



SERVICIO DE GESTION EN LÍNEA: SWETSWISE SUBSCRIPTIONS

SwetsWise Subscriptions es una herramienta destinada a ayudarle a realizar todas las tareas derivadas de la gestión de sus suscripciones, desde la exploración de nuevas publicaciones mediante trials a la búsqueda de información de licencias de editores, incluyendo el servicio de ayuda en procesos de renovación de suscripciones, la consulta de toda clase de información de gestión de las suscripciones y la opción de descarga de una gran variedad de informes personalizados.

A través de SwetsWise Subscriptions podrá realizar nuevos pedidos, renovar suscripciones, revisar información financiera y cursar todo tipo de reclamaciones. Asimismo, y gracias al módulo de ayuda en la selección de títulos, dispondrá de toda la información y asistencia necesaria para la evaluación de sus suscripciones actuales y el análisis de las alternativas a su fondo bibliográfico actual.

Además, si usted es cliente de nuestro Servicio de Distribución Consolidada, podrá visualizar también toda la información relacionada con sus envíos (fascículos recibidos, fechas previstas de publicación, si un fascículo está en el fondo de duplicados de Swets, etc.)

SwetsWise Subscriptions es un **servicio de información y gestión online** al que podrá acceder, **sin cargo adicional**, como cliente de Swets Information Services.

Funcionalidades de SwetsWise Subscriptions

Información Financiera

Los usuarios de SwetsWise Subscriptions tienen a su disposición una gran cantidad de información sobre su cuenta de cliente. Los usuarios con privilegio de administrador tendrán acceso a la siguiente información:

- Listado completo de las direcciones de facturación.
- Listado de direcciones de envío asociadas a cada dirección de facturación
- Listado completo de las direcciones de envío.
- Listado de direcciones de facturación asociadas a cada dirección de envío
- Listado de Suscripciones asociadas a cada dirección de facturación o envío.
- Listado de todas las facturas y notas de crédito emitidas en los últimos 3 años incluyendo números de factura, fecha de facturación, el importe total y si han sido cobradas o no.
- Total invertido en el año en curso
- Cargos pendientes
- Créditos pendientes.



Gestión de usuarios

Con esta funcionalidad se podrán crear usuarios que dispondrán de privilegios administrativos sobre una o más cuentas como cursar reclamaciones, pedidos, renovaciones o cancelar suscripciones así como usuarios con privilegios únicamente de consulta.

Información de catálogo

SwetsWise Subscriptions permite realizar búsquedas de información bibliográfica en la base de datos de Swets Information Services, que actualmente contiene unos 264.000 títulos. Además, el usuario dispone de una búsqueda mejorada que contempla:

- Búsqueda mediante operadores lógicos: **and/ or / not**; comodines (**? y ***) y frases exactas usando comillas (“”).
- Búsqueda por raíz – (por ejemplo , la búsqueda de “sleep” incluirá resultados con “sleep”, “sleeping”,etc)
- Adicionalmente, las búsquedas podrán orientarse a:
 - Títulos “E-only” (títulos electrónicos disponibles de forma separada, que pueden suscribirse con o sin el papel)
 - Títulos en papel con versión electrónica de pago.
 - Títulos electrónicos gratuitos con la versión impresa.

También tendrá siempre disponibles los **precios del editor** de cada revista en la moneda en la que factura cada uno de ellos.

Información de Suscripciones

Dependiendo de la suscripción de que disponga su institución, los usuarios de SWS pueden acceder a:

- Información Bibliográfica básica del título
- Esquema de publicación
- Número de Suscripción
- Dirección de envío
- Dirección de facturación
- Método de envío
- Fecha de inicio (incluyendo volumen y número)
- Fecha de vencimiento (incluyendo volumen y número)
- Fecha de cancelación (solo si es aplicable e incluyendo volumen y número)
- Código de referencia de la biblioteca (4 campos)
- Enlace a SwetsWise Online Content (si dispone de éste)
- Códigos el editor para la suscripción en papel y electrónica



- Detalles financieros de la suscripción:
 - o Número de factura
 - o Total facturado
 - o Desglose de impuestos
 - o Desglose de los gastos de gestión
 - o Información del pago a editor
- Enlace al detalle de las reclamaciones de la suscripción
- Posibilidad de introducir reclamaciones de la suscripción
- Enlaces a múltiples suscripciones del mismo título (si es aplicable)
- Detalles de los mensajes informativos vinculados a la suscripción
- Títulos incluidos en el mismo paquete (si es aplicable)

El usuario puede, además, modificar los campos de referencia para la suscripción, que actualizará de forma automática los registros internos de Swets.

Acceso a notificaciones (For Your Info)

Con SWS puede revisar todos los mensajes informativos (FYI) que se le hayan enviado, ya sea descargándolos a la sección de informes o directamente online. Los tipos de mensajes disponibles en SwetsWise son:

- Cambios bibliográficos
- Cambios en el estatus de un título.
- Cambios en la frecuencia de un título
- Cambios en el nombre de un título
- Escisión de un título
- Fusión de títulos
- Incorporación de títulos
- Título anterior/sucesor

Reclamaciones

SwetsWise Subscriptions dispone de un sistema que permite un total control de sus reclamaciones, incluyendo las referidas a accesos electrónicos (ya sean en SwetsWise Online Content o no). Todas las reclamaciones estarán incluidas en SWS, se hayan cursado mediante EDI, introducidas manualmente por el servicio de atención al cliente o generadas por el usuario mediante SWS.

