

E-TIEDON VALTATIE 2010

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

23.2.2010 Jyväskylä

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 tuhansia osto- ja myyntilaskua
- 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€ organisaatiosta riippuen (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 reklamaatioihinne
- 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 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 tuuraaja
- 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!

