

Keynote Executive Briefing I

Geachte klant,

Met veel genoegen presenteer ik u een korte samenvatting van de ons inziens geslaagde Executive Briefing van 5 april jl.

Op de door alle aanwezigen zeer gewaardeerde inspirerende omgeving van de SS Rotterdam heeft Memocom met 13 directieleden van klanten teruggeblikt op het verleden. Memocom heeft tevens op hoofdlijnen haar toekomstplannen en -visie met u gedeeld.

Hierbij zijn een aantal concrete afspraken gemaakt. Memocom zal verder werken aan professionalisering en uitbouw van haar klantenkring en daarbij onder andere de nadruk leggen op verbetering van verwachttingsmanagement en verdere professionalisering van de servicedesk. Een belangrijke eyeopener voor ons was ook dat onze krachtige toolbox met de vele mogelijkheden voor u als klant slecht inzichtelijk is, waardoor de meesten het idee hebben onze software slechts gedeeltelijk uit te nutten en vele functies ongebruikt laten. Wij gaan aan het werk om de communicatie richting onze klanten minder vanuit de techniek en meer vanuit de klantbehoefte vorm te geven, waarbij wij ons realiseren dat om dit goed te kunnen vormgeven uw input en feedback onontbeerlijk is. Wij zullen daarom als eerste stap om dit te verbeteren onze toolbox documentatie gaan herschrijven en met u delen. Ook is er gedurende de meeting een kleine werkgroep gevormd die onder leiding van Roel Hooiring één van de producten waaraan wij op dit moment werken, een met Commence geïntegreerd document management systeem, vanuit de klantbehoefte zal gaan specificeren. De resultaten van deze werkgroep zullen ook met u gedeeld worden, zodat wij na uw feedback onze ontwikkelingen beter kunnen laten aansluiten bij uw specifieke wensen.

Tijdens de meeting hebben wij gevraagd aan te geven wat Memocom zou moeten doen om als rapportcijfer voor onze producten en dienstverlening met een '10' beloond te worden. Uw input hebben wij echter niet ontvangen, omdat u deze avond niet aanwezig was. Wij kunnen ons echter voorstellen dat u na het lezen van deze brief nog aanvullende tips voor ons heeft. Wij nodigen u van harte uit deze alsnog met ons te delen, per e-mail, of telefonisch, zodat wij onze producten en diensten verder kunnen verbeteren.

Wij hopen dat we bij de volgende bijeenkomst, die gepland staat op 15 september met u hieraan een waardig vervolg kunnen geven.

Met vriendelijke groet,

Hans Wegman

