



LIBRERÍA HERRERO. DESCRIPCIÓN DE SERVICIO

1.- SISTEMA DE GESTIÓN DE PEDIDOS

1.1.- GESTIÓN AUTOMATIZADA DE PEDIDOS E INCIDENCIAS:

La librería Herrero dispone de un software propietario de gestión integrada de librería desde hace más de 20 años. No es un software comercial, sino de un programa hecho a medida de nuestras necesidades de gestión y que, por tanto, está en constante proceso de mejora y actualización.

Detallando el proceso, aunque de forma resumida, el mismo día de recepción del pedido, se entra en nuestro sistema (a partir del código ISBN). Aunque es posible está entrada de forma automática (vía protocolo EDI, Excel, o formatos predefinidos de texto), habitualmente se realiza de forma manual para llevar a cabo una comprobación de los datos (isbn correcto, posibilidad de ediciones más recientes, etc...). En caso de detectar una incidencia, desde el mismo proceso de introducción, se anota el texto y se notifica por email a la biblioteca para su aprobación (por ejemplo, si el título solicitado estuviera agotado pero hubiéramos localizado algún ejemplar de 2ª mano, o una edición más reciente de la solicitada). En este caso el pedido queda en suspenso pendiente de la aceptación por parte de la biblioteca.

Si el pedido es correcto, se genera el mismo día (habitualmente por email) a los proveedores correspondientes (o se facturan directamente los títulos de los cuales dispongamos de stock).

Una vez recibido del proveedor el libro solicitado, se recibe, se factura y se prepara el envío (el mismo día). La agencia contratada recoge los envíos cada tarde (sobre las 19h) siendo el servicio estándar contratado de 24/48h, por lo que la biblioteca recibe su pedido 48 horas después de haberlo recibido nosotros en librería (sin costes de envío).

En caso de no recibirse el libro desde el proveedor y superado el plazo estimado de recepción, el mismo sistema emite una reclamación automática (por email). En caso de presentar incidencia (agotado, reimpresión, rotura de stock, etc...) se anota incidencia y la biblioteca la recibe por email. En ocasiones esta incidencia es sólo informativa, y en ocasiones requiere de confirmación.

También indicar que nuestro programa recibe (vía FTP) a diario los fondos disponibles de las más importantes editoriales y son incorporados a nuestra base de datos. De esta manera mantenemos de forma automática un registro superior al medio millón de libros, lo cual nos facilita enormemente el trabajo de comprobación e introducción de pedidos.



1.2.- SEGUIMIENTO DE PEDIDOS VIA WEB



En efecto, desde nuestra página web (www.herrerobooks.com) y previa identificación, la biblioteca puede acceder a un formulario para localizar el estado de sus pedidos:

Área Cliente

Pedidos	Mi perfil	Logout
Orden de compra	Referencia	Código Artículo / ISBN
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Fecha desde	Fecha hasta	Título
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Estado		
Todos <input type="button" value="▼"/>		
<input type="button" value="Buscar"/>		

18 registros encontrados

El sistema devuelve todos los datos en función del filtro utilizado:

Orden de compra	Unidades	Descripción
VID	1	EL METODO. LA VERDAD SOBRE LA AGENCIA DE DETECTIVES METODO 3 Y SU CAIDA. UNA HISTORIA DE CHANTAJES Y
Fecha pedido	ISBN	Estado
11/10/2017	9786499709437	Pedido servido
Centro fiscal	Autor	Albaran
ARTINEZ MAUREL, VID	Marco, Franciaco	 0000144567
QUIGRAF MARTI, 9		Factura
BARCELONA		 0001705549
Centro final		
ARTINEZ MAUREL, VID		
QUIGRAF MARTI, 9		
BARCELONA		
Centro envío		
ARTINEZ MAUREL, VID		
QUIGRAF MARTI, 9		
028 - BARCELONA		



Además de los datos bibliográficos básicos, la parte más importante es la situación en tiempo real del pedido, así como la posibilidad de descarga del albarán/factura y el acceso al tracking del envío para el seguimiento de la entrega (con acceso al albarán escaneado)

También hay información del cliente fiscal, del cliente final, y del cliente de envío del libro.

