



**CRM** ist dann  
erfolgreich, wenn es  
gelingt, **Menschen,**  
**Prozesse** und  
**Technologien**  
zusammenzuführen.

# Wie bringt maihiro Menschen, Prozesse und Technologien zusammen?

maihiro lebt CRM unter dem Leitgedanken „living CRM“ selbst vor. Jeder Kunde, Partner und Mitarbeiter kann und soll CRM mit maihiro im positiven Sinne leben und erleben. Das ist mehr als Beratung.

## → Profil



maihiro fokussiert sich auf die Optimierung und technologische Unterstützung von Marketing-, Vertriebs- und Serviceprozessen – kurz Customer Relationship Management (CRM). Seine Kunden unterstützt das Beratungshaus mit Management-, Prozess- und Technologieberatung in Marketing, Vertrieb und Service dabei, kundenorientiert zu handeln, Prozesse durchgängig zu optimieren und Systeme sinnvoll zu vernetzen.

In der CRM Management- und Prozessberatung begleitet maihiro Unternehmen u.a. zu den Themen Vertriebssteuerung, Key Account Management, Kundenwertmodelle, Net Promoter® Score oder Organisationsentwicklung. Für die Implementierung von CRM und CRM Analytics ist maihiro SAP CRM Special Expertise Partner, Beratungspartner für Oracle/Siebel CRM und Microsoft Dynamics CRM. Für die mobile Nutzung von CRM kooperiert der CRM-Spezialist u.a. mit ISEC7, PTV und Sybase.

Gegründet im Jahr 2000 von Bernd Hesse, Uwe May und Mark Roes, beschäftigt maihiro heute über 70 Mitarbeiter (Stand: April 2011) am Hauptsitz des Unternehmens in Ismaning bei München und der seit 2005 von Matthias Götz geleiteten Tochtergesellschaft in Wien.

Das Team hat bisher für mehr als 150 namhafte Kunden über 300 CRM-Projekte erfolgreich realisiert – nicht nur im deutschsprachigen Raum, sondern weltweit, z. B. in Australien, Dänemark, Frankreich, Großbritannien, Kanada, Katar, Kroatien, Russland, Ungarn oder den USA.

2010 wurde das CRM-Beratungshaus als eines der innovativsten mittelständischen Unternehmen Deutschlands mit dem „Top 100“ Gütesiegel ausgezeichnet. 2011 folgte die Nominierung für den Innovationspreis IT. Hier erreichte maihiro den zweiten Platz in der Kategorie CRM.

---

## → Expertise

---

maihiro ist ein CRM-Beratungsunternehmen, das seine Kunden in Marketing, Vertrieb und Service durchgängig von der Strategie bis zur Betriebsführung berät.

### Business Consulting

- Due Diligence
- Leitbildentwicklung
- Kennzahlenentwicklung
- Key Account Management
- Wertorientierter Vertrieb (inkl. Kundenwertanalyse)
- Kundenloyalitätsmessung (Net Promoter® Score)
- Prozessberatung und Organisationsentwicklung
- Softwareauswahl
- Change Management

### Managed Application and Process Services

- Betriebsführungskonzeption
- Change Request Management
- 1st, 2nd und 3rd Level Support
- Datenqualitätsmanagement
- Projekt Support Service (Test, Rollout, Training)
- Hosting für Entwicklungs- und Testsysteme
- Eigene Systemverwaltungsprogramme (Maintenance Toolbox)
- Basisverwaltung und Schnittstellen-Monitoring
- Marketing- und Kampagnenbetrieb (Outtasking)

### Technology Consulting

- Implementierung von Prozessen und Business Analytics in Marketing, Vertrieb und Service auf Basis von SAP, Oracle/Siebel und Microsoft Dynamics
- Mobiles CRM per BlackBerry®, iPhone, iPad, Windows Mobile u. a. Smartphones
- Mobile Tourenplanung inkl. Adressvalidierung und Geokodierung
- Integration zusätzlicher Vertriebspotenzialdaten
- Echtzeit-Integration von Geoinformationsdaten zur Vertrieboptimierung und -steuerung



### Die Methodik: CRM to Go

**CRM to Go** ist der von maihiro entwickelte Beratungsansatz für eine effiziente CRM-Implementierung.

#### Vorteile

- Branchenspezifische Prozessmodelle
- Prototyp-basiertes Vorgehen
- Vorkonfiguration im Standardsystem
- Release-Fähigkeit
- Modularer Aufbau
- Transparente Kalkulation

