

Stockholm 2013-11-14

**Bästa partner,**

Vi arbetar kontinuerligt för att göra vårt erbjudande bättre och mer attraktivt för både dig som partner och din slutkund. En del i det arbetet syftar till att höja kvaliteten av vår leverans och på bästa sätt stödja dig som partner in din roll som systemintegratör.

**Förändrad supporthantering 1:a linjen**

Då vi ser det viktigt att ni som partner har en tät dialog med våra gemensamma slutkunder har Enghouse i vår partnerstrategi beslutat att ställa som krav på er som systemintegratör att ta minst 1:a linjens supportansvar för de produkter ni levererar till slutkund.

Givetvis hanteras kunder med befintliga supportavtal med Enghouse fortsatt som tidigare, nya avtal på 1:a linjens nivå erbjuds dock ej längre från Enghouse.

**Schemalagda tekniska utbildningar**

För att ge dig som partner bästa möjliga förutsättningar att hantera ovan erbjuder vi i samband med de nya releaserna av Vision 80/20 schemalagda tekniska utbildningar. Utbildningarna omfattar uppdateringskurser för tekniker, 1:a linje support och installation för nya tekniker samt påbyggnadskurser. Mer information om de schemalagda kurserna finns på vår partnerwebb.

**Att bli en certifierad partner ökar lönsamheten**

Detta innebär att du som partner har rätt kompetens inom teknik och införsäljning av Enghouse Interactives produkter samt förståelse för hur partnerskapet mellan partner och Enghouse Interactive fungerar. Certifieringen syftar till att du som partner ska bli självgående samt att öka lönsamheten i era affärer.

*Certifieringsprocessen*

Vi lägger gemensamt en plan för hur denna process genomförs.

Under tiden ni genomför certifieringen erbjuder Enghouse Interactive givetvis fortsatt 2nd line support, installationskonsulter och utbildare enligt gällande prislista.

## **Kunder utan supportavtal:**

I arbetet med att ytterligare höja kvaliteten på Enghouse supporttjänster för serviceavtalskunder har vi beslutat att dra in möjligheten att begära hjälp för slutkunder utan serviceavtal.

Detta kommer att gälla från och med 1:a februari 2014 och i övergångsperioden kommer vi enligt gällande prislista debitera startavgift samt löpande räkning för nedlagd arbetstid.

Självklart kan partner fortfarande rapportera in misstänkta garantifel.

Enghouse vill naturligtvis att så många som möjligt av våra partners Vision-installationer omfattas av ett supportavtal.

Därför ger vi samtliga partners möjlighet att till 30% rabatt teckna support på samtliga, eller ett utvalt antal, befintliga Vision-kunder som idag saknar avtal.

Rabatten gäller under ett år, därefter debiteras normal supportavtalsavgift.

Exempel: för ett avtal som normalt kostar 10000kr/år, debiterar vi under första året 7000kr.

Erbjudandet är giltigt till och med 2014-01-31.

Vänligen kontakta Stefan Gustavsson, Enghouse, för att diskutera detta erbjudande.

Ni når Stefan på 0708-389048 alternativt på [sbgustavsson@enghouse.com](mailto:sbgustavsson@enghouse.com)

## **Installationsstöd**

Vid de fall där certifierad partner behöver stöd vid installation eller konfiguration kan "Installationsstöd" bokas på samma sätt som tidigare. Installationsstöd debiteras enligt gällande timprislista.