



arvato Россия

решения полного цикла для вашего бизнеса

**arvato**  
BERTELSMANN

- **Что такое arvato?**
- arvato в России

# BERTELSMANN



Ведущая европейская  
группа индустрии  
развлечений



Самая большая в мире  
книгоиздательская  
группа



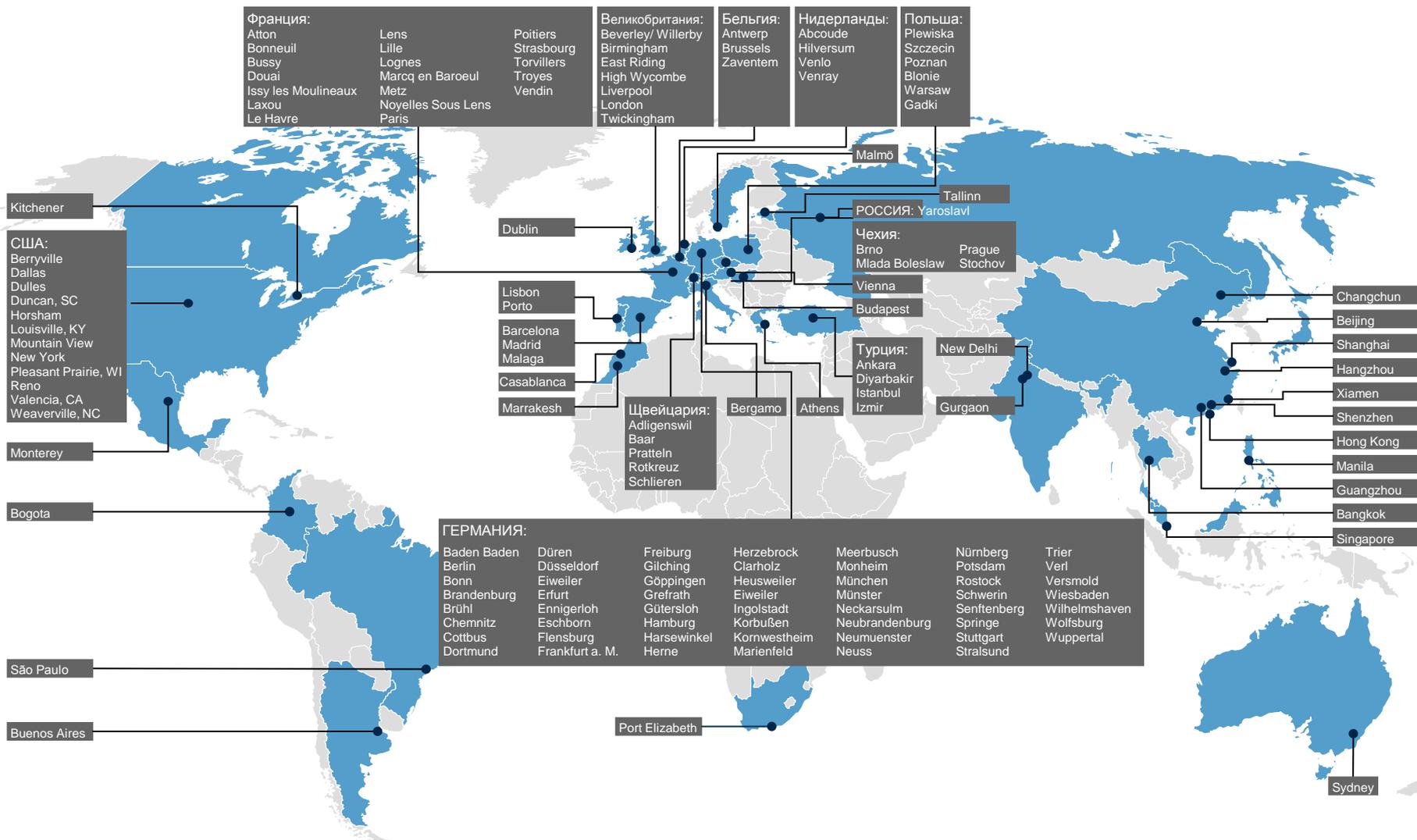
Самое большое в  
Европе издательство  
журналов



