

Fiche de poste Alternance

Titre : **Chef de projet Usages (H/F)**

Département : Produit

Rattachement Hiérarchique : Directeur Produit

Finalité du métier :

Crosscall intègre l'usage au cœur de sa stratégie de conception et de développement des produits et des services. Ainsi, les utilisateurs sont placés au centre de la réflexion des projets. Notre démarche est d'identifier les besoins des utilisateurs afin de créer des produits et des services dédiés à l'usage.

Entre autres, ce processus amène l'équipe produit à solliciter la communauté d'Innovateurs pour faire des choix entre plusieurs solutions qui permettraient à l'entreprise tout entière d'identifier de nouveaux axes de développement.

Ce processus amène également l'équipe produit à aller observer l'utilisation des produits directement sur le terrain et en comprendre les usages et les besoins.

Lorsqu'un produit est en cours de développement, les Innovateurs testent nos produits directement dans leurs vies quotidiennes afin de les confronter à leurs futures utilisations.

L'équipe Usage Crosscall permet donc à Crosscall de définir les besoins des utilisateurs en début de projets et a en vérifier leurs bonnes intégrations pendant le développement.

Missions principales

Connaissance utilisateurs

- Être force de proposition pour augmenter le nombre d'Innovateurs
- Accroître le nombre de membres Innovateurs
- Créer, analyser, création de rapports d'enquêtes quantitatifs/qualitatifs
- Analyser les retours d'expérience
- Veille réseaux sociaux/X-CAMP/articles journalistes/SAV
- Rencontres/Observations terrains
- Participer à des salons/événements
- Créer et définir des personae pour donner suite aux études
- Créer et définir des Journey Map pour donner suite aux études

Tests utilisateurs

- Recruter les testeurs
- Mettre en place et animer suivant un processus établi
- Analyser et transmettre les retours (INNOVAPP, outils internes, mails...)
- Suivre la prise en compte des retours
- Communiquer en interne sur les informations reçues de la part des testeurs
- Challenger et faire évoluer le processus de test

Veille

- Mettre en place des tests benchmark produit
- Mettre en place des tests benchmark applications
- Veille sur les produits technologiques

Profil :

Savoirs (connaissances techniques) :

- ✓ Capacités User Experience : rédaction des questionnaires quantitatifs et qualitatifs répondant à des besoins
- ✓ Capacités de création de rapport : rédaction et présentation des comptes rendus
- ✓ Animation d'interview et de focus group
- ✓ Mettre en place des protocoles de tests
- ✓ Langues : Anglais professionnel

Savoir-faire (pratiques professionnelles) :

- ✓ Vous êtes titulaire ou en formation Bac + 5
- ✓ Connaissances scientifiques générales (ergonomie, électronique, mécanique, télécommunication, etc.)
- ✓ Créer des présentations sur PowerPoint et les soutenir
- ✓ Gestion de projet

Savoir-être (comportements attendus) :

- ✓ Sens du service pour faire aboutir les projets avec les membres de l'équipe
- ✓ Être force de proposition pour améliorer les outils/processus en place
- ✓ Très bon communicant, vous possédez une aisance relationnelle qui vous garantit une bonne relation avec les testeurs et une bonne intégration dans le service et dans l'entreprise en général
- ✓ Sens de l'organisation : vous êtes rigoureux et méthodique

** Cette fiche de poste n'est pas exhaustive et les missions peuvent être amenées à évoluer.*



Marie Decoeur

Chef de Projets RH

HR Project Leader

CROSSCALL

Standard : +33 (0) 442 607 570

Mobile : +33 (0) 6 27 24 05 48

marie.decoeur@crosscall.com

www.crosscall.com