1.3.- PETICION ELECTRONICA VIA EDI

Nuestra librería está preparada para la recepción de pedidos en formato EDI. De hecho estamos recibiendo pedidos en este formato de más de 10 universidades españolas desde hace varios años.

Nuestro sistema permite la incorporación automática del pedido, aunque, preferimos una revisión manual para detectar posibles incidencias previas a su petición al proveedor. Es una gestión que nos lleva tiempo pero aumenta mucho la calidad de servicio final al cliente.

Ahora mismo, la librería no está preparada para emitir facturas en formato EDI. Si lo está para emitir las en formato electrónico. De momento la presentación de estas facturas en la plataforma oficial FACe se realiza de forma manual, pero estamos trabajando para integrar nuestro sistema con el web service de FACe para que la presentación sea totalmente automática.



2.- CAPACIDAD PARA OFRECER UN SERVICIO OPTIMO

2.1.- ATENCION PERSONALIZADA Y GESTION DE PEDIDOS

Librería Herrero cuenta desde hace 25 años con una librería de 300m2 abierta al público en Barcelona (C/Provenza, 140) y un equipo profesional de 10 personas con amplia experiencia en la gestión de adquisiciones bibliográficas de las universidades. De las 10 personas, 3 de ellas son comerciales especializados en universidades (por áreas): Galicia y Norte de España, Cataluña, Baleares y Valencia, y Resto de España.

Además, la Universidad, como todas las universidades con las que trabajamos (unas 50 en España) dispondrá de un único contacto (obviamente en español) para la resolución de cualquier incidencia, pedido, presupuestos, envíos, consulta o reclamación. El contacto con dicha persona podrá ser por teléfono o por email y la respuesta es siempre durante el mismo día.

También el comercial asignado puede realizar una visita cuando la biblioteca así lo requiera, independientemente de las visitas anuales que puedan estar programadas.

2.2.- PAGINA WEB – INFORMACION DE NOVEDADES

La librería Herrero dispone desde el año 2001 de su portal online:

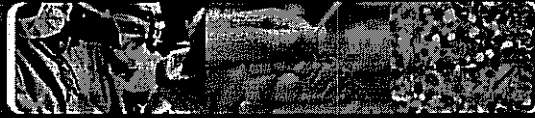
www.herrerobooks.com

Nuestra página tiene el Area Privada y el Area Pública. Desde el Area Pública, cualquier persona puede consultar nuestra base de datos (con más de 500.000 referencias bibliográficas), con datos bibliográficos de cada libro, portada, índice y sumario, y información actualizada de precio de venta, posibles ofertas y disponibilidad

BOOKS



Medicina, farmacia,
veterinaria y libro técnico
www.herrerobooks.com



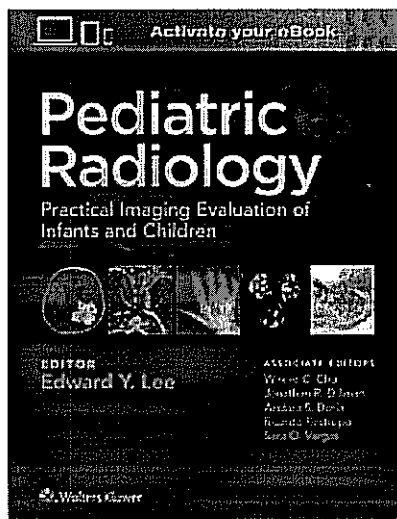
HOME \ CIENCIAS DE LA SALUD \ PEDIATRIA

G+

Lit

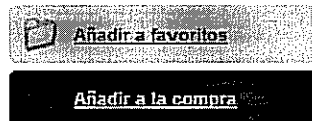
PEDIATRIC RADIOLOGY: PRACTICAL IMAGING EVALUATION OF INFANTS AND CHILDREN

Lee, Edward



ISBN: 9781451175851
Editorial: J.B. LIPPINCOTT CO.
Edición: 1º Octubre de 2017
Páginas: 1352
Idioma: INGLES
Oferta estudiantes
P.V.P.: 261 € + 4% IVA = 271,44 €
Dto 5% Ahorras 13,57 €
IMPORTE FINAL IVA INCL. 257,87 €

