Communiqué de presse
Le 14 mai 2020

Generix Group nomme Luc Maufrais
Chief Customer Services Officer du Groupe

Generix Group, éditeur de solutions SaaS collaboratives pour l'écosystème de la Supply Chain et du Commerce, annonce la nomination de Luc Maufrais en tant que Chief Customer Services Officer du Groupe.

À la tête d'équipes réparties dans toutes les business units du Groupe, il pilote l'ensemble des activités de services aux clients. Cela comprend la mise à disposition des solutions de Generix Group en mode SaaS, la mise en œuvre et le support technique. Luc Maufrais veille à l'accompagnement, à la satisfaction et à la fidélisation des clients de l'entreprise en les aidant à tirer le meilleur parti des solutions proposées.

Luc Maufrais met son expertise informatique, managériale et business au service d'éditeurs de logiciels internationaux depuis plus de 20 ans. Diplômé de l'Ecole d'Ingénieurs en Informatique EPITA, il débute sa carrière chez Alcatel TITN Answare, puis intègre Sybase, avant d'intégrer Systar, en tant que EMEA Professional Services Director. Il y développe les activités de services aux nouveaux clients européens et déploie de nouvelles stratégies afin de fidéliser les clients et renforcer leur satisfaction. En 2004, il rejoint la filiale américaine de Systar à Washington DC en tant que VP Customer Services avec pour missions principales le développement de l'activité de services, le support et l'avant-vente pour l'Amérique du Nord.

En 2009, il rejoint la société Trace One à Paris, première plateforme mondiale de collaboration en ligne dédiée à la gestion de la qualité des produits des marques distributeur. Pendant 6 ans, il est en charge des activités services (conseil, projet, support et formation) avec des équipes en Asie, Europe et Etats-Unis. Dans ce contexte, il noue des partenariats stratégiques (distribution à valeur ajoutée, technologie, services) pour le développement de la société.

En avril 2020, Luc Maufrais est nommé Chief Customer Services Officer de Generix Group. Il est désormais en charge de l'ensemble des activités de services aux clients de l'entreprise : conseil, mise en œuvre et accompagnement (Professional Services), Support technique et mise à disposition des solutions Generix Group en SaaS (Cloud Operations). Ces services se font en étroite connexion avec les trois autres fonctions support qui viennent parfaire l'accompagnement des clients de l'entreprise : la DSI, la gestion de projet et la formation aux solutions. Tous ces services s'appuient sur des ressources au sein du siège et des business units de Generix Group et du centre de services partagés du Portugal qui est intégré à ce département.

Luc Maufrais avait intégré Generix Group en 2015 au poste de Directeur de la Transition SaaS, accompagnant ainsi le groupe dans un virage stratégique majeur. Au fil des années, fort de son expérience hors-Hexagone, il a développé son champ d'actions, initialement national, à l'ensemble des 8 business units du groupe, et s'est penché sur les problématiques services et accompagnement des clients. Il s'est assuré que l'intégralité des entités sont armées des mêmes process et des mêmes services, et a renforcé leur coopération autour d'un leitmotiv cher à l'entreprise : la satisfaction client.

« Luc Maufrais est passionné par le challenge. Son expérience et sa vision centrée sur l'humain sont essentielles au développement des stratégies d'amélioration de l'expérience client. Il va mettre ses compétences au service de la satisfaction et de la fidélisation des clients existants, notamment en anticipant leurs besoins futurs », se réjouit **Aïda Collette-Sène, Directrice Générale de Generix Group.**

" Je suis très heureux de continuer à mettre mon énergie et mon expertise au service de Generix Group avec cette nouvelle mission. J'attache une grande importance au facteur humain. À ce poste, je vais à nouveau favoriser la collaboration entre les femmes et les hommes de talent qui composent nos équipes. Ensemble, nous allons créer de nouveaux types de services pour nos clients, afin qu'ils soient toujours satisfaits de nos prestations. Ce challenge va être passionnant à mener !", explique **Luc Maufrais, Chief Customer Services Officer de Generix Group.**

À propos de Generix Group

Generix Group est un expert de la Supply Chain Collaborative présent dans plus de 60 pays, grâce à ses filiales et son réseau de partenaires. Ses solutions SaaS sont utilisées par près de 6 000 entreprises dans le monde. Les 550 collaborateurs du groupe accompagnent au quotidien des clients comme Carrefour, Danone, FM Logistic, Fnac-Darty, Essilor, Ferrero ou encore Geodis, dans la transformation digitale de leur Supply Chain. Sa plateforme collaborative, Generix Supply Chain Hub, aide les entreprises à tenir la promesse faite à leurs clients. Elle combine des capacités d'exécution des flux physiques, de dématérialisation des flux d'information, de gestion collaborative des processus et de connexion des entreprises à l'ensemble de leurs partenaires, en temps réel. Generix Supply Chain Hub s'adresse à tous les acteurs de la Supply Chain : industriels, prestataires logistiques (3PL/4PL) et distributeurs.
Créée en France en 1990, la société est cotée en bourse sur le marché Eurolist d'Euronext Paris, compartiment C (ISIN : FR0004032795). Pour en savoir plus : www.generixgroup.com

Contacts presse : Open2Europe
Louise Caetano - Sarah Ousahla
l.caetano@open2europe.com - s.ousahla@open2europe.com
+33(0) 1 55 02 15 13 - +33 (0)1 55 02 15 31