



PVSnews

Ausgabe 2009

News Berichte Trends Informationen für Kunden und Geschäftspartner

Editorial

Liebe Leserinnen
und Leser,



PVS hat das Fulfillment-Center des Schwarzeck-Verlages am Standort Garching übernommen.

Mit dieser Übernahme ist der Einstieg in das Pharma-Fulfillment gelungen.

Der Schwarzeck-Verlag betreut in Garching bei München namhafte Kunden aus der Pharmabranche, wie zum Beispiel Abbott und Hexal. Um dieser anspruchsvollen Kundschaft auch zukünftig die besten Leistungen bieten zu können, hat sich Schwarzeck entschlossen, das Fulfillment-Geschäft an PVS zu übergeben (siehe auch nebenstehenden Bericht).

Im Geschäftsfeld „Fullservice e-Commerce“ konnte mit MEXX eine weitere Top-Marke gewonnen werden. Seit 1. Januar 2009 betreut das Joint Venture Fiege PVS GmbH das europaweite Online-Geschäft von MEXX Direct. Deutschland, die Niederlande, Belgien, Frankreich und Österreich werden zurzeit von MEXX Direct beliefert.

Neben MEXX haben sich weitere Unternehmen für die PVS-Gruppe entschieden. So z. B. der Nahrungsergänzungsmittelhersteller Aminova, der CD-Hersteller California Sunset Records, der Teleshoppinganbieter JML, der Tapetenhersteller Graham & Brown sowie der IDG Verlag und die Deutsche Energie-Agentur.

Für die PVS Verlags-Service GmbH haben wir nach intensiver Suche mit Bernd Mitterhuber einen kompetenten Geschäftsführer gefunden. Mit ihm übernimmt ein versierter Fachmann im Bereich Verlagsauslieferungen die Geschäftsführung vor Ort in Waghäusel.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß und Informationsgewinn beim Lesen der PVSnews.

Ihr
Heinz Karow

PVS Fulfillment-Service GmbH, DVG Deutsche Vertriebsgesellschaft für Publikationen und Filme mbH, PVS Verlags-Service GmbH, PVS Kunden-Service GmbH & Co. KG

Cegedim und PVS werden Partner im Pharma-Fulfillment

Cegedim wurde 1969 in Paris gegründet und ist heute ein global agierender Anbieter von Pharmadaten und CRM-Lösungen für Pharmaunternehmen. Weltweit zählen mehr als 600 Unternehmen der pharmazeutischen Industrie in 80 Ländern zu den Cegedim-Kunden.

„Cegedim will den Kunden mit anspruchsvollen Fulfillment-Services eine vollständige, durchgängige und prozessorientierte Palette an Dialogmarketing-Services für die Pharmaindustrie anbieten“, erläutert Dr. Arnim Jost, Geschäftsführer von Cegedim Deutschland.

„Alleine hätten wir das nicht geschafft!“ sagt Andreas Kreickmann, Vertriebsleiter der PVS, und freut sich sehr, durch die Kooperation mit Cegedim einen Zugang zum Pharmamarkt gefunden zu haben.

Durch die Kooperation mit PVS kann Cegedim auf umfangreiches Know-how zugreifen und so seine Marktführerschaft in Deutschland weiter ausbauen.

Fakten

- 8.000 Mitarbeiter weltweit
- mehr als 200.000 CRM-Anwender
- Umsatz 2008: 850 Mio. €
- notiert an der Pariser Börse

PVS übernimmt das Fulfillment des Schwarzeck-Verlages

„Wir suchten einen starken Partner aus dem Fulfillment-Bereich, um unseren Kunden skalierbare sowie erweiterte Leistungen bei gewohnt gutem Service anbieten zu können“, erläutert Dr. Arnim Jost, Geschäftsführer des Schwarzeck-Verlages.

„Mit der PVS-Gruppe haben wir diesen starken Partner gefunden, der sowohl fachlich als auch menschlich zu uns passt“, ergänzt Dr. Jost.

