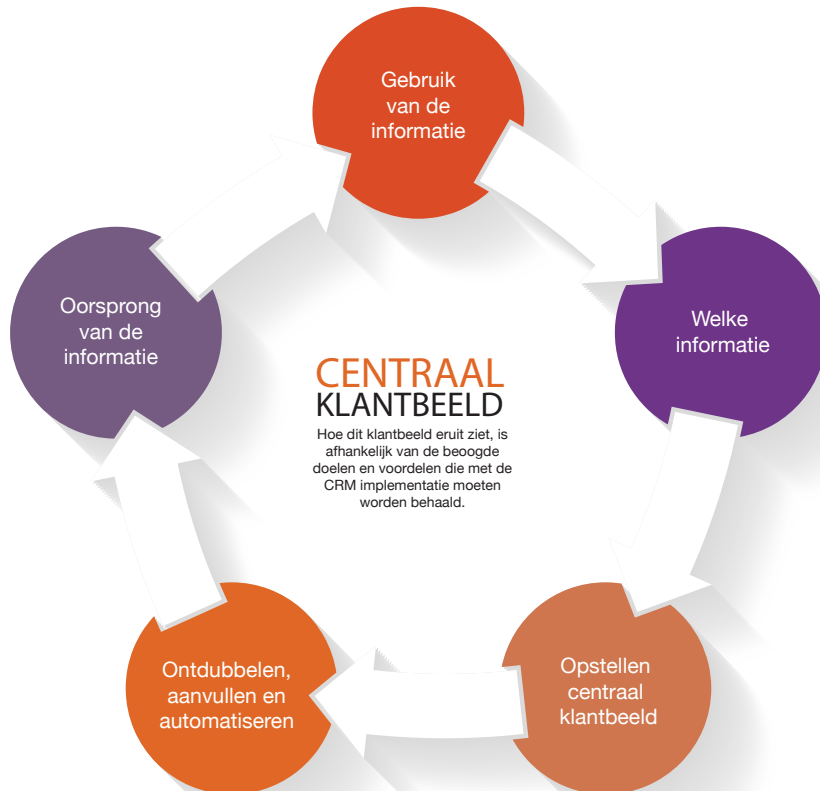


Het opbouwen van een centraal klantbeeld

Concurrentievoordeel met CRM



Wat zegt Harvard over klantbeleving?



geloofd dat Customer Experience Management een concurrentievoordeel oplevert



ziet Customer Experience Management als een strategische prioriteit



vindt het lastig om Customer Experience investeringen te vertalen naar business resultaten