwoordelijkheid nemen voor updates.



Heat



Cooling



Water



Electricity

Wat levert het u op?

- **Directe toegang tot specialisten**

Ons supportteam staat voor u klaar via ons callcenter en via onze online servicedesk. Hier zijn onze jarenlange ervaring en expertise beschikbaar op het moment dat u deze nodig hebt.

- **Altijd de meest recente software**

Wij zijn verantwoordelijk voor software-updates. U krijgt niet te maken met gedoe en u hoeft zich nooit af te vragen of uw systeem is bijgewerkt of mogelijk voor onnodige problemen gaat zorgen.

- **Vorbereid op noodsituaties**

In het geval van storingen of andere kritieke situaties helpen we u de gevolgen te beperken en zorgen we ervoor dat alles zo snel als mogelijk weer normaal functioneert.

- **Online self-service – 24/7**

In onze online veelgestelde vragen kun u antwoorden bekijken op de meest voorkomende vragen en problemen. Daarnaast bieden onze video-tutorials handleidingen die eenvoudig te volgen zijn.



kamstrup



Wat krijgt u?

Service desk

U kunt onze servicedesk bereiken via internet, e-mail en telefoon voor hulp bij technische problemen of ondersteuning m.b.t. uw systeem van Kamstrup. Alle serviceaanvragen worden geregistreerd zodat u altijd een volledig overzicht van uw eigen aanvragen hebt in ons online klantportal.

Afhankelijk van de urgentie van uw aanvraag streven wij naar een responstijd van 4 tot 16 werkuren.

Systeemupdates en -onderhoud

Wij verrichten onderhoud aan uw Kamstrup software. Dit betekent dat patches en updates automatisch in READY worden geïmplementeerd.

Als u uw meteruitleessysteem lokaal host en bedient, voeren wij de updates direct in uw IT-infrastructuur uit via een veilige externe verbinding.

Als u extra ondersteuning nodig heeft bij bijvoorbeeld de installatie van nieuwe softwaremodules of hulp ter plaatse, kan dit op verzoek worden verkregen. Vraag uw contactpersoon bij Kamstrup om meer informatie.

Standaard openingstijden voor ondersteuning:

Maandag – donderdag: 8.00 – 16.00
Vrijdag: 8.00 – 14.30 (CET+1)

Wij proberen u altijd eerstelijnsondersteuning in uw lokale taal te bieden, maar afhankelijk van de aard van uw aanvraag ontvangt u misschien specialistische ondersteuning in het Engels.

Op verzoek kunnen onze openingstijden en responstijd worden aangepast om te voldoen aan uw individuele behoeften.



Wilt u meer weten?

Met onze aanvullende diensten kunt u uw supportovereenkomst aanpassen zodat u precies dat krijgt wat u nodig heeft.

Deze diensten omvatten:

- **Effectieve trainingen**
- **Gerichte hulp** bij een specifieke taak of project
- **Verlengde openingstijden**
- ...en veel meer

Vraag uw contactpersoon bij Kamstrup om meer informatie.