



**UBI**  
SOLUTIONS

# Chargé(e) de Suivi RUN & Satisfaction Client

Lieu de Travail : Gennevilliers (92230)

Type de Contrat : CDI

Département : Service Clients

[WWW.UBISOLUTIONS.NET](http://WWW.UBISOLUTIONS.NET)

# A propos d'UBI Solutions

Ubi Solutions est convaincu que la compétitivité des entreprises ne dépend pas que des coûts des matières premières et des ressources humaines. La technologie est un accélérateur de croissance et Ubi Solutions permet aux entreprises de se l'approprier. Grâce à notre expertise en traçabilité, nous transformons toutes les opérations d'une entreprise en données afin de pouvoir les optimiser.

Chez Ubi Solutions, nous sommes à la pointe de l'innovation technologique, transformant la manière dont les entreprises gèrent et optimisent leurs opérations grâce à des solutions de traçabilité avancées. En rejoignant notre équipe, vous ferez partie d'une aventure passionnante où chaque jour offre de nouvelles opportunités de créativité et de croissance.

Nos technologies incluant RFID, BLE, tracker GPS, et solutions SaaS, ne sont pas seulement des outils, elles sont le futur des solutions logistiques et de gestion des actifs. Le marché de traçabilité est un marché en pleine expansion, pour lequel nous avons de grandes ambitions. Nous travaillons avec de nombreux acteurs européens leaders de leur secteur.

Vous travaillerez avec une équipe dynamique et diverse, dans un environnement où vos idées seront valorisées et votre développement professionnel sera une priorité. Si vous êtes passionné(e) par l'innovation et souhaitez contribuer à des projets qui ont un impact réel, rejoignez-nous !



# Pourquoi avons-nous besoin de vous ?

En tant que **Chargé(e) de Suivi RUN & Satisfaction Client**, vous serez l'interlocuteur-trice privilégié-e de nos clients durant la phase d'exploitation (RUN), c'est-à-dire une fois les solutions mises en production.

Votre mission sera d'assurer un accompagnement de proximité, de veiller à la qualité de service, et de piloter les demandes d'évolution dans une démarche d'amélioration continue.

## Vos responsabilités

### • Suivi qualité & satisfaction :

- Organiser et animer des points réguliers avec les clients (comités de suivi, revues de performance).
- Mesurer et analyser la satisfaction client (retours qualitatifs, enquêtes NPS, SLA...).
- Identifier les irritants récurrents et les prioriser avec les équipes techniques.

### • Amélioration continue :

- Recueillir, spécifier et formaliser les demandes d'évolutions fonctionnelles.
- Participer à la priorisation des tâches.
- Suivre le cycle de vie des demandes (spécifications, tests, validation, livraison).

### • Reporting & documentation :

- Produire des reportings personnalisés pour les clients (KPI d'usage, suivi d'incidents, indicateurs SLA).
- Tenir à jour la documentation fonctionnelle et les livrables de suivi.

### • Assistance fonctionnelle continue :

- Répondre aux sollicitations clients sur l'usage des outils en production (logiciels de traçabilité, portails, dashboards...).
- Clarifier les besoins utilisateurs et proposer des ajustements ou bonnes pratiques.



## Compétences requises

- **Fonctionnelles :**
  - Capacité à traduire un besoin client en spécification fonctionnelle claire.
  - Bonne compréhension des métiers de la logistique, traçabilité, supply chain ou retail.
- **Techniques (niveau fonctionnel ou intermédiaire) :**
  - Connaissance des environnements SaaS / outils de traçabilité (Zebra, Bartender, RFID...).
  - Bonne maîtrise d'Excel / Google Sheets pour les reportings.
  - Une sensibilité aux bases de données ou à la BI (Metabase ou autre) est un plus.
- **Méthodologies :**
  - Pratique des environnements projet.
  - Maîtrise des outils de ticketing (GLPI) et de communication client.

## Qualités personnelles

- Excellent relationnel et sens du service client.
- Esprit d'analyse, rigueur, orientation résultat.
- Créativité dans la structuration et la rédaction des rapports.
- Capacité à gérer plusieurs clients et priorités en parallèle.
- Aisance à l'oral comme à l'écrit (en français, et en anglais, l'espagnol est un plus).



## Profil recherché

- Bac +5 (école d'ingénieur, Master informatique ou équivalent).
- Expérience (2-5 ans min.) dans le management du support technique ou de services managés.
- Expérience dans les secteurs logistique, industriel, ou IT B2B fortement appréciée.
- La maîtrise de l'anglais pour les clients internationaux. La connaissance de l'espagnol est un atout.



**Contactez**

**François des Beauvais**  
Directeur de Pyxo  
francois@pyxo.fr

**WWW.UBISOLUTIONS.NET**