

Sarah Champain

## Senior Product Manager CRM



Actuellement à Nantes où je travaille pour Doctolib, en tant que Senior Product Manager pour optimiser Salesforce à l'utilisation des commerciaux. Avant cela, j'ai participé à diverses missions sur Salesforce ou CRM et notamment à Munich où je suis restée six ans à Munich. Forte expérience internationale avec des projets en anglais, allemands et français, je suis titulaire d'un master 2 dans le domaine du management et du marketing.

Permis de conduire

📍 Nantes (44000) France

📞 +33 6 82 01 82 24

✉ sarah.champain@gmail.com

### Senior Product Manager

Doctolib - Depuis avril 2021 - CDI - Nantes - France



Au sein de l'équipe Sales Performance, je contribue à l'optimisation de Salesforce pour mieux répondre aux besoins des commerciaux de Doctolib notamment sur le périmètre vente/facturation.

- ▶ Gestion de la roadmap et des projets
- ▶ Préparation et animations de workshops
- ▶ Rédaction de documentation fonctionnelle et technique
- ▶ Gestion des tests

### Consultant / Project Lead Salesforce

Hardis - Mai 2020 à mars 2021 - CDI - Nantes - France



- ▶ Projet dans l'agroalimentaire (05/2020 - 03/2021)  
Référente fonctionnelle pour la mise en place de l'outil CRM Salesforce
  - ▶ Préparation et animation de workshops
  - ▶ Formalisation des besoins
  - ▶ Rédaction de documents fonctionnels
  - ▶ Rédaction de cas d'usage et user stories
  - ▶ Gestion des tests
  - ▶ Configurations et setup
  - ▶ Formation des utilisateurs et rédactions de documents de formation
- ▶ Projet dans l'industrie agroalimentaire (02/2021 - 03/2021)
  - ▶ Projet de cadrage et réalisation d'une quinzaine d'interviews en français, anglais et allemand afin de découvrir les points de frustrations liés à l'usage du CRM.
  - ▶ Rédaction et restitution d'une stratégie d'amélioration de l'utilisation de Salesforce.

### Consultant en CRM

Impulsion Consulting GmbH (Buljan & Partners GmbH) - Novembre 2014 à mars 2020 - CDI - Munich - Allemagne



- ▶ Projet dans l'industrie automobile (01/2018 - 03/2020)
  - ▶ Création d'un business proposal pour améliorer l'échange des données et la vision à 360° du client entre des systèmes CRM au niveau retail et un système CRM central pour 6 marchés pilotes européens.
  - ▶ Business Lead et spécification de nouveaux besoins sur les processus de Lead Management.
- ▶ Projet dans l'industrie automobile (08/2017 - 03/2020)  
Elaboration et implémentation d'un Blueprint en CRM pour la région Afrique du Nord, Europe de l'Est et Moyen Orient. Support sur place et suivi des marchés.
- ▶ Projet dans l'industrie automobile (04/2017 - 12/2017)  
Business support pour les processus Lead & Opportunity Management et Customer Care (CIC). Création de use cases/user stories pour la mise en place d'un système CRM avec Salesforce pour 3 marchés pilotes: Allemagne, France et Belgique.
- ▶ Projet dans l'industrie automobile (02/2017 - 03/2017)  
Définition des exigences commerciales et des processus Sales & CRM pour l'implémentation d'un nouveau système CRM
- ▶ Projet dans l'industrie automobile (11/2014 - 01/2017)  
Assistance et accompagnement du client dans l'établissement de Microsoft Dynamics CRM sur ses marchés émergents en Europe et Asie
  - ▶ Rollout Management et suivi des marchés
  - ▶ Préparation et animation de workshops
  - ▶ Evaluation des objectifs : business, IT, et stratégie CRM

- Formalisation des besoins exprimés par le marché
- Change Management
- Migration des données
- Formation des utilisateurs finaux: CRM Team, CIC (Customer Interaction Center) Sales & Marketing, CIC Service Client
- Gestion des tests (essai du système, test des mises à jour, essais finaux des utilisateurs)
- Support Opérationnel
- Activités de suivi et de surveillance

## COMPÉTENCES

### Langues

- Français, langue maternelle ★★★★★
- Allemand courant ★★★★☆
- Anglais courant (TOIEC 890 - Mai 2012) ★★★★☆

### Certifications

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

### Outils informatique

- Salesforce ★★★★☆
- Microsoft Dynamics CRM ★★★★☆☆
- Siebel CRM ★★★☆☆
- Outils Agile: Jira et Confluence ★★★★☆☆
- Microsoft Office (word, excel, powerpoint, publisher, outlook, access) ★★★★★★
- Azure DevOps ★★★★☆☆
- Zuora ★★★☆☆
- HP Quality Center/ALM ★★★★☆☆
- Microsoft Visio ★★★★☆☆
- Asana ★★★☆☆
- Microsoft Project ★★★★☆☆
- Sharepoint ★★★★☆☆
- Outils datamining: SPSS & Spad ★★★☆☆

## FORMATIONS

### IECG-Bachelor International

#### Excelia Group la Rochelle

Septembre 2008 à juin 2012

Le Bachelor International est une formation en quatre ans qui délivre le diplôme de l'Institut Européen de Commerce et de Gestion. Le programme est constitué de deux ans d'expatriation : une année universitaire dans une école partenaire (double-diplôme), et une professionnalisation significative de 52 semaines de stage à l'étranger.

### Master 2 marketing des services

#### IAE Bretagne Occidentale

Septembre 2012 à septembre 2013

Master 2 de spécialisation en marketing appliqué aux services (notamment banques & assurance, distribution et tourisme), au domaine non marchand (marketing social & marketing public) et e-marketing

Université partenaire en Allemagne, la Hochschule de Regensburg permet l'obtention d'un double-diplôme. Cours généraux de business en allemand.

### CENTRES D'INTÉRÊT

#### Événements culturels

- ▶ Festival de musique: électro, folk, musiques du monde etc.
- ▶ Ballets: le Lac des cygnes, Giselle, Casse-Noisette, Paquita, Roméo et Juliette, la Dame aux Camélias, les Ballets Russes (les Biches, Shéhérazade et l'Après midi d'un faune), Onéguine, Ballet Igor Moïsseïev, le Corsaire, Spartacus, la fille mal gardée, Alice au pays des merveilles, Anna Karénine, Don Quichotte, Carmen
- ▶ Musées et expositions d'art et peinture
- ▶ Événements sportifs
- ▶ Opéras: la Traviata, Rigoletto, Lucretia Borgia, Carmen, La Juive, Boris Godunow, Nabucco, Les vêpres siciliennes, Hansel et Gretel

#### Voyages

25 pays visités: Allemagne, Autriche, Suisse, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, UK, Irlande, Suède, Pologne, Hongrie, République Tchèque, Croatie, Espagne, Portugal, Italie, Grèce, Maroc, Tunisie, Russie, Kirghizistan, Lituanie, Géorgie, Turquie, Malte