

# Aangenaam, wij zijn Swets

## Aanleiding

In oktober 2008 heeft Swets boekhandel E. Frencken B.V. te Eindhoven overgenomen en is voortgezet onder de naam Frencken Information Services B.V..

In september 2009 hebben wij u geïnformeerd dat wij alle activiteiten van Frencken Information Services onder gaan brengen bij Swets te Lisse. Omdat wij ons kunnen voorstellen dat u met een hoop vragen zit willen wij u via deze korte introductie kennis laten maken met Swets.

## Wie zijn wij, een stukje geschiedenis

In **1901** openen Adriaan Swets en Heinrich Zeitlinger een kleine boekenwinkel in Amsterdam; gespecialiseerd in nieuwe en antiquariaat wetenschappelijke boeken. Ondanks dat Heinrich Zeitlinger al na een jaar het bedrijf verlaat behoudt het wel de naam Swets & Zeitlinger.



In **1927**, wanneer Adriaans zoon W.A. Swets het bedrijf in stapt, bestaat het bedrijf uit een combinatie van een academisch georiënteerde boekenwinkel en een uitgeverij. Met de inbreng van W.A. Swets ontstaan er 2 nieuwe onderdelen; het Antiquariaat, welke op zoek gaat naar backvolumes van wetenschappelijke boeken en de abonnementenservice.



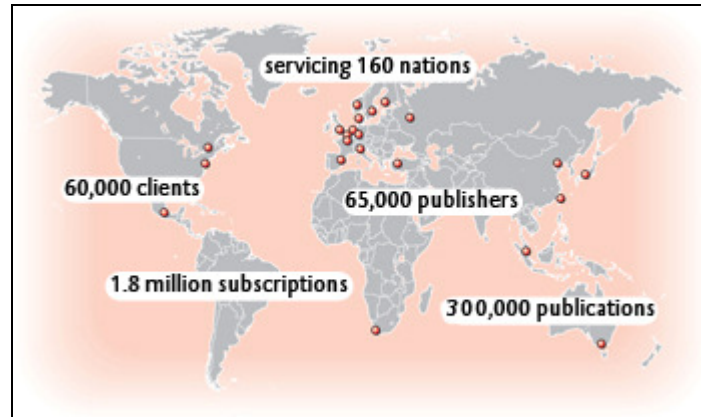
**1960** ...Swets Subscription Services blijft uitbreiden totdat de abonnementenservice de hoofdactiviteit is van Swets & Zeitlinger en daarmee Europa's grootste abonnementen-agent wordt en één van de grootste wereldwijd. Deze groei maakt het mede mogelijk om te verhuizen van het historische grachtenpand naar een geheel nieuw gebouw in Lisse.

**De 21<sup>e</sup> Eeuw** ... Er vinden nog heel wat overnames plaats. Wat bekendere overnames zijn die van Blackwell Information Services eind jaren '90 en die van Martinus Nijhoff in 2001. Als laatste is dan in oktober 2008 boekhandel E. Frencken B.V. overgenomen.

## Wat doet Swets

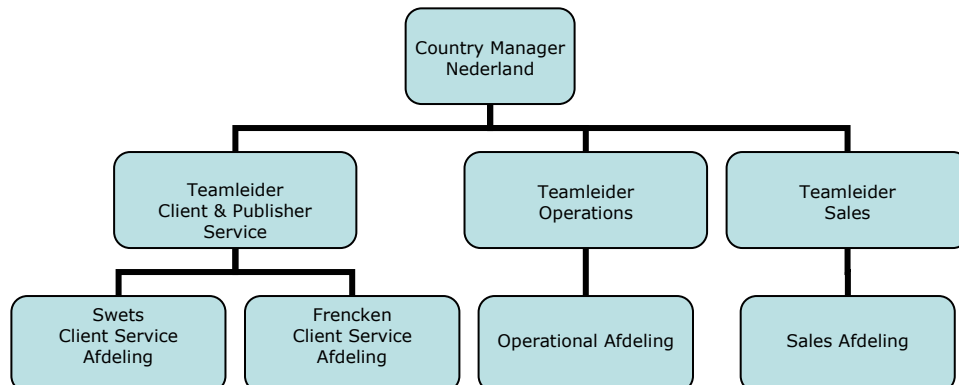
Swets is net als Frencken Information Services een agent welke abonnementen portfolio beheert voor grote bedrijven en instellingen.

