



Customer Success Manager H/F

Rejoins Alkalee et participe à la révolution de l'industrie automobile

Alkalee, jeune pousse à fort potentiel soutenue par de grands groupes, révolutionne l'électronique des véhicules avec une solution de calcul ouverte transformant l'expérience utilisateur à l'aube d'une mutation comparable à l'avènement du smartphone dans la téléphonie mobile.

Exploitant des techniques formelles innovantes permettant la mise en équation du véhicule, nous fournissons une solution logicielle garantissant une intégration sûre des prestations sur un calculateur centralisé, et ce à tout moment dans le cycle de vie.

Au cœur de cette proposition de valeur, Alkalee édite et commercialise Euphilia, un outil de conception système basé sur des modèles à destination des intégrateurs logiciels, et Receef une infrastructure logicielle intégrée dans le calculateur véhicule pour la supervision de l'exécution.

Alkalee recherche un Customer Success Manager qui saura contribuer à la réussite de nos clients et participer à la révolution de l'industrie automobile. En rejoignant notre aventure dès ses premiers stades de développement tu auras l'opportunité de construire et déployer les pratiques qui feront de nos produits la clé de voute de la sûreté et de la sécurité des véhicules de demain.

Missions

Sous la direction de notre COO tu seras intégré•ée au sein d'une équipe où la créativité et le partage servent l'efficacité collective. Au cœur de l'interaction au quotidien avec nos clients, tu assureras le support client à la fois sur les problématiques de déploiement, d'assistance opérationnelle et de gestion des incidents. Au quotidien :

- Tu intervies en amont dans la définition et la réalisation des supports documentaires et outils de formation chez le client pour nos produits.
- Tu mets en place la gestion des comptes clients et utilisateurs en mode SaaS de notre logiciel Euphilia, sa prise en main, la gestion opérationnelle chez le client, ainsi qu'un support de premier niveau.

- Tu interfaces entre les clients et les équipes projets pour administrer l'ensemble des requêtes, questions, ou problèmes identifiés afin d'apporter la meilleure réponse au client, en lien avec le Product Manager.
- Tu es l'interlocuteur privilégié pour les clients, et a la charge d'assurer une assistance rapide, efficace à toute question, à distance ou directement auprès des utilisateurs, en français ou en anglais (**TOEIC750 ou équivalent requis**)
- Tu mets en place les outils et méthodes permettant d'assurer la traçabilité, l'analyse et les indicateurs pertinents pour un suivi rigoureux et une assistance performante.
- En support du Product Manager, tu intervies dans la définition de la stratégie produit en apportant l'éclairage terrain des utilisateurs.

Profil recherché

- Formation de niveau bac+5 ou d'un doctorat,
- 3 à 5 ans d'expérience en tant que CSM ou métier similaire.
- Curieux•se
- Force de proposition
- Rigoureux•euse
- Organisé•e
- Bon sens du relationnel et du service

Niveau Anglais requis : TOEIC 750 ou équivalent

Référence l'offre : PROG - 2021 - I1

Niveau Anglais requis : TOEIC 750 ou équivalent

Type de contrat : CDI

Localisation : 86 rue de Paris, 91400 Orsay

Rémunération : Selon Expérience

Nous contacter :
www.alkalee.fr
joinus@alkalee.fr

