



# System Support OMNIA<sup>®</sup>

Mit System Support erhalten Sie schnell und effektiv Unterstützung für Ihr Kamstrup-Zählerauslesesystem, egal ob es lokal von Ihnen oder von Kamstrup gehostet wird.

Wir sorgen auch für die Software-Updates - das ist daher nicht mehr Ihre Aufgabe oder Ihre Verantwortung. Und Sie haben Zugriff auf unser Online-Kundenportal.

## Zielgruppe

System Support ist das Richtige für Sie, wenn Sie genau wissen möchten, wo Sie bei Bedarf die richtige Hilfe erhalten, und wenn Sie die Verantwortung für System-Updates an andere überlassen möchten.

## Ihre Vorteile

- **Direkter Zugang zu Experten**  
Unser Support-Team unterstützt Sie über unser Callcenter und unseren Online-Servicedesk. Hier profitieren Sie von unserer langjährigen Erfahrung und Kompetenz.
- **Stets aktuelle Software**  
Wir sind für Software-Updates gemäß Lizenzvereinbarungen verantwortlich. Die Frage, ob Ihr System auf dem aktuellen Stand ist oder unnötige Probleme verursacht, gehört damit der Vergangenheit an.
- **Vorbereitung für Notfälle**  
Im Falle von Betriebsstörungen oder sonstigen kritischen Situationen helfen wir Ihnen, die Folgen zu minimieren und den normalen Betrieb schnellstmöglich wieder aufzunehmen.
- **Online-Selbsthilfe - rund um die Uhr**  
Unsere Online-FAQ ermöglicht es Ihnen, Antworten auf die häufigsten Fragen und Probleme zu finden, und unsere Video-Tutorials bieten Ihnen benutzerfreundliche Anleitungen.



**kamstrup**



## Was erhalten Sie?

### ServiceDesk

Sie können über unseren Online-ServiceDesk sowie per E-Mail und Telefon Hilfe bei technischen Problemen oder Unterstützung im Zusammenhang mit Ihrem Kamstrup-System erhalten. Alle Service-Anfragen werden protokolliert, sodass Sie immer einen vollständigen Überblick über Ihre eigenen Anfragen in unserem Online-Kundenportal haben.

Unsere Reaktionszeiten reichen von 4 bis 16 Arbeitsstunden, je nach Dringlichkeit Ihrer Anfrage.

### Software-Updates

Wir warten Ihre Kamstrup-Software.

Dies bedeutet die Implementierung von Patches und Updates gemäß Lizenzvereinbarungen in OMNIA® sowie Firmware-Updates in Ihren Zählern und Netzwerkkomponenten, wo möglich.

Wir führen Updates direkt in Ihrer IT-Infrastruktur über eine sichere Fernverbindung durch.

Falls Sie zusätzliche Unterstützung benötigen, wie z. B. für die Installation neuer Softwaremodule oder Hilfe vor Ort, können Sie diese auf Anfrage anfordern. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Kamstrup-Ansprechpartner.

## Standard-Öffnungszeiten für Support:

**Montag - Donnerstag: 8.00 - 16.00 Uhr**  
**Freitag: 8.00 - 14.30 Uhr**

Wir bemühen uns stets, Ihnen in Ihrer Landessprache First-Line-Support zu bieten, aber je nach Art Ihrer Anfrage erhalten Sie eventuell fachliche Unterstützung auf Englisch.

Auf Anfrage können unsere Öffnungszeiten und Reaktionszeiten an Ihre individuellen Bedürfnisse angepasst werden.



## Noch nicht genug?

Mit unseren Zusatzservices können Sie Ihre System Support-Lösung so anpassen, dass Sie genau das bekommen, was Sie brauchen.

Dazu gehören:

- **Gezielte Schulungen**
- **Tatkräftige Hilfe** für eine spezifische Aufgabe oder ein spezifisches Projekt
- **Erweiterte Öffnungszeiten**
- ...und vieles mehr

Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Kamstrup-Ansprechpartner.