



# WEBINAR: CUSTOMER JOURNEY MAPPING - MOVING BEYOND THE USER

## ***Enseignant***



Shaun West

Shaun West a passé 18 ans dans le département après-vente de GE Energy Services (Italie), Sulzer Rotating Equipment Services (Suisse) and RWE (Royaume-Uni) avant d'accepter un poste académique à Hochschule Luzern. Dans chacun de ses rôles, la stratégie de prix a toujours eu un aspect important de l'estimation de la valeur ajoutée, aux transactions fusions et acquisitions en passant par les contrats de service. Plus récemment, il combine son expérience en industrie avec la rigueur académique pour étudier les enjeux présentés par les systèmes service-produits dans le domaine industrielle.

