



Круглый стол

«Подходы к критериям клиентоцентричности в ИТ»

Дата и время: 25 апреля 2024 г. 10:00-11:30

Место проведения: НИУ ВШЭ, Покровский бульвар д. 11, аудитория F201.

Модератор: Софья Черногорцева, заместитель первого проектора НИУ ВШЭ

Тайминг и вопросы:

9:00 - 10:00 – кофе-брейк, ауд. G202.

10:00 - 10:10 – вводное слово модератора, презентация совместной работы Cloud и НИУ ВШЭ по созданию Индекса клиентоцентричности ИТ-компаний, представление участников круглого стола.

Вопросы модератора ко всем участникам (с учетом специфики их корпоративных кейсов):

- Что является основой (ключевыми факторами и инструментами формирования) клиентоцентричности современной ИТ-компания?
- Какие показатели (метрики) наиболее значимы для оценки, анализа и эффективного управления клиентоцентричностью компании?
- Как связаны корпоративные KPI (основные управленческие, финансовые показатели) и ключевые метрики клиентоцентричности?

10:10 - 11:20 – дискуссия в режиме коротких (3-5 минут, без презентаций) выступлений участников и их последующего обсуждения. Корпоративные кейсы развития клиентоцентричности могут быть раскрыты участниками через призму ответов на указанные выше вопросы.

11:20 - 11:30 – подведение итогов круглого стола, ключевые выводы.