

Maartje van Schagen: "Ik hoop dat klanten ons meer gaan zien"

14-11-2022 06:50



De afgelopen maanden heeft Simac hard gewerkt aan een nieuwe strategie. De eerste contouren daarvan worden steeds duidelijker zichtbaar. Maartje van Schagen: “Klanten zien dat we in beweging zijn.”

Maartje van Schagen herinnert zich een recent gesprek met een klant. Die had goede verhalen gehoord over het werk dat Simac doet bij andere bedrijven in zijn sector. “Deze klant dacht dat wij meer voor hem zouden kunnen betekenen, maar hij wist alleen niet zo goed wat”, vertelt Maartje. “Dat merken we vaker. Wij worden in onze focusbranches en zeker in retail gezien als een gerenommeerd IT-bedrijf. Maar we zijn niet zo goed in het vertellen waar we onze klanten nog meer mee kunnen helpen.”

Dat gaat veranderen, verzekert Maartje. Simac IT NL heeft geïnvesteerd in de marketingafdeling, die aan de ene kant richting moet geven aan de doorontwikkeling van de diensten en daarnaast beter dan voorheen moet uitdragen wat Simac kan betekenen. “Ik hoop dat klanten ons meer gaan zien. Op alle mogelijke manieren. Via een magazine zoals dit, maar ook via andere media en op evenementen.”



Maartje van Schagen, directeur,
Simac IT NL

“Wij willen onze klanten toegang geven tot al het vakmanschap dat Simac te bieden heeft.”

Vertaalslag

Investeren in marketing is één van de ontwikkelingen die voortvloeien uit de nieuwe strategie. Die strategie moet van Simac een IT-partner maken die bedrijven in deze turbulente tijden bij de hand neemt. Retailers hebben al hun tijd, energie en creativiteit nodig om relevant te blijven voor hun klanten. Ze willen een IT-partner die daarvoor de optimale randvoorwaarden creëert en het initiatief neemt op dat gebied.

Een andere ontwikkeling betreft de aanpassing van de interne organisatie. Op dit moment is Simac georganiseerd in klantteams. “Dat betekent in het uiterste geval dat we voor elke klant het wiel opnieuw uitvinden. Daar willen we vanaf. We willen onze klanten toegang bieden tot al het vakmanschap wat Simac te

bieden heeft. Klanten vragen ons om een meer gestandaardiseerde dienstverlening, waarbij ze beter gebruik kunnen maken van de overal verspreide kennis en ervaring. Dat is tevens een efficiëntere en robuustere vorm van dienstverlening, waardoor we nog beter de stabiliteit, veiligheid en vernieuwing kunnen waarborgen.”

Dat hoeft volgens Maartje niet ten koste te gaan van de klantfocus en flexibiliteit. “Onze accountmanagers, projectmanagers en servicemanagers houden wel degelijk de focus op hun eigen branches en klanten. Zij moeten weten wat een klant bezighoudt en de vertaalslag maken naar de juiste combinatie van diensten en oplossingen.”

Klantbeleving

Sinds lange tijd heeft Simac weer meegedaan aan de IT Xperience Monitor, het jaarlijkse onderzoek van Giarte naar klantbeleving in de IT-sector. “Daaruit blijkt dat we nog genoeg kunnen verbeteren maar ook echt op de goede weg zijn. Natuurlijk zijn onze klanten kritisch. Gelukkig maar, want daar worden we beter van. Maar het is ook leuk om de bevestiging te krijgen dat we goed bezig zijn.”

Dat de nieuwe strategie aansluit, blijkt niet alleen uit het onderzoek maar ook uit gesprekken in de markt. “De focus ligt meer dan voorheen op klantbeleving. Een mooi voorbeeld daarvan is onze nieuwe Service & Support Portal. Klanten zien dat we in beweging zijn en waarderen dat. Dat geeft ons het vertrouwen dat we moeten doorgaan op de ingeslagen weg.”

Maartje van Schagen, directeur Simac IT NL

[Kom meer te weten over Simac](#)