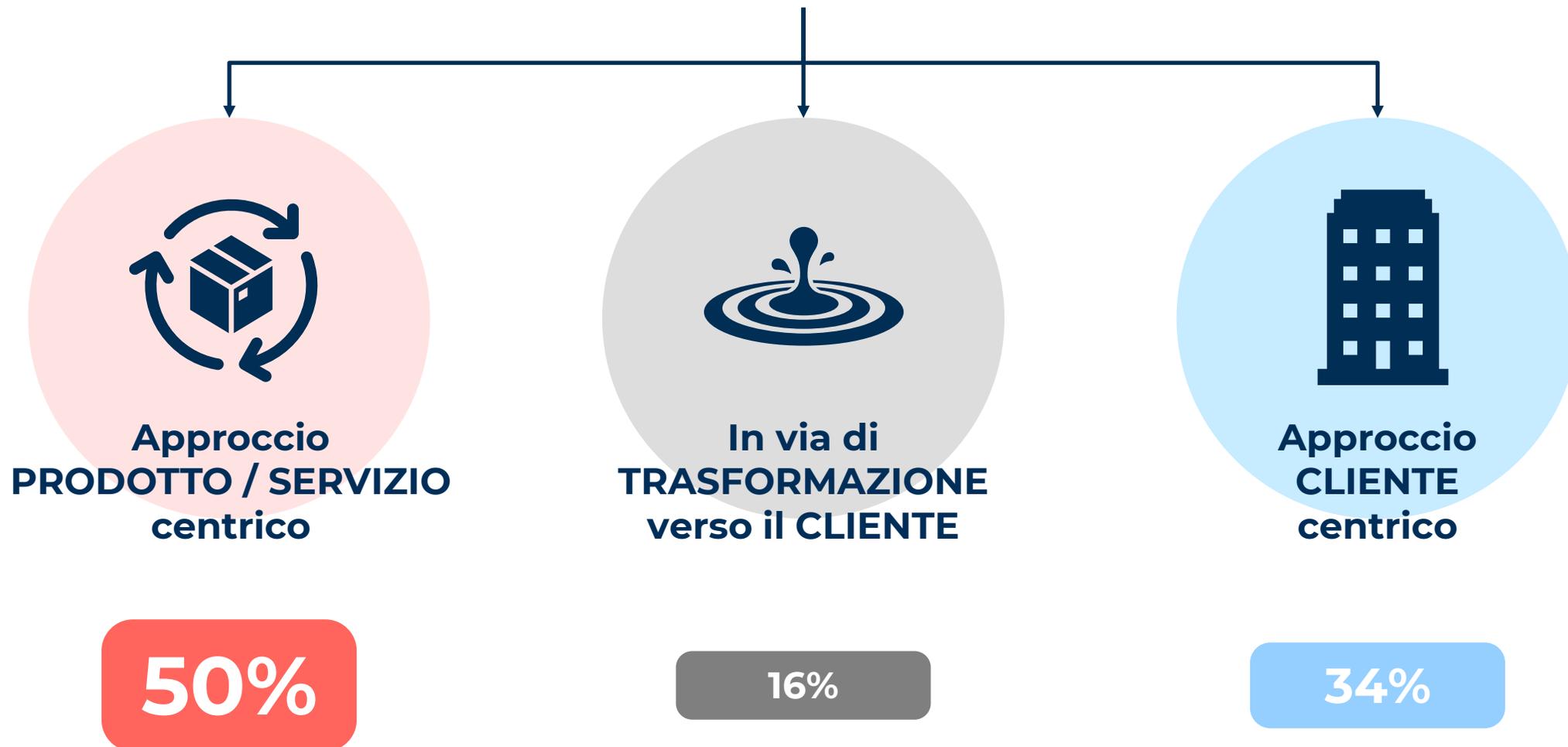
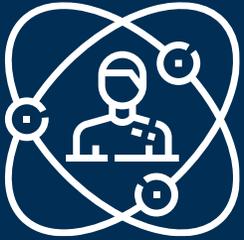


## Come definirebbe la sua azienda?



BASE: CAMPIONE DI 546 IMPRESE RAPPRESENTATIVO DI GRANDI AZIENDE E PMI ITALIANE



Per **Customer Experience nel B2b** si intende l'effetto (positivo o negativo) derivante dalla relazione cliente-fornitore all'interno della filiera di appartenenza e lungo tutto il **customer journey**

## DIMENSIONI CHE INFLUENZANO LA CX



### CONTESTO

Settore industriale

Competizione del mercato

Caratteristiche prodotto/servizio

Numerosità clienti

...