Международный сервис-  
провайдер в сфере  
массмедиа и  
коммуникаций



Один из европейских  
лидеров в печатной  
индустрии

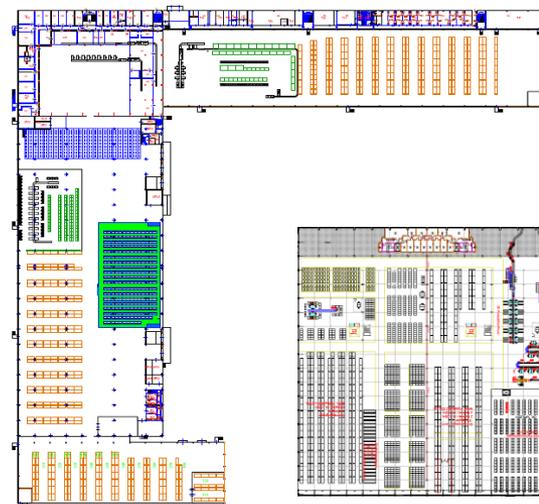


# arvato работает в тени своих Заказчиков

<p>Печатные средства информации</p>		<p>Автомобильная промышленность</p>	
<p>Аудио- и видео средства информации</p>		<p>Энергия &amp; инженерные сети</p>	
<p>Телекоммуникации</p>		<p>Финансы</p>	
<p>Software</p>		<p>Товары повседневного спроса</p>	
<p>Hardware &amp; Электроника</p>		<p>Государственное управление</p>	
<p>Розничная торговля</p>		<p>Фармация</p>	
<p>Транспорт &amp; Туризм</p>		<p>Мода</p>	

- Что такое arvato?
- **arvato в России**

# Дистрибуционный центр Бертельсман



## Компания

- Основание: 1997
- Расположение: Ярославль, Россия
- Сотрудники: 1200
- Площадь: 55 000 м<sup>2</sup>
- SKU на складе: 360 000 единиц
- Мощности: 12 млн. отправлений в год  
25 млн. писем в год  
90 млн. отгруженных товаров в 2012
- Награды: дипломы губернатора «Лучшее предприятие области»

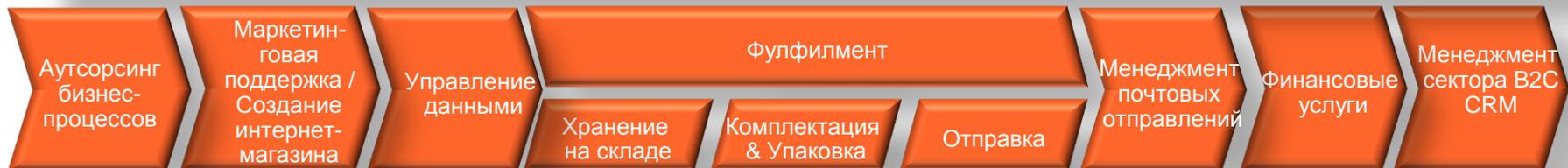
## Услуги

- Дистрибуция и Склад
- Транспортные услуги
- Управление цепочками поставок
- Работа с клиентами и call-центр
- Печать, почтовые рассылки
- Финансовые услуги, программы лояльности
- Услуги IT, менеджмент баз данных

## Полный комплекс услуг\* в России

Основной вид деятельности – услуги полного цикла в сфере электронной коммерции, дистанционной торговли и прямого маркетинга.

Единая логистическая цепочка электронной коммерции и дистанционной торговли



Интегрированные Front-end и Back-end системы

\* Full Service Provider = XXL Supply Chain Management

- 55 000 кв. м. площади
- 22 млн. товаров
- Собственная IT система управления складом
- Соблюдение температурного режима, системы отопления и вентиляции



# Складские услуги



- 10 000 паллетомест
- 360 000 артикулов на складе
- Хранение одежды, обуви, мелкого дорогостоящего товара

# Комплектация и упаковка заказов

- Производительные упаковочные линии
- Запайка в пленку



# Комплектация и упаковка заказов



- 45 000 мест ячеистого хранения
- обработка до 70 000 индивидуальных заказов в день





- Выделенная зона для обработки возвратов: обработка возвратов и рекламаций, включая контроль качества, переупаковку, занесение информации в базу данных.





