



Customer Centricity

CIO Codex Drivers Framework



O driver Customer Centricity ressalta uma mudança de paradigma no coração da estratégia de Tecnologia da Informação, enfatizando a prioridade absoluta do cliente em todas as decisões e ações.

Este conceito vai além de um simples foco no cliente, é um compromisso profundo com a satisfação e o sucesso do cliente, garantindo que a TI não seja apenas um provedor de serviços, mas um parceiro estratégico na jornada do cliente.

No contexto da TI, Customer Centricity envolve considerações críticas, tais como:

- Uma compreensão profunda das necessidades e expectativas dos clientes, sejam eles internos, como outros departamentos dentro da organização, ou externos, como os clientes finais da empresa.
- Um esforço contínuo para coletar e analisar feedback, monitorar tendências de uso, e antecipar demandas futuras para criar soluções que não só atendam, mas superem as expectativas dos clientes.
- Personalização de serviços, na configuração de sistemas que ofereçam uma experiência do usuário excepcional e no desenho de processos de TI que sejam transparentes e facilitadores para o cliente.
- Foco na importância da agilidade e flexibilidade para responder rapidamente às mudanças nas necessidades dos clientes, mantendo a TI alinhada com a dinâmica do mercado e com os objetivos estratégicos da organização.
- Transformação cultural dentro da Área de Tecnologia, onde cada membro da equipe deve adotar uma mentalidade que coloque o cliente no centro de tudo o que faz.
- Treinamentos focados no cliente, incentivos alinhados com a satisfação do cliente e um ambiente onde o sucesso do cliente é visto como o principal indicador de desempenho.
- Implementação de práticas como o Design Thinking e a metodologia ágil, que se concentram em entender os problemas e necessidades dos clientes para desenvolver soluções inovadoras e eficazes.
- A colaboração estreita com os clientes durante o ciclo de desenvolvimento é essencial para garantir que os produtos e serviços finais sejam verdadeiramente centrados no cliente.

Em resumo, Customer Centricity como um driver estratégico orienta a TI a ser mais do

que um executor de tarefas, ela deve ser uma facilitadora do sucesso do cliente.

Isso significa criar uma experiência positiva para o cliente em cada ponto de contato, garantindo que a TI agregue valor real e tangível e que cada solução tecnológica contribua significativamente para os objetivos gerais da organização e para a excelência no serviço ao cliente.



CIO Codex

Com o advento da era digital, a Tecnologia da Informação assumiu um papel de destaque dentro das estratégias corporativas das empresas dos mais diversos portes e setores de atuação. O CIO Codex Framework foi concebido com o propósito de oferecer uma visão integrada dos conceitos de uma área de tecnologia pronta para a era digital.



The IT framework

O conteúdo apresentado neste website, incluindo o framework, é protegido por direitos autorais e é de propriedade exclusiva do CIO Codex. Isso inclui, mas não se limita a, textos, gráficos, marcas, logotipos, imagens, vídeos e demais materiais disponíveis no site. Qualquer reprodução, distribuição, ou utilização não autorizada desse conteúdo é estritamente proibida e sujeita às penalidades previstas na legislação aplicável