

# Chef de projet Technico Fonctionnel CRM (H/F)

## NOTRE CLIENT

Le Groupe L'Occitane conçoit, produit et commercialise des produits cosmétiques et de bien-être, riches en ingrédients naturels et biologiques aux origines traçables.

Le Groupe s'est construit autour de valeurs fortes d'entrepreneuriat, de travail en équipe, de respect et d'authenticité. Il est engagé pour développer des produits toujours plus respectueux de l'homme et de son environnement.

Le Groupe comprend six marques : L'Occitane en Provence, Melvita, Erborian, L'Occitane au Brésil, LimeLife et ELEMIS.

Présent dans 90 pays, nos produits sont distribués dans plus de 2 900 points de vente dans le monde.

## LE POSTE

Au sein de sa squad CRM, le groupe l'Occitane est à la recherche d'un chef de projet technico fonctionnel CRM ayant une appétence pour la partie technique et expérimenté en agile.

Vous êtes passionné, polyvalent et motivé : rejoignez cette squad CRM pour prendre part au développement d'une activité stratégique au sein du groupe l'Occitane !

## LES MISSIONS

Vos missions, en tant que Chef de projet technico-fonctionnel CRM sont les suivantes :

- Comprendre les enjeux métier CRM et organiser un cadrage fonctionnel agile
- Proposer, avec l'aide du techlead et des développeurs de la squad des solutions techniques pertinentes permettant de répondre aux exigences métiers
- Participer au design fonctionnel des solutions proposées (analyse technique, design, chiffrage) en veillant à assurer la pérennité et l'évolutivité des solutions
- Collaborer avec les différents contributeurs internes et externes (consultants ou sociétés partenaires)
- Participer à l'entretien du backlog de la squad et définir les spécifications et les tests d'acceptation
- Valider les user stories et les tests end-to-end
- Accompagner les pays dans l'utilisation des solutions développées

Selon votre appétence technique, en tant que Chef de projet technico-fonctionnel CRM, vous pourrez également :

- Effectuer le design et mettre en œuvre les solutions techniques les plus adéquates dans l'outil CRM du groupe l'Occitane (*ex : créations/évolutions dans Adobe Campaign de workflows, web services, tables, messages transactionnels...*)
- Suivre et réaliser les développements IT CRM liées au déploiement des outils CRM dans les filiales (*ex : mise en place de connecteur SMS, dépôt de fichiers sur SFTP...*)
- Proposer et prendre en charge des projets de la roadmap technique pour améliorer la qualité logicielle (recommandations techniques, suivi des performance, amélioration continue, montée de build ...)
- Apporter un support opérationnel dans les activités de run /maintenance applicative
- Assurer le partage et l'actualisation des connaissances et des expériences.
- Contribuer à la résolution des problèmes complexes

## VOTRE PROFIL

- Formation supérieure bac + 4 / 5 en informatique
- Expérience : 4 à 6 ans de participation à des projets CRM (Neolane/Adobe campaign)
- Idéalement dans un contexte Retail International
- Anglais courant indispensable

## VOS COMPETENCES TECHNIQUES

- Bonne maîtrise d'Adobe Campaign indispensable (version 6 et supérieure),  
*Modules requis: Delivery / Campaign / Content Manager / Message Center / Offer / Survey*  
Bonnes connaissances en développement webservice Neolane (appel soap, jssp Neolane)
- JavaScript, html, SQL
- Expérience de travail en équipe agile
- Une bonne connaissance des problématiques de dérivabilité sera un plus

## VOS COMPETENCES FONCTIONNELLES

- Rédaction de dossiers de spécifications, de documents techniques et de supports à destination des utilisateurs pays
- Esprit de synthèse
- Capacité d'analyse de la valeur business
- Bon rédactionnel et capacité de présentation orale

## VOTRE SAVOIR ETRE

- Aisance dans les interactions avec des populations IT, métier et internationales
- Rigueur
- Autonomie
- Leadership
- Travail d'équipe
- Sens critique