Además, SWS permite al usuario introducir reclamaciones para suscripciones directas, revistas electrónicas y cualquier otra reclamación que normalmente se remitiría al servicio de atención al cliente.

El usuario puede ver las Reclamaciones agrupadas por:	Y aplicando los criterios:
<ul style="list-style-type: none"> - Cuenta completa - Publicación concreta - Suscripción concreta - Editor específico 	<ul style="list-style-type: none"> - Todas las reclamaciones - Reclamaciones abiertas - Reclamaciones de un período X - Reclamaciones anteriores a una fecha X



Para cada reclamación el usuario tiene la opción de:

- Ver cuándo Swets ha remitido la reclamación al Editor.
- Ver a qué nivel está actualmente la reclamación (1ª, 2ª, 3ª reclamación, etc...)
- Ver cómo y cuando se envió la reclamación (e-mail, fax, teléfono, etc...)
- Fijar la reclamación al siguiente nivel (p.e.: de 1ª reclamación a 2ª reclamación)
- Marcar la reclamación como completada/resuelta.
- Eliminar la reclamación de la lista de reclamaciones.
- Añadir detalles a la reclamación
- Ver de qué tipo de reclamación se trata (número que falta, fallo en acceso, acceso aún no activado, etc...)
- Ver la fecha en que se cursó y se cerró/resolvió la reclamación.
- Ver la respuesta a la reclamación

Y mediante la funcionalidad de informes, es posible descargarse un completo resumen de las reclamaciones, organizándolo mediante criterios (abiertas/cerradas, nuevas, etc..).

Acceso online a Informes

Con esta funcionalidad los usuarios podrán generar diferentes informes desde SWS:

- **Listado de suscripciones:** se pueden incluir hasta 65 campos diferentes divididos en 7 bloques de información (información básica, bibliográfica, de suscripciones electrónicas, de facturación, financiera y direcciones de envío y facturación).
- **Informe de reclamaciones**
- **Informe de accesos electrónicos:** permiten ver las posibilidades de acceso para sus suscripciones (posibilidades de acceso electrónico o no, si el acceso es gratuito o de pago con el papel, si se ha pedido ya la versión electrónica del título, precio, etc.) Además, los usuarios podrán incluir hasta 45 campos diferentes divididos en 7 bloques de información (listado de revistas electrónicas con/sin precio, información de políticas de editores, referencias de cliente, detalles de suscripción, detalles de acceso, direcciones de envío)
- **Listados de renovación:** listados de suscripciones incluyendo también información financiera con los precios de los próximos años.
- **Informes sobre estado financiero,** pudiendo escoger entre las opciones: facturas, créditos o ambos, y discriminar por el estatus (pagado/impagado/ambos) o por el período (año actual/año anterior/año anterior a éste/los 3 años) e incluyendo 12 campos que detallan la selección.
- **Listado temático:** listado de todas las publicaciones del catálogo de Swets en cada área temática, pudiéndose escoger entre la clasificación de Swets, la



- clasificación de la Library of Congress (LCC) o la Dewey Decimal Classification (DDC). Además, se pueden incluir los precios de cada título.
- **Análisis de precio de los 3 últimos años:** informe que incluye sus suscripciones con el importe facturado en el año actual, el anterior, y el anterior a éste. Puede obtenerse por dirección de envío, para la cuenta completa, o por una combinación de cuentas. Se incluyen en los listados hasta 18 campos que detallan cada suscripción.
- **Comparativa SwetsWise Online Content (SWOC) y Servicio de Sumarios (TOC Service):** este informe permite tener una comparativa entre sus suscripciones y su disponibilidad en nuestra herramienta SwetsWise Online Content y en el servicio de sumarios TOC service. El sistema muestra junto con la disponibilidad en nuestros servicios online, si su institución dispone de dicha suscripción al sumario, resumen o Texto Completo.

Adquisición de revistas electrónicas:

SWS proporciona información sobre el proceso de pedido relativa a los requisitos de la licencia de editor. Cuando un usuario incluye una revista electrónica en el “carro de la compra”, SwetsWise comprueba si se requiere una licencia para esa revista y si su institución dispone de esa licencia.

También es posible seguir todo el proceso desde que se produce el pedido hasta que se obtiene el acceso. Por ejemplo, el proceso puede ser: licencia enviada al cliente, licencia enviada a Swets, licencia enviada al editor, el editor proporciona el acceso. En cada paso se muestra el estatus y la fecha de finalización.

Ventajas de SwetsWise Subscriptions

- Acceso a tiempo real a exhaustiva información relativa a las suscripciones y a nuestra base de datos bibliográfica pudiendo actualizar campos que se reflejan de forma inmediata en nuestros registros.
- Pedidos y reclamaciones más fáciles que favorecen una rápida y fluida comunicación con nuestro equipo de Atención al Cliente.
- Interfaz disponible en 11 idiomas entre los que se encuentran el holandés, inglés, francés, alemán y español.

www.swetswise.com