

Presseinformation

Neue Service-Plattform von maihiro

Einen interaktiven Service-Showcase hat jetzt der CRM-Experte maihiro entwickelt. „maiService“ integriert IoT- und KI-Technologien und geht damit über klassischen Service im ERP hinaus.

Ismaning, 4. November 2019. Zeitgemäßen Kundenservice zu bieten, bedeutet für Maschinenhersteller ereignisbasierte Arbeit unter hohem Zeitdruck. Servicetechniker und Ersatzteile müssen weltweit allokiert, Durchlaufzeiten minimiert und Informationsflüsse verkürzt werden. Dafür nutzt maihiro die SAP Service Cloud, SAP Leonardo IoT, Künstliche Intelligenz und SAP Intelligent Asset Management. Der Beratungsspezialist für CRM, Customer Experience (CX) und Commerce, hat diese Technologien jetzt in einem interaktiven Showcase zusammengeführt, der auf der SAP CX Live (5.11., München) und dem KVD Service-Kongress (7.-8.11. München) erstmals präsentiert wird.

Der interaktive Showcase „maiService“ ist eine kollaborative Plattform für Betreiber und Service Provider. In dieser können Maschinenhersteller über die klassischen Serviceaufgaben (Ticketverwaltung, Auftragsbearbeitung, Reklamationsabwicklung, Abrechnung etc.) hinaus weitere Prozesse einbinden: servicebezogene Dokumente strukturiert ablegen, Telefonie und E-Mail-Verkehr bearbeiten, Servicetechniker disponieren, Predictive Maintenance planen, Assets verwalten u.v.m. Sie können ihren Kunden über das Portal außerdem weitreichende Self-Service-Funktionen zuweisen. So entsteht ein End-to-End-Serviceprozess für alle Beteiligten - Maschinen, Menschen, Organisationen. Die umfangreiche Datenbasis lässt sich zugleich als Ausgangspunkt für die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle nutzen.

maihiro-Geschäftsführer Uwe May: „In der heutigen digitalen und vernetzten Welt, in der alles deutlich schneller abläuft als noch vor einigen Jahren, sind ebenso die Ansprüche an einen effizienten Kundenservice gestiegen. Mit maiService haben wir deshalb in einem aufwändigen Projekt eine Plattform geschaffen, die auf diese Veränderungen hin zugeschnitten ist. Auf ihrer Basis können Maschinenhersteller ihr Servicegeschäft ausbauen, indem Sie Durchlaufzeiten und Informationsflüsse im Serviceprozess mit Hilfe von IoT optimieren, ereignisbasiert steuern und Servicetechniker sowie Ersatzteile weltweit allokieren.“

Die Plattform eignet sich für Hersteller, Dienstleister und Betreiber gleichermaßen. Maschinenbauer können damit wenig standardisierte Herstellerportale ersetzen sowie automatisieren und gewinnen neue Erkenntnisse über den Einsatz ihrer Produkte. Dienstleister profitieren im Rahmen von kollaborativen Szenarien und Anlagenbetreiber kommen zu mehr Effektivität und Genauigkeit ihrer Anlageninformation, um insbesondere Kosten, Leistungen und Risiken zu optimieren. Auf der [SAP CX Live](#) (5. November 2019, MVG Museum, Ständlerstrasse 20, 81549 München) und dem [KVD Service-Kongress](#) (6.-8. November 2019, Hilton Hotel Munich Airport), einer der wichtigsten Veranstaltungen für Dienstleistung und Service in Deutschland, wird maihiro den Showcase der Fachöffentlichkeit vorstellen.

Über maihiro

maihiro unterstützt als Beratungshaus Unternehmen dabei, Kunden gezielt zu gewinnen und nachhaltig zu entwickeln. Als Spezialist für Customer-Relationship-Management (CRM), Customer Experience (CX) und Commerce begleitet maihiro seine Kunden in Marketing, Vertrieb und Service durchgängig von der Strategie- und Organisationsentwicklung über die Prozessoptimierung, Konzeption und Implementierung bis zum Betrieb von SAP Customer Experience Lösungen. Im Jahr 2000 von Bernd Hesse, Uwe May und Mark Roes gegründet, beschäftigt die Unternehmensberatung mit Sitz in Ismaning bei München, Standorten in Berlin und Hamburg sowie einer Tochtergesellschaft in Wien heute über 180 festangestellte Mitarbeiter*innen. Weltweit realisierte maihiro bisher über 1.000 Projekte für mehr als 400 Kunden. www.maihiro.com

Kontakt

maihiro GmbH
Anke von Behm
Öffentlichkeitsarbeit
Tel.: +49 89/89 085-121
anke.von.behm@maihiro.com
www.maihiro.com