Das Fulfillment-Center wurde Mitte letzten Jahres in die PVS-Gruppe integriert. Am Markt wird der Schwarzeck-Verlag, Tochter der französischen Cegedim-Gruppe, auch zukünftig Fullservice-Dienstleistungen für Pharmaunternehmen anbieten, jedoch nicht mehr alle Leistungen selbst erbringen.

Die Kernkompetenzen CRM und Adressdatenbank werden weiterhin von Schwarzeck direkt erbracht, während für die kaufmännischen und logistischen Fulfillment-Dienstleistungen PVS beauftragt wird.

Schwarzeck-Verlag

Logistik

- 1.000 m² Grundfläche
- 1.500 Palettenstellplätze
- 1.200 Fachbodenplätze

Kunden

- Abott GmbH & Co. KG
- Wacker Chemie AG
- Hexal AG
- ProStraken

Dienstleistungen

- Lagerung
- Kommissionierung
- Lettershop

Fullservice e-Commerce für MEXX Direct



**Everything
should be
XX. MEXX**



Seit 1. Januar 2009 beliefert Fiege PVS, das Joint Venture zwischen der Fiege-Gruppe und PVS, die Kunden von MEXX Direct. Der Online Shop wurde von Intershop, unserem langjährigen Partner für Highend Shops, erstellt.

Die internationale Ausrichtung von MEXX Direct ist in allen Belangen komplett umgesetzt. So sind die landestypischen Bezahl- und Lieferwege berücksichtigt. Die Retouren werden in jedem Land direkt bearbeitet und die Kundenanfragen werden in der jeweiligen Landessprache beantwortet.

Beliefert werden zurzeit Deutschland, die Niederlande, Frankreich, Belgien und Österreich. Weitere Länder sind in der Planung und werden noch in diesem Jahr umgesetzt.

„Nach gründlicher Evaluierung verschiedener Anbieter und einer sorgfältigen Auswahlphase hat uns das Angebot von Fiege PVS und Intershop überzeugt“, erklärt Jesko Breuer, Geschäftsführer von MEXX Direct mit Sitz in Amsterdam. „Beide Unternehmen sind erfahrene und ausgewiesene Spezialisten in ihrem Segment“.

Wichtig war MEXX vor allem eine große Flexibilität bezüglich neuer Marktanforderungen. Auch das Datawarehouse-Konzept von PVS war ein wichtiger Baustein im Angebot. Alle relevanten Informationen stehen sofort vor Ort in Amsterdam zur Verfügung. So kann entsprechend schnell reagiert werden.

Das Projektmanagement, die Mandantenbetreuung, die Paymentabwicklung inklusive Bonitätsprüfung und Schnittstellenbereit-

lung an den Online-Shop und das Kundenservice-Center sind bei PVS angesiedelt. Im Call Center stehen mehrsprachige Call Center-Agents bereit, MEXX-Kunden in deren jeweiliger Landessprache zu betreuen.

Im Fiege Mega Center in Ibbenbüren findet die logistische Abwicklung statt. Diese umfasst das gesamte Warehousing, die Qualitätskontrolle, Picking & Packing, den Paketversand und die Retourenabwicklung. Auf einer Fläche von rund 3.000 m² werden die modischen Produkte gelagert und kommissioniert. Der durchschnittliche Lagerbestand beträgt rund 140.000 Teile. Von hier aus erfolgt der Versand ins Inland, nach Belgien, Frankreich, Österreich und in die Niederlande.

Über das PVS IT-System werden sämtliche Waren-, Geld- und Informationsflüsse gesteuert. Alle Module des integrierten Versandhandelssystems von PVS sind im Einsatz, von der Logistik über das Kundenmanagement bis zur internationalen Debitorenbuchhaltung.

Am Firmensitz in Jena betreibt Intershop die neue Vertriebsplattform auf Basis von Enfinity Suite 6 für den internationalen Online-Handel von MEXX. Hier erfolgt auch die technische Weiterentwicklung und die Erbringung weitreichender Betreuungsleistungen. Bei der Umsetzung wird die neue, umfassende Fashion-Referenzapplikation verwendet, mit der internationale Vertriebslösungen schnell einsatzbereit sind. Diese wurde zunächst auf die Anforderungen der Modebranche optimiert, ist jedoch nicht darauf beschränkt.

