

Neuhaus – Retail Application Manager

TO DO

*En tant que **Retail Application Manager**, vous serez responsable de la gestion et de l'optimisation de notre écosystème Salesforce et Microsoft front-end. Vous veillerez à ce que nos équipes commerciales disposent des technologies adéquates pour développer des relations clients exceptionnelles. Grâce à vos solides compétences en gestion de projet et en gestion des parties prenantes, vous garantirez le bon fonctionnement de l'ensemble tout en améliorant continuellement nos plateformes digitales orientées client.*

- Vous ferez partie de l'équipe IT, sous la responsabilité du CFO, tout en agissant comme un partenaire stratégique clé du Channel Director et des équipes commerciales.
- Vous serez l'interface entre les besoins métier et la technologie, en traduisant les exigences commerciales en solutions Salesforce et Microsoft évolutives.
- Vous serez responsable de l'écosystème applicatif Salesforce, incluant Service Cloud, Marketing Cloud, Commerce Cloud (B2B et B2C), Data Cloud ainsi que les futures capacités de la plateforme.
- Vous définirez et mettrez en œuvre la feuille de route Salesforce, en veillant à ce que la plateforme soutienne la croissance de l'entreprise, l'engagement client et notre stratégie omnicanale.
- Vous piloterez l'écosystème Microsoft POS en collaboration avec le collègue Retail Application Support de votre équipe.
- Vous améliorerez en continu les applications orientées client, les processus métier, les intégrations et les flux de données au sein de Salesforce, Microsoft et des systèmes connexes.
- Vous gèrerez les releases, les tests, les déploiements et les partenaires d'implémentation externes, en garantissant une livraison fiable et alignée sur les priorités de l'entreprise.
- Vous identifierez et mettrez en œuvre des opportunités d'automatisation, de fonctionnalités basées sur l'IA et d'optimisation des processus au sein du paysage applicatif commercial.
- Vous favoriserez l'adoption par les utilisateurs au moyen de formations, du partage des connaissances et de la conduite du changement, afin de permettre aux équipes d'exploiter pleinement les capacités de la plateforme et les meilleures pratiques

TO BE

- Vous êtes titulaire d'un diplôme de bachelier ou de master et disposez d'au moins 5 ans d'expérience en tant qu'Application Manager, Product Owner ou dans une fonction similaire au sein d'un environnement commercial.
- Vous possédez une solide expérience de Salesforce et une excellente maîtrise de sa plateforme principale. Une expérience de Marketing Cloud, Data Cloud et/ou Commerce Cloud constitue un atout majeur.
- Vous comprenez les processus commerciaux, CRM, service client et e-commerce, et savez traduire les besoins métier en solutions technologiques évolutives qui améliorent l'expérience client et la performance de l'entreprise.
- Vous avez de l'expérience en matière d'intégrations de systèmes et de flux de données au sein d'un environnement d'entreprise plus large, ainsi qu'un intérêt marqué pour les données, l'analytique et

l'intelligence artificielle (IA).

- Vous associez une forte capacité d'analyse à un état d'esprit pragmatique et orienté solutions, et appréciez relever des défis métiers complexes.
- Vous disposez d'excellentes compétences en communication et en gestion des parties prenantes et êtes à l'aise pour collaborer aussi bien avec les équipes métier qu'avec les partenaires techniques. Vous maîtrisez couramment le néerlandais et/ou le français et possédez une excellente connaissance de l'anglais.

TO OFFER

Votre évolution contribue à notre réussite. Nous vous proposons une fonction stimulante au sein d'une organisation dynamique et tournée vers l'avenir, où vous aurez l'opportunité de développer pleinement vos compétences et de faire progresser votre carrière. En contrepartie, nous offrons un package salarial attractif et compétitif, à la hauteur de votre expérience et de la valeur que vous apportez à l'entreprise. En plus d'une voiture de société et d'un ensemble complet d'assurances, vous évoluerez dans un environnement de travail inspirant où l'innovation, la collaboration et l'esprit d'initiative sont encouragés. Et pour couronner le tout, vous aurez le plaisir de travailler dans un univers unique, entouré d'un des plus beaux fleurons du savoir-faire belge : le chocolat de qualité.

https://www.neuhauschocolates.com/fr_BE/home