

Q: WAT IS EEN RUCKUS SUPPORT ASSOCIATE?

A: Support Associates bieden eerstelijns after sales support aan wired en wireless klanten van Ruckus. Het Ruckus Support Associate Partnerprogramma is ontstaan uit de evolutie van Partner WatchDog support om partners in staat te stellen meer strategische relaties met hun Ruckus-klanten te ontwikkelen.

Support Associates zijn verantwoordelijk voor het isoleren van eventuele problemen met Ruckus-producten, verifiëren of de klant recht heeft op support, zorgen dat software en firmware up-to-date is en correct geïnstalleerd zijn en het assisteren van de klant door het RMA-proces.

Q: MET DE EVOLUTIE VAN PARTNER WATCHDOG NAAR SUPPORT ASSOCIATE, WELKE VERANDERINGEN KUNNEN WE VERWACHTEN?

A: Support voor het Wired en Wireless Portfolio: Partner WatchDog support bestond voorheen alleen uit support voor Ruckus' wireless producten. Support Associates kunnen nu support leveren voor het gehele wired en wireless portfolio van Ruckus.

Performance-based rebates: Ruckus biedt elk kwartaal performance-based rebates aan voor Support Associates. Dit wordt niet aangeboden bij Partner WatchDog support.

Q: HOE SCHRIJF IK MIJN ORGANISATIE IN ALS SUPPORT ASSOCIATE?

A: Partners kunnen naar <https://partners.ruckuswireless.com/support-associate-terms-and-conditions> om de algemene voorwaarden van Support Associate te bekijken én ermee in te stemmen. Zodra de voorwaarden zijn geaccepteerd, wordt de partner ingeschreven als Support Associate.

Q: WAT IS HET VERSCHIL TUSSEN END USER WATCHDOG, SUPPORT ASSOCIATES EN SUPPORT SPECIALISTS?

A: Voor Ruckus-partners zijn er verschillende opties om end user support te leveren voor het portfolio van Ruckus. Elke supportmogelijkheid bestaat uit verschillende voordelen, niveaus van partnerbetrokkenheid en omzetgroeimogelijkheden die passen bij uw unieke doelstellingen en bestaande after sales infrastructuur. [Klik hier](#) om de End User WatchDog, Support Associate en Support Specialist support opties naast elkaar te vergelijken.

Q: KAN EEN SUPPORT ASSOCIATE END USER WATCHDOG SUPPORT AANBIEDEN AAN EEN KLANT?

A: Ja. Partners met een support aanduiding (Associate of Specialist) hebben de mogelijkheid om de supportsvorm aan te bieden dat het beste past bij hun klant.

Q: ALS EEN PARTNER VOORHEEN ALTIJD PARTNER WATCHDOG SUPPORT VERKOCHT, KUNNEN ZE DIT GEWOON BLIJVEN DOEN ZOALS ATIJD?

A: De partner moet zich aanmelden als Support Associate en akkoord gaan met de vernieuwde voorwaarden om de 802/807/S02 SKU's te kunnen blijven verkopen. Partners kunnen de Partner WatchDog support verlengen met dezelfde SKU's en prijzen van de vorige order. Partners moeten echter wel Support Associate worden OF End User WatchDog support verkopen met nieuwe orders, SKU's en prijzen.

Q: HOE WORDEN REBATES EN ATTACH RATES BEREKEND VOOR SUPPORT ASSOCIATES?

A: Rebates worden toegekend op basis van succesvolle *Support Attach Rate* en een normaal aantal case-escalaties op basis van de Support Associate-richtlijnen. Alle Ruckus-support verkopen worden meegenomen in de *Attach Rates* calculaties voor Support Associates. Rebates kunnen echter niet aangeboden worden op supportaankopen onder het autorisatieniveau van de partner. Denk bijvoorbeeld aan:

- Support Associates kunnen End User WatchDog support verkopen, maar verdienen alleen rebates voor de support die op de Support Associate prijslijst staat.
- Alleen Support Associate bestellingen met standaard kortingen komen in de aanbieding voor rebates.

Q: HOE EVALUEERT RUCKUS DE SUPPORT ASSOCIATE PRESTATIES?

A: Elk fiscaal kwartaal beoordeelt Ruckus de prestaties van alle Support Associate partners om ervoor te zorgen dat hun *sales attach rates* en support escalaties binnen de Support Associate-richtlijnen vallen. Diegene die gedurende twee aaneensluitende kwartalen niet hebben voldaan aan de vereisten in de algemene voorwaarden en/of programmarichtlijnen, daarbij wordt de Support Associate status ingetrokken en mogen dan niet meer Support Associate SKU's verkopen. Deze partners kunnen dan nog wel End User WatchDog support aanschaffen en mogen zich na één jaar opnieuw inschrijven als Support Associate.

Heeft u na het lezen van dit document nog onbeantwoorde vragen? Neem gerust contact op met de salesafdeling van Alcadis. Wij staan u graag te woord via 030 - 65 85 125.