

Chef de projet CRM (H/F)

Direction de la transformation digitale

Descriptif du poste :

Au sein de la Direction de la transformation digitale, rattaché(e) à la Responsable des services AMOA métier, vous réalisez les études de besoins et formalisez les processus clients actuels et cibles sur le périmètre de la relation client.

Vous pilotez le futur projet CRM unifié inscrit au PMO et assurez un rôle de conseil pour les équipes MARKETING de ESCP.

Vous paramétrez la solution CRM en conformité avec les exigences métier et êtes en charge de la formation des utilisateurs.

Conseil fonctionnel

- Animation d'ateliers afin d'aider le métier à la formalisation des besoins,
- Cartographie des processus métiers existants et cibles des 2 instances Marketing Formation initiale et EXED (définition du Cycle de vie des étudiants, tracking, relation avec les alumnis, relation entreprises),
- Analyse du besoin et rédaction des spécifications fonctionnelles détaillées ou d'un Back-log dans le cadre d'un projet AGILE,
- Partage d'informations entre les 2 services marketing et préconisations technico-fonctionnelles,
- Benchmark de solutions du marché.

Pilotage de projet

- Appel d'offre : préparation de la documentation projet prévu dans le cadre du lancement et de l'étude des offres (CCTP, grilles de réponses et d'analyse),
- Participation au choix,
- Gestion des risques : identifier et anticiper les risques projet : alerter et proposer un plan d'action pour les maîtriser,
- Suivi budgétaire,
- Respect du planning,
- Pilotage prestataire,
- Accompagnement à la recette utilisateurs : en collaboration avec les utilisateurs, constitution du cahier de recette, organisation des tests et du suivi des anomalies, organisation du GO/NO GO,
- Accompagnement au changement,
- Fourniture, traçabilité et archivage de la documentation projet,
- Bilan post-implémentation et dynamique amélioration continue.

Administration

- Paramétrage technique de la solution
- Gestion des droits utilisateurs
- Pilotage des montées de version

Interfaces

- Analyse et mise en œuvre d'interfaces entre le CRM et d'autres solutions du SI (ERP scolarité, Blog...)

Assistance / Formation

- Animer, gérer et analyser une séance de formation en présentiel
- Concevoir et réaliser des ressources pédagogiques digitales
- Assistance aux utilisateurs niveau 2 /3

Profil recherché :

- Vous justifiez d'une expérience réussie dans un poste similaire.
- Dynamique et autonome, vous êtes organisé et force de proposition.
- Votre esprit d'équipe et votre aisance relationnelle vous permettent de communiquer et de vous adapter en fonction des situations et des interlocuteurs.
- Votre anglais est opérationnel à l'oral et à l'écrit (contexte européen).

Localisation :

ESCP Europe Campus Paris / République
79 avenue de la République
75011 PARIS

Nature du contrat : CDI

Contact : recrutement@escp.eu

About ESCP Business School :

ESCP Business School was founded in 1819. The School has chosen to teach responsible leadership, open to the world and based on European multiculturalism. Six campuses in Berlin, London, Madrid, Paris, Turin and Warsaw are the stepping-stones that allow students to experience this European approach to management. Several generations of entrepreneurs and managers were thus trained in the firm belief that the business world can nurture society in a positive way. This conviction and ESCP's values - excellence, singularity, creativity and plurality - guide our mission daily, and build its pedagogical vision. Every year, ESCP welcomes 6300 students and 5000 managers from 120 different nationalities. Its strength lies in its many business training programmes, both general and specialised (Bachelor, Master, MBA, Executive MBA, PhD and Executive Education), all of which include a multi-campus experience.

Web site : www.escpeurope.eu