



Assistance système READY

Avec l'assistance système, vous bénéficiez d'une assistance rapide et efficace pour votre système Kamstrup de lecture de compteurs, qu'il soit local ou hébergé par Kamstrup.

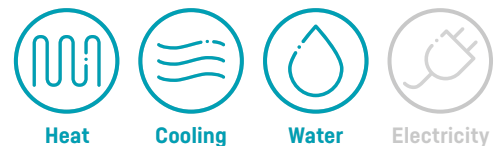
Nous nous occupons des mises à jour du logiciel ; nous vous déchargeons de cette responsabilité. En outre, vous avez accès à notre portail client en ligne.

À qui ce service s'adresse-t-il ?

L'assistance système est idéale pour vous qui voulez savoir exactement où obtenir l'assistance dont vous avez besoin et qui souhaitez que quelqu'un d'autre endosse la responsabilité des mises à jour du système.

Quels sont les avantages ?

- **Accès direct à des spécialistes**
Notre équipe d'assistance est prête à vous aider grâce à notre centre d'appel et à notre centre d'assistance en ligne. Vous avez alors accès à nos nombreuses années d'expérience et d'expertise dès que vous en avez besoin.
- **Logiciel toujours à jour**
Nous avons la responsabilité de la mise à jour du logiciel. Vous évitez toute complication et ne devez jamais vous poser la question si votre système est à jour ou si vous rencontrez des problèmes inutiles.
- **Réactivité aux urgences**
Lors d'une défaillance d'exploitation ou autre situation critique, nous vous aidons à minimiser les conséquences et à rétablir le bon fonctionnement dans les meilleurs délais.
- **Assistance en libre-service en ligne – 24h/24, 7j/7**
Notre FAQ en ligne vous permet de parcourir les réponses aux questions et problèmes les plus fréquents. Nos tutoriels vidéo fournissent des guides faciles à suivre.



kamstrup



De quoi bénéficiez-vous ?

Centre d'assistance

Vous avez accès à notre centre d'assistance par Internet, e-mail et téléphone, pour vous aider en cas de problème technique ou d'assistance liée à votre système Kamstrup. Toutes les demandes d'assistance sont enregistrées pour que vous puissiez toujours avoir une vue d'ensemble complète de vos demandes dans notre portail client en ligne.

Nos délais de réponse ciblée varient de 4 à 16 heures ouvrées en fonction de l'urgence de votre demande.

Mises à jour et maintenance du système

Nous effectuons la maintenance de votre logiciel Kamstrup. Cela comprend l'implémentation automatique de patches et de mises à jour de READY.

Si votre système de lecture de compteurs est hébergé et exploité localement, nous effectuons les mises à jour directement dans votre infrastructure informatique grâce à une connexion à distance sécurisée.

Si vous avez besoin d'une assistance supplémentaire, par exemple pour l'installation de nouveaux modules logiciels ou d'une assistance sur site, une telle assistance est disponible sur demande. Pour plus d'informations, contactez votre interlocuteur Kamstrup.

Horaires usuels d'ouvertures de l'assistance

Lundi à jeudi : 8h – 16h

Vendredi : 8h – 14h30 (CET+1)

Nous cherchons toujours à fournir une assistance en première ligne dans votre langue. Cependant, en fonction de la nature de votre demande, vous pouvez recevoir une assistance spécialisée en anglais.

Sur demande, nos horaires d'ouverture et de réponse peuvent être ajustés pour répondre à vos attentes.



Vous en voulez plus ?

Avec nos services complémentaires, vous pouvez personnaliser votre solution et obtenir ainsi exactement ce qu'il vous faut.

Ces services comprennent :

- **Formations ciblées**
- **Aide dédiée** à une tâche ou un projet spécifique
- **Horaires d'ouverture étendus**
- ... et bien plus encore

Pour plus de détails, contactez votre interlocuteur Kamstrup.