

Generix Group nombra a Luc Maufrais Chief Customer Services Officer du Groupe

Generix Group, editor de soluciones SaaS colaborativas para el ecosistema de la Supply Chain y del Comercio, anuncia el nombramiento de Luc Maufrais como Chief Customer Services Officer del Grupo.



Dirige los equipos de todas las business units del Grupo, gestiona todas las actividades de servicio al cliente. Esto incluye el suministro de las soluciones de Generix Group en modo SaaS, la implementación y el soporte técnico. Luc Maufrais asegura el apoyo, la satisfacción y la fidelidad de los clientes de la empresa, ayudándoles a sacar el máximo partido de las soluciones ofrecidas.

Luc Maufrais ha puesto su experiencia en informática, gestión y negocios al servicio de los editores internacionales de software durante más de 20 años. Graduado de la escuela de ingeniería informática EPITA, comenzó su carrera en Alcatel TITN Answare, luego se unió a Sybase, antes de unirse a Systar como Director de Servicios Profesionales de EMEA. Allí, desarrolló el negocio de servicios para nuevos clientes europeos e implementó nuevas estrategias para construir la fidelidad y la satisfacción del cliente. En 2004, se unió a la filial estadounidense de Systar en Washington DC VP Customer Services con la responsabilidad principal de desarrollo de negocios de servicios, soporte y pre-ventas para Norteamérica

En 2009, se unió a Trace One en París, la plataforma de colaboración Online líder en el mundo dedicada a la gestión de la calidad de los productos de marcas de distribuidor. Durante 6 años, estuvo a cargo de actividades de servicio (consultoría, proyectos, apoyo y capacitación) con equipos en Asia, Europa y Estados Unidos. En este contexto, forjó alianzas estratégicas (distribución de valor añadido, tecnología, servicios) para el desarrollo de la empresa.

En abril de 2020, Luc Maufrais fue nombrado Chief Customer Services Officer de Generix Group. Ahora se encarga de todas las actividades de atención al cliente de la empresa: consultoría, implementación y soporte (Professional Services), soporte técnico y provisión de las soluciones de Generix Group en SaaS (Cloud Operations). Estos servicios están estrechamente vinculados a las otras tres funciones de apoyo que completan el apoyo prestado a los clientes de la empresa: el departamento de informática, la gestión de proyectos y la capacitación en materia de soluciones. Todos estos servicios se apoyan en los recursos de la sede y las des business units del Generix Group y en el centro de servicios compartidos de Portugal, que forma parte de este departamento.

Luc Maufrais se incorporó a Generix Group en 2015 como Director de SaaS Transición, acompañando así al grupo en un importante cambio estratégico. A lo largo de los años, aprovechando su experiencia fuera de Francia, ha desarrollado su campo de acción, inicialmente nacional, en las 8 business units del grupo, y se ha centrado en cuestiones de servicio y atención al cliente. Se ha asegurado de que todas las entidades estén equipadas con los mismos procesos y servicios, y ha reforzado su cooperación en torno a un leitmotiv muy querido por la empresa: la satisfacción del cliente.

*«Luc Maufrais es un apasionado del desafío. Su experiencia y su visión centrada en el ser humano son esenciales para el desarrollo de estrategias para mejorar la experiencia del cliente. Pondrá sus habilidades a trabajar para satisfacer a los clientes existentes y crear fidelidad, en particular anticipándose a sus necesidades futuras», dice **Aïda Collette-Sène, Directora General de Generix Group.***

*" Estoy muy contento de seguir poniendo mi energía y experiencia al servicio de Generix Group con esta nueva misión. Le doy gran importancia al factor humano. En este puesto, promoveré una vez más la colaboración entre los talentosos hombres y mujeres que componen nuestros equipos. Juntos, crearemos nuevos tipos de servicios para nuestros clientes, para que siempre estén satisfechos con nuestros servicios. ¡Va a ser un reto emocionante para lidera!» explica **Luc Maufrais, Chief Customer Services Officer de Generix Group.***

Sobre Generix Group

Generix Group es un experto en Cadena de Suministro en Colaboración, presente en más de 60 países a través de sus filiales y su red de socios. Sus soluciones SaaS son utilizadas por casi 6.000 empresas en todo el mundo. Los 550 empleados del grupo apoyan diariamente a clientes como Carrefour, Danone, FM Logistic, Fnac-Darty, Essilor, Ferrero y Geodis en la transformación digital de su Supply Chain. Su plataforma de colaboración, Generix Supply Chain Hub, ayuda a las empresas a mantener su promesa a sus clientes. Combina capacidades para ejecutar flujos físicos, desmaterializar los flujos de información, gestionar procesos de colaboración y conectar a las empresas con todos sus socios en tiempo real. Generix Supply Chain Hub está dirigido a todos los actores de la cadena de suministro: fabricantes, proveedores de servicios logísticos (3PL/4PL) y distribuidores.

Creada en Francia en 1990, la empresa cotiza en el mercado Eurolist de Euronext París, compartimento C (ISIN: FR0004032795). Para más información : 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