

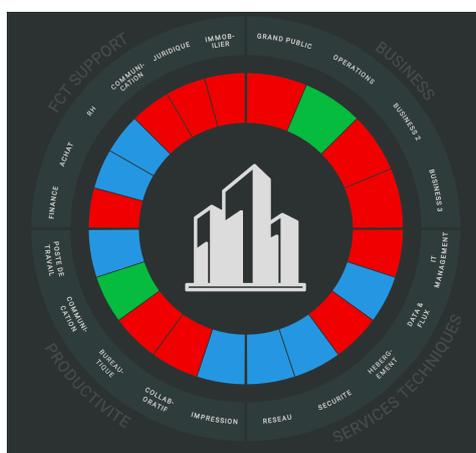
# Fiche de poste Customer Success

Septembre 2019

## Présentation de l'entreprise

SmartLane Solutions est une start-up créée en 2018 par deux entrepreneurs, Olivier Pujo et Pierre Schaller, qui avaient créé deux ans plus tôt SmartLane, cabinet de conseil spécialisé dans la transformation digitale. Dans le cadre de leurs missions, Olivier et Pierre ont formalisé une approche structurée des transformations digitales et ont décidé d'industrialiser leur méthode pour pouvoir la mettre à disposition du plus grand nombre.

SmartLane Solutions a pour objet de commercialiser en mode SaaS une suite d'outils permettant de piloter de manière cohérente les dimensions clés d'une transformation digitale. SmartLane Solutions lance son 1<sup>er</sup> produit, l'IT Compass®, en Juin 2019 après l'avoir expérimenté chez un panel de clients allant de la PME au groupe du CAC40.



## Missions et responsabilités

Développer le support à l'utilisation du produit, accueillir les nouveaux clients et s'assurer de leur satisfaction

- Support à l'utilisation du produit :
  - o Contribution à la mise au point du produit
  - o Concevant et réalisant des tutoriels de présentation du produit
  - o Développant l'aide en ligne (tutoriels, FAQ, help...)
- Service Client
  - o Mettre en place les outils d'assistance en ligne (chat...)
  - o Assurer les visios de prise en main de l'outil
  - o Répondre aux demandes des clients (mail ou chat en majeur ; téléphone lorsque nécessaire)

## Profil et compétences attendues

- Profil école de commerce ou école du web (42, Web School Factory, Sup'Internet ...)
- Bonne capacité rédactionnelle (Fr/Eng)
- Expérience d'écriture de script de mini-vidéos, tutos...
- Maîtrises des outils web pour créer de la documentation en ligne (texte et vidéo)

- Bon relationnel, vous vous exprimez simplement et clairement
- Autonomie
- Maîtrise des outils digitaux : Wordpress, Photoshop, réseaux sociaux, Mailchimp, data analytics

### **Calendrier et durée**

Ouverture du poste : 1<sup>er</sup> Septembre 2019

Durée de la collaboration : 6 mois, renouvelable

Lieu du stage : Paris Ouest

Temps partiel (50% minimum mais pouvant augmenter avec le nombre de clients)

