

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 unterstützt Unternehmen in Marketing, Vertrieb und Service dabei, kundenorientiert zu handeln, Prozesse durchgängig zu optimieren und Systeme sinnvoll zu vernetzen.

maihiro ist SAP CRM Special Expertise Partner, Beratungspartner für Oracle/Siebel CRM und Microsoft Dynamics CRM. Für die mobile Nutzung von CRM kooperiert das Unternehmen mit Research in Motion (RIM) und Sybase. Mit ClickSoftware arbeitet das Beratungshaus im Bereich der Servicetechniker-Einsatzoptimierung zusammen.

Gegründet im Jahr 2000 von Bernd Hesse, Uwe May und Mark Roes, beschäftigt maihiro heute 70 Mitarbeiter (Stand: April 2010) am Hauptsitz des Unternehmens in Ismaning bei München und der seit 2005 von Matthias Götz geleiteten Tochtergesellschaft in Wien.

Das Team betreut namhafte Kunden im deutschsprachigen Raum und hat bereits weltweit erfolgreich Projekte realisiert, z. B. in Australien, Dänemark, Frankreich, Großbritannien, Katar, Kroatien, Russland, Ungarn oder den USA.

## → 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
- Wertorientierter Vertrieb (inkl. Kundenwertanalyse)
- Kundenzufriedenheitsmessung
- Prozessberatung und Organisationsentwicklung
- Softwareauswahl
- Change Management

### Technology Consulting

- Implementierung von Prozessen und Business Analytics in Marketing, Vertrieb und Service auf Basis von SAP, Oracle/Siebel und Microsoft
- Mobiles CRM per BlackBerry®, iPhone, Windows Mobile u. a. Smartphones
- Integration zusätzlicher Vertriebspotenzialdaten für z. B. Automotive, Objektgeschäft oder die Pharmaindustrie
- Echtzeit-Integration von Geoinformationsdaten zur Vertrieboptimierung und -steuerung, insbesondere für Banken und Versicherungen

### 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

### 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)

## → Branchen

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

## → Kunden

Al Khaliji Commercial Bank, Audi, Balluff, Bank für Sozialwirtschaft, Boehringer Ingelheim, DEG (KfW-Gruppe), eCircle, EDAG, Engelhard Arzneimittel, EV Group, Fuji, Henkel, HypoVereinsbank, Knapp Logistik Automation, Koch, Neff und Volckmar (KNV), Merz Consumer Care, Merz Pharmaceuticals, Mol Hungarian Oil and Gas, Pliva Croatia, Schreiner Group, T-Online, TridonicAtco, Volkswagen Financial Services, Walter, Westdeutsche ImmobilienBank, Wacker Chemie, Wincor Nixdorf, Würth Handelsgesellschaft, Zumbobel, 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)