

Candidature à envoyer à rhaxialys@axialys.com

Axialys est une société techno, labellisée **FrenchTech**, qui édite une **suite logicielle SaaS** et s'est donnée pour mission la **digitalisation** des usages de la téléphonie au sein des Entreprises. Opérateur télécom et spécialiste des flux Voix, Axialys est reconnue comme acteur **leader de la téléphonie dans le cloud**, à la pointe de l'innovation et particulièrement **customer centric**. La suite SaaS d'Axialys adresse les usages et besoins pour l'administratif, les équipes support/Relation Clients et les équipes commerciales. Les organisations qui lui font confiance sont des acteurs de référence dans de nombreux secteurs d'activité tels que le Retail (Franprix-LeaderPrice, Galeries Lafayette, Promod), le Tourisme (VoyagePrivé, KaravelPromovacances, VeryChic), l'Industrie (Veolia, Arcelor Mittal) le eBusiness (Meetic, VideDressing) le Transport (DPD, Getaround), etc.

Axialys opère plus de 250 millions de communications par an et **son ARR connaît une croissance de plus de 40% par an** depuis cinq ans, grâce à des équipes volontaires et en perpétuelle recherche de progrès.

Dans le cadre de son développement et de la croissance de son activité, Axialys cherche à renforcer son équipe en recrutant un.e **Customer Success Manager**.



Nos Valeurs

Selon un grand capitaine d'industrie « **Les entreprises qui réussissent sont celles qui ont une âme.** » Or chez Axialys, nous avons la prétention de croire que nous avons une âme et des valeurs qui la composent. Et dans un environnement aussi compétitif qu'est celui de la Téléphonie Cloud et de la Relation Client, nos valeurs nous permettent de nous différencier. Elles sont au nombre de quatre :

1. No Pleasure, No Business
2. Grow up or Go Home
3. Personal Commitment, Team Play
4. For Customers with love

Leur présentation est accessible [ici](#).

Les missions

En tant que **Customer Success Manager**, tu évolueras au cœur de la stratégie de développement et de son déroulé opérationnel sur des projets de **Cloud Call Center** et **Téléphonie Cloud**. Rattaché.e directement à Adrien, notre Head of Customer Success, tu seras responsable de deux types de missions,

...le « Build » (pour environ 30 % de ton activité) :

- Cadrage du projet avec le client,
- Organisation du kick off et établissement du rétro-planning de déploiement,
- Pilotage du projet et coordination des différentes phases de déploiement jusqu'à la mise en exploitation de la solution,
- Organisation du plan de communication, animation des réunions d'avancement et reporting régulier,
- Mise en place opérationnelle (Configuration du logiciel et coordination éventuelle avec l'équipe technique),
- Recettage du déploiement,
- Formation et aide à la prise en main des différents profils d'utilisateurs.

... et le « Run » (pour environ 70 % de ton activité) :

- Prise en main d'un portefeuille existant,
- Organisation et animation de comités d'exploitation réguliers,
- Pro-activité sur la détection des besoins clients, et remontées aux équipes product et sales,
- Répondre aux demandes clients et coordination éventuelle avec le support technique si nécessaire,
- Assurer l'accompagnement et la formation continue des clients,
- Suivi et analyse de l'utilisation de nos logiciels.

En opérant ces phases de déploiement des projets et d'accompagnement des clients dans l'exploitation de nos logiciels, tu assures leur fidélisation et même le caractère affectif qui nous lie à eux.

[#ForCustomersWithLove.](#)

Le Profil recherché

« **Tu commences Lundi** » si...

Tu as au moins une expérience conséquente (> 2 ans) dans le Saas B to B et/ou dans la Relation Client. Tu as un excellent sens relationnel et tu comprends qu'il t'appartient de faire sourire les clients. Tu affectionnes le travail d'équipe et que tu as un sens aigu des responsabilités. Tu es particulièrement méthodique et rigoureux.se. Tu as un suffisamment bon niveau d'anglais pour tenir une réunion ou une conversation téléphonique longue avec un client.

Axialys apporte un cadre qualitatif et agréable, dans lequel chacun **développe sereinement ses compétences et se réalise professionnellement**. Nous n'envisageons les responsabilités sur les projets que de pair avec une réelle autonomie.

Les plus chez Axialys...

- Confiance, autonomie et marge d'action importantes,
- Salle de sport,
- Cabines de douches,
- Salles de sieste pour le bien-être et l'efficacité intellectuelle,
- Les apéros du Vendredi soir... juste pour le plaisir de prendre du temps entre nous,
- L'arcade de jeux des années 80/90, pour les nostalgiques,
- Des locaux très spacieux et confortables.

Les process de recrutement ...

1. Call de pré-entretien
2. Entretien avec **Adrien** - notre Head of Customer Success - et **Michaël** - notre CEO
3. Rencontre autour d'un café avec trois personnes de différentes équipes.