

## SERVICE OG SUPPORT...



...HOS KAMSTRUP



# SERVICE OG SUPPORT



Når du køber hos Kamstrup, køber du kvalitetsprodukter. Produkter, som giver dig præcis forbrugsmåling og pålidelig drift mange år frem i tiden.

For at sikre den rette installation, betjening og vedligeholdelse, bistår vi også med råd og vejledning. Afhængig af produkternes kompleksitet omfatter vejledningen alt fra manualer til telefonisk rådgivning og servicebesøg.

Vi kan også assistere med den daglige betjening, drift og vedligehold – efter behov og ønsker.

Vi kalder det **Service og Support**.

## **SERVICE OG SUPPORT HOS KAMSTRUP**

Service og Support omfatter alle produkter hos Kamstrup og indeholder en række tilbud, der sikrer dig den optimale brug og det fulde udbytte af din investering.

Det kan være telefonsupport, årlige servicetjek, løbende produktopdateringer, data-backup, driftsovervågning og konsulenttjenester. Kort sagt: faglig kompetence og ekspertise, som du kan trække på i det daglige arbejde.



## PRODUKTSERVICE



Når du køber et produkt fra Kamstrup kan du være sikker på mange års stabil drift. Skulle det imidlertid ske, at en måler ikke fungerer som den skal, så reparerer eller bytter vi naturligvis inden for de 2 års garanti, som omfatter alle produkter, du køber hos Kamstrup.

Opstår der behov for reparation af et Kamstrup-produkt senere i driftsperioden, tilbyder vi reparation til fast pris og i samme kvalitet, som da produktet var nyt. Og der ydes 2 års garanti på alle reparationer.

### **KOM GODT I GANG**

Har du behov for, at vi kommer ud til dig og giver en hånd med, har vi et team af dygtige serviceteknikere, som kører ude. De ved alt om installation og idriftsætning af Kamstrup-produkter og kan rådgive om produkterne. Vores servicetelefon besvares af det samme team, som udfører reparationer og serviceeftersyn, så de kender produkterne ned til mindste skrue og tilbyder en kompetent og hurtig vejledning.

### **SERVICEAFTALER**

Kamstrup tilbyder en bred vifte af serviceaftaler, som kan sammensættes i servicepakker, der passer til dit behov. Vi kan for eksempel sørge for installation og udskiftning af målere, udskiftning af batterier og installation af moduler.

Vi kan sammensætte en servicepakke, der omfatter administration og håndtering af stikprøver, verifikation af målere til genopsætning og ombytningsmålere. Store målere kan komme i en fælles pulje med andre værkers målere. Derved nedbringes antallet af målere, der skal nedtages til stikprøve.

Når du tegner en serviceaftale med Kamstrup, får du styr på dine driftsomkostninger. Du får udført arbejdet til en fast pris – ingen uforudsete udgifter.

### **SERVICE UDEN FOR DANMARK**

For at kunne yde god service på markeder uden for Danmark, har Kamstrup indgået aftaler med et antal servicepartnere, som efter grundig uddannelse yder garanti- og reparationservice på deres lokale markeder.



## SUPPORT TIL HÅNDHOLDT MÅLERAFLÆSNING



Udbyttet af en ny softwarepakke kan måles på, om du kommer godt i gang og om måleraflæsningen fungerer og lykkes fra første dag. Derfor får du altid tilbuddet om en Supportaftale, når du køber en aflæsningsløsning.

Med en Supportaftale kan du via telefonen lynhurtigt komme i kontakt med vores supportere, som bistår med råd, vejledning og problemløsning.

Med en Supportaftale til USB Meter Reader og MULTITERM Pro er du sikret en høj grad af driftssikkerhed – du får adgang til vores telefonsupport, og vi sikrer at dit system er opdateret med de nyeste softwareversioner. Har du en MULTITERM Pro-løsning, får du også et årligt systemtjek, hvor vi sikrer, at softwaren er optimeret i forhold til dit brug og dine behov.

## SUPPORT TIL FJERNAFLÆST MÅLERAFLÆSNING



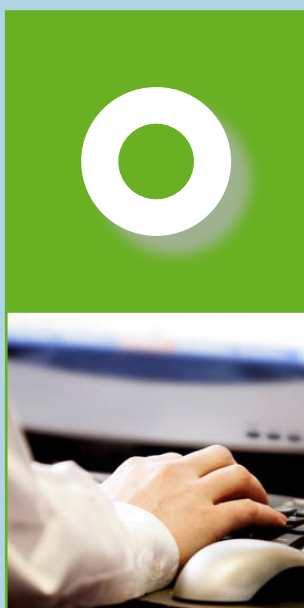
Når du køber et fjernaflæsningssystem, kan du samtidig tegne aftale om Support på systemets softwaredel. Med en Supportaftale kommer du godt i gang med dit system og sikrer, at driften og måleraflæsningen altid forløber problemfrit.

