

Sarah Champain

CRM Senior
Consultant



Führerschein - Nantes (44000)
France

+33 (6) 82 01 82 24
sarah.champain@gmail.com

Mehr als 7 Jahre Erfahrung im Bereich CRM, arbeite ich momentan in Nantes für Doctolib als Senior Product Manager (CRM Salesforce). Davor habe ich 6 Jahre in München für eine Beratung gearbeitet, und habe an mehreren internationalen Projekten in Salesforce oder im CRM teilgenommen. Mit einem abgeschlossenes Masterstudium im Bereich Dienstleistungsmarketing an der Universität Brest sowie einem Doppeldiplom in Betriebswirtschaft von den Hochschulen Excelia Group la Rochelle und Regensburg, ich bin Dreisprachig Französisch - Deutsch - Englisch.

 Autre

 LinkedIn

Senior Product Manager

Doctolib - Seit April 2021 - Dauerstellung - Nantes - Frankreich

Innerhalb des Sales Performance Teams trage ich zur Optimierung von Salesforce bei, um den Bedürfnissen der Doctolib-Verkäufer zu erfüllen, insbesondere im Bereich Selling & Billing.

- ▶ Roadmap und Projektmanagement
- ▶ Vorbereitung und durchführung von Workshops
- ▶ Erstellung von business und technischen - Dokumentationen
- ▶ Test Management

Salesforce Consultant / Projektmanager

Hardis Group - Mai 2020 bis März 2021 - Dauerstellung - Nantes - Frankreich



- ▶ Projekt in der Lebensmittelindustrie (05/ 2020-03/2021)
Business Verantwortlich für die Implementierung eines neuen CRM-Systems mit Salesforce
 - ▶ Vorbereitung und Durchführung von Online-Workshops
 - ▶ Aufnahme von Anforderung und Definition von Use Cases / User Stories
 - ▶ Testing
 - ▶ Konfiguration und Setup
 - ▶ Anwenderschulung und Erstellung von Schulungsunterlagen
- ▶ Projekt in der Lebensmittelindustrie (02/2021 - 03/2021)
 - ▶ Scoping-Projekt: 15 Interviews auf Französisch, Englisch und Deutsch durchgeführt, um 'Paint points' im Zusammenhang mit der Verwendung des CRM-Tools zu entdecken.
 - ▶ Erstellung eines strategischen Dokuments und Durchführung eines Restitutionsworkshops mit möglichen Verbesserungen zur Optimierung der Nutzung von Salesforce.

CRM Consultant

Impulsion Consulting GmbH (Buljan & Partners GmbH) - November 2014 bis März 2020 - Dauerstellung - München - Deutschland



- ▶ Projekt in der Automobilindustrie (01/2018 - 03/2020)
Business Support für die Verbesserung der User Experience, UX Design und Prozesse eines CRM-Templates mit Salesforce sowie der Datensynchronisation und 360° Sicht auf die Kunden zwischen Retail-CRM-Systemen (Salesforce) und Wholesale-CRM-Systemen (Siebel)
- ▶ Projekt in der Automobilindustrie (08/2017 - 03/2020)
Implementierung eines CRM Blueprint für die Region Nordafrika, Naher Osten und Osteuropa.
 - ▶ Erstellung des CRM Blueprint und Guidelines
 - ▶ Implementierung von CRM-Maßnahmen für Wholesale/Retail business und ein Reporting-Tool zur Steuerung des Verkaufstrichters.
 - ▶ Durchführung von Vor-Ort-Workshops
 - ▶ Rollout-Unterstützung für Marokko und Tunesien
- ▶ Projekt in der Automobilindustrie (April - Dezember 2017)
Business Support für die Streams Lead & Opportunity Management und Customer Care (CIC). Aufnahme von Anforderung und Definition von Use Cases / User Stories für das Design und die Umsetzung eines Wholesale CRM Templates für Deutschland, Belgien und Frankreich.
- ▶ Projekt in der Automobilindustrie (Februar-März 2017)
Definition von Sales und CRM-Geschäftsanforderungen und Prozessen für die Implementierung eines neuen CRM-Systems
- ▶ Projekt in der Automobilindustrie (November 2014 - Januar 2017)
Kundenunterstützung und -betreuung bei der Einrichtung von Microsoft Dynamics CRM in den Schwellenmärkten Europa und Asien

