



# 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. Auch 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 Ihrer bereits laufenden CRM- und CRM Analytics-Lösungen.

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-, Second- und Third Level-Support und stellen gerne ein Ticketing-System 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](http://www.maihiro.com)

## → Unser Angebot

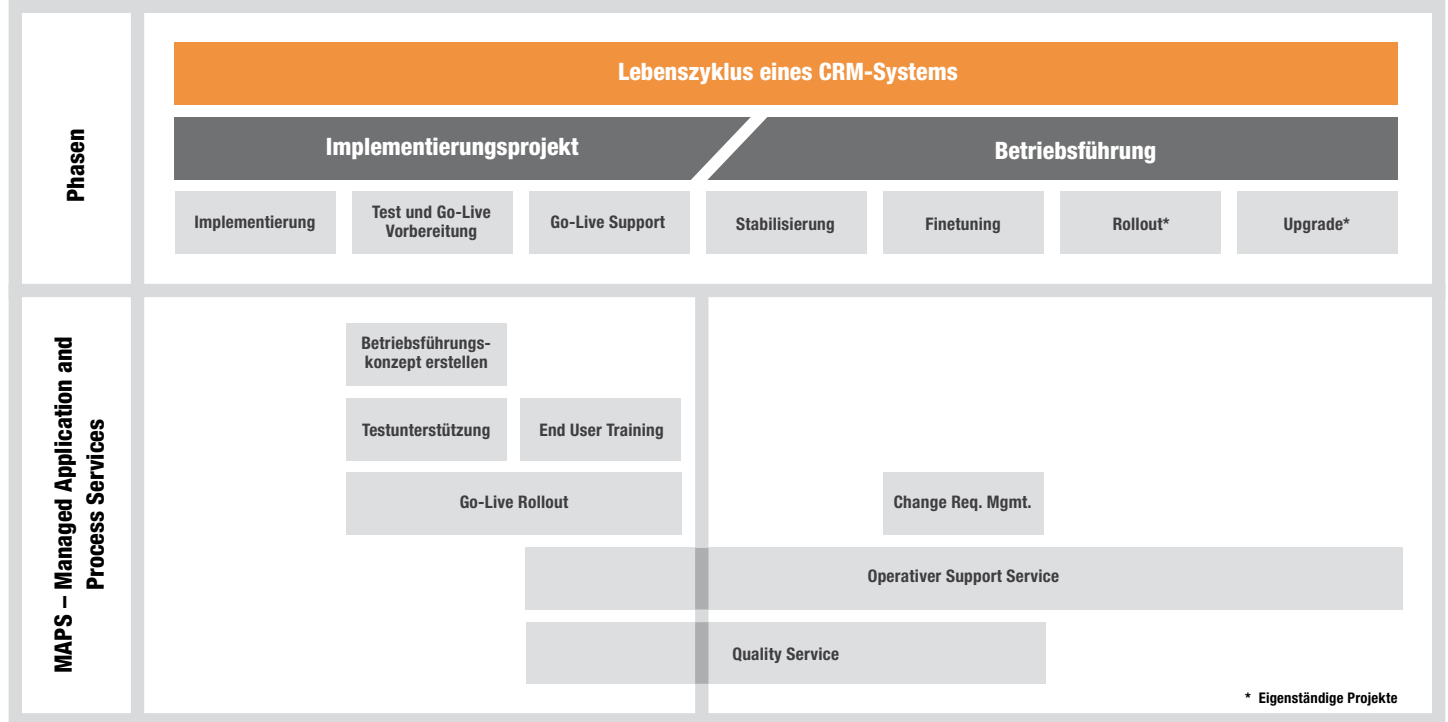
- Betriebsführungskonzept  
Etablierung der Betriebsführungsorganisation/-prozesse
- Operativer Support Service  
Strukturierter First-, Second- und Third Level Support inkl. Reporting sowie Betriebsführung der CRM-Systeme
- Change Request Management  
Planung, Koordination und Umsetzung neuer Anforderungen
- Projekt Support Service  
Unterstützung bei Tests, Trainings und Rollout
- Quality Service  
Zentraler Service Desk inkl. webbasierter Ticketerfassung
- Datenqualitätsmanagement
- MAPS Toolbox  
Lösungen für Systemwartung zum Festpreis
- Application Hosting und Software-as-a-Service (SaaS)
- Prozess-Outsourcing und Outtasking  
z. B. Marketing- und Kampagnenbetrieb

## → 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

Der CRM-System- und Prozess-Support beginnt während des Implementierungsprojekts mit der Wissensübergabe und dem Aufbau der Betriebsführungsprozesse.



© 2011 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.