

ALEXIS PIMPERNELLE

Head of Customer Experience

MANAGEMENT & STRUCTURATION · RÉTENTION & EXPANSION · DATA & AUTOMATISATION

Parcours professionnel

 **Pysae Pysae Rennes** – Éditeur de logiciel SaaS

Head of Customer Success

Nov 2024 – Juin 2026

- Management d'une équipe Customer Success / Support / Projets de 4 personnes.
- Structuration du cycle client : onboarding, adoption, support, rétention et expansion.
- Pilotage : CSAT >90 %, délai de réponse <2 h, NPS, Health Score et usage.
- Conception d'un CS Hub : détection des risques, priorisation, dashboards et automatisations.
- Développement du revenu post-sale : parcours d'upsell transverse et prestations facturables.

 **Mairistem** BY JVS **Groupe JVS** – Éditeur de logiciel SaaS

Responsable Service Support

Janv 2022 – Oct 2024

- Management d'un service de 35 personnes, et pilotage de la performance.
- Animation des rituels, suivi de la charge et définition des priorités.
- Coaching, feedbacks réguliers et accompagnement des collaborateurs.
- Mise en place de KPIs, tableaux de bord et reporting à la direction.
- Transformation des processus et déploiement de Zendesk.
- Conduite du changement et coordination de projets transverses.
- Recrutement, intégration et montée en compétences des équipes.

Coordinateur Pôle Métier

2020 – 2022

- Coordination d'un pôle de 5 personnes, supervision et formation de l'équipe.
- Mise en place de processus pour optimiser l'efficacité et améliorer l'expérience client.
- Accompagnement des utilisateurs sur des logiciels métiers liés à la gestion, RH et comptabilité publique.

Assistant Logiciels

2014 – 2020

- Support fonctionnel et accompagnement utilisateur sur des logiciels de gestion, RH et comptabilité publique.
- Collaboration avec les équipes de développement.

Formations

Cycle Émergence – Manager de Proximité 2023 – 2024

GERME (*Certification Manager par les talents*)

Manager une équipe – Niveau 1

2022

CEGOS

Centres d'intérêts

Hockey sur glace en compétition

- 2^e et 3^e division (Champion de France 2006 & 2017)



1994 – 2023

Divers

Famille/ Bricolage/ Sport/ Cuisine

Profil

Manager Customer Experience issu du SaaS B2B, je structure les organisations post-sale, de l'onboarding à la rétention et à l'expansion. J'ai managé jusqu'à 35 collaborateurs et construit un pilotage fondé sur les KPIs, les données d'usage et l'automatisation. Je relie Customer Success, Support, Sales et Produit pour prévenir le churn, développer l'adoption et concentrer les équipes sur les interactions à forte valeur.

Contact



[Mon site](#)



06 34 23 57 86



alexis.pimpernelle@gmail.com



[Alexis Pimpernelle](#)



Châlons-En-Champagne – 51
Paris/IDF – 2 à 3 j/semaine

Compétences

- Management CS & Support
- Rétention, adoption & expansion
- KPIs & pilotage par la data
- Automatisation & workflows
- IA appliquée à l'expérience client
- Process & amélioration continue

Logiciels

- Intercom · Zendesk
- Airtable · Notion
- Slack · Microsoft 365
- ChatGPT · Claude

Langues



Langue native



Écrit opérationnel
Oral en progression