Отгрузки с 7.00 – 23.00



Почтовая, курьерская и грузовая доставка по всей территории России





- Печать и персонализация
- Постпечатная обработка
- Конвертование и упаковка

- Собственный телефонный центр
- Технологии Avaya, Naumen и FullService
- Возможность расширения до 200 операторов (полноценный call-центр)

Мы предоставляем:

- Коммуникации с клиентами по телефону, email, почте, факсу, смс
- Телефонные номера 8-800
- Телефонные опросы и обзвоны
- Обработка рекламаций и запросов клиентов



- Управление адресными базами данных
- Собственная CRM FullService
- Ввод данных с форм заказа, анкет, купонов
- Валидация адресных данных, дедупликация и коррекция адресных баз
- Ведение архива
- Подготовка адресных баз для почтовых рассылок
- Конфиденциальность и защита ваших данных
- Соответствие закону о персональных данных



Ввод заказов: до 28.000 в день

- **Сбор платежей**

- В автономном режиме: телеграфные и почтовые переводы
- В режиме online:



- Клиенты: заказчики, работающие по каталогам и использующие периодические издания , Microsoft

- **Выставление счетов и выписка счетов-фактур**

- Более 20,000 счетов-фактур в месяц в течение 48 часов
- Архивирование документов – более 50,000 в месяц

- Клиенты: Google, Microsoft

- **Массовые платежные системы:** распределение выплат и поощрительные выплаты

- Более 10 различных видов выплат и программ стимулирования
- Оплата распространяется на более чем 500 клиентов
- Решение выплат исполнителям разработано совместно с компанией Ernst&Young
- Высокая надежность, безопасность платежей и точность

- Клиенты : Microsoft

- Четкие процедуры, покрывающие все ключевые процессы
- Мониторинг процессов
- Ведение записей
- Многоступенчатый контроль качества оказания услуг и корректирующие действия
- Регулярный пересмотр отдельных процессов и системы менеджмента качества на предмет эффективности
- Постоянное совершенствование процессов



- Физическая безопасность
  - Круглосуточная охрана
  - Внутреннее и внешнее видеонаблюдение
  - Электронная система контроля доступа, досмотр
  - Обязательное присутствие охраны у каждого открытого входа на склад
- Пожарная безопасность
  - Система пожарной сигнализации
  - Автоматическая спринклерная система пожаротушения
  - Наличие средств ручного пожаротушения
- Непрерывность хозяйственной деятельности
  - Резервный автономный электрогенератор
  - Резервное подключение к Интернет
  - Действует чрезвычайный план для ИТ
- Регулярный аудит всех аспектов безопасности

## ИТ-инфраструктура

- Информационный сервер
  - 18 серверных центральных процессоров
  - хранилище данных NetApp на 10ТБ с онлайн поддержкой из другого местоположения
- Сетевые соединения
  - 3 оптоволоконных соединения к 3 поставщикам интернет-услуг (100 + 100 + 10 Мб/с)
  - гигабитное оптоволоконное соединение между 3 площадками
- Телефонные соединения
  - 2 провайдера телефонии, 15+10 телефонных каналов
- ПО
  - Oracle, MS SQL Server 2000, MySQL
  - серверы: Windows Server 2003 R2, Linux
- Собственные ИТ-системы
  - FullHouse: back-end (WMS, ERP)
  - FullService: front-end (CRM)

