



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

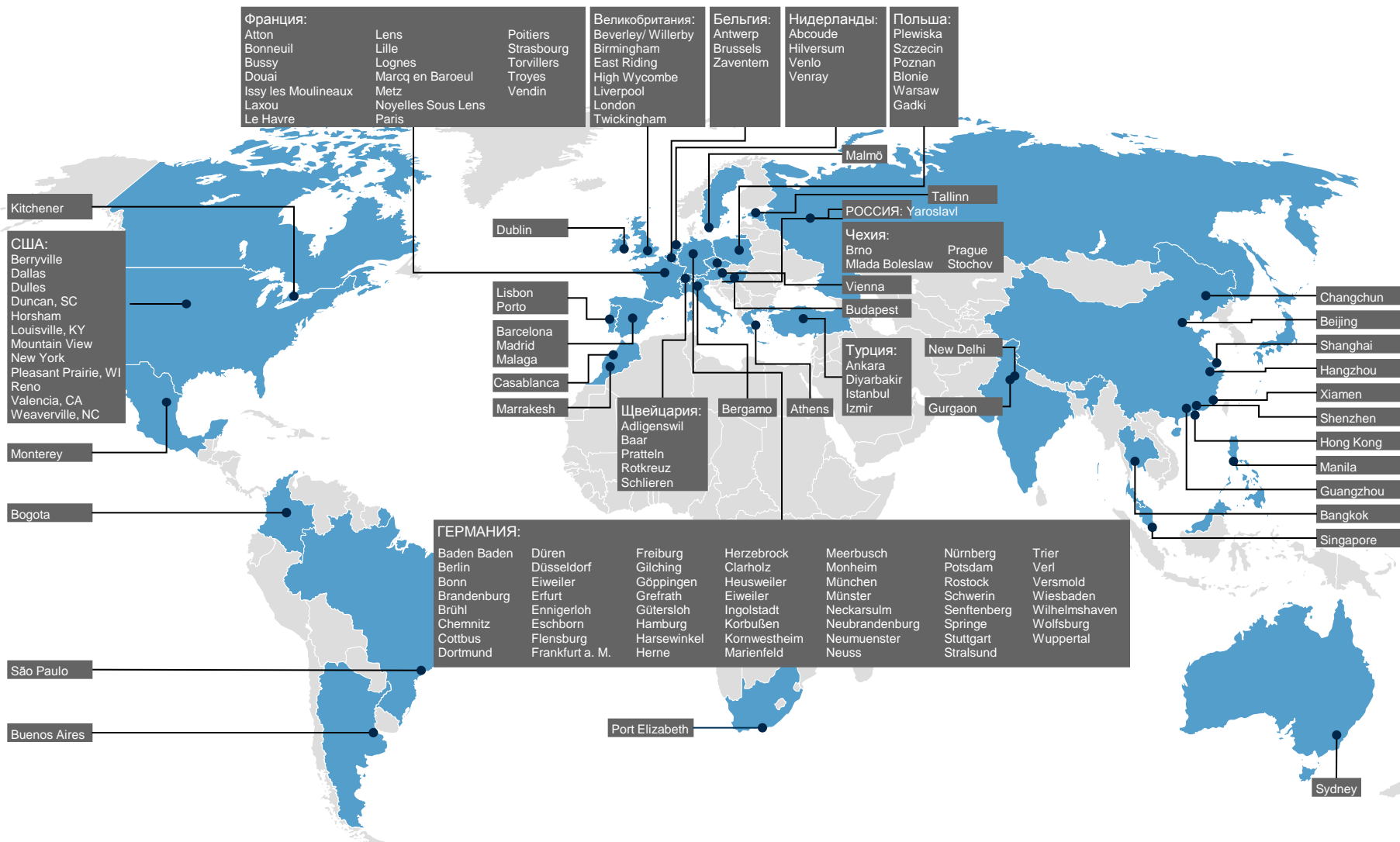


Международный сервис-провайдер в сфере массмедиа и коммуникаций



Один из европейских лидеров в печатной индустрии





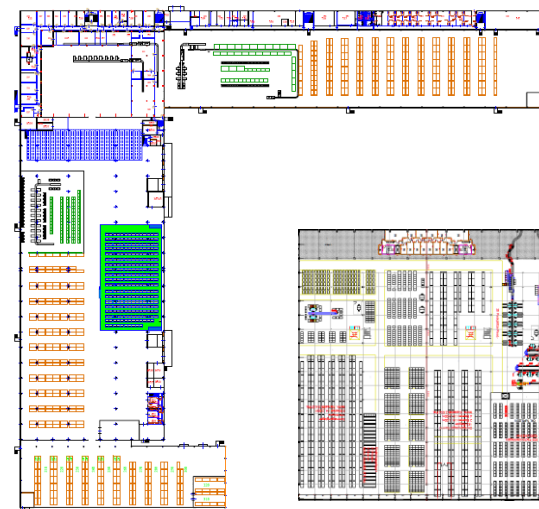
arvato работает в тени своих Заказчиков

Печатные средства информации	
Аудио- и видео средства информации	
Теле-коммуникации	
Software	
Hardware & Электроника	
Розничная торговля	
Транспорт & Туризм	

Автомобильная промышленность	
Энергия & инженерные сети	
Финансы	
Товары повседневного спроса	
Государственное управление	
Фармация	
Мода	

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