### CARATTERISTICHE DEL CLIENTE

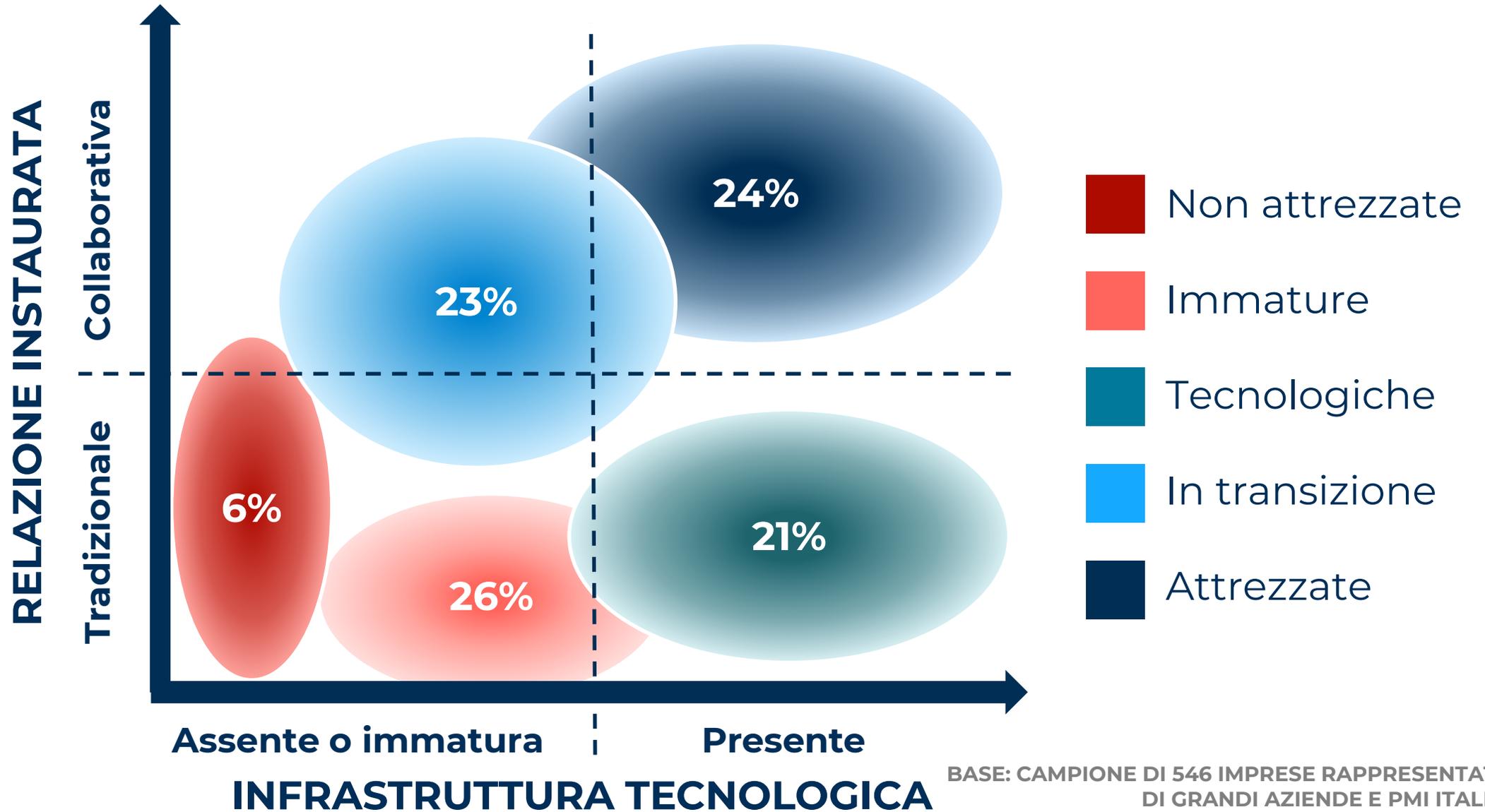
Ruolo nella filiera

Profittabilità e potenzialità

Dimensione aziendale

Propensione al digitale

...



BASE: CAMPIONE DI 546 IMPRESE RAPPRESENTATIVO DI GRANDI AZIENDE E PMI ITALIANE