

MEMORIA

a) Gestión de los pedidos ágil, adaptada al sistema de gestión de la biblioteca, con tratamiento de las reclamaciones, información sobre el estado de los pedidos, posibilidad de cancelaciones y facturación adaptada a las necesidades de gestión de la biblioteca

Para realizar un pedido a Iberoamericana Editorial Vervuert, existen varias vías: los pedidos se aceptan por correo electrónico, EDIFACT, el sistema de gestión de la biblioteca o cualquier medio que resulte necesario como por fax o por teléfono.

Una vez recibido el pedido, Iberoamericana Editorial Vervuert mandará un acuse de recibo a la cuenta de correo electrónico del departamento de adquisiciones de la biblioteca correspondiente, avisando también, en el plazo máximo de una semana, de los libros que se encuentran agotados.

b) Rapidez en el acceso y entrega del material, de acuerdo con el pliego de prescripciones técnicas

Los libros se entregarán con los siguientes plazos de entrega a las direcciones:

Libros en stock: máximo 3 días.

Para libros nacionales: máximo 14 días.

Para libros extranjeros: máximo 29 días.

Los libros irán acompañados con las facturas.

El porcentaje de descuento sobre el precio del libro – sea nacional o extranjero – será de un 15%, según marca la ley vigente sobre los descuentos a aplicar a bibliotecas, los gastos de envío serán por cuenta de Iberoamericana Editorial Vervuert.

Cualquier incidencia (reclamaciones, errores) se resolverá en el plazo de dos semanas.

Se aceptarán las cancelaciones remitidas por la biblioteca peticionaria con anterioridad al suministro.

Se aceptarán las devoluciones de las obras que no reúnan los requisitos acordados.

c) Servicios añadidos

Servicio de productos a examen sin compromiso de compra

Ofrecemos la posibilidad de enviar, dentro de este acuerdo, los libros a examen, con excepción de libros extranjeros que no encajen en el perfil de nuestra librería Iberoamericana.

Localización de libros raros, antiguos y descatalogados

Uno de los puntos que diferencian a Iberoamericana Editorial Vervuert de otras librerías y distribuidoras es la búsqueda de libros agotados. Una vez que tengamos localizado un libro

ALS

agotado en una librería de segunda mano, informamos al cliente sobre el precio y el estado del ejemplar para que nos confirme el pedido.

Comercial específico para la Biblioteca Complutense

Iberoamericana Librería y Editorial Vervuert, apuesta por un trato personalizado y adaptado para cada cliente con el fin de ofrecer un servicio de alta calidad basado en las particularidades y necesidades de cada uno.

Cada cliente posee un solo contacto dentro de la empresa que se encarga de centralizar y resolver cualquier duda, pregunta o servicio que el cliente requiera. En este caso, Raquel Rivas será la persona encargada y Ruth Vervuert, la sustituta para reemplazarla cuando sea necesario.

Cada una de las subcuentas de un cliente está sometida a un control de calidad, que se evalúa mensualmente con el objetivo de mejorar el servicio ofrecido.

Es responsabilidad del encargado de la cuenta:

- Visitar con regularidad a los clientes asignados.
- Presentar las novedades acorde al perfil bibliográfico del cliente en el formato preferido: por correo electrónico, fichas impresas, catálogos, listados Excel o propuestas a través de la aplicación web.
- Preparar listados y catálogos temáticos a petición del cliente.
- Recepcionar los pedidos y hacerles un seguimiento hasta que sean debidamente entregados al cliente.
- Revisar los pedidos que el cliente realiza directamente a través de nuestro sitio web para comprobar que todos los datos sean correctos y que el pedido se haya tramitado debidamente.
- Informar al cliente sobre cualquier incidencia en su pedido y proponerle soluciones (casos, por ejemplo, de libros agotados: el responsable informa sobre ediciones alternativas y/o realiza una búsqueda de ejemplares en librerías de segunda mano o anticuario para ofrecerlos al cliente).
- Realizar los presupuestos solicitados.
- Dar respuesta a las reclamaciones de la biblioteca en un plazo de 24 horas.
- Atender al cliente con cualquier duda o solicitud que pueda surgir, y solucionar posibles problemas.

La atención al cliente será en español.

Medios de apoyo para la selección de libros: web, catálogos, novedades, etc.:

En nuestra página web www.iberoamericana-vervuert.es, puede consultar nuestro catálogo que se actualiza diariamente usando diferentes parámetros (autor, título, año, palabras claves, materia, país, época, etc.).

Nuestra oferta de novedades (punto de menú "Ofertas") se renueva constantemente y muestra solo los títulos que coinciden con el perfil registrado para la biblioteca o los bibliotecarios responsables de la selección de libros. El perfil se crea para cada usuario en base a un breve cuestionario rellenado por el cliente y puede ser afinado según el *feedback* que éste nos vaya

KW

dando sobre los títulos propuestos. Podemos crear accesos para todos los bibliotecarios de una misma biblioteca que lo necesitan.

En el punto del menú “Búsqueda”, se pueden realizar búsquedas fuera del perfil registrado, y nuestros catálogos también están disponibles en formato digital bajo el punto del menú “Librería Iberoamericana” con una selección de las más importantes novedades.

La información sobre cada título, se puede visualizar en dos formatos diferentes: “lista” (con información reducida) o “ficha” con información ampliada: ISBN, título, autor, editorial, páginas, precio, año, palabras clave, materias, épocas, país temático, reseña, disponibilidad.

Adicionalmente mandamos mensualmente un listado de novedades editoriales acorde a los distintos perfiles de nuestros clientes por correo electrónico. Los perfiles están definidos por parámetros como: país de publicación, idioma del libro, materia temática, asimismo de la época y el país sobre el que trata el libro. Enviamos estos listados electrónicos o en formato Word o PDF.

Iberoamericana Editorial Vervuert dispone de un sistema de gestión de pedidos automatizado que se detalla a continuación y que ofrece información sobre el estado de pedidos, incidencias, facturación, etc.:

Desde Iberoamericana Librería y Editorial Vervuert hemos desarrollado una página web para bibliotecas en la que pueden consultar sus facturas y pedidos, además de realizar búsquedas de novedades en sus áreas de interés, descrito más arriba:

www.iberoamericana-vervuert.es

Pueden acceder a este sitio introduciendo en

<https://www.iberoamericana-vervuert.es/Account/MiLogin.aspx>:

Dirección de mail: **scont@ucm.es**
Contraseña: **ibero**

- Permite al bibliotecario seleccionar libros y guardar la selección para futuros pedidos, o incluso descargar la selección en Excel o Word con un *click* para poder mandarla al departamento de adquisiciones. También existe un icono de *email* para mandar la selección directamente por esta vía a un correo de su preferencia igual que un icono “MARC” que permite la descarga de los metadatos en formato MARC.
- Esta selección es además editable: pueden añadir números de pedido, de fondo o cualquier nota que quieran, que se verá incluida en la lista que envían. Si lo prefiere, puede realizar el pedido directamente *online* desde esta selección que ya contiene los números de pedido y/o de fondo.
- En el momento en el que el cliente hace el pedido *online*, recibe un email de confirmación que contiene adjunto los registros Marc simples de los libros solicitados.
- Posibilidad de consultar el estado de los pedidos y suscripciones *online* y revisar las incidencias.
- Las reclamaciones a nuestros proveedores de libros se realizan sistemáticamente y de forma automatizada.
- Las facturas y notas de envío están disponibles para su consulta o descarga en pdf en cualquier momento.
- En nuestro sitio web se especifica con qué empresa/número de seguimiento se han enviado los libros.

ALS