# Наши партнёры

## Доставка



## Оплата



# Наши клиенты в России

## Каталожная торговля

LA REDOUTE  
Играйте с модой по Вашим правилам



ellos

YVES ROCHER  
FRANCE

KLINGEL  
WENZ

STUDIO MODERNA  
FASHION GROUP

КНИГОВЕХ  
КНИЖНЫЙ КЛУБ | BOOK CLUB

ПОЧТОВЫЙ  
супермаркет



vertbaudet

## Рассылки / Lettershop

D'AGOSTINI

hachette  
COLLECTIONS

EAGLEMOSS  
COLLECTIONS

Портал  
ЭКОНОМИКИ

i | m | p

## Электронная коммерция

myToys.ru  
Все для Вашего ребенка

sapato.ru  
ВСЯ ОБУВЬ ОНЛАЙН

Guthy | Renker.  
RUSSIA

BE ON TOP  
EVEREST

Shopping  
Live

APART

lamoda.ru  
МОДА С ДОСТАВКОЙ

LAURA & KENT  
COLLECTION

PUMA

TRENDS  
for FRIENDS  
BRANDS

## Финансы / лояльность



Microsoft

Google

Adobe



BOSCH

Autodesk

FleetCor

## Примеры решений: e-commerce

sapato.ru

- Приемка товара
- Хранение товара
- Комплектация и упаковка
- Почтовая тарификация посылок и отгрузка конечным клиентам
- Обработка возвратов
- Закупка расходных материалов

myToys.ru  
Все для Вашего ребенка

- Приемка товара
- Хранение товара
- Комплектация и упаковка
- Почтовая тарификация посылок и отгрузка конечным клиентам
- Обработка возвратов
- Закупка расходных материалов

APART

- Приемка товара
- Хранение товара
- Комплектация и упаковка
- Почтовая тарификация посылок и отгрузка конечным клиентам
- Обработка возвратов
- Закупка расходных материалов
- Call-центр

# Примеры решений: дистанционная торговля



- Клиентский сервис, управление адресными базами данных
- Ввод заказов в систему Заказчика
- Приемка товара, этикетирование, хранение, отслеживание уровня запасов
- Комплектация и упаковка
- Почтовая тарификация посылок и отгрузка конечным клиентам
- Обработка возвратов, переупаковка
- Решения для закупки рекламных материалов

**LA REDOUTE**

- Приемка товара
- Хранение товара
- Комплектация и упаковка
- Почтовая тарификация посылок и отгрузка конечным клиентам
- Обработка возвратов
- Закупка расходных материалов

**KLINGEL****WENZ**

- Регистрация российского филиала компании
- Разработка e-commerce платформы, маркетинговая поддержка
- Хранение товара, комплектация и упаковка
- Почтовая тарификация посылок и отгрузка конечным клиентам
- Обработка возвратов
- Call-центр

## Примеры решений: финансы

**Microsoft®**

- Таможенное оформление
- Сбор денежных средств, выставление счетов, финансовая документация
- Служба поддержки клиентов
- Выплаты клиентам
- Контроль за отгруженным товаром

**Google™**

- Выставление счетов по программе AdWords
- Рассылка инвойсов клиентам
- Архивирование финансовых документов
- Обработка возврата документов

# Примеры решений: программы лояльности



- Подбор и закупка подарков (в т.ч. импортные закупки)
- Фрахт, импорт, сертификация
- Хранение товаров
- Комплектация и упаковка
- Отгрузка розничным магазинам (B2B)
- Отгрузка конечным потребителям (B2C)
- Сбор анкет
- Финансовые услуги полного цикла: выставление счетов B2B, обратный выкуп



- Подбор и закупка подарков
- Хранение товаров
- Комплектация и упаковка
- Отгрузка юридическим лицам (B2B)
- Call-центр
- Персонализированная печать и рассылка

## Наши заказчики ценят нас за:

- ✓ надежность
- ✓ высокое качество услуг
- ✓ гибкость
- ✓ индивидуальный подход
- ✓ новые технологии
- ✓ возможность сочетать мировой опыт с российскими особенностями
- ✓ услуги полного цикла

# arvato – the spirit of solution

## Контакты:

Михаэль Пёчке (Michael Poetschke)

CEO

[michael.poetschke@bertelsmann.ru](mailto:michael.poetschke@bertelsmann.ru)

Александра Соколова

Директор по развитию бизнеса

[sok05@dzs.ru](mailto:sok05@dzs.ru)

тел: +7 (4852) 672777 доб. 1137

[www.arvato.ru](http://www.arvato.ru)

ООО «Дистрибуционный Центр Бертельсман»  
Россия, 150029, Ярославль  
ул. Декабристов, 3

Телефон: +7(4852) 672777

Факс: +7(4852) 672776

Е-mail: [solutions@dzs.ru](mailto:solutions@dzs.ru)