

affinis consulting und Chordiant unterzeichnen partnerschaftliche Zusammenarbeit

Hamburg, 16. März 2009 – das Hamburger Beratungshaus affinis consulting und der Softwarespezialist für Customer Experience Chordiant mit Sitz in Cupertino (USA) und München besiegeln umfangreiche Zusammenarbeit im Customer Management (CM).

Ziel der Kooperation ist die optimale Unterstützung der Prozesse im **Kundenmanagement** innerhalb der gemeinsam durchgeführten Projekte.

Klassische Lösungen im Bereich des Kontaktmanagement sind bereits heute bei den meisten Unternehmen abgebildet und installiert. Um weiterhin zu dem Kreis der Innovationsführer zu gehören, investieren unsere Kunden heute in Themen wie:

- Kundenwertorientierte Steuerung (CVM – Customer Value Management) und
- Next best activities (NBA).

Um diesem Trend gerecht zu werden, hat Chordiant zusammen mit der Cranfield University und dem Henley Management College das **Cx Maturity Model** entwickelt, das Unternehmen hilft, die aktuelle Situation bei der Umsetzung des **Customer Experience Management (CEM)** messbar zu machen. Als Erweiterung des Customer Relationship Management (CRM) zielt CEM darauf ab, Kundeninteraktionen individuell zu optimieren und dadurch die Kundenbindung zu steigern.

Ergebnis ist ein Benchmark, der zeigt, wie erfolgreich ein Unternehmen seine **Multi-Channel-Kommunikation** im Vergleich zu seinen Wettbewerbern steuert. Darüber hinaus geht aus dem **Cx Maturity Model** hervor, wie sich das eigene Multi-Channel-Management verbessern lässt. Für das Modell wurden 450 europäische Unternehmen aus zwölf Ländern und sieben Branchen untersucht, darunter **Telekommunikation, Finanzdienstleistung und Versicherung.**

affinis consulting bringt in die Kooperation sein umfangreiches Know how in der Durchführung von Projekten für **Customer Management-Prozesse** ein. Erfahrene Beraterpersönlichkeiten definieren mit den Kundenansprechpartnern die Zielstellung der Customer Relationship (CRM) und Customer Value Management (CVM) Vorhaben und nehmen die Anforderungen gemeinsam mit den Kundenansprechpartnern auf. Die Umsetzung der kundenindividuellen Lösung erfolgt in einem gemeinsamen Team. Wesentliche Leitlinien innerhalb der von uns angewandten Methodik und Vorgehensweise bei den durchzuführenden Projekten sind:

- Zuhören & Verstehen
- Erarbeiten & Lösen
- Handeln & Verantworten

Der Know how-Aufbau sowie der erforderliche Erfahrungsaustausch zwischen Chordiant und affinis werden bereits seit Januar 2009 mittels individueller Trainingmaßnahmen forciert. Adressierte Kernbranchen von affinis sind **Telekommunikation, Finanzdienstleistungen und Versicherung sowie Energieversorger.**

affinis consulting GmbH

Vom Wunsch bis zur Lösung begleiten wir unsere Kunden und fühlen uns dem Ergebnis des gesamten Beratungsprozesses verpflichtet. Die affinis consulting hat sich auf die Beratung und Umsetzung von Prozessen im Customer Management (CRM und CVM) in IT-Lösungen spezialisiert. Unser Beratungsansatz bedeutet für unsere Kunden: Sie bekommen genau das, was Sie wollen und benötigen. Wir stellen unsere Erfahrung, Kreativität und Leistungskraft zur Umsetzung der angestrebten Lösung bereit. Gemeinsam räumen wir Stolpersteine und Risiken auf dem Weg zum Erfolg beiseite.

Wir denken und handeln wie Unternehmer. Wir arbeiten zielgerichtet und übernehmen Verantwortung in den uns übertragenen fachlichen und technischen Aufgabenstellungen. Die Vielzahl der durchgeführten Projekte ist konsequent auf Kundennutzen und Wirtschaftlichkeit ausgerichtet. Wir sind es gewohnt, die strategische Vorgabe fachlich zu durchdringen und pragmatisch umzusetzen. In einem Netzwerk aus erfahrenen und leistungsstarken Partnern entwirft, realisiert und betreibt affinis innovative Lösungen.

Wir betreuen Sie in allen Fragestellungen rund um Ihr Customer Management. Sprechen Sie mit uns, wenn neue Ideen und Themen im Vertrieb, Service und Marketing für Sie relevant sind.

www.affinis.de

Chordiant Software International GmbH

Mit Chordiant Lösungen und Services können große Unternehmen weltweit das bestmögliche Kundenerlebnis realisieren. Anders als traditionelle Unternehmensanwendungen verschmelzen die Chordiant Customer Experience (Cx™) Lösungen analytische Erkenntnisse mit flexiblen Geschäftsstrategien und Entscheidungsprozessen, um das Verhalten jedes einzelnen Kunden genau zu verstehen. Mit Hilfe dieses Wissens lässt sich eine dauerhafte persönliche Beziehung zum Kunden aufbauen, die bei jeder Interaktion mit einem maßgeschneiderten Angebot mit individuellem Mehrwert untermauert wird. Mit Chordiant Cx™ Lösungen erbringen Kundentreue, operative Produktivität und Profitabilität einen bislang unerreichten Wertbeitrag für das Unternehmen.

www.chordiant.de

Chordiant Software Internat. GmbH

Gmunder Straße 53
81379 München
Telefon: +49 (0) 89-540 32-0
Telefax: +49 (0) 89-540 32-100
info@chordiant.com
www.chordiant.de

affinis consulting GmbH

Flughafenstraße 52
22335 Hamburg
Telefon: +49 (0) 40 / 507 986-0
Telefax: +49 (0) 40 / 507 986-99
info@affinis.de
www.affinis.de