

“We moeten in de haarvaten van onze klanten kruipen” - Maartje van Schagen, directielid Simac IT NL

17-06-2022 02:50



De titel van dit magazine luidt Simac Connect. Dat is niet voor niets. Simac wil graag de connectie met klanten nog verder verstevigen. Maartje van Schagen: "Hoe kunnen wij hen helpen als we hun bedrijfsvoering niet goed kennen?"

Verbinding maken is het dagelijks werk van Simac. "Daar liggen onze roots. Van oudsher hebben we een sterke technische capability binnen onze organisatie", stelt Maartje van Schagen. "Maar verbinding maken doen we ook van mens tot mens. Wij werken graag samen met onze klanten in teams, zodat we de beste IT-oplossing kunnen neerzetten. Dat kan de klant niet alleen en wij ook niet. Daarom spreken wij vaak over teamnology: teamwork is de basis voor het oplossen van technische vraagstukken."

In de haarvaten

Alleen door verbinding te maken, ontstaat begrip voor de echte knelpunten en uitdagingen van klanten. "Hoe kunnen wij hen helpen als we hun bedrijfsvoering niet goed kennen? Als we niet weten welke problemen zij in de dagelijkse praktijk tegenkomen? Daarvoor moet je in hun haarvaten kruipen, zodat je dicht bij hen bent."

Dat is lang niet altijd eenvoudig, geeft Van Schagen toe. De echte uitdagingen hebben vaak geen betrekking op de technologie, maar op de processen die daarvan gebruik maken. "We hebben in het verleden soms de kritiek gekregen dat we vraagstukken teveel vanuit een technische invalshoek bekeken. Maar techniek is geen doel op zich, maar een middel om de klant - of nog vaker de klant van de klant - daadwerkelijk verder te helpen. Op dat vlak kunnen we ons nog verder verbeteren, hoewel we gelukkig ook gezien worden als een club die customer intimacy hoog in het vaandel draagt."



Maartje van Schagen, directielid,
Simac IT NL:

"Binnen Simac moeten we ons blijven verdiepen in de echte behoefte van de klant."

Bananen aanvullen

Van Schagen herinnert zich de tijd dat ze in het klantteam van Jumbo zat. Om het bedrijf te leren kennen, heeft ze een dag meegewerkt in een van de supermarkten. "Ik was verantwoordelijk voor de bananen. Die liepen zo hard, dat ik bijna continu de winkelvoorraad moest aanvullen. Als dat proces vanwege een IT-storing even stilvalt, zijn de bananen op en komen klanten met vragen. Nee verkopen is echt een no-go. Bij Simac moeten

we ons blijven verdiepen in de echte behoefte van de klant. Daarom is klanttevredenheid de komende jaren een belangrijk speerpunt. We vragen onze klanten om feedback, want het is aan hen om te vertellen hoe onze dienstverlening daadwerkelijk ervaren wordt.”

Samen innoveren

Uit de feedback blijkt dat Simac haar klanten wat vaker bij de hand mag nemen. “Wij zijn immers de IT-expert die weet wat nodig is voor bijvoorbeeld een goede multicloudstrategie. Tegelijkertijd moeten we niet gaan denken dat wij het altijd beter weten. Want soms vanuit hun businessperspectief kunnen onze klanten heel goed zelf vertellen wat de ontwikkelingen zijn en waar ze behoefte aan hebben.”

Wat Van Schagen ook hoort van klanten, is dat Simac goed is in beheer en in crisissituaties. “Juist dan zijn korte lijnen belangrijk. Dan duiken we samen een war-room in en lossen we de problemen op. Maar als het gaat om innovatie, hebben we meer moeite om de juiste connectie te maken. Dan zijn we te voorzichtig om op de juiste plek de juiste gesprekken te voeren, terwijl die juist het hoogtepunt in de partnerschap zouden moeten zijn. Daarin moeten we groeien, want onze klanten willen graag innoveren. En dat verdienen ze ook.”

[Kom meer te weten over Simac](#)