DAVID LIN

Customer and Sales Operations | Product Builder No-Code Automation & AI | SaaS Expert

+33 (0)6 18 58 70 17 | **david@lin.fr** | Linkedin | Page Web | Paris - Lyon - Mâcon - Annecy (France)

EXPÉRIENCE

CX/CS FR & Sales Project Manager EU (Logiciels Avocats)

Wolters Kluwer Legal Software (SaaS BtoB)

12/2024 – 03/2026 (1 an et 3 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'évènements clients internes/externes (webinaires, congrès, salon, kick-off, BR, QM).

Customer eXperience / Success Manager FR (Logiciels Avocats)

Wolters Kluwer Legal Software (SaaS BtoB)

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 BtoB)

09/2019 – 11/2021 (2 ans et 2 mois) | Home Office/Région AURA

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 / Swizy (SaaS BtoB)

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/product builder no-code) ;
- 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
CSAT +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
Temps admin/déploiements - 25% 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 programme école. 2 séries de 3 sessions/an sur site et à distance (jusqu'à 400 étudiants/série).

FORMATION

- **Product Builder No-Code & AI (Bootcamp)**
  École Cube | 06/2026 – 12-2026
- **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 COMPLÉMENTAIRE

Pilote de service collaboratif @ EDF (mission)
10/2017 – 12/2017 (2 mois) | Nanterre
En charge du pilotage des plateformes collaboratives MS 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 Lotus Notes et Quickr.

Responsable projets transformation Relation Client @ Orange (mission)
04/2016 – 09/2016 (6 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)
09/2015 – 02/2016 (6 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
Gestion et promotions des contenus éditoriaux Films, Blu-Ray/DVD, Jeux-Vidéo, Live Events, Franchises « Princesses & Fairies » et "Disney Nature", Disneyland Paris sur www.disney.fr. Digital Assets Management, Encodages Vidéo, Media values et SEO.

Rich Media Project Manager @ Lagardère Publicité
07/2009 – 09/2011 (2 ans et 2 mois) | Levallois-Perret
Gestion technico-fonctionnelle et multi-projets des formats publicitaires de la régie web Lagardère, écriture, 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/Interstitiel 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 (7 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).

Project Manager / Webmaster / Graphic Designer @ MIsphere *(entreprise familiale en parallèle)*
06/2004 – 12/2005 (1 an et 7 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).

EXPERIENCE

CX/CS FR & Sales Project Manager EU (Legal Software)

Wolters Kluwer Legal Software (SaaS BtoB)

12/2024 – 03/2026 (1 yr 3 mos) | Home Office/Bois-Colombes

Same scope as the previous role, but additionally reporting to the European Commercial Directorate to assist with and implement pan-European process harmonization and industrialization projects, product training, and sales enablement to optimize sales performance (creation and facilitation of the EU Sales Community). Event facilitation for internal and external clients (webinars, conventions, trade shows, kick-offs, Business Reviews, Quarterly Meetings).

Customer eXperience/Success Manager FR (Legal Software)

Wolters Kluwer Legal Software (SaaS BtoB)

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

Responsible for internal and external customer experience (Kleos and LOP software suites), cross-functional role reporting directly to executive management: Customer Success Manager, Upsell/Cross-sell, Quality Assurance, NPS tracking and continuous improvement of internal processes from onboarding > delivery > support > cancellations. Management of critical escalations, disputes, commercial gestures, high-touch client advisory, key accounts management, and Credit Collection. Global tracking within Salesforce.com.
Marketing and editorial support for customer relations, project manager and trainer for the academic/law school program, lead on the communication project for the Kleos migration to Microsoft Azure across France, Belgium, and Sweden.

Legal Software Consultant / Trainer

Wolters Kluwer Legal Software (SaaS BtoB)

09/2019 – 11/2021 (2 yrs 2 mos) | Home Office/AURA Region

Pre-sales support, functional auditing, deployment (system configuration, user training, coaching, and support), matrix codification and accounting bridge setups, functional testing, user acceptance testing (UAT), and software upgrades for Kleos and LOP Cloud/Intranet law firm management solutions.

CSE (Work Council) Software Project Manager / Trainer

DELTA-CE / Swizy (SaaS BtoB)

01/2018 – 08/2019 (1 yr 7 mos) | Brie-Comte-Robert

Project management and end-user training on back-office management tools (Joomla CMS) and front-office platforms (Websites + Android/iOS Apps) both on-site and remotely. Product development and enhancement, creation of reference manuals and internal SOPs, functional testing and new feature reviews, pre-sales and post-sales support, website/app setup, branding/logo design and marketing collateral creation, beneficiary data cleansing, formatting, and import, integration and communication consulting, configuration of activity modules and benefit calculation logic, initial accounting setup for client works councils (CSE), associations, and labor unions.

Clients references: 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, ...

LANGUAGES

- French: Native language
- English: Fluent (4 years in Houston, TX USA)
- Spanish: Intermediate

SKILLS

- Experience spanning from agile start-ups to multinational corporations;
- Proven adaptability within multicultural and technical environments;
- Ability to collaborate effectively across all organizational levels, including C-Suite leadership;
- Strong interpersonal, active listening, and synthesis skills;
- Adept troubleshooter with a knack for identifying root causes and driving simple, innovative improvements;
- Strong analytical and strategic decision-making capabilities;
- Autonomous self-starter who thrives in collaborative team environments, sharing insights, challenging status quo, continuous learning;
- Ability to influence, align, and rally teams and communities around a shared vision;
- Deeply customer-centric, results-driven, and uncompromising on quality;
- Highly organized, rigorous, with meticulous attention to detail;
- Strong editorial, functional, and technical competencies (process/ no-code product builder);
- Passionate about product design, user experience, and strategic execution.

