



Profil Candidat - Profil 3783

Solution/version : Dynamics CRM

Modules :

Dernier poste : Consultant CRM / Business Analyst / AMOA / Chef de projets

Poste recherché : Consultant CRM / Business Analyst / AMOA / Chef de projets

TJM : 800€ HT

Localisation : Ile de France

Disponibilité : Immediate

Contacts Dyn'Experts

Marion Chassua

Marion.chassua@dynexperts.fr
Tel : +33 6 45 00 29 58

Nathalie Gerardin

Nathalie.gerardin@dynexperts.fr
Tel : + 33 6 45 82 96 95

Présentation détaillée

COMPETENCES

COMPETENCES FONCTIONNELLES

- Audit (Process, parcours client, parcours commande, cartographie des flux.)
- Evaluation des solutions (Analyses d'impacts, optimisation des process, préco, ordonnancement)
- Analyse de besoins (Besoins actuels et futurs)
- Expressions des besoins (Spécification fonctionnelles générales, spécifications techniques)
- Pilotage de projets (Copil, ateliers, suivi, recette, évolutions, bugs, risques, budget)
- Conduite du changement (Formation, communication, book de formations, astuces, process)
- Management (Encadrement d'équipes MOE, coordination d'équipes IT)
- Paramétrage (Paramétrage de solution CRM)

METHODOLOGIE

- Cycle en V
- Methode Agile

SALESFORCE Certified Administrator SU19

- Sales Cloud
- Service Cloud
- Marketing Cloud / Pardot
- Community





MS DYNAMICS 365

- Sales
- Marketing / ClickDimension / Adobe Marketing Campaign
- Customer service
- MS Social Engagement

OUTILS

- Mantis
- Jira
- TFS

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- Business Analyst chez **OPCO EP (EX AGEFOS)** depuis Novembre 2018
Prise en charge des besoins métiers, correction des bugs, demandes d'évolution
- Chef de projet chez **ISS H&P** de Mai 2018 – Juillet 2018
Aide au choix d'une solution CRM : Cahier des charges, grille d'évaluation des solutions CRM
- Chef de projet chez **SWISS LIFE REIM** de Juin 2017 - Avril 2018
Mission : Mise en place des référentiels de Swiss Life REIM autour de Salesforce...
- Consultant chez **GROUPE UP** de Fev 2017 – Mai 2017
Recueil des besoins pour la mise en place d'un outil de « Marketing Campaign »
- Chef de projet Senior chez **ORANGE APPLICATIONS FOR BUSINESS** de Sept 2016 – Jan 2017
Gestion de projet, mise en place de POC sur Dynamics CRM
- Chef de projet Senior chez **OPENFIELD** de Avril 2016 – Aout 2016
Déploiement de la solution Core Model Openfield auprès de clients « Sport »
- Business Analyst chez **SWISS LIFE ASSET MANAGEMENT** de Nov 2014 – Mars 2016
Analyse de la solution CRM existante, Recueil des besoins, des filiales Mise en place de Dynamics CRM
- Chef de Projet Senior chez **LOXAM** de Mars 2014 - Juil 2014
Déploiement de la solution Salesforce dans les filiales européennes.
- PMO chez **STANLEY SECURITY EUROPE** de Juin 2013 – Fév. 2014



Sécuriser le déploiement de Salesforce dans les filiales européennes. (Méthodes et process)

- Responsable d'application CRM chez **ALTRAN** de Oct 2012 - Fév. 2013
Mise en place du contrat avec la TMA. Gestion de l'application MS Dynamics CRM
- Mission de conseil chez **RAJA** de Mai 2012 - Sept 2012
Intégration des commandes web dans MS Dynamics AX. Développement de fonctionnalités
- Mission de conseil chez **BCG (BOSTON CONSULTING GROUP)** de Jan 2012 - Mai 2012
Développement d'outils pour automatiser certaines tâches (contrats, déclarations fiscales)
- Mission de conseil chez **SECTA - AUTOSUR** de Mars 2011 – Dec 2011
Conseiller Secta pour le choix d'un outil de formation et d'une solution CRM
- Chef de projet CRM & Database Manager chez **TIRGROUPE - SODEXO SMF** de 2008 – Mars 2011
Mise en place et administration de Dynamics CRM. Fusion des bases de données et Vision 360 client.
- Missions de conseil chez **OPPORTUNITY DIGIWAY ALILO** de 2007-2008 (1 an)
Accompagner les entreprises dans la mise en place de leurs besoins
- **Chef de projet CRM** chez **FOTOVISTA – PIXMANIA** de 2003 – 2007 (+ de 3 ans)
Mise en place et pilotage d'un centre de contacts de 200 positions, ainsi que la solution Vocalcom
- Project Manager chez **TRANSCOM WORLDWIDE** de 1999 – 2002 (3 ans)
Mise en place d'opérations de télémarketing, en émission ou en réception d'appels

FORMATION

- 1993 : Maîtrise de Sciences de Gestion (MSG) option Marketing
 Université Paris XIII – Villetaneuse
- 1991 : DEUG Sciences Economiques et Gestion
 Université Paris XIII – Villetaneuse

LANGUES

Anglais