

Change Manager H/F – 31/10/2023

Description de la mission

Mission générale :

Nous recherchons pour notre client un change manager H/F ayant pour mission de gérer les activités de changement en relation avec le déploiement de SALESFORCE (Build & Run) afin de développer une culture centrée sur le client.

Vous vous occuperez notamment de :

- organiser le séminaire de changement / déploiement de l'équipe Customer Care Europe en S1 2024 + Change Seminar LEAD management (Mktg /Sales) + change Consent management (BizCom+ Mktg)
- analyser l'impact du changement pour toutes les nouvelles fonctionnalités de Salesforce – populations impactées
- vous assurer que tous les utilisateurs clés du réseau sont en mouvement en tant qu'ambassadeurs du changement
- maintenir et mettre à jour tout le matériel de communication
- maintenir tout le matériel de formation avec les RCA Managers
- assurer un support de haute qualité partout où cela est nécessaire
- être le référent pour fixer et résoudre le plan d'action du changement de l'entreprise
- analyser les problèmes en suivant l'arbre de résolution
- escalade des problèmes auprès de la GPL et de l'équipe centrale du projet
- Liaison avec les communautés BPM

Cible :

- répondre rapidement et de premier niveau à tous les types de préoccupations
- assurer la visibilité du projet

Agir en tant qu'ambassadeur mondial

- interagir avec les ambassadeurs du changement et les utilisateurs clés pour partager les meilleures pratiques
- organiser des sessions régulières pour s'assurer que toutes les initiatives sont connues et acceptées
- session d'information – à l'attention des managers
- session de suivi – pour tous en tant que Q&R
- relayer toutes les informations pertinentes partagées par l'équipe centrale du projet

Connaissances techniques :

- Les bonnes pratiques SALESFORCE en mode build and run

Type de poste

Temps plein, Indépendant

Date de début du poste

Dès que possible

Durée du contrat

1 an

Expérience

5 ans

Secteur

Industrie

Lieu du poste

Pas-de-Calais

Date de publication

31 octobre 2023

Langues étrangères :

- Maîtrise de l'anglais