

Customer Value Management: vom Entweder-oder zum Sowohl-als-auch

Mehrdimensionalität im Kundendialog erfolgreich umsetzen

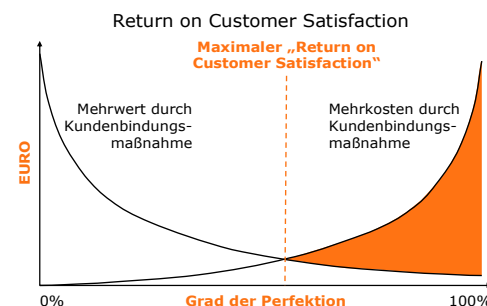
Der Komplexität und Dynamik von Kundenwünschen Flügel verleihen

Komplexe Zusammenhänge auf das Wesentliche zu reduzieren (→ *Decisioning*) und dabei die sich wandelnden Kundenwünsche zu antizipieren (→ *Next Best Action*) bedeutet

Customer Value Management.

Dass dies einen enormen Wettbewerbsvorteil für Ihr Unternehmen darstellt, liegt klar auf der Hand, denn

- Kosten werden reduziert,
- Umsatz wird gesteigert.



Die gängige Praxis sieht häufig noch anders aus:

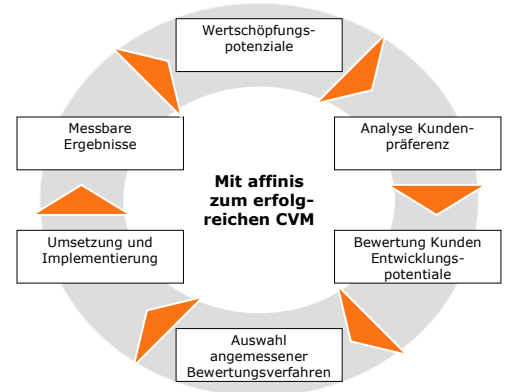
- Wegen der fehlenden 360 Grad-Sicht auf Ihren Kunden werden alle nahezu gleich behandelt: die Schlechten zu gut, die Guten zu schlecht.
- Bewertungsverfahren entsprechen weder dem Informationsniveau noch dem Erkenntniswert, sondern beruhen auf nicht überprüfbaren Annahmen und Analysen unvalidierter Quelldaten.
- Kundenbedürfnisse werden nicht oder zu spät identifiziert.

CVM von morgen

Bei der Bewältigung genau dieser Herausforderungen setzt affinis an:

Unsere Methode verfolgt eine methodische und toolgestützte Vorgehensweise, mit der Ihre CVM-Strategie schnell ausgearbeitet und in den Kernpunkten unterstützt wird.

Auf den Punkt gebracht



Wir begleiten Sie dabei in den wesentlichen Schritten:

1. Identifikation der Wertschöpfungspotenziale in der Kundenbasis durch eine systemische und integrierte Kundenzufriedenheits- und Kundenpräferenzanalyse
2. Auswahl angemessener Verfahren zur Kundenbewertung
3. Bewertung der Kunden und ihrer Entwicklungspotenziale
4. Umsetzung und Implementierung der Lösung – hier lassen wir uns auch gerne an unserem Projekterfolg messen (Value Based Pricing)

affinis consulting
Ihr Partner für
wirtschaftliche
Lösungen an der
Kundenschnitt-
stelle:

- Beratung rund um CRM (Vertrieb, Service und Marketing)
- Servicemanagement in Kundenportalen
- Wertorientiertes Kundenmanagement

affinis consulting steht für:

1. Seriosität und Erfahrung

affinis consulting ist Ihr Partner für wirtschaftliche Lösungen an der Kundenschnittstelle. CRM-Expertenwissen zeichnet unsere Berater aus. Das haben sie in zahlreichen Projekten bei Großunternehmen und im Mittelstand unter Beweis gestellt.

3. Passgenaue Lösungen

Durch die Kombination der toolgestützten Identifikation mit herkömmlichen Analysemethoden kommen wir zu zielgenauen Ergebnissen, die nachhaltig auf zukünftige Herausforderungen ausgerichtet sind.

5. Pragmatismus

Komplexe Ideen übersetzen wir in operative Ziele und münden in eine pragmatische Umsetzung, die von unseren technischen Beratern gewährleistet wird.

2. Effizienz und Expertise

Schnelligkeit und Flexibilität gepaart mit einem hohen Maß an Spezialwissen zeichnen uns aus. So verbessern wir mit höchster Qualifikation Ihre Leistungsfähigkeit, stärken Ihre Wettbewerbsfähigkeit, steigern Gewinn und Wert Ihrer Gesellschaft und richten Ihr Unternehmen kundenorientiert aus.

4. Sehr gute Referenzen

Durch jahrelange Beratertätigkeit kennen wir die Herausforderungen sowie Best Practice-Methoden und -Lösungen verschiedener Branchen und können auf diesen Erfahrungsfundus zurückgreifen.

6. Partnerschaften

affinis consulting pflegt intensive und langjährige Kooperationen mit strategischen Partnern wie z. B. Chordiant oder Infor.

Ihre Ansprechpartner:

Andrew Tatam
affinis consulting GmbH
Flughafenstraße 52
22335 Hamburg
Telefon: + 49 40 507986-0
Telefax: + 49 40 507986-99
E-Mail: Andrew.Tatam@affinis.de