PLAZO DE ENTREGA 15 DIAS



Aunque no es el procedimiento habitual de solicitud de las bibliotecas, la página incluye un formulario de compra o la posibilidad de gestionar una Lista de Favoritos.

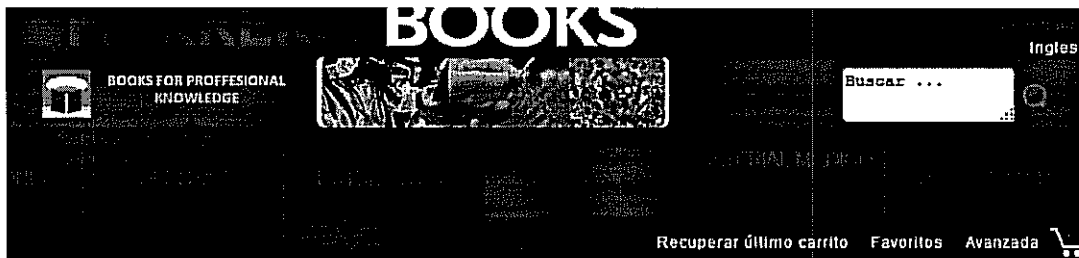
También desde esta página incluimos todas las ofertas y promociones que gestionamos con los editores (habitualmente 2-3 al mes con descuentos de hasta el 50% sobre PVP) y ofertas puntuales de obras importantes (con precios de pre-publicación).

También hay acceso libre a otras secciones especiales para estudiantes (con libros recomendados), bibliografía para exámenes y oposiciones, material audiovisual y multimedia, láminas, y una pequeña sección de material médico.

Desde esta misma área pública, hay secciones de información de novedades por temas. Las novedades son introducidas en nuestro sistema por nuestras catalogadoras a partir de los registros bibliográficos recibidos de los editores, o de las recepciones físicas en nuestra librería (o a veces mediante la introducción manual de la información a partir de la información del editor, si la importancia de la obra así lo requiere). Se reciben los ficheros de los editores a diario (via FTP) y la actualización de precios también es diaria (sobretudo teniendo en cuenta los tipos de cambio de moneda en los libros extranjeros).



También hay una sección de Promociones Editoriales (habitualmente 2/3 al mes) con descuentos hasta el 50%.

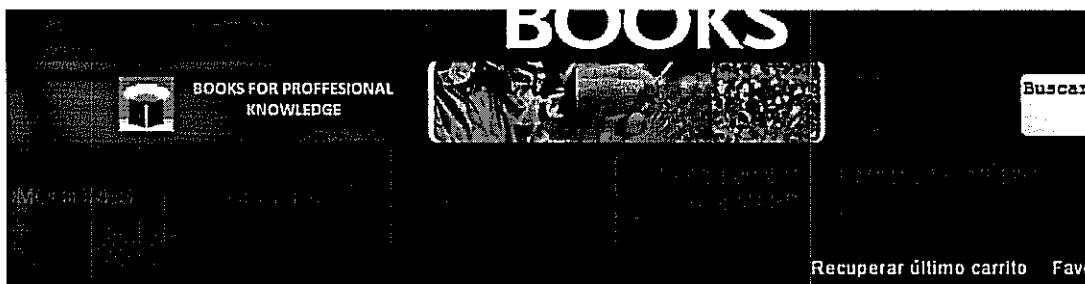


<p>CA</p> <p>ALUD</p> <p>ESY</p> <p>O</p> <p>MICOS</p> <p>ORIALES</p> <p>CIONES</p>	<p>Promociones editoriales</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;">  <p>Taylor & Francis Taylor & Francis Group</p> <p>TAYLOR & FRANCIS GROUP</p> <p>PROMOCIÓN VÁLIDA HASTA EL 31-12-2017</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingenierías • Promoción Especial <p>PROMOCIÓN VÁLIDA HASTA EL 31-03-2018</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arquitectura </div>
---	--



