

Verlegerservice

Unsere Dienstleistungen

Verlegerservice AVD GOLDACH AG

Unser Verlegerservice

Ihre Abonnenten zählen zu den wichtigsten Kunden Ihrer Zeitschrift. Natürlich möchten Sie für Ihre Leser nur den besten Service. Wir kümmern uns umfassend um die komplette Adress-, Abo- und Inserateadministration und bieten Ihnen ausserdem einen Rundum-Service in Sachen Verlagsmarketing. Unser Service lässt keine Wünsche offen und kann für Sie individuell angepasst werden, sodass Sie auf jeden Fall nur gewinnen können. Überlassen Sie die Betreuung Ihrer Kunden uns, so können Sie sich auf Ihre Kernkompetenzen konzentrieren.

Adress - / Aboverwaltung

Sie möchten die Abonnenten Ihrer Zeitschrift nicht mehr selbst betreuen, weil der Aufwand zu gross ist und Sie nicht alle Möglichkeiten des Marktes kennen, um diesen voll auszuschöpfen? Dann sind Sie bei uns mit Sicherheit richtig, denn Ihre Kunden stehen bei uns im Mittelpunkt. Das professionelle Team des Verlegerservices kümmert sich um die Bedürfnisse Ihrer Leser und steht Ihnen in allen Angelegenheiten zur Seite.

Unser Team

Das Verlegerservice-Team besteht aktuell aus vier enthusiastischen Mitarbeitern sowie einem Lehrling, die sich in drei verschiedenen Sprachen ausdrücken können. Es macht also keinen Unterschied, ob Ihre Leser Deutsch, Französisch, oder Italienisch sprechen; unser Team kann kompetent und freundlich Auskunft zu allen Anliegen erteilen.

Customer Service

Damit wir auf die Bedürfnisse Ihrer Leser eingehen können, gibt es verschiedene Möglichkeiten der Kontaktaufnahme innerhalb unseres Customer-Services. Während der Öffnungszeiten können uns die Leser wie folgt erreichen:

- » Telefonisch über unser Callcenter
- » Per E-Mail
- » Per Fax
- » Per Brief
- » Online über ein Kontaktformular auf unserer oder Ihrer Webseite

Somit ist gewährleistet, dass sich der Leser nicht gedrängt fühlt und sich individuell entscheiden kann, wie er mit uns in Kontakt tritt.

Innerhalb des Customer-Services bieten wir folgende Leistungen für den Abonnenten:

- » Neuaufnahmen
- » Kündigungen
- » Adressmutationen
- » Boutiquebestellungen/Einzelversand
- » Auskünfte zur Zeitschrift (Beratung)

Je nach Grösse und Aufwand sind ein oder mehrere Teammitglieder zuständig für die Leser Ihrer Zeitschrift. Durch die Vielfalt unserer Call-Centers und unserer Abosoftware kann jeder Mitarbeiter sich kompetent um jeden Leser kümmern. Somit sind lange Wartezeiten und Warteschlangen passé und jeder Kunde wird umgehend bedient.

Zu- / Abgangs-Statistik		AVD GOLDACH	
Musterverlag (2)			
Juli 2011			
Musterobjekt (1)			
Abort	Abgangsgrund	Anz Abo	Anz Expl
Gratisabos			
Gratisabos			
+ Gratisabos	-10101 Neues Abo	3	3
Total Zugänge		3	3
- Gratisabos	70 Firma erloschen	1	1
- Gratisabos	10 Kündigung schriftlich	3	3
- Gratisabos	11 Kündigung telefonisch	1	1
- Gratisabos	40 Post retour	2	2
Total Abgänge		7	7
Veränderung Gratisabos		-4	-4
Probeabos			
Probeabos			
+ Gratisabos	-10102 Sperrung aufgehoben	1	1
Total Zugänge		1	1
- Gratisabos	10 Kündigung schriftlich	11	11
- Gratisabos	11 Kündigung telefonisch	7	10
- Gratisabos	990 Löschen	1	1
- Gratisabos	-10204 Verminderung Aboanzahl	0	2
- Gratisabos	-10203 Wechsel Aboart	9	13
Total Abgänge		28	37
Veränderung Probeabos		-27	-36
Veränderung Gratisabos		-31	-40
Zahlende Abos			
Normalabos			
+ Zahlende Abos	-10101 Neues Abo	2	2
+ Zahlende Abos	-10103 Wechsel Aboart	9	13
Total Zugänge		11	15
- Zahlende Abos	10 Kündigung schriftlich	1	1
- Zahlende Abos	11 Kündigung telefonisch	3	3
Total Abgänge		4	4
Veränderung Normalabos		7	11
Schnupperabos			
Schnupperabos			
+ Zahlende Abos	-10101 Neues Abo	2	2
Total Zugänge		2	2
Veränderung Schnupperabos		2	2
Veränderung Zahlende Abos		9	13

