

# CRM-Einführung der Augsburger Allgemeinen ausgezeichnet

Auf der CRM-Expo werden jährlich die besten Customer-Relationship-Management-(CRM)-Projekte prämiert. Mit dem Verlag der Augsburger Allgemeinen konnte wie schon im Vorjahr ein Kunde des CRM Full Service Providers Sensix die Jury überzeugen. Die Augsburger Allgemeine ist stolzer Sieger in der Kategorie „CRM-Einführung“.

---



*Der erste Platz beim CRM Best Practice Award 2012 in der Kategorie "Einführung" ging an: "Augsburger Allgemeine"!*

Wien, 16.10.2012. Die Prämierung der besten Projekte im Bereich Kundenbeziehungsmanagement ist immer ein Höhepunkt der alljährlichen CRM-Expo, diesmal in Essen. Die Finalisten setzen mit ihren wegweisenden Innovationen Benchmarks für die gesamte Branche. Und dabei geht es um weit mehr als nur um Technik – das Unternehmen, die Prozesse und die Mitarbeiter stehen im Mittelpunkt.

Bei der Einführung eines CRM-Systems als zentralem Instrument aller Verkaufsaktivitäten ging man bei der Augsburger Allgemeinen, einer breit aufgestellten regionalen Mediengruppe, gleich einen Schritt weiter: Sämtliche relevanten Verkaufsinformationen sind auch mobil verfügbar und lassen sich – und das ist für die Branche wirklich ein Novum – vom Außendienst bei Kundengesprächen auf dem iPad abrufen.

„So können wir unser Kundenpotential optimal ausschöpfen und unsere Kampagnen ohne Streuverluste durchführen“, erklärt Rüdiger Hoebel, stellvertretender Verlagsleiter im Bereich Print. Er betont, wie gut die Zusammenarbeit mit Sensix war: „Für den Gesamterfolg unseres Projekts ist sicher auch der intensive Implementierungsprozess mit Sensix ausschlaggebend, bei dem die Software auf unsere Bedürfnisse maßgeschneidert wurde.“ Besonders freut man sich in Augsburg darüber, dass sich der Verlag unter einer starken Konkurrenz mit mehreren Großkonzernen durchgesetzt hat und den ersten Platz sichern konnte.

„Das System, mit dem die Augsburger Allgemeine jetzt ihr CRM handhabt, ist wirklich beispielgebend. Verschiedenste Kanäle werden dabei parallel genutzt und es ist so weit wie möglich personalisiert“, meint Rudolf König, Vorstand Marketing & Vertrieb bei Sensix. „Die Einführung wurde unternehmensintern vorbildhaft begleitet. Denn auch wenn die Software als Kernstück des gesamten CRM fungiert, ist sie doch immer nur Mittel zum Zweck“, führt König weiter aus. „Es gibt

keine pauschalen Lösungen. Aufgesetzt wurde auf dem Sensix Medientemplate, das auf dem Produkt update.seven basiert, und zwar in einer Webversion. Speziell war hier vor allem die iPad-Implementierung für den Außendienst, eine der ersten überhaupt im Medienbereich“, meinte Ralf Klatt, der Projektleiter bei Sensix.

„Nur wenn man die Bedürfnisse der Kunden kennt, können optimale Lösungen für ihre Kommunikationsprobleme angeboten werden“, sagt die Anzeigenleiterin Innendienst der Augsburger Allgemeinen, Sabine Edel. Darum hat man sich in zahlreichen Workshops und Trainings mit Sensix den Kopf darüber zerbrochen, wie die Software adaptiert werden soll, und kann nun bessere sowie punktgenauere Angebote erstellen. „Ein schöner Erfolg, bei dem wir alle an einem Strang gezogen haben!“

### **Über den CRM Best Practice Award**

Der CRM Best Practice Award wird jährlich anlässlich der CRM-Expo in Essen von den Veranstaltern asfc und dem Fachmagazin für Marketing und Vertrieb „acquisa“ verliehen.

Die Jury besteht aus internationalen CRM-Kapazitäten. Die Awards in Gold, Bronze und Silber werden jeweils in zwei Kategorien vergeben: CRM-Einführung und CRM-Weiterentwicklung.

### **Über die Augsburger Allgemeine im Verbund der Mediengruppe Pressedruck**

Die **Mediengruppe Pressedruck** ist ein Familienunternehmen mit Sitz in Augsburg. Ihr Kernprodukt, die **Augsburger Allgemeine**, zählt zu den fünf führenden Tageszeitungen in Deutschland. Im Verbund mit der **Allgäuer Zeitung** ist die Augsburger Allgemeine die auflagenstärkste Abonnement-Zeitung in Bayern und erscheint mit insgesamt 25 Ausgaben. Mit einer Auflage von rund 332.000 Exemplaren erreicht sie täglich über 900.000 Leser. Zum 1. Mai 2011 übernahm die Mediengruppe Pressedruck die Würzburger Mediengruppe **Main-Post**, zum 1. Januar 2012 zudem 51 Prozent der Anteile am **Südkurier** Medienhaus in Konstanz. Neben der kontinuierlichen Weiterentwicklung der Tageszeitungen und ihrer Onlineangebote steht der Ausbau der Medien und Dienstleistungen in den Bereichen Radio, Fernsehen, Internet, Call-Center, Briefzustellung, Corporate Publishing und Direktverteilung im strategischen Fokus der Mediengruppe Pressedruck.

### **Über Sensix**

Sensix ist ein europäischer Full Service Provider mit Fokus auf Customer-Relationship-Management (CRM). Das Unternehmen mit Standorten in Frankfurt, Hamburg, München, Wien und Zürich betreut über 300 nationale und internationale Unternehmen bei deren CRM-Initiativen in bis zu 24 Ländern. Heute gehört Sensix zu den größten dedizierten CRM-Serviceanbietern im zentraleuropäischen Raum. Sensix fokussiert sich auf mittelständische und internationale Unternehmen in Zentraleuropa und unterstützt diese in der gesamten Wertschöpfungskette des Kundenbeziehungsmanagements: vom Business Consulting zur Entwicklung von CRM-Strategien, über die Einführung der CRM-Softwarelösungen der Hersteller Microsoft, salesforce.com, SAP und update, von Datenmanagement und Erhöhung der Datenqualität bis hin zum kompletten Betrieb und Outsourcing der CRM-Anwendung. Mehr Informationen unter [www.sensix.net](http://www.sensix.net).