



Managed Application and Process Services

Prozess- und Systemsupport für Ihre bestehenden CRM- und CRM-Analytics-Lösungen

→ Herausforderung

Die Betriebsführung eines CRM-Systems erfordert umfassende technische Expertise und tiefe Kenntnisse der Marketing-, Vertriebs- und Serviceprozesse. Der strukturierte Aufbau einer Supportorganisation ist unerlässlich, aber genau daran mangelt es häufig. Die Folge sind Effizienzverluste innerhalb der Organisation und ein hohes Frustrationsrisiko im Support – gepaart mit steigender Unzufriedenheit der Systemnutzer.

→ Mehrwert

maihiro ist der CRM-Spezialist, der Sie nicht nur bei der Einführung einer CRM-Lösung berät, sondern auch nach dem Produktivstart den CRM-Betrieb sicherstellt. Mit unseren Managed Application and Process Services (MAPS) unterstützen wir die Outsourcing-Ziele Ihres Unternehmens. Unser MAPS-Team gewährleistet den stabilen Betrieb von bereits laufenden CRM-Lösungen auf Basis von SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) und SAP NetWeaver Business Intelligence (SAP NetWeaver BI).

Wir begleiten Sie bei der Konzeption und Organisation Ihrer Betriebsführung und Support-Prozesse, der operativen Systemverwaltung sowie der Koordination und Umsetzung von Change Requests. Bei Bedarf entlasten wir Sie durch unseren temporären oder permanenten First- und Second-Level-Support sowie einen strukturierten Third-Level-Support. Ein Ticketing-System stellen wir gerne zur Verfügung. Darüber hinaus unterstützt MAPS Ihre Systemtests, IT- und Endanwender-Trainings sowie den Rollout der CRM-Lösung. Unser Rollenkonzept stellt sicher, dass Sie für alle Aufgaben auf einen zentralen Ansprechpartner zählen können. Klar definierte Supportprozesse, Service Level Agreements (SLAs) und regelmäßige Review-Termine sind für uns selbstverständlich.

Kontakt
maihiro GmbH
Deutschland: +49. (0)89. 89 085-0
Österreich: +43.(0)1. 269 89 17-0
welcome@maihiro.com
www.maihiro.com

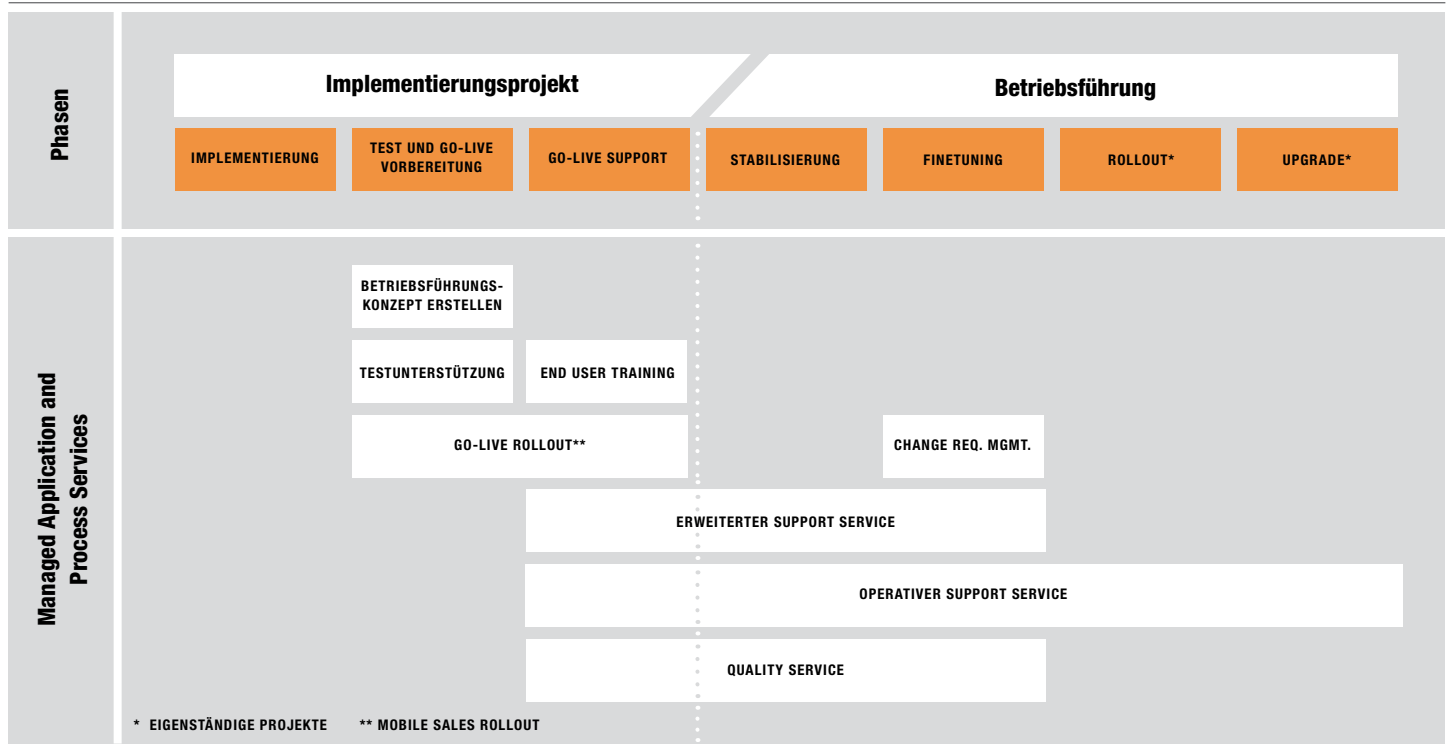
→ Unser Angebot

- Betriebsführungskonzept
Etablierung der Betriebsführungsorganisation/-prozesse
- Operativer Support Service
Third-Level-Support und Betriebsführung der CRM-Systeme
- Change Request Management
Planung, Koordination und Umsetzung neuer Anforderungen
- Erweiterter Support Service
Strukturierter First- und Second Level Support inkl. Reporting
- Projekt Support Service
Unterstützung bei Tests, Trainings und Rollout
- Quality Service
Zentraler Service Desk inkl. webbasierter Ticketerfassung

→ Ihr Nutzen

- 1 Direkter Zugriff auf CRM-Spezialwissen**
- 2 Projektorientierte Entlastung von Ressourcen**
- 3 Effektiver Support durch klares Rollenkonzept**
- 4 Definierte Supportprozesse nach ITIL-Standard**
- 5 Sicherstellung der Systemverfügbarkeit**
- 6 Dauerhaft hohe Servicequalität**

→ CRM-Lebenszyklus



CRM auf den Punkt gebracht

© 2008 maihiro GmbH. Alle Rechte vorbehalten. Alle Inhalte dieser Unterlage sind geistiges Eigentum der maihiro GmbH. Eine Nutzung dieser Inhalte sowie die Abtretung oder Übertragung der geistigen Eigentumsrechte an diesen Inhalten kann nur mit ausdrücklicher, schriftlicher Zustimmung der maihiro GmbH erfolgen. Die Inhalte dieser Publikation werden von der maihiro GmbH bereitgestellt. Sie sind unverbindlich, dienen Informationszwecken und können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die maihiro GmbH übernimmt keine Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten dieser Unterlage. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.