

Businessplan



Erfolgreich sein – mithilfe eines modernen CRM und ERP.

Grafik: so47, Fotolia.com

Kundenbeziehungen der nächsten Generation

Erfolgreicher Medienvertrieb mit mobilem CRM in Kombination mit SAP-Daten

Für optimale Kundenbetreuung zu jeder Zeit und an jedem Ort setzt die Augsburger Allgemeine auf professionelles mobiles Kundenbeziehungsmanagement. Im Zuge des SAP-Launch wurden deshalb auch die CRM-Prozesse modernisiert und an das neue System angebunden. Für diese Aufgabe holte man sich einmal mehr die kompetente Unterstützung des IT-Dienstleisters Qalysoft.

Gerade die Medien- und Verlagswelt ist durch den Wandel in Richtung digitaler Angebote mit großen Veränderungen konfrontiert. Die Kombination von klassischen Printanzeigen in Tageszeitungen mit Sonderbeilagen oder Online-Angeboten bietet eine ansprechende, aber auch sehr dynamische Produktpalette mit unzähligen neuen Möglichkeiten zur Vermarktung von Content und Abos. Besonders Au-

ßendienstmitarbeiter müssen höchst flexibel sein und immer einen Überblick über die aktuellen Daten wie Anzeigenbuchungen und Abonnements ihrer Kunden haben, um eine umfassende Betreuung sicherzustellen und maßgeschneiderte Angebote zu legen.

Ortsunabhängig
Informationen abrufen

Um aktuelle Daten einsehen zu können und direkt im Kundentermin fundierte Entscheidungen treffen zu können, setzt die Augsburger Allgemeine auf mobiles Kundenbeziehungsmanagement von Aurea. Mit zeit- und ortsunabhängigem Zugriff auf alle Kundeninfos schöpfen die Mitarbeiter das volle Cross- und Upselling-Potenzial aus. Die Software deckt spezifische Vertriebsprozesse ab und ermöglicht

den Mitarbeitern im Außendienst den Zugriff auf alle Daten im CRM sowie auf Termine, Leads, Aufträge, Besuchsberichte, und vieles mehr. Im Zuge des SAP-Projekts integrierte Qalysoft die CRM-Lösung in die neue Landschaft und ermöglicht so den Datenaustausch zwischen dem ERP- und CRM-System. So haben Nutzer auch unterwegs den vollen Überblick.

Nahtlose Anbindung
über Schnittstellen

Gemeinsam mit den Experten von Qalysoft wurde die Aurea CRM-Lösung an das neue SAP-System angebunden und der nahtlose Datenaustausch zwischen den beiden Systemen realisiert. Mit dem Projekt straffte und modernisierte das Team auch die notwendigen CRM-Prozesse. Außendienstmitarbeiter

können so die Synergien aus Anzeigenverkauf und Aboverwaltung uneingeschränkt nutzen und auch Informationen aus dem SAP-System direkt über mobile Geräte abrufen. Auch Umsätze können kumuliert ins CRM übertragen und mobil abgerufen werden. Das erhöht nicht nur die Datenqualität, alle Daten stehen auch sofort zentral zur Verfügung. Details werden während der Erfassung mit dem Kunden abgestimmt. Kunden profitieren von kurzen Reaktionszeiten und verbesserter Servicequalität.

Das CRM-Projekt der Augsburger Allgemeinen wurde im Jahr 2012 mit dem „CRM Best Practice Award“ ausgezeichnet. Mit der Unterstützung von Qalysoft wurde die maßgeschneiderte Lösung auf das nächste Level gehoben und das Medienunternehmen ist für die mobile Zukunft bestens gerüstet.

Qalysoft

Qalysoft GmbH
Otto-Lilienthal-Straße 36
71034 Böblingen
Deutschland
Telefon (07031) 714 65 10
www.qalysoft.com

Qalysoft

Technologie für die Zukunft:
Exzellente Kundenbindung im digitalen Zeitalter.

Ihr Partner für digitale Transformation.

www.qalysoft.com