

Larry Charabie

Implementation Manager SaaS B2B

Onboarding client · Déploiement · Adoption du produit · Customer Operations

Île-de-France · Télétravail en France · larry@trakigon.com · larry-charabie.fr · Portfolio Trakigon

linkedin.com/in/larry-charabie-9169a7247

PROFIL

Implementation Manager issu du Customer Success SaaS B2B, avec trois ans d'expérience sur des portefeuilles SMB, multisites et grands comptes. J'accompagne le client du cadrage au premier usage réel, puis je transforme les freins à l'adoption en processus, en documentation et en améliorations du produit. Mon parcours combine opérations sur le terrain, gestion de projets clients et construction d'un produit mobile avec l'IA.

RÉSULTATS CLÉS

900+

clients intégrés sur 1 200 accompagnés

< 5 %

taux d'attrition maintenu

+1 M€

de chiffre d'affaires activé

20 jours

délai d'activation atteint

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Concepteur produit indépendant · Trakigon

Jan. 2026 — aujourd'hui

Projet personnel · Application mobile et web HACCP

- Conception d'un produit pensé en priorité pour mobile (mobile-first), à partir de freins observés lors de centaines de parcours d'intégration : relevés, réception, nettoyage, traçabilité, alertes et rapport.
- Pilotage de bout en bout : cadrage, parcours utilisateur, priorisation, automatisations, documentation, infrastructure et préparation d'une cohorte de cinq restaurants pilotes.
- Vérification sur un appareil Android réel : onboarding complet, écritures réelles en base, export PDF, mode hors ligne, tests unitaires et cas d'évaluation des fonctions IA.

Customer Success Manager · SaaS B2B

Oct. 2022 — Jan. 2026

Octopus HACCP · Paris · Hybride

- Intégration (onboarding) de plus de 900 clients sur 1 200 accompagnés : restauration, secteur médico-social, collectivités, multisites et grands comptes.
- Structuration des parcours par segment et pilotage autonome des calendriers de déploiement jusqu'à l'activation, atteinte en 20 jours.
- Taux d'attrition (churn) maintenu sous 5 % grâce au suivi des signaux d'usage dans le CRM, à l'intervention proactive et au suivi NPS/CSAT après l'onboarding.
- Plus d'1 M€ de chiffre d'affaires activé et détection d'opportunités d'expansion transmises aux équipes commerciales.

Formateur · Expérience client et parcours SaaS

Juin 2023 — aujourd'hui

KareSchool · Formation en ligne · Télétravail

- Animation de modules sur l'onboarding, le churn, les objections et les cas clients SaaS ; satisfaction des apprenants supérieure à 95 %.

Responsable formation et opérations

Août 2014 — Déc. 2020

Burger King France · Île-de-France · Multisite

- Management de plus de 40 collaborateurs, structuration de la formation continue et réduction de la rotation du personnel de 20 % dans un environnement opérationnel exigeant.

COMPÉTENCES

Implémentation et gestion de projet : cadrage, réunion de lancement (kick-off), plan de déploiement, configuration, recette, mise en production (go-live), conduite du changement, coordination transverse.

Customer Success et adoption : onboarding, délai d'accès à la valeur (time-to-value), activation, churn, NPS/CSAT, QBR, expansion, voix du client (Voice of Customer), gestion de portefeuille.

Opérations et outils : HubSpot, Salesforce, Zendesk, Intercom, Aircall, Jira, Notion, n8n, production de rapports (reporting) et automatisation des flux de travail.

Produit et environnement technique : API, Supabase/PostgreSQL, Next.js, Expo/React Native, tests, instrumentation et flux de travail assistés par l'IA.

FORMATION

Bac technologique STT · 2006

Formation continue : HubSpot Academy, Customer Success Management, onboarding SaaS, gestion de portefeuille, automatisation et architectures SaaS.

LANGUES

Français : natif

Anglais : professionnel B2