

PRESSEMITTEILUNG

15 Jahre maihiro – erfolgreich mit integriertem CRM

Voraussetzung ist die Philosophie einer bedingungslos integrierten Sicht auf den Kunden

***Ismaning bei München, den 23. März 2015* – Zum 15-jährigen Jubiläum der maihiro GmbH zieht Uwe May, Geschäftsführer des Beratungshauses für Customer Relationship Management (CRM) und Business Analytics, Bilanz: „Unser Ziel war es immer, Prozesse und Systeme im Kontext mit den Menschen zu sehen, die damit arbeiten. So ein integrierter Ansatz ist manchmal mühsam, birgt aber die große Chance, Kunden über ganz unterschiedliche Wege intelligent zu bedienen.“ Das Ergebnis gibt den Beratern Recht: maihiro blickt auf über 500 erfolgreich realisierte CRM-Projekte und gehört inzwischen zu den Top-3-CRM-Partnern der SAP.**

Gegründet wird die maihiro GmbH von den drei Gesellschaftern Uwe **May**, Bernd **Hesse** und Mark **Roes** am 23. März 2000. Die Kürzel der Nachnamen ergeben myhero – ein Name, der in leicht abgeänderter Schreibform zum Sympathie-Träger geworden ist. Von Anfang an sind sich die drei Partner einig, dass die Zukunft des Kundenbindungsmanagements nicht eindimensional in technischen Lösungen liegt, sondern dass es eines integrierten Beratungsansatzes bedarf, der die Bereiche Vertrieb, Marketing und Service ganzheitlich, also aus der Perspektive Mensch, Prozesse und Technologie abdeckt. „Anfangs war das nicht immer einfach“, berichtet Uwe May. So sei zur Jahrtausendwende durchaus noch die herrschende Meinung gewesen, dass die technische Unterstützung von Vertrieb, Marketing und Service getrennt zu sehen sei.

Darüber hinaus wurde in wirtschaftlich schwierigen Zeiten der Rotstift zuerst bei Projekten angesetzt, die das potenzialorientierte „Beziehungsmanagement“ zum Thema hatten. Erst über die Jahre habe sich die Meinung durchgesetzt, dass Kundenbindungsmanagement nur dann funktioniert, wenn Prozesse professionalisiert und im Kontext gesehen werden mit den Menschen, die damit arbeiten. „Hier sind wir der Spezialist und gehören heute zu den Top-3-Partnern der SAP im Bereich Customer Engagement and Commerce in Deutschland und Österreich.“

Inzwischen genießt das Thema höchste Priorität in den Unternehmen, für die maihiro aktiv ist. Die Klientel kommt meist aus dem gehobenen Mittelstand ab einer Umsatzgröße von 300 Millionen Euro und hat komplexe Marketing-, Service- und Vertriebsstrukturen. Diese

Unternehmen können von einer ausgefeilten Technologie profitieren und auch entsprechend langfristig planen. „So ein Projekt dauert auch schon mal bis zu einem Jahr“, erläutert Uwe May. „Da geht es eher um einen Langstreckenlauf als um einen kurzfristigen Sprint.“

Klar sei auch, dass sich Unternehmen nicht mehr alleine über ihre Produkte differenzieren können, die Art der Kundenbetreuung spiele eine immer wichtigere Rolle. Dafür seien innovative betriebswirtschaftliche Konzepte notwendig, die auch eine Neuausrichtung der Organisation notwendig machten. Erst dann sei es möglich, erfolgreich den Anforderungen zu begegnen, die sich im Zeitalter der Digitalisierung stellen – wie z.B. eine Omni-Channel Kundenbetreuung.

Bis 2020 hat sich das Beratungshaus vorgenommen, weiter nachhaltig zu wachsen, den Bereich der Managementberatung weiter auszubauen und Themen wie Digitalisierung, Big Data, Social Media oder Mobilität noch stärker entsprechend der sich laufend ändernden Anforderungen der Industrie in den Fokus zu rücken. Vor allem auch in der Collaboration mit Kunden sieht Uwe May einen Mega-Trend, der weiter stark an Bedeutung gewinne. Als wichtigstes Projekt für die Zukunft nennt der Geschäftsführer dabei die Planung und Entwicklung neuer innovativer Produkte, die auf der SAP Cloud-Technologie und der HANA-Plattform basieren. „Unser Anspruch ist es, als Lotse für das gesamte SAP Customer Engagement and Commerce Produkt Portfolio in Deutschland und Österreich die Marktführung im Bereich der Beratung zu übernehmen“, so der Geschäftsführer.

Pressefotos verfügbar zum Download:

<http://www.maihiro.com/de/presse/pressefotos/management/>

Über maihiro

maihiro (www.maihiro.com) ist Spezialist für Customer Relationship Management (CRM) und Business Analytics. Das Beratungshaus begleitet seine Kunden in Marketing, Vertrieb und Service durchgängig von der Strategieberatung über die Prozessoptimierung bis zur Implementierung und Betriebsführung. Das Unternehmen ist Beratungs- und Implementierungspartner der SAP. Im Jahr 2000 von Bernd Hesse, Uwe May und Mark Roes gegründet, beschäftigt die Unternehmensberatung mit Sitz in Berlin, Hamburg, Ismaning bei München und Wien heute über 110 festangestellte Mitarbeiter. 2005 etablierte maihiro unter der Leitung von Matthias Götz eine Tochtergesellschaft in Österreich. 2014 hat das Beratungshaus den „Top Consultant“-Award erhalten und wurde als eines der wachstumsstärksten Unternehmen mit dem Bayerischen Wirtschaftspreis „Bayerns Best 50“ ausgezeichnet. maihiro hat bisher in verschiedenen Branchen weltweit über 500 CRM-Projekte erfolgreich realisiert.

Weitere Informationen

Renate Knüfer
KNÜFER PR
Düsseldorfer Str. 6
80804 München
T +49 89 30 777 650
rk@knuefer-pr.de

Anke von Behm
Öffentlichkeitsarbeit
maihiro GmbH
Osterfeldstr. 86
85737 Ismaning
Tel.: 089/89 085-121
anke.von.behm@maihiro.com