Beispiel

Verlegerservice

Für Sie als Verleger ist es wichtig, dass Ihre Leser freundlich und zuvorkommend betreut werden, aber natürlich auch, dass Sie den grösstmöglichen Nutzen aus unserem Service ziehen können. Deshalb bieten wir Ihnen einen Full-Service in Sachen Verlagsmarketing und Adressadministration. Damit für unsere Verleger untereinander keine Konkurrenz entsteht, kümmern wir uns lediglich um die Administration aller Leserfragen und distanzieren uns in Ihrem Interesse vom aktiven Verkauf. Folgende Dienstleistungen sind in unserem Full-Service-Paket enthalten:

Adressverwaltung / Adressveredelung

Wir verwalten den kompletten Adressstamm inklusive Werbeadressen und veredeln diesen individuell, zum Beispiel mit Briefanreden.

Aboverwaltung

Wir verwalten die verschiedenen Abotypen, mutieren und erfassen neu. Wir setzen Merkmale für Ihre Aktionen, um diese jederzeit auswerten zu können oder zu einem späteren Zeitpunkt darauf zurückzugreifen. Dazu verwenden wir keine handelsübliche und oftmals schwer anpassbare Software, sondern ein eigens für diesen Zweck entwickeltes Programm. Wir lassen immer wieder die Wünsche unserer Kunden in die Weiterentwicklung einfließen und diese Anpassungsfähigkeit macht uns einzigartig auf dem Markt.

Inkassowesen

Wir kümmern uns um den Versand von Rechnungen, Erinnerungen, Mahnungen und führen die Buchhaltung. Ihre Leser haben die Möglichkeit, auf verschiedene Konten in der Schweiz, Deutschland und Österreich einzuzahlen. Somit kommen wir auch den ausländischen Lesern entgegen, was einen wichtigen Faktor in Sachen Abonnentenbindung ausmacht. Ausserdem akzeptieren wir alle gängigen Kreditkarten und erstellen Ihnen auch hier eine Abrechnung. Monatlich erhalten Sie eine detaillierte Übersicht Ihrer Zahlungseingänge.

Shopadministration / Prämien

Wir bearbeiten Einzelbestellungen und versenden Artikel aus Ihrem Shop. Auch das Handling der Abopremien übernehmen wir für Sie. Dabei profiliert sich wieder unser Abosystem, mit dessen Hilfe Prämiaktionen perfekt gehandhabt und ausgewertet werden können.

Buchservice

Im Verlegerservice ist ein Buchversand integriert, den auch Sie für Ihre Kunden nutzen können. Wir beraten Sie gerne dabei, wie Sie diesen Service am besten einsetzen können.

Werbeaktion

Wir unterstützen Sie tatkräftig bei Fragen zum Verlagsmarketing oder zu anstehenden Werbeaktionen. Durch langjährige Erfahrung können wir Ihnen mit Sicherheit Tipps und Inputs für Ihre persönliche Aktion geben.

Statistiken und Auswertungen

Damit Sie immer aktuell über Ihre Leser informiert sind, stehen Ihnen eine Vielzahl von Statistiken und Auswertungen unseres Abosystems zur Verfügung, die sogar noch individuell für Sie angepasst werden können. Somit kann jede Aktion genau verfolgt und ausgewertet werden.

Auflage - / Postbeglaubigung (WEMF)

Mit der Hilfe unserer individuell angepassten Statistiken ist auch die WEMF-Beglaubigung ein Kinderspiel. Wir erledigen gerne die Vorbereitung für Sie oder liefern Ihnen die nötigen Unterlagen praktisch versandfertig. Natürlich unterstützt Sie unser Team in allen Angelegenheiten und Fragen, damit Sie diese Dienstleistungen optimal und auf Ihr Produkt angepasst nutzen können.