Дистрибуционный центр Бертельсман



Компания

- Основание: 1997
- Расположение: Ярославль, Россия
- Сотрудники: 1200
- Площадь: 55 000 м²
- 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»

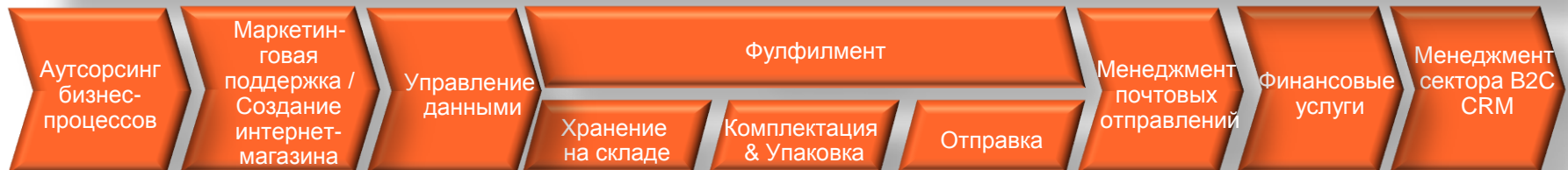
Услуги

- 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



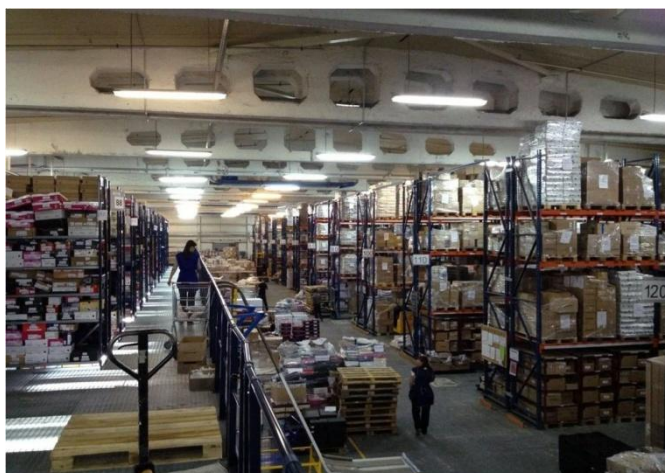
Интегрированные Front-end и Back-end системы

* 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

Александра Соколова

Директор по развитию бизнеса

sok05@dzb.ru

тел: +7 (4852) 672777 доб. 1137

www.arvato.ru

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

Телефон: +7(4852) 672777

Факс: +7(4852) 672776

Е-mail: solutions@dzb.ru