Met meer dan 22 lokale kantoren, contacten met meer dan 65.000 uitgevers en ruim 300.000 titels in ons bestand zijn wij in staat u een uitstekende service te kunnen geven. Mede door onze lokale kantoren zijn wij in staat snel te schakelen met uitgevers wereldwijd.



## Wat verandert er voor u?

Net als bij Frencken Information Services kunt u met al uw vragen betreffende uw abonnementen en/of boeken portfolio bij ons terecht, daar verandert niets aan. Er is een speciaal ervaren team samengesteld welke uw abonnementen gaat beheren. U krijgt een vaste contactpersoon bij Swets welke uw eerste aanspreekpunt zal zijn voor al uw vragen. Achter deze persoon zit een heel team die de operationele vragen en verzoeken afhandelt en aan u terugkoppelt.



Het online bestelsysteem van Frencken met betrekking tot uw abonnementen zal per 11 december 2009 worden afgesloten. U krijgt daarvoor in de plaats toegang tot ons online bestelsysteem SwetsWise Subscriptions. De inloggegevens van ons systeem ontvangt u na 14 december 2009.

Het online bestelsysteem van Frencken voor het bestellen van boeken blijft bestaan. U kunt zoals u gewend bent met uw huidige inlogcodes uw boekbestelling via dit systeem blijven insturen.

Ook krijgt u bij Swets een speciaal emailadres toegewezen waar u al uw vragen en verzoeken heen kunt sturen. Bij voorkeur ontvangen wij uw vragen en verzoeken, welke u niet via het online bestelsysteem kunt doen, per email. Uiteraard is het ook altijd mogelijk om telefonisch contact met ons op te nemen.

*U wordt in een volgend schrijven geïnformeerd wat uw emailadres is.*

Daarnaast krijgt u een Swets klantnummer toegewezen. Omdat dit pas beschikbaar komt wanneer de gegevens van Frencken Information Services in ons systeem geïntegreerd zijn ontvangt u dit na 14 december 2009.

## **Hoe werken wij, praktisch?**

U kunt al uw operationele vragen en verzoeken verwerken in ons online bestelsysteem SwetsWise Subscriptions. Mocht het zo zijn dat u om een bepaalde reden uw vraag of verzoek niet in SwetsWise Subscription kunt verwerken ontvangen wij bij voorkeur een email. Uw email komt bij ons binnen en wordt door het operationele team afgehandeld. Om uw vragen en verzoeken zo snel en efficiënt mogelijk te kunnen verwerken vragen wij u om in het onderwerp duidelijk aan te geven waar u vraag over gaat.

Onderwerp:

- Bestelling (+ klantnummer)
- Reclame (+ abonnementsnummer)
- Vernieuwing (+ abonnementsnummer)
- Annuleren (+ abonnementsnummer)
- Factuurvraag (+ klant- en factuurnummer)
- Overige vragen (+ klantnummer)

(Bestellingen en annuleringen kunnen via SwetsWise Subscriptions gedaan worden of anders schriftelijk worden ingediend)

Wanneer het om complexe vraagstukken gaat draagt het operationele team de vraag over naar uw vaste contactpersoon ter afhandeling.

## **Hoe informeren wij u**

Wanneer u een bestelling of annulering instuurt ontvangt u van ons een For Your Info\* bericht met de bevestiging van uw verzoek. Ook is het mogelijk om een FYI bericht te ontvangen voor vernieuwingen en reclames.

Daarnaast informeren wij u altijd over eventuele wijzigingen met betrekking tot uw abonnementen. Bijvoorbeeld wanneer een publicatie van naam wijzigt of wanneer er ook een online versie beschikbaar komt. Dit noemen wij een bibliografische wijziging.

Ook kunt u al uw gegevens met betrekking tot uw abonnementen terug vinden in ons online bestelsysteem SwetsWise Subscriptions.

De "For Your Info" berichten ontvangt u per email (per post is ook mogelijk).

## **Facturatie**

In principe factureren wij op maandelijkse basis na ontvangst van de uitgeversfactuur. Zijn er bestaande afwijkende afspraken dan nemen wij deze uiteraard in acht. U ontvangt uw facturen per post. Omdat Swets het milieu hoog in het vaandel heeft staan is het ook mogelijk om uw facturen elektronisch te ontvangen.

## **Contracten en condities**

De bestaande contracten en condities worden door Swets overgenomen. Mocht het zo zijn dat wij vragen hebben met betrekking tot uw contract over bestaande condities dan wordt er contact met u opgenomen.

## **Consolidatie leveringen**

Maakt u gebruik van consolidatie bij Frencken dan verandert er aan de basisservice niets. Wat wel verandert is de lay-out van de stickers en circulatielijsten.

