

Generix Group nomeia Luc Maufrais Chief Customer Services Officer do Grupo

Generix Group, fornecedor global de software SaaS projetado para acelerar as cadeias de fornecimento colaborativas de hoje, anuncia a nomeação de **Luc Maufrais** como **Chief Customer Services** do Grupo.



Liderando equipes em todas as unidades de negócios do Grupo, ele gerencia todas as atividades de serviço ao cliente. Isso inclui o fornecimento das soluções da Generix Group em modo SaaS, a implementação e o suporte técnico. Luc Maufrais garante o suporte, a satisfação e a lealdade dos clientes da empresa, ajudando-os a aproveitar ao máximo as soluções propostas.

Luc Maufrais tem colocado sua experiência em TI, gestão e negócios ao serviço de fornecedores internacionais de software há mais de 20 anos. Formado na Escola de Engenharia de Computação da EPITA, ele iniciou sua carreira na Alcatel TITN Answare, depois ingressou na Sybase, antes de se mudar para a Syster como Diretor de Professional Services da EMEA. Lá, ele desenvolveu o negócio de serviços para novos clientes europeus e implementou novas estratégias para aumentar a lealdade e satisfação do cliente. Em 2004, ele ingressou na subsidiária da Syster nos EUA em Washington DC como Vice-Presidente de Customer Services, com a principal responsabilidade pelo desenvolvimento de negócios de serviços, suporte e pré-vendas para a América do Norte.

Em 2009, ele ingressou na Trace One em Paris, a principal plataforma de colaboração on-line do mundo dedicada ao gerenciamento de qualidade de produtos private label. Por 6 anos, ele foi responsável pelas atividades de serviço (consultoria, projeto, suporte e treinamento) com equipes na Ásia, Europa e Estados Unidos. Nesse contexto, ele estabeleceu parcerias estratégicas (distribuição de valor agregado, tecnologia, serviços) para o desenvolvimento da empresa.

Em abril de 2020, Luc Maufrais é nomeado Chief Customer Services Officer da Generix Group. Ele agora é responsável por todas as atividades de atendimento ao cliente da empresa: consultoria, implementação e suporte (Professional Services), suporte técnico e fornecimento das soluções da Generix Group em SaaS (Cloud Operations). Esses serviços estão intimamente ligados às outras três funções de suporte que completam o suporte fornecido aos clientes da empresa: departamento de TI, gerenciamento de projetos e treinamento das soluções. Todos esses serviços são suportados por recursos na sede e nas unidades de negócios da Generix Group e pelo centro de serviços compartilhados em Portugal, integrado neste departamento.

Luc Maufrais ingressou na Generix Group em 2015 como Diretor de Transição SaaS, acompanhando o grupo em uma grande mudança estratégica. Ao longo dos anos, com base em sua experiência fora da França, ele desenvolveu seu campo de ação, inicialmente nacional, em todas as sete unidades de negócios do grupo e concentrou-se em questões de serviço e suporte ao cliente. Ele garantiu que todas

as entidades estivessem equipadas com os mesmos processos e serviços e reforçou a cooperação em torno de um motivo condutor estimado pela empresa: satisfação do cliente.

“Luc Maufrais é apaixonado pelo desafio. Sua experiência e visão centrada no ser humano são essenciais para o desenvolvimento de estratégias para melhorar a experiência do cliente. Ele colocará suas habilidades em prática para satisfazer os clientes existentes e construir lealdade, em especial antecipando suas necessidades futuras”, comemora Aïda Collette-Sène, Diretora Geral da Generix Group.

“Estou muito feliz por continuar a colocar minha energia e experiência ao serviço da Generix Group com esta nova missão. Atribuo grande importância ao fator humano. Nesta posição, promoverei novamente a colaboração entre homens e mulheres talentosos que compõem nossas equipes. Juntos, criaremos novos tipos de serviços para nossos clientes, para que eles sempre fiquem satisfeitos com nossos serviços. Será um desafio emocionante”, explica Luc Maufrais, Chief Customer Services Officer da Generix Group.

Sobre a Generix Group

A Generix Group é especialista em Supply Chain colaborativa com uma presença em 60 países, graças às suas subsidiárias e rede de parceiros. Mais de 6.000 empresas em todo o mundo usam suas soluções SaaS. Os 500 funcionários do grupo fornecem suporte diário a clientes como Carrefour, Danone, FM Logistic, ID Logistics, Essilor, Ferrero e Geodis para facilitar a transformação digital de suas Supply Chains. Sua plataforma colaborativa, Generix Supply Chain Hub, ajuda as empresas a manterem as promessas que fazem aos seus clientes. Ela combina os recursos para executar fluxos físicos, digitalizar fluxos de informações e conectar empresas a todos os seus parceiros, em tempo real. Generix Supply Chain Hub é para todos os intervenientes na Supply Chain: fabricantes, fornecedores de logística (3PL/4PL) e distribuidores. Fundada em 1990 na França, a empresa está listada no mercado Eurolist da bolsa de valores Euronext Paris, compartimento C (ISIN: FR0004032795). Para saber mais: www.generixgroup.com

Contato de Imprensa: 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