Inserateadministration

Sie müssen sich nur noch um den Verkauf der Inserate kümmern und können die Administration uns überlassen. Folgende Dienstleistungen bieten wir in diesem Service an:

Administration

Wir kümmern uns um die Administration Ihrer Inserenten und geben kompetent Auskunft bei jeglichen Anfragen diesbezüglich. Für die Abwicklung spielt dabei keine Rolle, ob die Inserenten von Ihnen oder einer Agentur an uns weitergeleitet werden. Natürlich pflegen wir gleichzeitig auch die Adressen Ihrer Inserenten in unserer flexiblen Datenbank.

Belegversand

Wir kümmern uns nach Ihren Vorgaben um den Belegversand an die Inserenten.

Inkassowesen

Wir fakturieren die bestellten Inserate, führen das Mahnwesen und behalten die Übersicht über die offenen Beträge. Auch hier müssen wir auf unsere Kunden Rücksicht nehmen und treten nicht als aktive Verkäufer auf. Aber wir erledigen sämtliche administrativen Aufgaben für Sie. Für Vorschläge und Wünsche sind wir ebenfalls immer offen.

Die Umsetzung

Wie der Name schon sagt, beginnt an diesem Punkt die konkrete Umsetzung des Webkonzeptes. Hier nehmen die Ziele, die durch die Ergebnisse der Analysen gesetzt wurden, Form an – bis hin zum endgültigen Auftritt im Web.

Selbstverständlich geschieht dies immer in enger Zusammenarbeit mit Ihnen, da niemand sonst Ihre Kunden besser kennt. Denn je wohler sich der Leser fühlt, desto erfolgreicher ist das Projekt.

Replikation Fakturierung/Mahnung			AVD GOLDACH		
Musterverlag (2)					
Juli 2011					
Musterverlag (2)					
Musterobjekt (1)					
Faktura					
Einzelfakturen	Inland	17'453.00	425.50	113	
Einzelfakturen	Ausland	1'105.00	0.00	5	
Einzelfakturen	Total	18'558.00	425.50	118	
Sammelfakturen	Inland	544.00	13.30	3	
Sammelfakturen	Ausland	221.00	0.00	1	
Sammelfakturen	Total	765.00	13.30	4	
Faktura	Total	19'323.00	438.80	122	
Erinnerung/Mahnung					
Einzelfakturen	Inland	4'048.00	98.65	25	
Einzelfakturen	Total	4'048.00	98.65	25	
Sammelfakturen	Inland	752.00	18.35	5	
Sammelfakturen	Total	752.00	18.35	5	
Erinnerung/Mahnung	Total	4'800.00	117.00	30	
Musterobjekt (1)		Total	24'123.00	555.80	152
Musterverlag (2)		Total	24'123.00	555.80	152

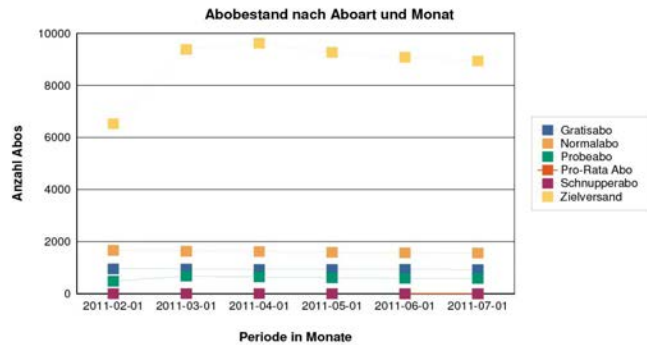
Beispiel

Abo Monatsstatistik mit Grafik

Musterverlag (2)

Musterobjekt (1)

Verlauf des Bestandes pro Aboart von 01.07.2010 bis 01.07.2011



Bestandsvergleich vom 01.07.2011 zum 01.08.2011

		2011-07-01	2011-08-01	Veränderung
Gratisabos	Gratisabo	923	919	-4
	Total	923	919	-4
Zahlende Abos	Pro-Rata Abo	1	1	0
	Schnupperabo	4	6	2
	Probeabo	585	549	-36
	Normalabo	1.561	1.572	11
	Total	2.151	2.128	-23
Zielversand	Zielversand	8.933	8.849	-84
	Total	8.933	8.849	-84
Total		12.007	11.896	-111

Beispiel

Kontakt

Haben wir Sie mit unserem Service angesprochen? Dann zögern Sie nicht, sich mit uns in Verbindung zu setzen. Die Möglichkeiten sind schier endlos. Lassen Sie sich diese aufzeigen – Sie können nur profitieren!

AVD GOLDACH AG, Verlegerservice
Sulzstrasse 10-12, CH-9403 Goldach