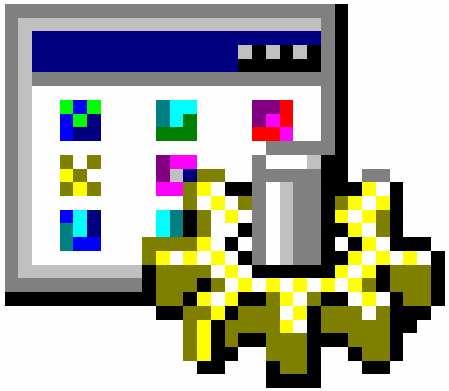
Santos Ochoa es una empresa de gestión familiar fundada en 1915, y desde entonces volcada en el servicio al libro y la lectura.
En la actualidad contamos con una cadena de librerías distribuidas por distintos puntos de España. Hace año y medio iniciamos la expansión en forma de franquicia.



Complemento a nuestro software de gestión que:
- nos **ahorra tiempo** (procesos de alta)
- nos aporta **calidad de servicio**

Objetivo de esta presentación es: Animar a todos vosotros en el uso de Dilve.
La capacidad de crecimiento de una empresa es proporcional a su capacidad de asimilar las nuevas tecnologías.

¿Qué es Dilve para nosotros? Más allá de los pormenores técnicos, diré que Dilve es una herramienta que nos facilita los procesos da alta y catalogación; y nos ayuda a ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes.

Es obvio las ventajas que tiene en el proceso de recepción y alta, la actualización y mejora de la ficha bibliográfica en tiempo real de un libro acabamos de recibir en nuestras tiendas. Nos ahorra tiempo de introducción de su ficha y nos facilita su catalogación.

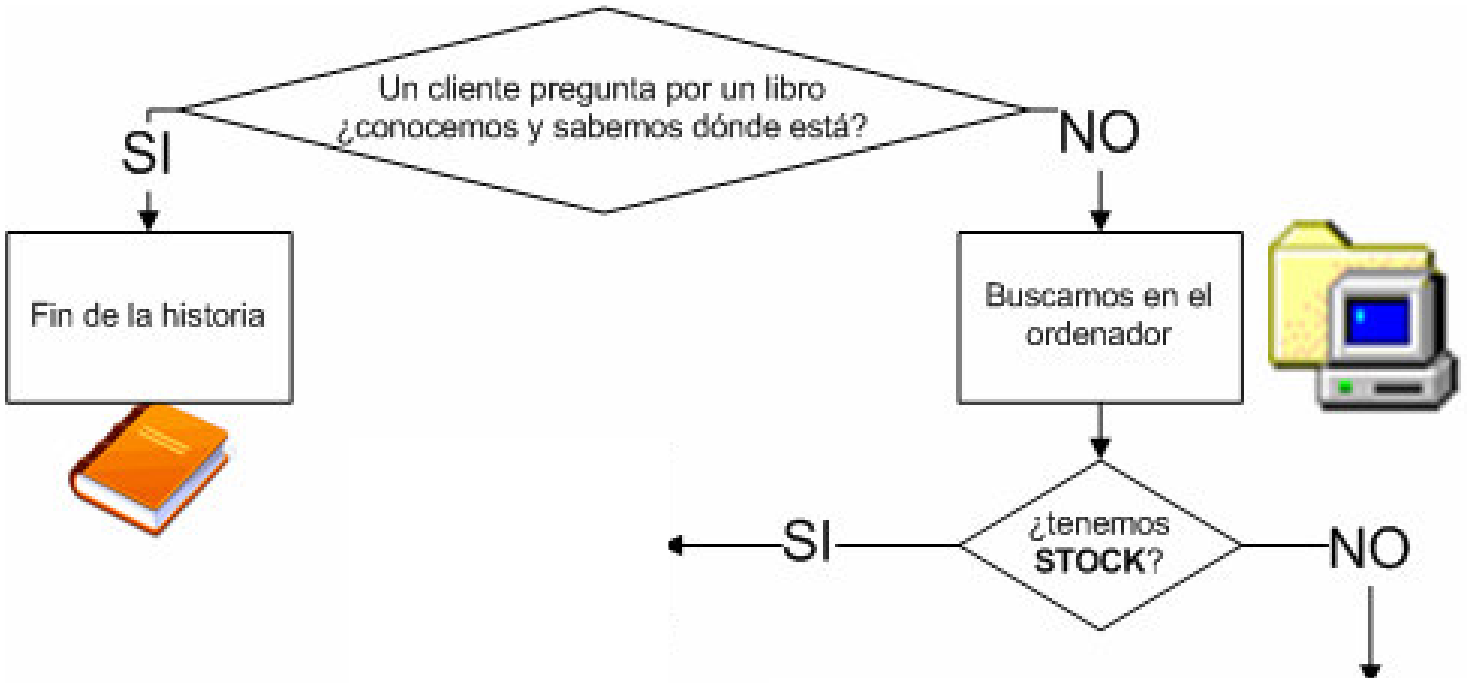
Pero en este diagrama lo que queremos es contar un caso real de cómo Dilve nos ayuda a los libreros en el día a día delante de nuestros clientes

Supongamos que un cliente nos pregunta por un libro cualquiera.

