



<https://latribunelibre.com/emploi/customer-success-manager-chef-de-projet-bilingue-f-h>

Customer Success Manager / Chef de Projet Bilingue F/H

Description

La Digital Factory d'InVivo (IDF) est à la recherche d'un Customer Success Manager bilingue expérimenté (axé projet) pour accompagner le déploiement de cette plateforme e-commerce.

Tes missions :

Après une période d'intégration au sein de nos équipes et de prise en main des outils techniques et fonctionnels, tu seras responsable de :

Gestion de projets : Être l'interlocuteur clé pour la direction commerciale et digitale du client, et coordonner les équipes internes d'InVivo Digital Factory. Appuyer le PMO dans le pilotage du planning opérationnel sur votre périmètre pour être ontime et on budget. Préparer les instances de pilotage, remonter les risques, préparer les dossiers d'arbitrages.

Phase de Set up : Accompagner les directions métier dans le déploiement de notre plateforme sur leurs processus tels que la gestion du catalogue produit, modélisation de la politique commerciale, marketing et supply

Adoption de la plateforme : Accompagner le Client dans l'adoption de la plateforme, le fidéliser à l'outil, l'aider à scaler son business en ligne. Former les équipes client aux fonctionnements de la plateforme sur la base de uses cases

Phase de RUN : Coordonner la mise en place des process de RUN. Intégration de produit dans le PIM, gestion des demandes de support de niveau 2

Reporting & Analyse : Mettre en place des rapports e-business pour suivre l'activité. Réaliser des analyses de performances et production de reportings réguliers.

Contacts au quotidien :

- Interne InVivo Digital Factory : Équipe de direction, équipe produit (PM, PO, UX, tech), équipe Customer Success Center (CSM, PIM, Helpdesk, Intégration).
- Externe : Directions métiers des BU Malt (digital, produit, sales, marketing, communication), équipe IT.

Vous êtes rattaché au COO en charge du déploiement des plateformes B2B et rejoignez une équipe d'une 15 aine de personnes.

Cadre du poste

Type de contrat : CDI

Lieu : Paris, avec déplacements ponctuels aux USA.

Démarrage : Dès que possible

Qualifications

Tu es parfaitement bilingue en anglais à l'écrit et à l'oral. Une expérience de travail

Organisme employeur
INVIVO DIGITAL FACTORY

Type de poste
Temps plein

Secteur
CONSEIL POUR LES AFFAIRES
ET AUTRES CONSEILS DE
GESTION

Lieu du poste
92026, COURBEVOIE,
COURBEVOIE, France

Date de publication
15 octobre 2024 à 13:02

Valide jusqu'au
14.11.2024

antérieure avec des équipes américaines ou en contexte international serait un plus

Tu as plusieurs années d'expérience dans le déploiement de solutions e-business, idéalement dans le secteur du e-commerce.

Tu disposes d'un leadership fort, avec une capacité à gérer des projets complexes dans un cadre contraint (délais et budgets).

Tu es orienté résultat et performance, avec une connaissance des méthodes agiles.