

E-TIEDON VALTATIE 2010

Apua agentista, hyötyä yhteistyöstä -
miten voit parhaiten hyödyntää
välittäjäsi asiantuntemusta

13.4.2010 Helsinki
LM Tietopalvelut
Merja Vikgren
merja.vikgren@lminfo.fi



Sisältö:

1. AsPan kehityshanke
2. Laskutus
3. Hinnat
4. LibNet
5. Reklamaatiot
6. Miksi välittäjä



Asiakaspalvelun kehittämishanke

Tavoitteena asiakaspalvelun kehittäminen, mm:

- tiedon ja osaamisen lisääminen (mm. e-aineistot)
- asiakastiedotuksen kehittäminen
- laskujen käsittelyn tehostaminen
- LibNet-käytön edistäminen
- reklamaatioiden käsittely
- tarjoushinnoittelu
- asiakas- ja julkaisurekisterin ylläpito



Asiakaspalvelun kehittämishanke (2)

- kaikki asiakasyhteyshenkilöt + muut osastot

Keinot:

- pienryhmissä työskentely projektivaiheessa
- prosessikuvaukset ja työohjeet
- jatkuva koulutus ja suunnitelmat
- tiimin sisäinen asiakkuuden hoito
- etäkoulutus verkon kautta (esim. e-julkaisut, LibNet)
- tekniset ratkaisut
 - automaattikyselyt ja -tarkastukset
 - reklamaatioiden automaattiseuranta



Laskutus

Laskujen käsittely – hyödyt asiakkaille:

- tehokas ostolaskujen käsittely edesauttaa tilausten toimimista toivotulla tavalla
- tehokas myyntilaskujen käsittely takaa teidän laskujenne oikeellisuuden ja käsittelyenne vaivattomuuden
- meidän kauttamme e-laskut mahdollisia, ei shekkejä tai ennakkomaksuja
- laskutusvälit haluamanne ajankohtana
- Toivomanne laskutusviitteet, kp-tiedot, kokoomalaskut tai erilliset laskut osastoittain/toimipisteittäin



Laskutus (2)

- vuodessa kymmeniä tuhansia osto- ja myyntilaskuja
- jos ostolasku väärin -> palautetaan kustantajalle ja huolehditaan julkaisun toimimisesta, vaikka laskua ei voi maksaa
- Myyntilaskun oikeellisuus edellyttää oikeita tietoja kannassamme
- -> uudet tekniset ratkaisut



Hinnat

Hyödyt asiakkaille

- oikeellisuus laskuilla
- kokonaiskustannustehokkuus

- hinnat kustantajien hintalistoista tai laskuista
- yksittäisessä nimekkeessä hinta välittäjältä saattaa olla korkeampi kuin suoraan kustantajalta
- kokonaistaloudellisesti järkevää keskittää tilaukset ja saada yksi lasku



Hinnat (2)

- Hinta sisältää palvelumme – tilausten hallinta, tilaaminen, maksaminen useilla eri valuutoilla ja shekeillä ja etukäteen, reklamointi, perumiset, hyvitysten pyytäminen, julkaisu- ja nimitietojen muutosten seuraaminen jne
- kokoomalaskun edut ovat suuria myös taloudellisesti
 - yhden laskun käsittely maksaa 20€...40€ riippuen organisaatiosta (lähde: eInvoice Expert Committee)



LibNet: käytön hyödyt

Hyöty asiakkaalle:

- asioiden hoito LibNetissä nopeampaa, 24/7
- tieto tehdystä jää muistiin
- LibNetiä voi käyttää koko henkilöstö, jolloin asiakas voi jakaa tehtävät eri tahoille organisaatiossa
- saapumisvalvonta hoituu LibNetin kautta
- julkaisujen ilmestymisaikataulut
- LibNet-uudistuksella pääsee työjonon ohi ja uudistetut tilausrivit näkee heti
- LibNetissä tehty tilausuudistus aktivoituu automaattisesti



LibNet: käytön hyödyt (2)

- koko tilauskanta hahmottuu paremmin
- reklamaation käsittely on nopeampaa, myös reklamaatiohistoria
- reklamaationne hoito ole sidottu yhteen käsittelijään

- oman henkilökunnan koulutus
- LibNet-koulutuksia myös etäkoulutuksina



Reklamaatiot

Hyödyt asiakkaalle

- systemaattisemmat vastaukset reklamaatioihin
- nopeammat vastaukset kustantajilta
- tehokkaammat mahdollisten virheiden oikaisemiset
- reklamaatiotarpeen vähentyminen

Ennaltaehkäisy:

- tilaukset ajoissa! Tilausten käsittelyaika, laskun käsittelyaika, käyntiinsaattamisaika
- ilmestymisaikataulu kustantajilta välittäjän ja asiakkaan tietoon (LibNet) – poistaa liian aikaisia reklamaatioita



Reklamaatiot (2)

- reklamaatio välitetään kustantajalle heti
- reklamaation seuranta uudessa järjestelmässä (valmistuu keväällä 2010)
- tiimien suurempi mahdollisuus hoitaa kaikkien reklamaatioita (nyt vain LibNet-reklamaatiot kaikkien käsiteltävissä)
- ICEDIS-standardi reklamaatioiden käsittelyyn 2011
- reklamaatioiden suuri määrä on ongelma koko ketjulle



Miksi välittäjä?