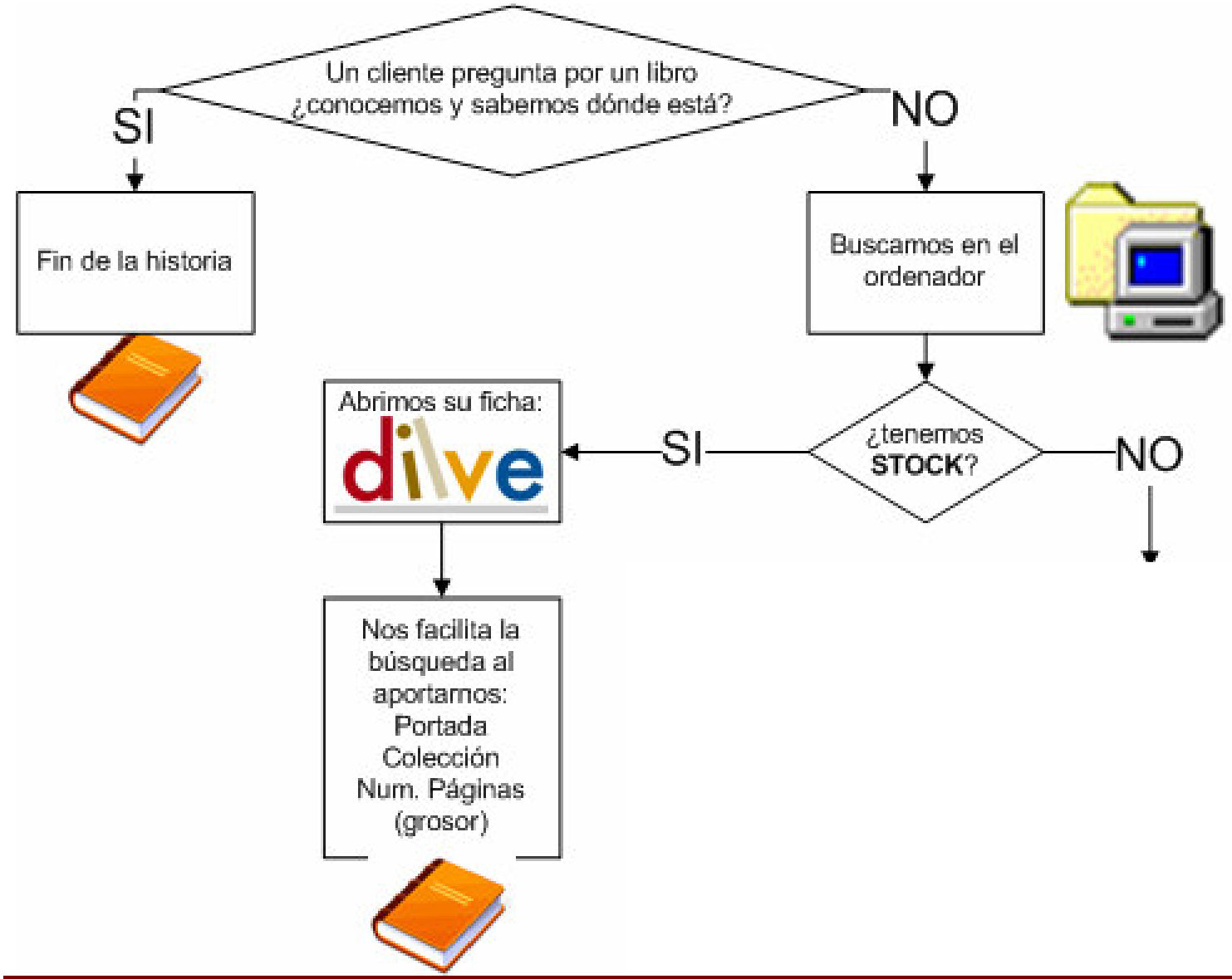
Puede suceder que nuestro empleado conozca el libro e incluso su ubicación en la librería. Este caso sería el fin de la historia.

Pero dado el número de títulos publicados al año en España, esto es sucede en uno de cada diez casos.

Lo más frecuente es que nuestro librero NO conozca el libro o su ubicación dentro de la librería…



Todos nosotros en cuanto no sabemos algo acudimos al ordenador y este de una manera instantánea no dice si disponemos o no ejemplares en stock.
Y es este punto tenemos 2 posibilidades…



Primero analizamos la posibilidad de que tengamos en stock.
Y aquí empieza a ayudarnos Dilve.
¿Cómo? Una ficha bibliográfica “rica” nos facilita la búsqueda de un libro que sabemos que tenemos en stock en nuestras estanterías, al aportarnos la imagen de la portada, la colección a la que pertenece, núm. de páginas (grosor), etc.

SOF v2.11.002 - FERNANDO @ Gran Via [Conectado a SGV : SGV : SPOR]

Ficheros Web Informes Textos Movimientos Pedidos Buscar Artículo Caja Salir

Ficha del Artículo

Zoom 100%

SANTOS OCHOA

ISBN/EAN: 978-84-03-09925-8 Editorial: AGUILAR

Titulo: **LA BUENA VIDA. COLECCION ROVIRA**

Autor: ROVIRA CELMA, ALEJANDRO

Subtítulo:

Sección: PSICOLOGÍA SubSección: AUTO AYUDA

C.D.U.:

Colección: Num. Col.:

Curso: Materia:

Alto: 24 Ancho: 15 Páginas: 184 Precio: 15 €

Lengua: ESPAÑOL Formato: Libro en Rústica

Publicación: 01/07/2008

Reseña:

Esta es una ficha bibliográfica “pobre” antes de DILVE

SANTOS OCHOA

ISBN/EAN: 978-84-03-09925-8 Editorial: AGUILAR

Titulo: **LA BUENA VIDA. COLECCION ROVIRA**

Autor: ROVIRA CELMA, ALEJANDRO

Subtítulo:

Sección: PSICOLOGÍA SubSección: AUTO AYUDA

C.D.U.: Generalidades

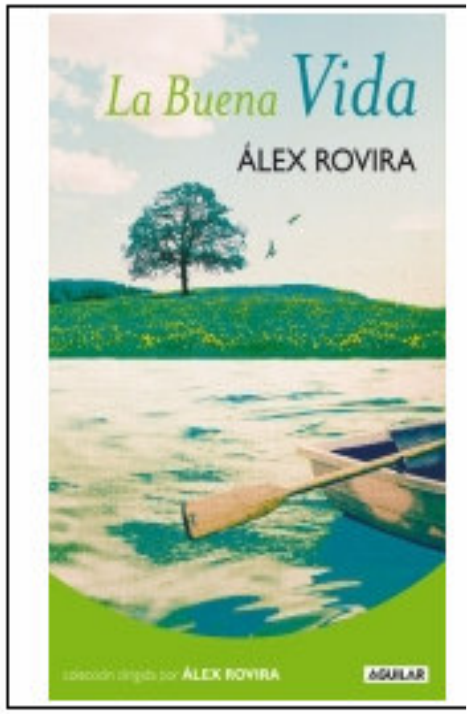
Colección: Num. Col.:

Curso: Materia:

Alto: 24 Ancho: 15 Páginas: 184 Precio: 15 €

Lengua: ESPAÑOL Formato: Libro en Rústica

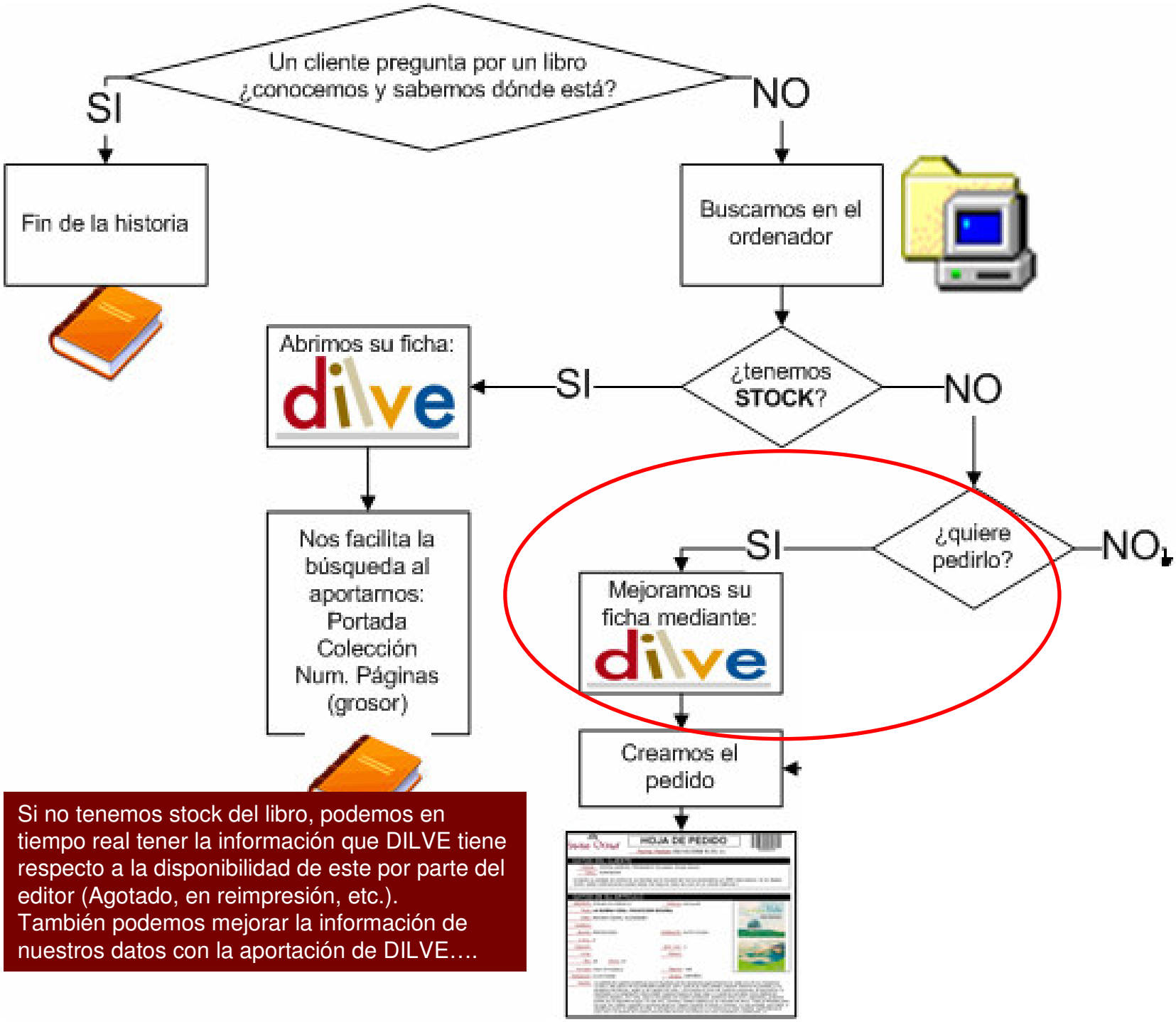
Publicación: 01/07/2008



Reseña: La calidad de nuestra existencia es el resultado de las decisiones que tomamos en cada uno de los momentos vivi
y del cultivo de las actitudes positivas. Pero ¿qué es la vida? Nuestro caminar discurre en paralelo a los designios
tiempo, sujeto a las agujas del reloj, y acompaña el ritmo de nuestros corazones. El pesimismo, la hipocresía
resignación interrumpen nuestros pasos en este viaje y a veces se incrustan como piedras en nuestros zapatos. C
char por la dignid
los que nos rode
i decidimos pone
reto y el sentido
nuestra marcha.Álex Rovira nos ofrece una obra reveladora y gratificante, un

Y este es el resultado, después de la aportación de DILVE.

Podemos asegurar que **DILVE da brillo a una ficha bibliográfica.**



Si no tenemos stock del libro, podemos en tiempo real tener la información que DILVE tiene respecto a la disponibilidad de este por parte del editor (Agotado, en reimpresión, etc.).
También podemos mejorar la información de nuestros datos con la aportación de DILVE….

SOF v2.11.002 - FERNANDO @ Gran Via [Conectado a SGV : SGV : SPOR]

Ficheros Web Informes Textos Movimientos Pedidos Buscar Artículo Caja Salir

Ficha Completa. Articulo 1 de 1

Buscar articulo — EAN: 978840309925

Colores: Se guarda en BD | Descartado | No hay Datos | No Actualizable

Opciones: Ver solo S.O. | MEJORAR DATOS

Origen de la ficha externa: CEGAL | dilve

Origen de la imagen: dilve

Santos Ochoa

EAN:	978840309925
ISBN:	978-84-03-09925-8
Titulo:	LA BUENA VIDA. COLECCION ROVIRA
Subtitulo:	
Autor:	ROVIRA CELMA, ALEJANDRO
CodEdit:	209
Cod Editorial ISBN:	209
Editorial:	AGUILAR
CodFormato:	03
Formato:	Libro en Rústica
CodLengua:	SPA
FechaPubli:	01/07/2008
NumPaginas:	184
Alto:	24
Ancho:	15
CDU:	
Curso:	
Mat:	
Seccion:	PSICOLOGÍA
SubS:	AUTO AYUDA
Precio SO:	15 €
Ref. Prov:	445443
IVA Sc:	4
Coleccion:	
Num:	
Resumen	
Imagen:	

DILVE (Preferente) + CEGAL

EAN:	9788403099258
ISBN:	978-84-03-09925-8
Titulo:	LA BUENA VIDA. COLECCION ROVIRA
Subtitulo:	
Autor:	ROVIRA CELMA. ALEJANDRO
CodEdit:	
Cod Editorial ISBN:	
Editorial:	AGUILAR
CodFormato:	
Formato:	03
CodLengua:	SPA
FechaPubli:	01/09/2008
NumPaginas:	184
Alto:	24
Ancho:	15
CDU:	0
Curso:	
Mat:	
Seccion:	
SubS:	
Precio SO:	€
Ref. Prov:	
IVA:	
Coleccion:	
Num:	3
Resumen	La calidad de nuestra existencia es el resultado de las decisiones que tomamos en cada uno de los momentos vividos y del cultivo de las
Imagen:	428x675

Nuevo Pedido — Cliente: OCH; EAN Artículo; Cantidad: 1; Tienda destino: Gran; Pedir a: PR; Proveedor; Coment. Prov.; Usar código de a; Datos del artículo: Título; Autor; Editorial; Comentario: (El comentario es par; A cuenta: Sin señal / Señal / PVP; 3,00 / 0,00; Pedido guardado

Cuando buscamos un libro podemos en tiempo real, mejorar la ficha bibliográfica que disponemos de él mediante esta ventana.
En el lado izquierdo están los datos de los que nuestro servidor dispone en ese momento y en el lado derecho, están los datos que acabamos de recibir en formato Onix de DILVE.
Los datos en verde, serán los que mejorarán en el momento de pulsar “mejorar datos”

SOF v2.11.002 - FERNANDO @ Gran Via [Conectado a SGV : SGV : SPOR]

