

DAVID LIN

Senior Customer eXperience/Success Manager | Optimizer | SaaS Expert

+33 (0)6 18 58 70 17 | david@lin.fr | <https://www.linkedin.com/in/davidlin77/> | Mâcon/Paris/Lyon/Annecy

EXPÉRIENCE

Manager of Customer Success (Logiciels Avocats)

[Wolters Kluwer Legal Software \(SaaS\)](#)

12/2024 – 03/2026 (1 an et 4 mois) | Home Office/Bois-Colombes

CF. mission précédente mais en sus, rattachement à la direction commerciale Europe pour assistance/mise en œuvre de projets pan-européens d'harmonisation et industrialisation des processus, formations Produits et assistance aux commerciaux pour optimiser les ventes (création et animation de la Sales Community EU). Animations d'événements clients internes/externes (webinaires, congrès, salon, kick-off, BR, QM).

Customer eXperience/Success Manager (Logiciels Avocats)

[Wolters Kluwer Legal Software \(SaaS\)](#)

11/2021 – 11/2024 (3 ans) | Home Office/Bois-Colombes

Responsable de l'expérience client interne/externe (logiciels Kleos et LOP), poste transverse proche de la direction générale, Customer Success Manager, Up/Cross Sales, Assurance Qualité, suivi / améliorations des NPS et processus internes onboarding > delivery > support > résiliations. Gestion des réclamations critiques, litiges, gestes commerciaux, accompagnements clients et suivi grands comptes (High touch) + Credit collection. Suivi global dans Salesforce.com. Assistances marketing et rédactionnelles communication/relation clients, chef de projet et formations programme écoles, en charge du projet de communication de la migration Kleos@Microsoft Azure pour la France, la Belgique et la Suède.

Consultant/Formateur logiciels Avocats

[Wolters Kluwer Legal Software \(SaaS\)](#)

09/2019 – 11/2021 (2 ans et 2 mois) | Région de Lyon

Avant-vente, Audit fonctionnel, Déploiement (paramétrages, formation/accompagnement/support aux utilisateurs), Codification de matrices/Paramétrages de ponts comptables, Test/recette fonctionnel/upgrade des solutions logicielles de gestion pour cabinet d'avocat Kleos et LOP Cloud/Intranet.

Chef de projet/Formateur logiciel CSE

[DELTA-CE \(SaaS, ex Swizy\)](#)

01/2018 – 08/2019 (1 an et 7 mois) | Brie Comte Robert

Gestion de projets et formations aux outils de gestion back office (CMS Joomla) et front office (site Web + Application Android / iOS) sur site et à distance, Développement et évolutions des produits, Création de documents de références et de procédures internes, Tests fonctionnels et revues de nouveaux produits, Assistance Avant-Vente, Service Après-Vente, Mise en place sites Web et/ou application, Création des logos, visuels et dépliants de lancement, Nettoyage, formatage et importation des fichiers bénéficiaires, Conseil en intégration et en communication, Configuration des activités et règles de calcul des prestations, Initialisation comptable des CSE/associations/syndicats clients.

Références clients : Coca-Cola France, Nestlé Waters, The Walt Disney Company France, Carrefour, Leclerc, Champagne Nicolas Feuillate, Booking.com, Crédit Agricole, Société Générale, Caisse d'Epargne, Renault Sport Cars/Racing, Labéo, ...

COMPÉTENCES

- Expériences de la start-up à la multinationale ;
- Capacité d'intégration en environnement multiculturel et technique ;
- Capacité à travailler efficacement à tous les niveaux d'une organisation (C-Suite notamment) ;
- Bon relationnel, écoute et capacité de synthèse ;
- Capacité à identifier les problèmes et proposer des solutions d'améliorations simples et innovantes (trouble shooter) ;
- Fortes capacités analytiques et décisionnelles ;
- Autonome mais aime travailler en équipe, échanger/partager/challenger, apprendre des autres et aux autres ;
- Capacité à influencer et fédérer une équipe/communauté autour d'un projet commun ;
- Orienté service/succès/expérience client, résultats ET qualité ;
- Bonne organisation/rigueur, souci du détail ;
- Capacités éditoriales, fonctionnelles et techniques (process builder) ;
- Fort intérêt pour la conception et la stratégie.

SUCCÈS RÉCENTS

◆ Projets Globaux (Europe)

Création et animation d'une Communauté de vendeurs (dont 15 webinaires en 2025). Gestion/suivi facturation stockage 2025 + livraison du projet Kleos Self Care User Management (optimisations CX/ARR/Global Low Touch/Time-To-Value).

◆ Satisfaction Client FR - High Touch FR

Gain C-Sat +30% en 4 ans grâce à l'amélioration des processus internes, de la communication, des produits et du suivi/support client. 2025 = 400 dossiers / Churn <6%.

◆ Low Touch FR/Time-to-Value

Gain de 25% de temps admin/déploiements via améliorations/automatisations Produits et processus internes.

◆ Formations Logiciels

Plus de 1 000 utilisateurs FR formés dont 20 commerciaux (FR-BE-NL-ES).

◆ Kleos School Program

Gestion du projet Kleos école. 2 séries de 3 sessions/an sur site et à distance (jusqu'à 400 étudiants/série).