- asiantuntija, joka hoitaa kaiken tilauksissa
- seuraa alaa puolestanne, e-aineistojen asiantuntija
- yksi paikka, johon olla yhteydessä tilauksistanne
- oma yhteyshenkilö, jolla tuuraaaja
- palvelu äidinkielellänne
- ei tarvitse etsiä lehtien osoitetiedoista asiakasnumeroita eikä todistella, että tilaus on maksettu, jos haluatte tehdä osoitteenmuutoksen tai reklamaation
- yksi laskuttajataho (vs. jokainen kustantaja erikseen)



Miksi välittäjä? (2)

- ulkomaisetkin julkaisut kotimaisella laskulla € (vs. eri valuutat ja valuuttakurssit)
- kaikille tilauksillenne kohtuullinen maksuaika (vs. ulkomaisten ennakkomaksut, luottokorttimaksut tai shekit)
- vaatimustenne mukainen lasku -> teidän käsittelyynne on tehokasta (e-laskut, kp-t, toimipisteet, saajat jne)
- Kassavirran tasaus – laskut teille sopivissa jaksoissa
- muistutamme tilausten uudistuksista – haluamallanne tavalla, oikealle henkilölle ja riittävän ajoissa



Miksi välittäjä? (3)

Tilausten keskittäminen säästää siis teille aikaa,
vaivaa ja rahaa.



Kiitos mielenkiinnostanne!



Tilaukset

- Asiakas
 - uudistaa ajoissa (esim. ulkomaiset 3 kk ennen kauden alkua)
 - tilaa LibNetin kautta tai käyttää muita LM:n viitteitä sisältäviä dokumentteja
 - tarkistaa toimitus-, laskutus- ja uudistusosoitteet
 - antaa e-julkaisuja varten tarvittavat tiedot (IP-osoite, fte-luku ja hallinnoijan ja/tai lukijan sähköpostiosoite) LM:lle.



Tilaukset (2)

- LM
 - välittää tilauksen sähköisessä muodossa kustantajalle: pdf, Excel, ICEDIS. (ICEDIS-tilaukset kustantajan ftp-palvelimelle ja ne sisältävät jo asiakkaiden kustantajalta saamat tilausnumerot ja tilaushinnat
 - maksaa tilaukset kustantajan tilille sovittuna päivänä (ei ongelmaa puuttuvien tai virheellisten laskujen kanssa)



...ja joskus...

- asiakkaan tilaus on monitulkintainen ja vaatii selvityksiä (esim. mikä formaatti, toimitusosoite, laskutusosoite, kp, viite...)
- kustantaja
 - ei vastaa tiedusteluihimme
 - vaatii tilauksen mukana maksushekin, mutta ei ole kertonut hintaa
 - on vaihtunut, mutta uudesta ei ole varmuutta
 - on kertonut laskuttavansa LM:ää, mutta laskua ei kuulu tai se on virheellinen



...ja joskus...(2)

- kustantaja
 - ei toimita ilmestyneitä numeroita eikä vastaa tiedusteluihin
 - ei rekisteröi asiakkaan uutta osoitetta
 - ilmoittaa käyntiinsaattamisajan olevankin neljä kuukautta, joten alkuvuoden numerot jäävät puuttumaan
 - lähettää laskun, jossa hinta onkin tuplaantunut edellisvuodesta tai ilmainen e-versio poistunut, joten asiakkaalta pitää uudelleen saada varmistus, mitä tilataan...



Usein toivottua – mahdollista vai ei?

Kaikki julkaisut kalenterivuosi kierto?

- Syy: vähän laskuja
 - Voitte saada yhden laskun koko vuoden tilauksistanne, alkamisajasta riippumatta

Syy: kaikkien kausi yhtenevä

- aivan kaikkien muuttaminen ei ole mahdollista, ellette halua maksaa hetken aikaa kahdesta tilauksesta tai olla jonkin aikaa ilman lehteä.
- vaikka kaikki tilaukset saataisiinkin kalenterivuosi kierto, saattaa seuraavana vuonna yksi numero kadota matkalla ja painos siitä numerosta on päässyt loppumaan, mutta tilausta jatketaan vastaavasti.



Usein toivottua (2)

- **En halua uudistuslistoja vuosittain, voiko LM uusia tilauksemme automaattisesti, ilmoitan vain muutokset?**
- **LibNet-uudistaminen** on helppoa ja selkeää ("valitse kaikki" – "uudista kaikki") ja silloin meille jää tieto siitä, että asiakas on näin halunnut
- Poikkeustapauksissa voimme kuitenkin sopia "**automaattiuudistuksesta**", mutta meidän on vuosittain saatava asiakkaan varmistus siitä, että näin edelleenkin halutaan. Ulkomaisia tilauksia joudumme maksamaan usein viikkoja ennen tilauskauden alkua, joten peruutus ei ehkä onnistu ennen kuin uusi kausi on edes alkanut