Ficheros Web Informes Textos Movimientos Pedidos Buscar Artículo Caja Salir

Ficha Completa. Articulo 1 de 1

Buscar articulo — EAN: 978840309925

Colores: Se guarda en BD | Descartado | No hay Datos | No Actualizable

Opciones: Ver solo S.O. | MEJORAR DATOS

Origen de la ficha externa: CEGAL | dilve

Origen de la imagen: dilve

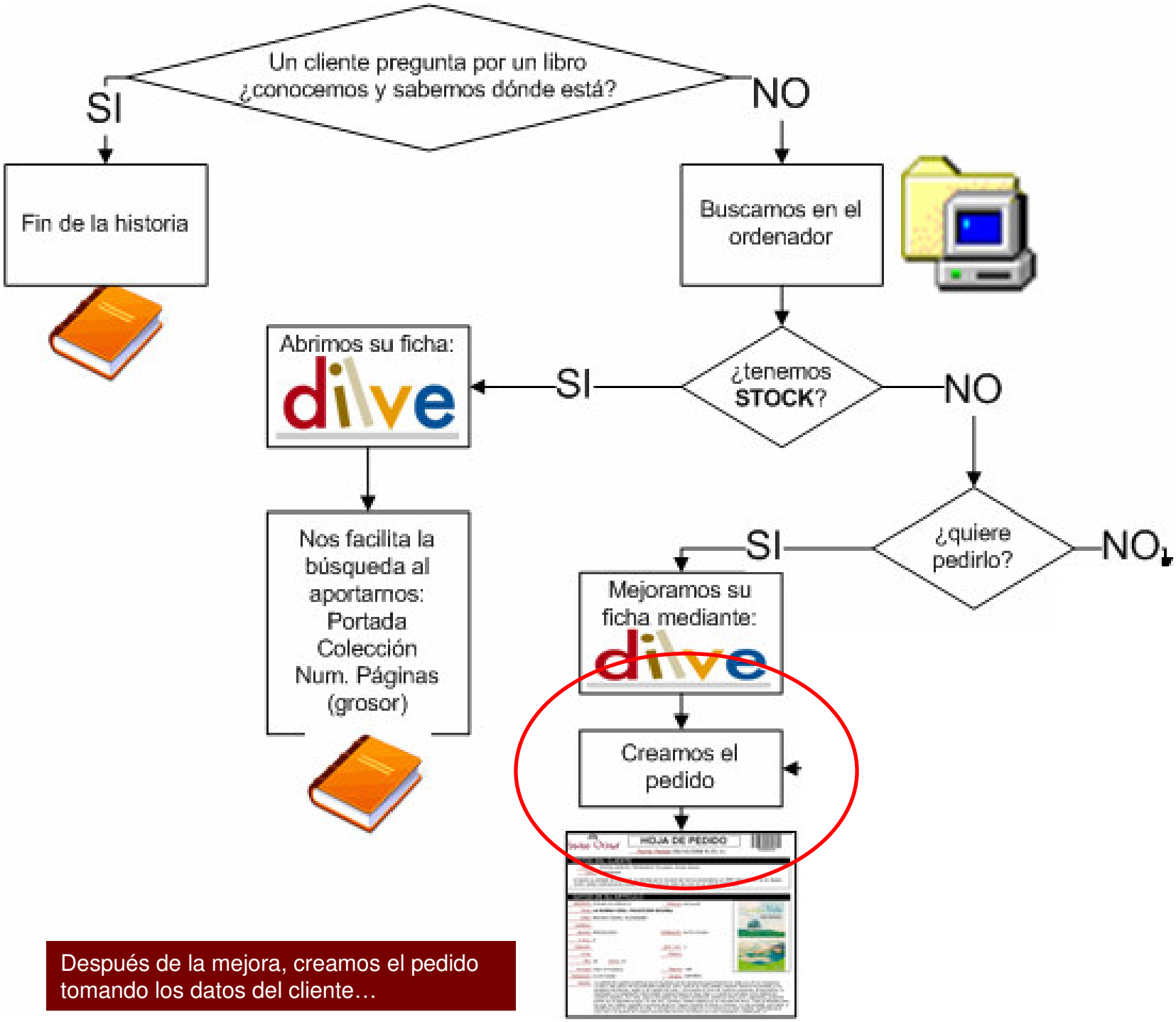
Santos Ochoa

EAN:	978840309925
ISBN:	978-84-03-09925-8
Titulo:	LA BUENA VIDA. COLECCION ROVIRA
Subtitulo:	
Autor:	ROVIRA CELMA, ALEJANDRO
CodEdit:	209
Cod Editorial ISBN:	209
Editorial:	AGUILAR
CodFormato:	03
Formato:	Libro en Rústica
CodLengua:	SPA
FechaPubli:	01/07/2008
NumPaginas:	184
Alto:	24
Ancho	15
CDU:	0
Curso:	
Mat:	
Seccion:	PSICOLOGÍA
SubS	AUTO AYUDA
Precio SO:	15 €
Ref. Prov	445443
IVA Sc:	4
Coleccion:	
Num:	3
Resumen	La calidad de nuestra existencia es el resultado de las decisiones que tomamos en cada uno de los momentos vividos y del cultivo de las
Imagen: 150x236	La Buena Vida — ÁLEX ROVIRA

DILVE (Preferente) + CEGAL

EAN:	9788403099258
ISBN:	978-84-03-09925-8
Titulo:	LA BUENA VIDA. COLECCION ROVIRA
Subtitulo:	
Autor:	ROVIRA CELMA. ALEJANDRO
CodEdit:	
Cod Editorial ISBN:	
Editorial:	AGUILAR
CodFormato:	
Formato:	03
CodLengua:	SPA
FechaPubli:	01/09/2008
NumPaginas:	184
Alto:	24
Ancho	15
CDU:	0
Curso	
Mat	
Seccion:	
SubS	
Precio SO:	€
Ref. Prov.	
IVA:	
Coleccion:	
Num:	3
Resumen	La calidad de nuestra existencia es el resultado de las decisiones que tomamos en cada uno de los momentos vividos y del cultivo de las
Imagen: 428x675	La Buena

Aquí vemos el resultado de la mejora. Toda la información consolidada ya está en el lado izquierdo (nuestro servidor), incluso vemos como la imagen suministrada por DILVE, a sido reformateada a nuestro tamaño de imagen estándar.
En este mismo momento todo esto también está disponible en nuestra web (www.santosochoa.es)



Después de la mejora, creamos el pedido tomando los datos del cliente…

SANTOS OCHOA

HOJA DE PEDIDO

1630000220

Fecha Pedido: 03/10/2008 20:03:01

DATOS DEL CLIENTE

Cliente.: OCHOA GARCIA, FERNANDO Fernando Ochoa Garcia

Tlfno.: 941256174 / 650783959

(Cuando su pedido se reciba en su tienda se le enviará de forma automática un SMS informativo. Si no desea recibir estas notificaciones puede darse de baja en este servicio en su tienda habitual.)