MEXX Direct konnte auf ein eingespieltes Team langjähriger Partner zurückgreifen. Fiege PVS zeichnet als Generalunternehmer verantwortlich.



Who is MEXX

„We're optimistic, non-conformist, inspiring and fun“. Wir vermarkten Mode und Accessoires für Damen, Herren und Kinder. Dabei managen wir eine Multi-Channel-Vertriebsstrategie über Großhandel, Einzelhandel und Homeshopping. Wir sind MEXX.

Bestimmt sind wir Ihnen schon aufgefallen in Europa, in Kanada, im Mittleren Osten oder im asiatischen Pazifikraum. Unsere zeitgeistigen Produkte sind in mehr als 65 Ländern weltweit erhältlich.

1980 gegründet erhielt unser Unternehmen 1986 den Namen „MEXX“, als die beiden ehemaligen Marken Moustache (für Männer) und Emanuelle (für Frauen) durch 2 „Küsse“ in Form des „XX“ miteinander verbunden wurden: M(oustache) + E(manuelle) + XX = MEXX. MEXX expandierte schnell zu einer international bekannten Modemarke mit weltweit nahezu 6.000 Beschäftigten.

Im Mai 2001 wurde MEXX vom US-Unternehmen Liz Claiborne Inc., einer der größten Multi-Brand-Konzerne für Mode, Accessoires und Parfums übernommen. Zu Liz Claiborne Inc. gehören insgesamt mehr als 44 Marken.

100%ige Absicherung des Zahlungsrisikos bei Online-Shops

Geht das? Ja! PVS bietet zusammen mit GFKL AG eine bisher einzigartige Lösung an: PayProtect.

Das nachweislich beliebteste Payment-System der deutschen Online-Kunden ist „Zahlung auf Rechnung“. Mit etwas Abstand folgt das zweitbeliebteste Zahlungsmittel „Zahlung per Bankeinzug/Lastschrift“. Mit großem Abstand folgen „Kreditkarten“ und „Online-Zahlsysteme“.

Viele e-Commerce-Unternehmen und Online-Shops verzichten dennoch darauf, Ihren Kunden die Zahlung per Rechnung oder per Bankeinzug/Lastschrift anzubieten. Damit werden zwar Zahlungsrisiken vermieden, man

verzichtet jedoch auf mögliche, große Umsatzzuwächse.

Andere e-Commerce-Unternehmen und Online-Shops bieten die genannten Zahlungsmöglichkeiten. Jedoch besteht der hohe Aufwand der Betrugsprävention und des stetigen Risiko-/Bonitätsmanagements. Zudem sind die realisierten Risiken aufwendig intern und durch Inkassopartner extern zu managen und laufend zu bewerten.

Wie sieht die Lösung von PVS und GFKL aus?

Nach eingehender Online-Bonitätsprüfung werden die „unsicheren Zahlungsmethoden“ gegen prozentuale Gebühr „versichert“ und



nach Ablauf der Mahnfristen zu 100% ausbezahlt. Die komplette Abwicklung der zugehörigen kaufmännischen Prozesse erfolgt durch PVS.

Die „PayProtect“-Lösung bietet e-Commerce-Unternehmen

- mehr Umsatz,
- schnelle Liquidität,
- geringere Verwaltungskosten und
- ein besseres Rating.

Neukunde: IDG

IDG Communications Media AG

Noch vor Weihnachten übernahm die PVS Fulfillment-Service GmbH in Zusammenarbeit mit der ZENIT Pressevertrieb GmbH die Abwicklung der IDG Communications Media AG.

Die PVS Fulfillment-Service GmbH ist stolz darauf, seit Dezember 2008 den Nachversand der IDG für das im deutschen IT-Mediensegment einzigartige Portfolio der Medienmarken wie PC-WELT, GameStar, GamePro, Macwelt und Computerwoche durchführen zu dürfen.

