

## **Generix Group benoemt Luc Maufrais Als Chief Customer Services Officer van de groep**

**Generix Group, provider van collaboratieve SaaS software voor de Supply Chain, kondigt de benoeming aan van Luc Maufrais als Chief Customer Services Officer van de groep.**



**Hij leidt de teams van alle business units van de groep en beheert alle activiteiten op het gebied van klantenservice. Dit omvat het aanbieden van oplossingen van Generix Group in SaaS, de implementatie en technische ondersteuning. Luc Maufrais zorgt voor de support, tevredenheid en loyaliteit van de klanten van het bedrijf door hen te helpen het beste uit de voorgestelde oplossingen te halen.**

Luc Maufrais stelt al meer dan 20 jaar zijn IT-, management- en bedrijfsexpertise ten dienste van internationale software providers. Hij is afgestudeerd aan de EPITA school voor computeringenieurs en begon zijn carrière bij Alcatel TITN Answare. Daarna trad hij in dienst bij Sybase, voordat hij by Systar aan de slag ging als EMEA Professional Services Director. Daar ontwikkelde hij de services voor nieuwe Europese klanten en implementeerde hij nieuwe strategieën om klantenbinding en -tevredenheid op te bouwen. In 2004 trad hij toe tot de Amerikaanse dochteronderneming van Systar in Washington DC als VP Customer Services met de verantwoordelijkheid voor de ontwikkeling van de services, de support en presales voor Noord-Amerika.

In 2009 trad hij toe tot Trace One in Parijs, 's werelds eerste online samenwerkingsplatform gewijd aan kwaliteitsmanagement voor private label producten. Gedurende 6 jaar was hij met teams in Azië, Europa en de Verenigde Staten verantwoordelijk voor services (advies, project, support en training). In deze context smeedde hij strategische partnerschappen (distributie met toegevoegde waarde, technologie, services) voor de ontwikkeling van de onderneming.

**In april 2020 werd Luc Maufrais benoemd tot Chief Customer Services Officer van Generix Group. Hij is nu verantwoordelijk voor alle activiteiten van de onderneming op het gebied van klantenservice: advies, implementatie en ondersteuning (Professional Services), technische support en levering van de Generix Group oplossingen in SaaS (Cloud operations). Deze diensten zijn nauw verbonden met de drie andere ondersteunende functies die de support aan de klanten van het bedrijf vervolledigen: de IT-afdeling, het projectmanagement en de opleiding van de oplossing. Als deze diensten worden ondersteund door middelen op het hoofdkantoor en de business units van Generix Group door het shared services center in Portugal, dat deel uitmaakt van deze afdeling.**

Luc Maufrais trad in 2015 toe tot Generix Group als Directeur voor de SaaS transitie en begeleidde zo de groep in een belangrijke strategische verschuiving. In de loop der jaren heeft hij, op basis van zijn ervaring buiten Frankrijk, zijn actieterrein ontwikkeld. Dit was in eerste instantie nationaal, maar ook over de 8 business units van de groep heen, en heeft hij zich gericht op problematieken rond services en klantenondersteuning. Hij heeft ervoor gezorgd dat alle entiteiten gewapend zijn met dezelfde processen en diensten, en heeft hun samenwerking versterkt rond een leidraad dat het bedrijf nauw aan het hart ligt: de klanttevredenheid.

*“Luc Maufrais is gepassioneerd door een uitdaging. Zijn ervaring en zijn visie waar de mens centraal staat zijn essentieel voor de ontwikkeling van strategieën om de klantervaring te verbeteren. Hij zal zijn vaardigheden inzetten om bestaande klanten tevreden te stellen en loyaliteit op te bouwen, met name door te anticiperen op hun toekomstige behoeften”,* vertelt **Aïda Collette-Sène, CEO bij Generix Group.**

*“Ik ben erg blij dat ik met deze nieuwe missie mijn energie en expertise ten dienste van Generix Group kan blijven stellen. Ik hecht veel belang aan de menselijke factor. In deze functie zal ik opnieuw de samenwerking bevorderen tussen de getalenteerde mannen en vrouwen die deel uitmaken van onze teams. Samen zullen we nieuwe soorten diensten voor onze klanten creëren, zodat ze altijd tevreden zijn over onze prestaties. Het wordt een spannende uitdaging”,* zegt **Luc Maufrais, Chief Customer Services Officer bij Generix Group.**

#### **Over Generix Group**

Generix Group is een Collaboratieve Supply Chain expert, aanwezig in meer dan 60 landen dankzij haar filialen en netwerk van partners. De SaaS-oplossingen worden gebruikt door meer dan 6.000 bedrijven wereldwijd. De 550 medewerkers van de groep begeleiden dagelijks klanten zoals Carrefour, Danone, FM Logistic, Fnac-Darty, Essilor, Ferrero en Geodis in de digitale transformatie van hun Supply Chain. Het collaboratieve platform, Generix Supply Chain Hub, helpt bedrijven om de belofte die ze aan hun klanten doen, na te komen. Het combineert de capaciteit van de uitvoering van fysieke stromen, dematerialisatie van informatie en de verbinding van bedrijfsprocessen met al hun partners in real time. Generix Supply Chain Hub is voor alle spelers binnen de Supply Chain: fabrikanten, externe logistieke dienstverleners (3PL/4PL) en retailers.

Het bedrijf, opgericht in Frankrijk in 1990, is beursgenoteerd op de Eurolist market van Euronext Parijs, compartiment C (ISIN : FR0004032795). Ontdek meer: <http://www.generixgroup.com/>