KEY ACHIEVEMENTS

Global Projects (Europe)

Created and scaled an EU Sales Community (including 15 webinars delivered in 2025). Overseeing 2025 storage billing management + successfully delivered the Kleos Self Care User Management project (CX/ARR optimizations, Global Low Touch, Time-To-Value reduction).

Client Satisfaction FR - High Touch FR

Increased CSAT by +30% over 4 years through internal process optimizations, improved communications, product refinements, and enhanced customer support. Managed 400 cases in 2025 with Churn < 6%.

Low Touch FR/Time-to-Value

Reduced administrative and deployment time by 25% through product enhancements and internal process automation.

Software Training

Trained over 1,000 users in France, including 20 sales representatives across FR, BE, NL, and ES.

Kleos School Program

Managed the law school partnership program. Conducted 2 annual series of 3 sessions (on-site and remote), engaging up to 400 students per series.

EDUCATION

- **Product Builder No-Code & AI (Bootcamp)**
  École Cube | 06/2026 - 12/2026
- **Master's Degree (M2) - Audiovisual & Multimedia Communication**
  ISCOM | 01/1999 - 12/2001
- **Bachelor (BTS) Communication & Advertising**
  Pigier | 01/1997 - 12/1999

ADDITIONAL EXPERIENCE

Collaborative Services Lead @ EDF (Contract)
10/2017 – 12/2017 (2 mos) | Nanterre
Managed MS SharePoint collaborative platforms within EDF's IT Shared Services Division. Managed IT outsourcing vendors, Tier 2/3 Help Desk support, and business unit relationship management. Designed and standardized workflows; led Lotus Notes and Quickr decommissioning.

Customer Relations Transformation Project Manager @ Orange (Contract)
04/2016 – 09/2016 (6 mos) | Arcueil
Managed key projects within the strategic "Retail Stores Transformation 2020" program, overseeing core objectives, methodology, cross-functional animation, and project deliverables.

Business Developer @ HIRAMYS | Augmented Prospecting (Operational Training)
09/2015 – 02/2016 (6 mos) | Paris 12th
High-value B2B sales prospecting for corporate clients and local authorities. HIRAMYS is a commercial development consulting firm specializing in detecting high-value business opportunities and setting qualified B2B appointments for French and international enterprises. Primary Client: Napoléon Agency (UX & E-commerce agency).

Construction Project Manager @ Low-Energy House Construction (Private)
06/2013 – 06/2014 (1 yr) | Champigny-Sur-Marne
Project Management / Owner for the construction of a low-energy wood-frame residence for private use. Drafted specifications, selected contractor/architect, sourced materials, created 2D/3D plan designs, obtained urban planning compliance approval, and managed site construction.

Communications Project Manager @ OP3FT (Permanent)
05/2012 – 06/2013 (1 yr 1 mo) | Paris 16ème
Designed and implemented a global communication strategy for launching and introducing "Frogans" technology on the Internet (a universal digital publishing protocol parallel to the Web). Provided internal communication support.

Content Producer @ The Walt Disney Company France (Contract)
09/2011 – 12/2011 (3 mos) | Chessy
Managed and promoted editorial digital content for Movies, Blu-Ray/DVD, Video Games, Live Events, "Princesses & Fairies" + “Disney Nature” franchises, and Disneyland Paris on www.disney.fr. Handled Digital Asset Management (DAM), video encoding, media valuation, and SEO optimization.

Rich Media Project Manager @ Lagardère Publicité (Permanent)
07/2009 – 09/2011 (2 yrs 2 mos) | Levallois-Perret
Technical and functional project management for digital ad formats across the Lagardère web ad network. Authored and maintained technical specifications, RFP/RFD documentation, and technology watch. Optimized and integrated rich media ad formats aligned with Ad Server requirements. Deployed Pre/Mid/Post Roll video billboard formats across Virgin17 Replay and Lagardère Digital sites including Premiere.fr, Gulli Replay, ELLE Videos (XML/JSON technology). Orchestrated PreHome/Video Interstitial and custom site skins across all Lagardère properties. Technical coordinator for national and international ad campaigns. Defined workflow standards alongside traffic leads and publishers. Onboarded and trained Traffic Managers. Steering committee administrator for the enterprise social network "YOUME" (Yoolink).

Web Project Manager @ Kahiloa (Web Agency - Contract)
04/2008 – 11/2008 (7 mos) | Montrouge
Launched and managed the Universal Pictures FR & BENELUX portals and movie mini-sites ("Hulk", "Hellboy II"). Handled B2C/B2B content updates and CMS access administration. Optimized information flow and oversaw multimedia content production. Managed external vendor relationships (Premiere.fr, Dailymotion, MSN...). Authored technical specifications, budget estimates, project scheduling, and user acceptance testing (UAT). Delivered executive reporting and web analytics optimization—achieving a 10x traffic increase and €70,000 in revenue.

MC / Performer @ Disneyland Paris / Walt Disney Studios (Permanent)
05/2002 – 08/2007 (5 yrs 3 mos) | Chessy
Master of Ceremonies and performer for street show "Cinéfolies" and stunt show "Moteurs... Actions!" (hosting 6,000+ daily international guests).

Project Manager / Webmaster / Graphic Designer @ **MIsphere** *(Parallel family business)*
06/2004 – 12/2005 (1 yr 7 mos) | Val d’Europe
Design and development of websites, Flash animations, logos, brochures, and tabloids.

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