En Supportaftale kan tegnes på alle Kamstrups fjernaflæsningsløsninger – PcBase, EMS 10 og Senea.

Basisaftalen omfatter telefonsupport, adgang til de seneste softwareopdateringer og et årligt systemtjek. Vælger du at tegne en tillægsaftale, får du derudover et årligt tjek og en analyse af det bagvedliggende netværk af målere. Derved sikrer du, at ydeevnen på dit aflæsningssystem løbende optimeres i forhold til dit behov.



## TEKNISK DRIFT



Du kan vælge at lade Kamstrup varetage driften af dit aflæsningssystem. Teknisk drift er et service- og driftstilbud til dig, der har en MULTITERM Pro, PcBase, EMS 10 eller en Senea-løsning.

Indgår du aftale om Teknisk drift, varetager Kamstrup IT-opgaver relateret til dit aflæsningssystem. Dit software installeres på servere hos Kamstrup, som du har adgang til via en sikker VPN-forbindelse. Du har fortsat fuld kontrol, men du slipper for udgifterne til driftsovervågning, backup, datakryptering, virusbeskyttelse og lignende.

### **KAMSTRUP KLARER DRIFTEN**

Med Teknisk drift overtager Kamstrup alle driftstekniske opgaver. Vi foretager daglig databackup, sikrer virusbeskyttelse, vedligeholder og overvåger, og vi sørger for alle nødvendige softwareopdateringer. Alle risici relateret til servernedbrud, virusangreb, tab af data og lignende overdrages til os.

Hos Kamstrup er dit system i de bedste hænder. Kamstrup er IT-certificeret efter ISO27001-standarden og følger internationalt anerkendte driftsprocedurer.



## SYSTEMDRIFT



Med en aftale om Systemdrift varetager Kamstrup ikke kun den driftstekniske håndtering af din aflæsningsløsning, men også selve måler aflæsningen. Systemdrift tilbydes til de fjernaflæste løsninger PcBase, EMS 10 og Senea.

Hvis du indgår en aftale om Systemdrift overtager Kamstrup alle driftsrelaterede opgaver.

Vi sørger for, at der bliver kørt back-up, at dit system til enhver tid er opdateret med de nyeste softwareversioner, og at systemet hostes på vores servere.

Vi foretager aflæsning af dine målere, dagligt, månedligt eller, præcis når du vil – og stiller alle data til din rådighed. Efter hver aflæsning afleverer vi, ud over måledata, en rapport over netværkets ydeevne og en liste over eventuelt manglende målere.

Systemdrift er løsningen for dig, der ikke har en egen IT-driftsfunktion og ønsker at frigøre kapital og ressourcer til andre drifts- eller kundesrelaterede opgaver.



## TILLÆGSYDELSER



Som tillæg til vores Service- og Supportaftaler er der mulighed for at tilkøbe enkeltstående ydelser, som skræddersyes til dine behov og hjælper dig med drift og vedligehold i hverdagen.

Du kan tilkøbe Tillægsydelser, hvis du har en håndholdt MULTITERM Pro-løsning eller en fjernaflæst PcBase, EMS 10 eller Senea-løsning.

### **ALT FRA MIDLERTIDIG SYSTEMDRIFT TIL IT-OVERVÅGNING**

En Tillægsydelse kan være midlertidig Systemdrift, hvor vi på vikar-basis varetager driften af dit system eller aflæsningen af dine målere – det kan være nyttigt under ferie, sygdom eller orlov.

En Tillægsydelse kan også være et tjek af dit aflæsningssystem, hvor vi undersøger netværkets ydeevne i forhold til indsamling af måledata.

Og en Tillægsydelse kan være et almindeligt sundhedstjek af dit IT-system, så du ikke behøver at bekymre dig om serverallokering, harddiskplads eller RAM- og CPU-belastning.

Tillægsydelser er med andre ord services, der sikrer, at dit system fungerer optimalt, og at du ad hoc eller periodisk kan få assistance til den daglige drift af folk, som kender systemerne og kan træde til uden introduktion eller oplæring.

