

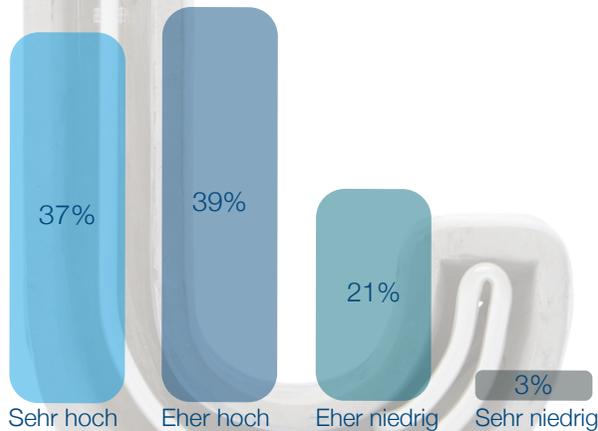
SWISS CEX STUDY 2017

Eine kooperative Studie von nexa Consulting und der HWZ - Hochschule für Wirtschaft Zürich

Bedeutung

Wie gross ist heute die Bedeutung der Customer Experience in Schweizer Firmen?

76% der Teilnehmenden haben die CEX als sehr oder eher bedeutsam beurteilt.



Herausforderungen

Welches sind die Top 3 Herausforderungen im Bereich Customer Experience in Schweizer Firmen?

Gemäss 27% der Teilnehmenden stellt die "fehlende CX Vision" heute die grösste Herausforderung dar.



Prioritäten 2018

Welches sind die Top 3 Prioritäten 2018 im Bereich Customer Experience in Schweizer Firmen?

40% der Teilnehmenden sehen "Kundenanalyse & Kundenwissen" als erste Priorität für 2018 ein.

