



Systemsupport OMNIA[®]

Med Systemsupport får du en rask og effektiv kundestøtte for måleravlesningssystemet ditt fra Kamstrup, uavhengig av om det er hostet lokalt hos deg eller av Kamstrup.

Vi tar hånd om programvareoppdateringer — dette er ikke lenger en oppgave du selv er ansvarlig for eller må utføre. I tillegg får du tilgang til vår nettbaserte kundeportal.

Hvem er dette for?

Systemsupport er for dere som ønsker å vite hvor dere kan få den rette hjelpen, når det er behov for den, og som ønsker at noen andre skal ta hånd om systemoppdateringer.



Varme



Kjøle



Vann



EI

Hva betyr dette for deg?

- **Direkte tilgang til spesialister**

Vår kundeservice er klar til å hjelpe deg via vårt call center og nettbaserte kundeservice. Her vil vår lange erfaring og store ekspertise være tilgjengelig for deg når du trenger det.

- **Alltid oppdatert programvare**

Vi er ansvarlige for at programvaren blir oppdatert i henhold til lisensavtalene. Du unngår alt styret med dette, og trenger aldri bekymre deg om systemet er oppdatert eller ikke, eller om det kan føre til unødvendige problemer.

- **Beredskap i nødsituasjoner**

Hvis det skulle oppstå driftsfeil eller andre kritiske situasjoner, hjelper vi deg til å redusere konsekvensene og normalisere driften så raskt som mulig.

- **Nettbasert egenservice – 24/7**

Våre nettbaserte svar på vanlige spørsmål gjør at du kan bla gjennom de mest vanlige spørsmålene og problemstillingene, og våre videoveiledninger vil gi det lettfulte veiledninger.



kamstrup



Hva får du?

Service desk

Du kan kontakte vår kundeservice via internett, e-post og på telefon for å få hjelp med tekniske problemer, eller få assistanse relatert til ditt Kamstrup-system. Alle servicehenvendelser blir logget slik at du alltid har full oversikt over dine egne henvendelser i vår nettbaserte kundeportal.

Henvendelser blir besvart innen 4 til 16 arbeidstimer, avhengig av hvor mye henvendelsen din haster.

Systemoppdateringer og vedlikehold

Vi vedlikeholder programvaren din fra Kamstrup. Dette betyr at vi installerer patcher og oppdateringer i henhold til lisensavtalene i OMNIA®.

Vi utfører oppdateringene direkte i din egen infrastruktur via en sikker fjernstyring.

Hvis du skulle ha behov for ekstra kundestøtte, f.eks. i forbindelse med installering av nye programvaremoduler eller hjelp på stedet, så er dette tilgjengelig på forespørsel. Be din Kamstrup-kontakt om mer informasjon.

Standard åpningstid, kundeservice:

Mandag - Torsdag: 8.00 – 16.00

Fredag: 8.00 – 14.30 (CET+1)

Vår målsetting er å gi deg førstelinjestøtte på ditt eget språk, men avhengig av hva det er du lurer på, så kan det hende at du vil få spesialistassistanse på engelsk.

På forespørsel er det mulig å få våre åpningstider og responstid justert for å tilpasse den til dine individuelle behov.



Er du på jakt etter mer?

Med vår tilleggstjeneste kan du tilpasse støtteløsningen slik at den gir deg akkurat det du trenger.

Disse tjenestene inkluderer:

- **Målrettede opplæringskurs**
- **Dedikert hjelp** til en spesiell oppgave eller prosjekt
- **Utvidet åpningstid**
- ... og mye mer

Be din Kamstrup-kontakt om detaljene.