DATOS DE SU ARTÍCULO

ISBN/EAN: 978-84-03-09925-8 Editorial: AGUILAR

Titulo: **LA BUENA VIDA. COLECCION ROVIRA**

Autor: ROVIRA CELMA, ALEJANDRO

Subtítulo:

Sección: PSICOLOGÍA SubSección: AUTO AYUDA

C.D.U.:

Colección: Num. Col.:

Curso: Materia:

Alto: 24 Ancho: 15

Formato: Libro en Rústica Páginas: 184

Publicación: 01/07/2008 Lengua: ESPAÑOL

Reseña:

Y este sería el resultado sin DILVE

DATOS DE SU PEDIDO

A recoger en: Gran Via

Cantidad: 1

Código del pedido: 163-220

Seguimiento del pedido: 902 191500 ext.8440

NOVEDAD y ahora también en nuestra página Web: www.santosochoa.es

Clave Web (para seguimiento de sus pedidos): 05000240APAQ

SANTOS OCHOA

HOJA DE PEDIDO

1630000223

Fecha Pedido: 06/10/2008 8:55:11

DATOS DEL CLIENTE

Cliente.: OCHOA GARCIA, FERNANDO Fernando Ochoa Garcia

Tlfno.: 629026009

(Cuando su pedido se reciba en su tienda se le enviará de forma automática un SMS informativo. Si no desea recibir estas notificaciones puede darse de baja en este servicio en su tienda habitual.)

DATOS DE SU ARTÍCULO

ISBN/EAN: 978-84-03-09925-8 Editorial: AGUILAR

Titulo: **LA BUENA VIDA. COLECCION ROVIRA**

Autor: ROVIRA CELMA, ALEJANDRO

Subtítulo:

Sección: PSICOLOGÍA SubSección: AUTO AYUDA

C.D.U.: 0

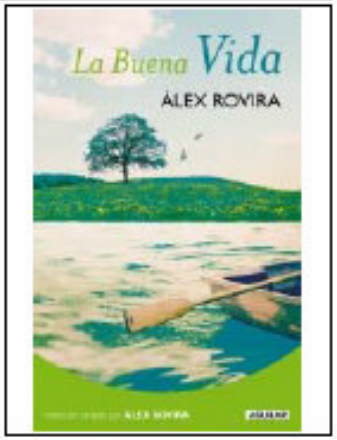
Colección: Num. Col.: 3

Curso: Materia:

Alto: 24 Ancho: 15

Formato: Libro en Rústica Páginas: 184

Publicación: 01/07/2008 Lengua: ESPAÑOL



Reseña: La calidad de nuestra existencia es el resultado de las decisiones que tomamos en cada uno de los momentos vividos y del cultivo de las actitudes positivas. Pero ¿qué es la vida? Nuestro caminar discurre en paralelo a los designios del tiempo, sujeto a las agujas del reloj, y acompaña el ritmo de nuestros corazones. El pesimismo, la hipocresía o la resignación interrumpen nuestros pasos en este viaje y a veces se incrustan como piedras en

DILVE vuelve aquí a dar brillo a este formulario de pedido y nuestro cliente se va más satisfecho.

los que nos rodean, aquellos a quienes amamos. Seguir mirando al frente y avanzar. La vida es bella, será bella, si decidimos poner la belleza en ella, si decidimos comprometernos y lo hacemos a cada instante. Quizá ése es el gran reto y el sentido de nuestra marcha.Álex Rovira nos ofrece una obra reveladora y gratificante, un