#### Nutzen

- Schnellere Projektergebnisse
- Verkürzte Projektlaufzeiten bis zu 40 Prozent
- Reduzierte Projektkosten um 25 bis 30 Prozent

---

## → Branchen

---

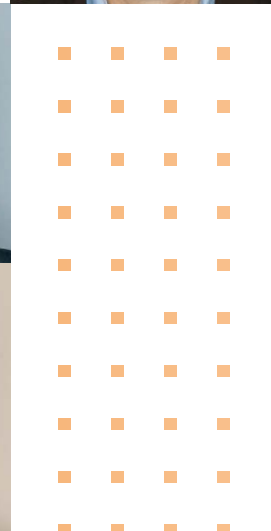
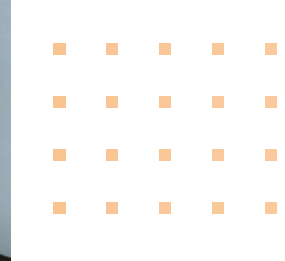
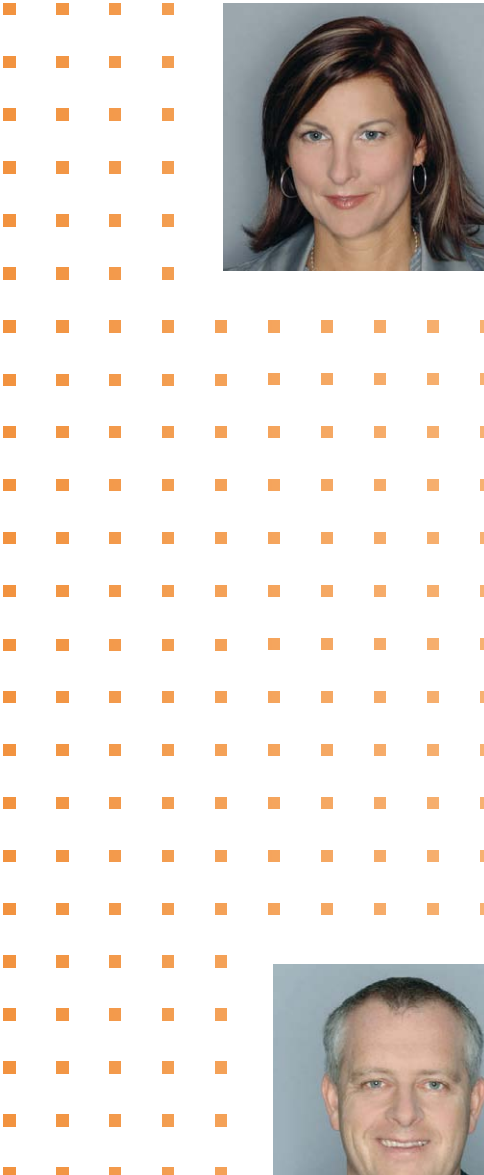
- Automobilindustrie
- Bankensektor
- Chemische Industrie
- Dienstleistungsunternehmen
- Fertigungsindustrie
- Konsumgüterindustrie und Handel
- Medien
- Objektgeschäft
- Pharmaindustrie
- Telekommunikation
- Versicherungen

---

## → Kunden

---

1&1 Internet AG, Al Khaliji Commercial Bank, Audi, austriamicrosystems, Balluff, Bank für Sozialwirtschaft, Boehringer Ingelheim, C+C Pfeiffer, DEG (KfW-Gruppe), eCircle, EDAG, Engelhard Arzneimittel, EV Group, Fuji, Henkel, Hewi, HypoVereinsbank, Knapp Logistik Automation, Koch, Neff und Volckmar (KNV), Merz Pharmaceuticals, Mol Hungarian Oil and Gas, Mondi Coatings, Osram, Pliva Croatia, Sabio, Schreiner Group, Styria Media Group, T-Online, Tridonic, Unternehmensgruppe Hoffmann, Volkswagen Financial Services, Walter, Westdeutsche ImmobilienBank, Wacker Chemie, Wincor Nixdorf, Würth Handelsgesellschaft, Zumtobel, u. v. a.



maihiro GmbH

Osterfeldstraße 86  
D-85737 Ismaning bei München  
T +49.89.8 90 85-0  
F +49.89.8 90 85-100

Tech Gate Vienna  
Donau-City-Straße 1  
A-1220 Wien  
T +43.1.269 89 17-0  
F +43.1.269 89 17-599

welcome@maihiro.com  
[www.maihiro.com](http://www.maihiro.com)