

## Bäste Golden EDI kund!

Inledningsvis vill vi framföra vår uppskattning att vi tillsammans med er NAV partner fått förtroendet att hjälpa er med er nuvarande och kommande EDI hantering.

Golden EDI har funnits som bolag sedan 2014, och har fram till nu, ca 50 aktiva kunder, med en kontinuerlig tillökning. Vi är den aktör i Sverige som har flest samlade kopplingar inom NAV området, vilket borgar för att ni valt en plattform som höjer värdet för Er när ni tänker nya behov, affärsmöjligheter, effektivisering, anslutningspunkter etc.

I syfte att öka vår service till er har vi nu infört en ny supportprocess.

- ✓ Detta innebär en tydlig process för hur ett ärende skall hanteras från det att det registreras till dess att det är avslutat. Och er möjlighet att följa utvecklingen under ärendets livslängd.
- ✓ Tydlighet kring när supporten är tillgänglig och vad som ingår i ert befintliga avtal, och hur debitering etc hanteras.

I ert nuvarande licensavtal ingår en supportnivå vi benämner **Brons**. Denna nivå innebär tillgång till vår support via vår hemsida [www.goldenedi.com/support](http://www.goldenedi.com/support), vardagar 8–17, där vi påbörjar hanteringen av ärendet inom 8 timmar.

Alla våra insatser som sker via registrerade ärenden, debiteras löpande direkt till Er, till för närvarande gällande prislista som motsvarar 1 350 kr per timme. Lägsta debitering är 0,5 timme.

Ni har möjlighet att uppgradera ert nuvarande avtal med utökad tillgänglighet och svarstid. Exempelvis om ni önskar utökad tillgänglighet under vardag 06-20, dygnet runt, under helg eller om ni vill minska svarstiden från 8 timmar till 4 timmar, 2 timmar, alternativt 1 timme.

Vi behöver en del kompletterande information om er, exempelvis IT-partner, för att hantera era ärenden effektivt, vänligen fyll även i dessa när du registrerar ditt ärende.

Vår förhoppning är att ni kommer tycka att denna förändring ökar värdet med Golden EDI och vi uppskattar all feedback och återkoppling till förbättring. I den nya processen kommer det även finnas en uppföljning av hur ni uppfattade hanteringen av era ärenden, ber er ta en liten stund och fylla i, det går snabbt, så kan vi kontinuerligt förbättra oss. Tack på förhand!

Sammanfattningsvis så är det att fro m nu sker all support via [www.goldenedi.com/support](http://www.goldenedi.com/support), och om ni har utökade supportbehov så är det bara att höra av sig till [sales@goldenedi.com](mailto:sales@goldenedi.com) eller kontakta undertecknad.

Ser fram emot ett fortsatt givande samarbete!

Bästa hälsningar  
Christian Jönsson  
[Christian.jonsson@goldenedi.com](mailto:Christian.jonsson@goldenedi.com)  
076-1314900