- ▶ Rollout Management und Follow-up für die Märkte (Russland/Irland/Portugal und Osteuropäische Märkte).
- ▶ Bewertung der Ziele in Business, IT und CRM-Strategie
- ▶ Formalisierung der Bedürfnisse des Marktes
- ▶ Change Management
- ▶ Datenmigration
- ▶ Anwenderschulung (CRM Team, CIC Sales & Marketing, CIC Customer Service)
- ▶ Testmanagement (System Testing, Release Testing, End-User Testing)
- ▶ Operative Unterstützung
- ▶ Monitoring Maßnahmen

FÄHIGKEITEN

Sprache

- ▶ Französisch, Muttersprache
- ▶ Deutsch, fließend
- ▶ Englisch, fließend (TOIEC 890 05.2012)

Zertifizierung

- ▶ Professional Scrum Product Owner I (PSPO I) 12/2019
- ▶ Professional Scrum Master (PSM I) 12/2019

EDV Kenntnisse

- ▶ Salesforce
- ▶ Microsoft Dynamics CRM
- ▶ Siebel CRM
- ▶ MS-Office (word, excel, power point, outlook, publisher)
- ▶ Agile project management tools: Confluence, Jira
- ▶ Zuora
- ▶ Azure DevOps
- ▶ HP Quality Center/ALM
- ▶ Asana
- ▶ Microsoft Project Management
- ▶ Microsoft Visio
- ▶ SharePoint
- ▶ Database: Spss, Spad

AUSBILDUNG

Master in Dienstleistungsmarketing

IAE Bretagne Occidentale

September 2012 bis September 2013

Master in Dienstleistungsmarketing mit Schwerpunkt in Bankwesen, Versicherung, Vertrieb und Tourismus, Social Marketing und E-Marketing.

Bachelor in International Business

Excelia Group la Rochelle

September 2008 bis Juni 2012

Der Bachelor International ist ein Programm der Sup de Co la Rochelle. Die 4-jährige Ausbildung in International Business Management besteht aus zwei theoretischen Jahren in Frankreich und zwei Jahren im Ausland, davon ein Jahr in bei einem Hochschulpartner (Doppeldiplom) und ein Jahr Praktikum (zwei 6-monatige Praktika).

European Business Studies, Europäische Betriebswirtschaft

Hochschule Regensburg

September 2009 bis Februar 2011

Partnerhochschule von Sup de Co la Rochelle. Doppeldiplomabschluss in dem Studiengang Europäische Betriebswirtschaft / European Business Studies (EBS).

INTERESSEN

Kulturelle Veranstaltungen

- ▶ Musikfestivals: Elektro, Folk, Weltmusik usw.
- ▶ Oper: la Traviata, Rigoletto, Lucretia Borgia, Carmen, La Juive, Boris Godunow, Nabucco, Die sizilianische Vesper, Carmen
- ▶ Ballet: Schwanensee, Giselle, der Nussknacker, Paquita, Romeo und Julia, die Kameliendame, les Ballets russes (Scheherazade, Les Biches, L'Après-midi d'un faune), Onegin, Ballet Igor Moisseiev, le Corsaire, Spartakus, la fille mal gardée, Alice im Wunderland, Anna Karenina, Don Quichotte, Hansel und Gretel
- ▶ Museen und Ausstellungen

Reisen

25 besuchten Länder: Deutschland, Österreich, Schweiz, Polen, Tschechien, Ungarn, Kroatien, Großbritannien, Irland, Spanien, Portugal, Italien, Griechenland, Die Niederlande, Belgien, Luxemburg, Schweden, Litauen, Marokko, Tunesien, Russland, Kyrgyzstan, Georgien, die Türkei, Malta