2.3.- PAGINA WEB – SERVICIO DE INFORMACION BIBLIOGRAFICA

A parte de la información general de novedades y ofertas (por editoriales o temas), la librería dispone de un sistema de información de Newsletter.



<ul style="list-style-type: none"> LIBROS TÉCNICOS LIBROS DE LA SALUD LIBROS SOCIALES Y LEGALES LIBROS PARA EL MÉDICO LIBROS DE CIENCIAS LIBROS DE ANATOMÍA LIBROS DE FARMACIA LIBROS DE EDITORIALES LIBROS DE HISTORIA LIBROS DE LINGÜÍSTICA LIBROS DE MATEMÁTICA LIBROS DE FÍSICA LIBROS DE QUÍMICA LIBROS DE AGRICULTURA LIBROS DE ARQUITECTURA LIBROS DE DISEÑO LIBROS DE ECONOMÍA LIBROS DE POLÍTICA LIBROS DE PSICOLOGÍA LIBROS DE SOCIOLOGÍA LIBROS DE FILOSOFÍA LIBROS DE LINGÜÍSTICA LIBROS DE MATEMÁTICA LIBROS DE FÍSICA LIBROS DE QUÍMICA LIBROS DE AGRICULTURA LIBROS DE ARQUITECTURA LIBROS DE DISEÑO LIBROS DE ECONOMÍA LIBROS DE POLÍTICA LIBROS DE PSICOLOGÍA LIBROS DE SOCIOLOGÍA LIBROS DE FILOSOFÍA 	<h4>SUBSCRIPCIÓN NEWSLETTER</h4> <p>INDIQUE LAS ESPECIALIDADES QUE LE INTERESEN:</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> ACUPUNTURA</td> <td><input type="checkbox"/> HISTORIA</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> AGRICULTURA</td> <td><input type="checkbox"/> HISTORIA DE LA MEDICINA</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ALERGIAS</td> <td><input type="checkbox"/> HOMEOPATIA</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ANÁLISIS CLÍNICOS</td> <td><input type="checkbox"/> INFORMÁTICA</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ANATOMÍA</td> <td><input type="checkbox"/> INFORMÁTICA MÉDICA</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ANATOMÍA PATOLÓGICA</td> <td><input type="checkbox"/> INGENIERÍA / TECNOLOGÍA</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ANESTESIA</td> <td><input type="checkbox"/> INGENIERÍA BIOMÉDICA</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ARQUITECTURA</td> <td><input type="checkbox"/> INGENIERÍA CIVIL / CONSTRUCCIÓN</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ARTE</td> <td><input type="checkbox"/> INGENIERÍA DE COMUNICACIONES</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ASTRONOMÍA</td> <td><input type="checkbox"/> INGENIERÍA ELECTRÓNICA</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> BIODIVERSIDAD</td> <td><input type="checkbox"/> INGENIERÍA DE SOFTWARE</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> ACUPUNTURA	<input type="checkbox"/> HISTORIA	<input type="checkbox"/> AGRICULTURA	<input type="checkbox"/> HISTORIA DE LA MEDICINA	<input type="checkbox"/> ALERGIAS	<input type="checkbox"/> HOMEOPATIA	<input type="checkbox"/> ANÁLISIS CLÍNICOS	<input type="checkbox"/> INFORMÁTICA	<input type="checkbox"/> ANATOMÍA	<input type="checkbox"/> INFORMÁTICA MÉDICA	<input type="checkbox"/> ANATOMÍA PATOLÓGICA	<input type="checkbox"/> INGENIERÍA / TECNOLOGÍA	<input type="checkbox"/> ANESTESIA	<input type="checkbox"/> INGENIERÍA BIOMÉDICA	<input type="checkbox"/> ARQUITECTURA	<input type="checkbox"/> INGENIERÍA CIVIL / CONSTRUCCIÓN	<input type="checkbox"/> ARTE	<input type="checkbox"/> INGENIERÍA DE COMUNICACIONES	<input type="checkbox"/> ASTRONOMÍA	<input type="checkbox"/> INGENIERÍA ELECTRÓNICA	<input type="checkbox"/> BIODIVERSIDAD	<input type="checkbox"/> INGENIERÍA DE SOFTWARE
<input type="checkbox"/> ACUPUNTURA	<input type="checkbox"/> HISTORIA																						
<input type="checkbox"/> AGRICULTURA	<input type="checkbox"/> HISTORIA DE LA MEDICINA																						
<input type="checkbox"/> ALERGIAS	<input type="checkbox"/> HOMEOPATIA																						
<input type="checkbox"/> ANÁLISIS CLÍNICOS	<input type="checkbox"/> INFORMÁTICA																						
<input type="checkbox"/> ANATOMÍA	<input type="checkbox"/> INFORMÁTICA MÉDICA																						
<input type="checkbox"/> ANATOMÍA PATOLÓGICA	<input type="checkbox"/> INGENIERÍA / TECNOLOGÍA																						
<input type="checkbox"/> ANESTESIA	<input type="checkbox"/> INGENIERÍA BIOMÉDICA																						
<input type="checkbox"/> ARQUITECTURA	<input type="checkbox"/> INGENIERÍA CIVIL / CONSTRUCCIÓN																						
<input type="checkbox"/> ARTE	<input type="checkbox"/> INGENIERÍA DE COMUNICACIONES																						
<input type="checkbox"/> ASTRONOMÍA	<input type="checkbox"/> INGENIERÍA ELECTRÓNICA																						
<input type="checkbox"/> BIODIVERSIDAD	<input type="checkbox"/> INGENIERÍA DE SOFTWARE																						

