Marco Andolfatto

Customer Success Manager & Solutions Engineer — SaaS B2B
Genève, Suisse · Strasbourg, France · Double nationalité suisse et française

linkedin.com/in/marco-andolfatto
dockofthepond.co.uk

Customer Success Manager et solutions engineer, cinq ans dans le SaaS B2B, en français comme en anglais. J'ai créé de zéro la fonction CS chez Insight, sur 30 M$ d'ARR en France et en Belgique. Aujourd'hui CSM full-cycle pour la France chez Luminovo, plateforme de supply chain électronique : comptes EMS et PCB, onboarding des clients sur une solution très spécialisée, et un T3 2026 bouclé à 127 % de l'objectif d'expansion.

127 %
de l'objectif d'expansion du T3 2026, Luminovo

107 %
de NRR sur mon portefeuille, Luminovo

30 M$
d'ARR gérés, France et Belgique

FR · EN
deux marchés pilotés dans les deux langues

EXPÉRIENCE

Customer Success Manager & Solutions Engineer — Luminovo

Nov. 2025 — aujourd'hui

Télétravail, siège à Munich · France · Plateforme de supply chain électronique : chiffrage et sourcing pour OEM et EMS. Arrivé à ~50 salariés, aujourd'hui ~100.

- Promu CSM full-cycle pour la France ; aussi solutions engineer : onboarding et paramétrage d'une solution complexe et très spécialisée
- 127 % de l'objectif d'expansion au T3 2026 ; 107 % de rétention nette sur mon portefeuille depuis mon arrivée
- Portefeuille le plus large et le plus complexe de l'équipe CS — 840 k€ d'ARR, 36 comptes : toute la France, EMS grands comptes et PCB anglophones
- Seul sur tout l'inbound français pendant plusieurs mois, avec un nouveau client EMS identifié et signé sur trois ans
- Sourcing PCBA, données de BOM et prix des composants appris sans bagage en électronique
- Applets MCP utilisés par collègues et clients, qui règlent des problèmes sans passer par l'équipe technique

Customer Success Manager — Insight UK

Janv. 2022 — oct. 2025

Télétravail · France et Belgique

- Première recrue CS, fonction créée de zéro ; conception des QBR et adoption de Salesforce dans une équipe aujourd'hui de douze
- 15 M$ d'ARR en France et 15 M$ en Belgique — plusieurs centaines de comptes, de la PME à la multinationale, en français et en anglais
- Contributeur nommé sur un contrat de 3 M$ d'ARR
- Plusieurs centaines de milliers de dollars d'économies Azure sur ~40 comptes, réinvestis chez Insight en appui des renouvellements
- Référent Azure de fait de l'équipe CS, faute d'ingénieur disponible

Technical Pre-Sales Specialist — Concentrix

Nov. 2019 — déc. 2021

Belfast

- Questions techniques, contractuelles et de licences des partenaires Microsoft et des clients finaux
- Promu chef d'une équipe de cinq ; suivi des KPI individuels et d'équipe
- Bonus intégral atteint sur toute la durée du poste

AUPARAVANT

Agent immobilier agréé, Sotheby's International Realty, Hong Kong — trois ans en location résidentielle de luxe. Vente informatique, filiale de First Derivatives. Support technique niveau 1, prestataire Microsoft. Vice-président d'une association étudiante et jobs étudiants pendant mes études de droit.

FORMATION

MSc FinTech Management

Ulster University Business School, Belfast · temps partiel, obtention prévue en 2027

Réglementation et conformité · modélisation économétrique financière · analyse métier · FinTech et data science · analyse prédictive · finance comportementale

Licence en Droit

Université de Haute-Alsace, Mulhouse, 2014 · Bac+3

COMPÉTENCES

Customer success — onboarding · adoption · QBR · renouvellements · expansion · prévention du churn · relation avec les dirigeants

Technique — Azure · optimisation des coûts cloud et FinOps · intégrations MCP · solutions engineering · PCB et PCBA · données BOM et composants · licences Microsoft

Outils — Salesforce · ServiceNow · HubSpot · Notion · Auth0 · Claude

CERTIFICATIONS

AZ-900 — Microsoft Azure Fundamentals
MS-900 — Microsoft 365 Fundamentals
MTA 98-361 — Software Development Fundamentals (C#)
Get Licensing Ready · TOEFL

LANGUES

Français — langue maternelle · Anglais — bilingue · Allemand — notions

À CÔTÉ

Aldar — une application de fiche de personnage D&D, développée pour une partie entre amis
aldar.dockofthepond.co.uk/share