Die erfreuliche Zusammenarbeit wurde über die ZENIT Pressevertrieb GmbH möglich, die

mit einer langjährigen Erfahrung als Verlagsdienstleister bereits 2006 den kaufmännischen Service der Abonnements von „Magazine und Entertainment“ für die IDG übernahm.

Im Rahmen einer sehr kurzen und ehrgeizigen Projektphase haben alle Beteiligten in intensiver Zusammenarbeit dazu beigetragen, dass Anfang Dezember die ersten Sendungen bei der PVS Fulfillment-Service GmbH das Haus verlassen konnten. Aufgrund der langjährigen guten Beziehungen und systemseitigen Möglichkeiten in Zusammenarbeit mit der ZENIT Pressevertrieb GmbH konnte dieses

Ziel erreicht werden.

Die PVS Fulfillment-Service GmbH übernimmt dabei den logistischen Service, während sich die ZENIT Pressevertrieb GmbH um den kompletten kaufmännischen Service kümmert. Diese Symbiose – die PVS als kompetenter Partner, wenn es um die Auslieferung von Verlagsprodukten, wie Bücher, Fachinformationen, Zeitschriften und sonstigen Medien geht, und ZENIT Pressevertrieb GmbH als Profi in der Abonnentenbetreuung – trägt auch in der Abwicklung der IDG Communications Media AG wieder einmal Früchte.

Neukunde: dena – Deutsche Energie-Agentur GmbH



Am 1. April 2009 hat die Deutsche Energie-Agentur GmbH, kurz dena, die DVG mit der Auslieferung ihrer Informationsmedien beauftragt.

Die Deutsche Energie-Agentur GmbH (dena) ist das Kompetenzzentrum für Energieeffizienz und regenerative Energien. Ihre zentralen Ziele sind die rationelle und damit umweltschonende Gewinnung, Umwandlung und Anwendung von Energie sowie die Entwicklung zukunftsfähiger Energiesysteme unter

besonderer Berücksichtigung der verstärkten Nutzung von regenerativen Energien.

Dafür initiiert, koordiniert und realisiert die dena innovative Projekte und Kampagnen auf nationaler und internationaler Ebene. Sie informiert Endverbraucher, kooperiert mit allen gesellschaftlichen Kräften in Politik und Wirtschaft und entwickelt Strategien für die



zukünftige Energieversorgung. Ihre Gesellschafter sind die Bundesrepublik Deutschland, die KfW Bankengruppe, die Allianz SE, die Deutsche Bank AG sowie die DZ Bank AG.

Die DVG versendet für die dena Informations- und Werbematerialien und führt darüber hinaus die Debitorenbuchhaltung und das Reporting durch. Angefangen beim Abruf von Einzelbroschüren, über die Bestellungen von ganzen Packages eines Themenbereichs bis hin zur Belieferung von Messen überträgt die dena damit den gesamten Publikationsversand dem Dienstleister DVG. Im Rahmen von Projekten und Kampagnen werden die Verbraucherinformationen durch Mailingaktionen verstärkt.

Die dena wurde im Jahr 2000 mit Sitz in Berlin gegründet und startete ihren Geschäftsbetrieb 2001. Mittlerweile verfügt sie über mehr als 130 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Neue Geschäftsführung



Bernd Mitterhuber,
Geschäftsführer

Im Jahr 2007 hat die PVS Unternehmensgruppe die Geschäfte der ehemaligen Verlags-Service Südwest übernommen und betreibt seitdem als PVS Verlags-Service GmbH den Standort Waghäusel.

Das Unternehmen verfügt mit einer Betriebsfläche von nahezu 10.000 m² und einer Kapazität von ca. 15.000 Palettenplätzen sowie einer modernen Betriebs- und Kommissionier-technik über ideale Voraussetzungen.

Seit der Zugehörigkeit zur PVS Unternehmensgruppe konnten viele neue Aufträge gewonnen werden. So hat die PVS Verlags-Service GmbH die Werbe- und Informationsmaterialauslieferung für das Pharmaunternehmen Abbott und die Allianz Bausparkasse übernommen.