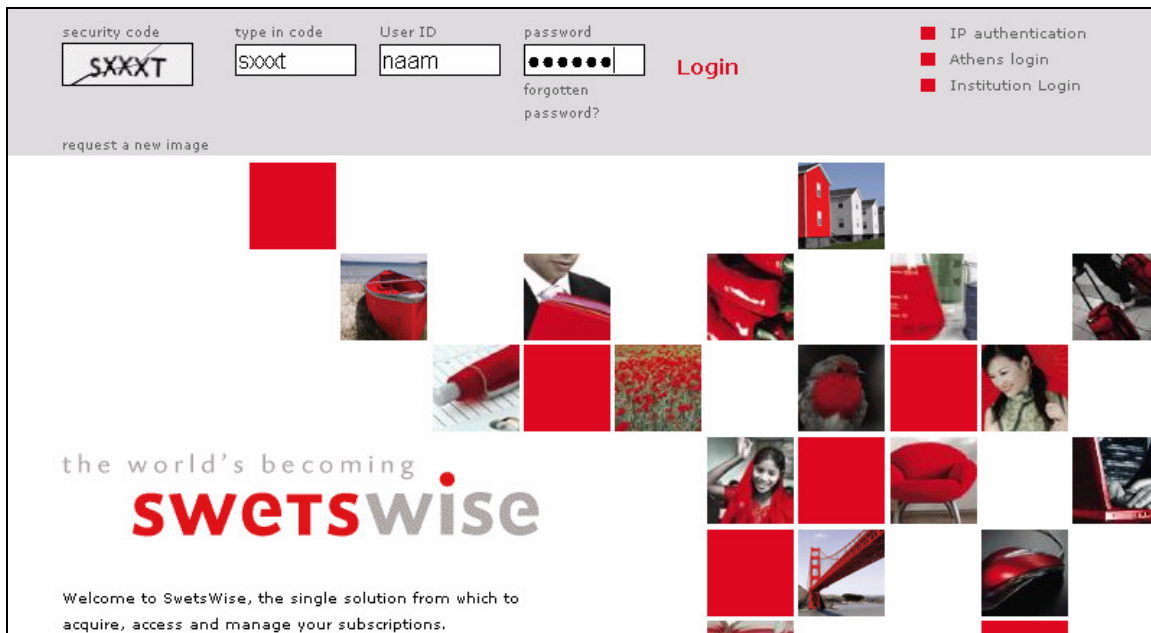
Iedereen die momenteel gebruik maakt van consolidatie bij Frencken ontvangt medio november meer informatie over onder andere de veranderde lay-out.

Maakt u nog geen gebruik van consolidatie maar heeft u hier interesse in dan kunt u informatie en/of een offerte aanvragen bij uw Business Development Manager.

## Frencken Online bestelsysteem voor abonnementen

Zoals eerder in deze bijlage gemeld zal het online bestelsysteem van Frencken voor het bestellen van abonnementen per 11 december 2009 uit de lucht worden gehaald. Dat betekent dat u dan geen gebruik meer kunt maken van deze service. Het online bestelsysteem voor het bestellen van boeken blijft wel actief.

Swets heeft een soortgelijk systeem onder de naam SwetsWise Subscriptions. Dit is een elektronisch abonnementenbeheer- en bestelsysteem. Hierin kunt u uw abonnementen bekijken maar ook bestellingen en annuleringen in verwerken en nog veel meer.



security code  type in code  User ID  password  **Login**

[request a new image](#)

[forgotten password?](#)

- IP authentication
- Athens login
- Institution Login

the world's becoming  
**SWETSWISE**

Welcome to SwetsWise, the single solution from which to acquire, access and manage your subscriptions.

Vanaf 14 december maken wij voor iedere klant een SwetsWise Subscriptions account aan. Helaas is het niet mogelijk om uw huidige Frencken inlogcodes te blijven gebruiken. U krijgt nieuwe inlogcodes toegestuurd zodra uw account opgeleverd wordt. U ontvangt een verkorte handleiding zodat u snel en gemakkelijk aan de slag kunt. Daarnaast ontvangt u ook een uitgebreide handleiding van SwetsWise Subscriptions.

## Online bestelsysteem Boeken

Met ingang van 28 november 2009 gaat de afhandeling van de boekbestellingen compleet over naar Swets. Het online bestelsysteem voor het bestellen van boeken blijft bestaan en u kunt dan ook met uw huidige inloggegevens uw bestellingen blijven insturen.