DATOS DE SU PEDIDO

A recoger en: Gran Vía

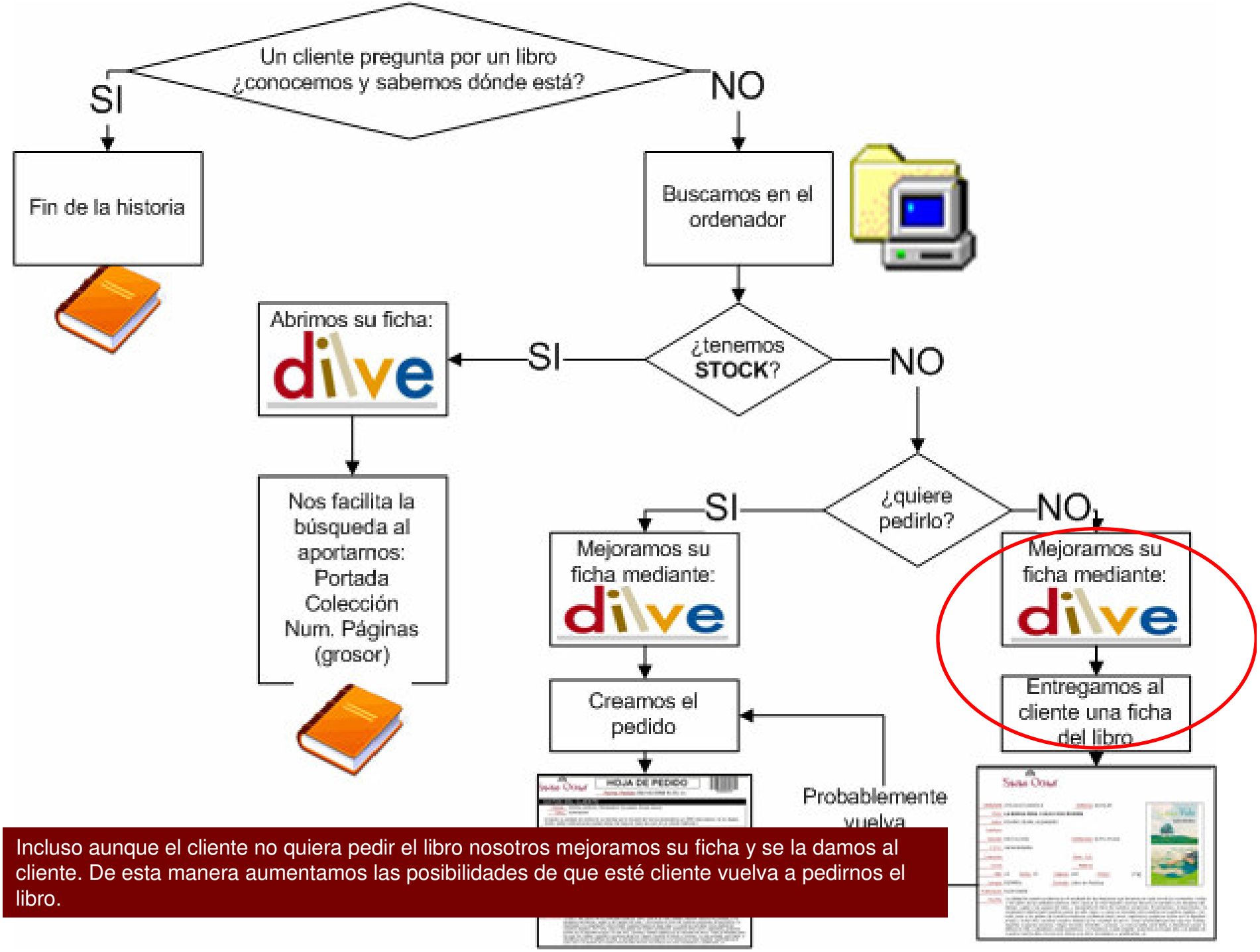
Cantidad: 1

Código del pedido: 163-223

Seguimiento del pedido: 902 191500 ext.8440

NOVEDAD y ahora también en nuestra página Web: www.santosochoa.es

Clave Web (para seguimiento de sus pedidos): 50100160NIJV



Incluso aunque el cliente no quiera pedir el libro nosotros mejoramos su ficha y se la damos al cliente. De esta manera aumentamos las posibilidades de que esté cliente vuelva a pedirnos el libro.

SANTOS OCHOA

ISBN/EAN: 978-84-03-09925-8 Editorial: AGUILAR

Titulo: **LA BUENA VIDA.**

Autor: ROVIRA CELMA, ALEJANDRO

Subtítulo:

Sección: PSICOLOGÍA SubSección: AUTO AYUDA

C.D.U.: Generalidades

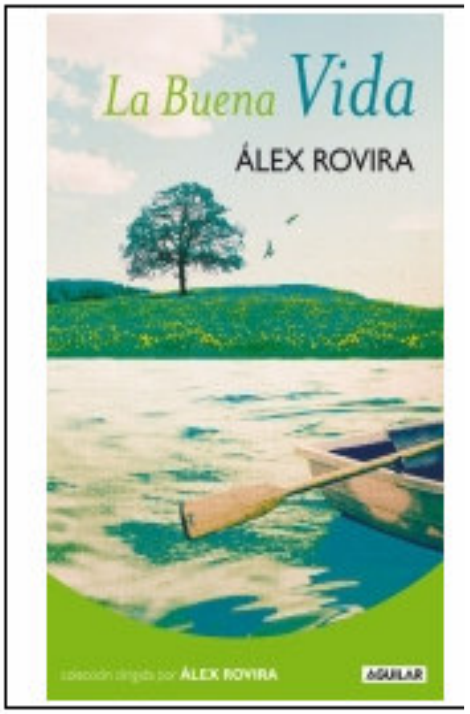
Colección: Num. Col.:

Curso: Materia:

Alto: 24 Ancho: 15 Páginas: 184 Precio: 15 €

Lengua: ESPAÑOL Formato: Libro en Rústica

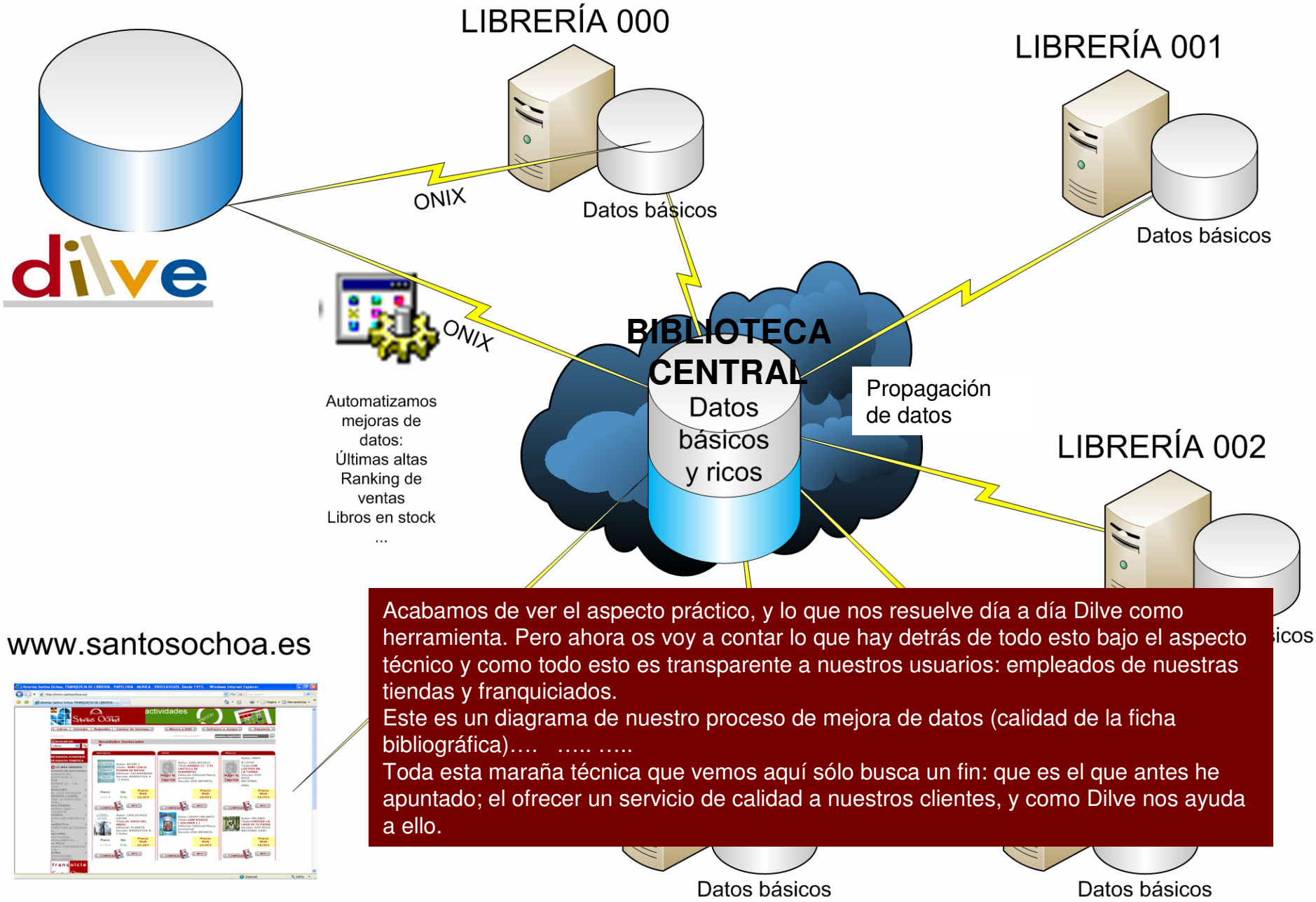
Publicación: 01/07/2008



Reseña: La calidad de nuestra existencia es el resultado de las decisiones que tomamos en cada uno de los momentos vivi
y del cultivo de las actitudes positivas. Pero ¿qué es la vida? Nuestro caminar discurre en paralelo a los designios
tiempo, sujeto a las agujas del reloj, y acompaña el ritmo de nuestros corazones. El pesimismo, la hipocresía
resignación interrumpen nuestros pasos en este viaje y a veces se incrustan como piedras en nuestros zapatos. C
todo, la dignid
propia y la del otro, construir nuestro destino en la voluntad de servir. Crear la felicidad para los que nos rode
aquellos a quienes amamos. Seguir mirando al frente y avanzar. La vida es bella, será bella, si decidimos pone
belleza en ella, si decidimos comprometernos y lo hacemos a cada instante. Quizá ése es el gran reto y el sentido
nuestra marcha.Álex Rovira nos ofrece una obra reveladora y gratificante, un

Esta sería la ficha mejorada con DILVE y que el cliente recibe.

Diagrama de mejora de datos:



www.santosochoa.es

Acabamos de ver el aspecto práctico, y lo que nos resuelve día a día Dilve como herramienta. Pero ahora os voy a contar lo que hay detrás de todo esto bajo el aspecto técnico y como todo esto es transparente a nuestros usuarios: empleados de nuestras tiendas y franquiciados.

Este es un diagrama de nuestro proceso de mejora de datos (calidad de la ficha bibliográfica)…. ….. …..

Toda esta maraña técnica que vemos aquí sólo busca un fin: que es el que antes he apuntado; el ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes, y como Dilve nos ayuda a ello.

= apoyo técnico constante
= facilidad de integración al sistema
= mejora del servicio al cliente
= ayuda a rentabilizar nuestro negocio

Esta es nuestra pequeña experiencia tecnológica. Con ella en Santos Ochoa nos ha sido posible crecer, y espero que a vosotros os anime en el uso de **Dilve.**

Muchas gracias a todos