Al cliente (sin ser necesaria alta) puede marcar aquellas casillas en los temas que son de su interés. Solo nos debe indicar su email y el plazo deseado de recepción, y recibirá información (por email) con las novedades publicadas en esas áreas. El proceso de selección de información lo realizan nuestras catalogadoras en el mismo momento de tratamiento de los ficheros diarios (de incorporación a nuestra base de datos)



3.- SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO

3.1.- LIBROS A EXAMEN

La librería recibe puntualmente las principales novedades bibliográficas (especialmente del sector médico y farmacéutico), pero el servicio de libros a examen no lo ofrecemos de forma estandarizada. De forma puntual (por exposiciones o congresos) sí que podemos negociar un envío de títulos de un tema particular. Pero de forma generalizada y automática es un servicio que no ofrecemos.

3.2.- LIBROS AGOTADOS

Si, cuando los libros solicitados por la biblioteca no están disponibles (bien por agotados o pendientes de reimpresión sin fecha, rotura de stock o cualquier otro motivo), buscamos de su disponibilidad por otras fuentes (otros distribuidores del editor, o incluso librerías a las cuales les pueda quedar stock). En estos casos se envía a la biblioteca una notificación de incidencia con la oferta del libro localizado, su plazo de entrega estimado y una estimación también de su estado (en caso de ser de 2ª mano). En este momento el pedido queda "en suspenso" a la espera de la confirmación de la biblioteca. En caso de estar interesada, el pedido se reactiva y se pide al nuevo proveedor en las condiciones pactadas.

Aparte de los libros agotados, también ofrecemos la posibilidad de conseguir libros de comercialización directa (fuera del canal de las librerías). Estos libros son difíciles de conseguir y casi siempre exigen pago anticipado.

Libreria Herrero

Provença, 140 - 08029 Barcelona
Tel. 93 451 73 93 - Fax 93 451 53 50
E-mail: herrero@libreriaherrero.es