

Q&A - Cambio en el modelo de distribución de Ex Libris en España

- **¿En qué consiste el cambio y por qué se produce?**

El mercado español es de importancia estratégica para Ex Libris, y debido al creciente éxito de las soluciones basadas en SaaS de Ex Libris en España, como demuestran las recientes ventas de Alma, Primo y campusM, GreenData y Ex Libris han acordado mutuamente cambiar a un modelo de funcionamiento y distribución directa en todo el mercado español. Esto significa que Ex Libris invertirá directamente en personas, relaciones y productos y en el conocimiento del mercado y las soluciones.

- **¿Cómo será la relación entre GreenData y Ex Libris a partir de ahora?**

Los contratos de servicios y las nuevas ventas de las soluciones de Ex Libris ahora serán gestionadas totalmente por Ex Libris. Sin embargo, GreenData y Ex Libris seguirán siendo partners y colaborarán en el desarrollo de mercado. De hecho, el personal de Ex Libris en España seguirá estando ubicado en las oficinas de GreenData en Barcelona.

- **¿Habrá algún cambio en las personas de contacto?**

Sus contactos habituales para soporte y ventas siguen siendo los mismos, pero ahora formarán parte del equipo de Ex Libris. Los teléfonos de contacto también seguirán siendo los mismos.

- **¿Cómo afectará a los clientes y prospects de Ex Libris?**

El nuevo modelo de distribución reportará nuevas ventajas tanto para clientes como para prospects, ya que Ex Libris tendrá un contacto más directo con ellos, manteniendo otras facilidades actuales como la ubicación local y el idioma. Tal como hemos comentado en el punto anterior, sus interlocutores habituales no cambiarán, y les seguirán atendiendo como siempre, pero como parte integrante del equipo de Ex Libris.

- **¿Cómo afectará al soporte técnico?**

Será el mismo, no hay cambios previstos. Los actuales expertos en soporte continuarán estando en España pero ahora funcionarán como parte de Ex Libris, y se beneficiarán de la infraestructura, herramientas y el acceso a expertos en producto de Ex Libris.

- **¿Cuál será la actividad de GreenData?**

GreenData seguirá siendo partner y colaborador de Ex Libris en las áreas de desarrollo de negocio, pero se centrará en sus otras actividades comerciales: e-content, consultoría tecnológica y desarrollos a medida.

- **¿Cómo se beneficiarán los clientes?**

Ex Libris y GreenData seguirán colaborando. El servicio y el soporte para clientes y prospects será gestionado directamente por Ex Libris, lo que garantizará un acceso más eficiente a expertos en soluciones y a información esencial como la hoja de ruta de Ex Libris, sus planes y gestión de productos.

- **¿Cambiarán nuestros contratos de soporte o acuerdos de licencia o de suscripción?**

No habrá ningún cambio en los contratos o acuerdos existentes. Los nuevos contratos y las renovaciones se realizarán entre el cliente y Ex Libris.

- **¿Habrá cambios en las facturas o la manera de hacer los pagos?**

Los contratos existentes serán facturados por GreenData y los pagos se realizarán a GreenData hasta que deban renovarse. Cuando se renueven los acuerdos directamente con Ex Libris, las facturas las emitirá Ex Libris.

- **¿Cuál es la relación entre Ex Libris y ProQuest?**

Ex Libris funciona como unidad independiente de negocio dentro de ProQuest, por ello los proyectos y actividades relacionadas con Ex Libris, incluidas las relacionadas con las soluciones de ProQuest (como Summon, 360 link, etc.) se quedan con Ex Libris. Hay una fuerte colaboración entre Ex Libris y los equipos de ProQuest en España y a nivel regional y corporativo, con el fin de asegurar que se aprovechan las sinergias y se crean mejores servicios, soluciones y soporte para nuestros clientes.

Para más información o preguntas, por favor, contactar Eduardo Lancho (Eduardo.lancho@exlibrisgroup.com) o Silvia Torres (storres@greendata.es)