



## FlowFabric stelt Richard Pluim aan als Service Operations Manager

Amersfoort, 5 december 2017 – Richard Pluim (48) is door [FlowFabric](#), expert in ontwikkeling van businessapplicaties voor de automatisering en optimalisering van de back-office, aangesteld als Service Operations Manager. In deze functie geeft hij leiding aan het team van Mendix Service Operations Engineers. Daarmee is hij onder andere verantwoordelijk voor de klanttevredenheid, het beheren en uitbouwen van bestaande klantrelaties en het onderhouden van de relaties met partners zoals Mendix, Qlik en Ortec. Door de supportorganisatie van FlowFabric verder te optimaliseren, draagt Richard in zijn nieuwe functie bij aan het realiseren van de ambitieuze groeiplannen van de organisatie.

Met zevenentwintig jaar IT-ervaring en meer dan vijftien jaar ervaring binnen het service- en supportvakgebied, is Richard een doorgewinterde expert. Voordat hij bij FlowFabric startte was hij onder andere werkzaam bij Cegeka als Service Delivery Manager voor IT-infra outsourcing klanten en bij Mansystems als Service Delivery Manager en Manager Customer Care Center.

Richard Pluim over zijn doelen bij FlowFabric: “FlowFabric is een sterk groeiend bedrijf dat zich continu ontwikkelt. De ambitie van de organisatie en de korte lijnen met zowel klanten als collega’s spraken me direct aan. Mijn persoonlijke doel is het realiseren van een optimale klantervaring. In service management-land zien we dat de focus steeds minder ligt op de klassieke KPI’s, zoals responsetijd en uptime, maar meer op user experience en toegevoegde waarde voor de business. Zo voorkom je dat SLA-rapportages netjes groen zijn, maar de gebruiker toch niet blij is met de oplossing. We gaan steeds meer toe naar een XLA, een eXperience Level Agreement, en dat is wat mij betreft een hele positieve ontwikkeling. Door goed te luisteren naar wat de klant wil en out of the box te durven denken, ga ik met ons Service Operations Team aan de slag om de beste klantbeleving te realiseren.”

---

### **Noot voor de redactie:**

In de bijlage een foto op hoge resolutie van Richard Pluim, Service Operations Manager bij FlowFabric.

### **Over FlowFabric**

Organisaties barsten tegenwoordig van de data. FlowFabric ziet waar data stekt waar het zou moeten stromen. Door complexe processen te doorgronden en stroomlijnen helpt FlowFabric organisaties om hun data te laten renderen. De expert in ontwikkeling van applicaties sluit nauw aan bij de business en business doelstellingen van haar klanten. De combinatie van branchekennis en de inzet van het Mendix platform, maken FlowFabric een onderscheidende partij die altijd zorgt voor een effectief en agile proces. Dankzij FlowFabric is data meer dan informatie alleen. Waar data een ‘flow’ wordt, ontstaat inzicht, efficiëntie en flexibiliteit. FlowFabric heeft een bewezen trackrecord in retail, wholesale, bouw & installatie en service excellence. Tot het klantportfolio behoren organisaties als: Van Bommel, Marlies Dekkers, BAM Infra, VolkerWessels Telecom, Etos en Bouwmaat, CED en Monuta.

Kijk voor meer informatie op de website: [www.flowfabric.com](http://www.flowfabric.com), [LinkedIn](#) en [Twitter](#).

**Meer informatie:**

Marccommit

Femke Jansen

+31 (0)35-5822730

[FlowFabric@marcommit.nl](mailto:FlowFabric@marcommit.nl)