Im Zuge des weiteren Ausbaues der Geschäftstätigkeit hat Herr Bernd Mitterhuber am 1. September 2008 seine Tätigkeit als Geschäftsführer der PVS Verlags-Service in Waghäusel aufgenommen.

Nach der Integration des neuen Standortes in die Systeme der Unternehmensgruppe wurden die Weichen auf weiteres Wachstum gestellt.

Herr Mitterhuber verfügt über eine langjährige Erfahrung im Fulfillment. So war er viele Jahre als Logistikleiter des Kohlhammer-Verlages tätig.

„Ich freue mich sehr, dass Bernd Mitterhuber zu uns gestoßen ist“, sagt Interimsgeschäftsführer Friedrich Quest. „Jetzt kann ich mich wieder verstärkt um die DVG kümmern!“



Standort Waghäusel

PVS Kunden-Service

Kundendialog – weitere Investitionen in Mensch und Technik



Frau Beatrice Krause
Teamleiterin Inbound

Frau Tessa Steffann

„Guten Tag, hier ist Beatrice Krause vom Olympus-Kunden-Service. Sie hatten vor ein paar Minuten versucht uns zu erreichen, aber leider waren alle meine Kolleginnen im Gespräch. Was kann ich für Sie tun?“

Nach der ersten Verblüffung kommt dann häufig die Gegenfrage des Kunden: „Woher wissen Sie, dass ich Sie angerufen habe? Das mit dem Rückruf ist ja ein toller Service, so etwas habe ich noch selten erlebt.“

Dies ist nur eines der Elemente, mit denen wir im PVS Kunden-Service seit dem neuesten Upgrade der Telefonanlage unsere Servicequalität noch weiter verbessern konnten. Der Rückruf auf ein nicht angenommenes Gespräch ist eine sehr serviceorientierte Lösung, um dem Anrufer einen weiteren Anwahlversuch zu ersparen.

„Skill Based Routing“ ist ein weiteres neues Element, mit dem wir eine sehr genaue Steuerung der eingehenden Anrufe auf die Service-Mitarbeiter vornehmen können. Damit

können wir sekundenschnell auf Spitzen im Anrufvolumen reagieren, optimal angepasst an den jeweiligen Kenntnisstand der einzelnen Agenten. Wir investieren aber nicht nur in die Technik, sondern vor allem in die Mitarbeiter. So stellen wir sicher, dass wir unseren Kunden den besten Service bieten.



Herausgeber: PVS Fulfillment-Service GmbH
Verantwortlich: Gerti Perdue
Konrad-Zuse-Straße 16
74172 Neckarsulm
Telefon 07132 969-103 · Telefax 07132 969-111
perdue@pvs-ff.com · www.pvs-ff.com

Gestaltung: blösch.partner werbeagentur gmbh
Otto-Hahn-Straße 1
75031 Eppingen
Telefon 07262 9177-0 · Telefax 07262 9177-77
epp@bloesch-partner.de
www.bloesch-partner.de

Druck: Kepner Druck, Eppingen



Mailingverarbeitung bei der PVS

Leistungsfähige Mailingbearbeitung im mittleren Auflagenssegment.

Im Rahmen der Übernahme des Fulfillment- und Lettershop-Bereiches vom Schwarzeck-Verlag kann die PVS Unternehmensgruppe nunmehr ihren Kunden eine Erweiterung des Dienstleistungsspektrums anbieten.

Der Lettershop gewährleistet eine leistungsfähige Mailingbearbeitung im mittleren Auflagenssegment. Die Erstellung personalisierter

Anschreiben erfolgt mit einer XEROX DocuTech. Dieser sehr leistungsfähige Drucker kann sowohl A3 als auch A4-Formate verarbeiten. Die Anlage ist 2-farbig ausgelegt. So können zum Beispiel Briefe in schwarz gelasert und mit blauer Unterschrift erstellt werden. Die Kapazität liegt bei bis zu 7.000 Seiten pro Stunde.

Selbstverständlich wird auch die Weiterverarbeitung wie falzen, kuvertieren und Beilagen zuführen angeboten.