FORMATION

• Master II (M2) - Communication Audiovisuelle et Multimédia

[ISCOM](#) | 01/1999 - 12/2001

• BTS - Communication et Actions Publicitaires

[Pigier](#) | 01/1997 - 12/1999

LANGUES

- Français : Langue maternelle
- Anglais : Courant (4 ans @Houston, TX USA)
- Espagnol : Intermédiaire

EXPÉRIENCE

Pilote de service collaboratif@EDF (mission)

10/2017 – 12/2017 (2 mois) | Nanterre

En charge du pilotage des plateformes collaboratives SharePoint au sein de la Direction des Services Partagés IT d'EDF, Relations infogérant, Help desk N2/3 et relations métiers, Création et gestion de processus, Résorptions Notes et Quickr.

Responsable projets transformation Relation Client@Orange (mission)

04/2016 – 10/2016 (4 mois) | Arcueil

Pilotage de plusieurs projets au sein du programme "Transformation Boutiques 2020", en termes d'enjeux, d'objectifs, de méthodologie, d'animation et de résultats.

Business Developer@HIRAMYS | Prospection augmentée (formation opérationnelle)

10/2015 – 02/2016 (4 mois) | Paris 12ème

Prospection commerciale à forte valeur ajoutée, au service des entreprises et des collectivités. HIRAMYS est une société de conseil en développement commercial spécialisée dans la détection d'opportunités d'affaires à forte valeur ajoutée et la prise de rendez-vous qualifiés B-to-B auprès d'entreprises françaises et étrangères. Client principal : Napoléon Agency (agence Web spécialisée UX et e-commerce).

Construction Project Manager@Construction maison privée HQE

06/2013 – 06/2014 (1 an) | Champigny-Sur-Marne

Maîtrise d'Ouvrage pour la construction d'une maison basse consommation en ossature bois destinée à un usage privatif. Élaboration du cahier des charges, Sélection d'un Maître d'Œuvre, Sélection des matériaux, Création de plans 2D et 3D, Validation avec architecte pour dépôt dossier Permis de Construire selon contraintes PLU, Suivi de projet.

Communications Project Manager@OP3FT

05/2012 – 06/2013 (1 an et 1 mois) | Paris 16ème

Conception et mise en œuvre d'une stratégie de communication pour l'introduction et la diffusion de la technologie « Frogans » sur Internet (projet de publication électronique universelle en parallèle du Web). Support communication interne.

Content Producer@The Walt Disney Company France

09/2011 – 12/2011 (3 mois) | Chessy, France

Gestion et promotions des contenus éditoriaux Films, Blu-Ray/DVD, Jeux-Vidéo, Live Events, Franchises « Princesses & Fairies » et Disneyland Paris sur www.disney.fr. Digital Assets Management, Encodages Vidéo, Media values et SEO.

Rich Media Project Manager@Lagardère Publicité (régie)

07/2009 – 09/2011 (2 ans et 3 mois) | Levallois-Perret

Gestion technico-fonctionnelle et multi-projets des formats publicitaires de la régie web Lagardère, Ecriture, gestion et maintenance des spécifications techniques, cahiers des charges, veille technologique, Suivi/optimisation/développement des formats publicitaires en ligne en accord avec les spécificités de l'Ad Server, Mise en place des formats billboards Pre/Mid/Post Roll sur Virgin17 Replay et les sites LDF dont Premiere.fr, Gulli Replay, ELLE Vidéos (technologie XML/JSON), Déploiements des formats PreHome/Interstitial Vidéo, Habillage Classiques et Vidéo sur l'ensemble des sites Lagardère Digital France, Coordination technique pour campagnes nationales et internationales, Définition des processus de mise en ligne en collaboration avec le responsable planning et les éditeurs, Accompagnement, formation et support aux Traffic Managers, Administrateur au comité de pilotage de lancement du réseau social professionnel interne 'YOUME' (Yoolink).

Web Project Manager@Kahiloa (agence Web)

04/2008 – 11/2008 (8 mois) | Montrouge

Lancement et animation des sites Web Universal Pictures FR et BENELUX et mini-sites « Hulk/Hellboy II ». Mise à jour des sites BtoC/BtoB et gestion des droits d'accès (CMS), Optimisation des flux d'informations, Suivi de production de contenus multimédia en interne, Pilotage de prestataires externes (Premiere.fr, Dailymotion, MSN...), Rédaction des spécifications techniques, Chiffrages, Gestion des coûts et délais, Recettes, Suivi clients et reporting à la direction, Veille concurrentielle et propositions d'amélioration de service, Analyse et optimisation de trafic web, Nombre de visiteurs sur portails x10 / 70.000€ de CA.

MC/Comédien Disneyland Paris/Walt Disney Studios (CDI)

05/2002 – 08/2007 (5 ans et 3 mois) | Chessy

Spectacle de rue « Cinéfolies » et spectacle de cascades auto/moto/hommes « Moteurs...Actions ! » (6000+ spectateurs internationaux/jour).

Co-Fondateur/Webmaster/Graphiste@MISphere (entrepris en parallèle de l'activité plus haut)

05/2002 – 08/2007 (5 ans et 3 mois) | Val d'Europe

Conception et mise en œuvre de sites Web, animations Flash, logos, brochures et tabloïds.

Stages@Canal+ Horizons, @TV5 Monde, @WCJ (Young&Rubicam Interactive), @Plastic Omnium (Houston, TX USA).