Poste : Business Analyst Conseil

Votre Mission :

Sous la responsabilité d'un Chef de Projet, vous êtes chargé(e) de :

- Prendre en compte et proposer des process pour créer ou faire évoluer les usages de nos clients (Ateliers fonctionnels)
- Traduire les besoins fonctionnels de nos clients autour de la gestion de la relation client et rédiger des spécifications fonctionnelles (Business Analyst) à destination des équipes IT
- Participer à certaines avant-ventes : Cadrage, choix de solution ...
- Former nos clients à l'utilisation fonctionnelle
- Accompagner nos clients dans l'adoption de nouveaux usages

Votre Profil / Vos Compétences :

- Vous avez de solides compétences en modélisation de traitements (process, workflows...)
- Vous possédez une expérience en marketing, efficacité commerciale ou service client
- Vous avez une bonne connaissance des problématiques IT
- Vous avez une bonne compréhension de la dimension business liée à l'utilisation de solution éditeur pour une entreprise
- Vous êtes attiré(e) par l'innovation technologique (cloud, smartphones, tablettes...)
- Niveau d'études : bac+4/5. Cursus SI ou commerce/marketing avec une compétence Système d'Informations
- Langues : français courant ; anglais très bon niveau
- Expérience globale en relation client : supérieure à 2 ans idéalement

Qui sommes-nous ?

Filiale du Groupe Silamir, Ohana est un cabinet de conseil spécialisé dans la gestion de la relation client et Intégrateur partenaire Salesforce.

Vous aurez la possibilité de participer à des projets innovants ou stratégiques, au cœur de la transformation digitale de nos clients.

Nous accompagnons nos clients de tous secteurs sur toute la chaine de valeur autour du marketing, l'efficience commerciale et le service client jusqu'à l'implémentation des Clouds Salesforce.