## KONSULENTTJENESTER



Ud over det omfattende program af Service- og Supportaftaler på produkter, tilbyder Kamstrup også Konsulentttjenester.

Konsulentttjenester giver dig mulighed for yderligere assistance til drift og vedligeholdelse, hvad enten det drejer sig om en håndholdt aflæsningsløsning eller et fjernaflæsningssystem.

Fælles for disse tjenester er, at du får adgang til Kamstrups kompetencer inden for netværks- og systemoptimering og ikke mindst IT.

Tjenester kan være installation af nye funktioner og moduler i dit system, håndtering af servere og databaser, analyse af netværkets ydeevne, uddannelse af personale eller optimering af dit system og det bagvedliggende netværk.

Med Kamstrups Konsulentttjenester får du hjælp til specifikke opgaver, og vi sikrer, at du hurtigt og smertefrit kommer i gang, når du får nye systemer og funktioner. Nye medarbejdere får kompetent uddannelse og kan dermed hurtigt indgå i den daglige drift.

## LØSNINGER TIL ETHVERT BEHOV

	Produkter	USB Meter Reader	MULTITERM Pro	PcBase	EMS 10	Senea
Installation af målere	○					
Stikprøvekontrol	○					
Kalibrering og reverifikation	○					
Reparation	○					
Telefonsupport	○	○	○ ○	○ ○ ○	○ ○ ○	○ ○ ○
Softwareopdateringer		○	○ ○ ○	○ ○ ○	○ ○ ○	○ ○ ○
Årligt systemtjek			○	○	○	○
Netværksanalyse				○	○	○
Back-up af databasefiler			○	○ ○	○ ○	○ ○
IT-hosting			○	○ ○	○ ○	○ ○
IT-overvågning			○	○ ○	○ ○	○ ○
Datahjemtagning				○	○	○
Aktionslister				○	○	○
Netværksovervågning				○	○	○
Midlertidig systemdrift				○	○	○
Permanent driftsovervågning			○	○	○	○
Lækageovervågning- varme			○	○	○	○
Jordfejl – elektricitet				○	○	○
GPRS portal				○	○	○
Webpræsentation					○	
Installation af nye funktioner			○	○	○	○
IT-håndtering			○	○	○	○
Netværksoptimering				○	○	○
Systemoptimering			○	○	○	○
Uddannelse			○	○	○	○

○	Produkter	○	Systemdrift
○	Support	○	Tillægsydelser
○	Teknisk drift	○	Konsulenttjenester



## KAMSTRUP TÆNKER GLOBALT...



**Per Asmussen,  
CEO, Kamstrup A/S**  
*“Kvalitet er ikke  
vores første prioritet.  
Kvalitet er hævet over  
prioriteter. Kvalitet  
er resultatet af, at vi  
alle handler ansvar-  
ligt, troværdigt og  
med omhu. Kvalitet  
kan ikke prioriteres  
– kvalitet er vores  
fundament!”*

Kamstrup er blandt verdens førende producenter af produkter og løsninger til varme-, el- og vandmåling. Vi er repræsenteret i omkring 60 lande verden over, enten gennem egne selskaber eller via distributører. Vi møder dig der, hvor du er. Uanset om du kontakter dit lokale Kamstrup-kontor eller en distributør, kan du altid være sikker på at få professionel og kompetent rådgivning og information om produkter, løsninger og serviceydelser.

Når du går ind i et samarbejde med Kamstrup, får du ikke blot endnu en leverandør. Du får en partner, der er fokuseret og dedikeret i arbejdet med at optimere driften af dit system, så du kan opnå bedst mulige resultater.

Som kunde hos Kamstrup drager du fordel af hurtig og pålidelig service, uanset hvor du befinder dig – både i tilfælde af nødsituationer og som en del af en supportaftale.

# KAMSTRUP

– DIN GARANT FOR EN ALTID BEDRE LØSNING



## Hovedkontor

Kamstrup A/S

Industrivej 28, Stilling

DK-8660 Skanderborg

Tel: +45 89 93 10 00

info@kamstrup.dk

www.kamstrup.dk

- Dedikeret producent af energimåleløsninger
- Verdens største producent af ultralydsmålere
- Trendsætter og først med innovative måleløsninger
- Fokus på miljøvenlige produktionsmetoder og produkter
- Dokumenteret langtidsstabile produkter
- Aflæsningssystemer med åbne standarder og snitflader
- Alle applikationer fra én måler til komplette fjernaflæsningssystemer
- Produkter med dokumenteret laveste levetidsomkostninger