

# Tessah CHERAL

## CRM PROJECT MANAGER

Île de France | tessahcheral@gmail.com

Chef de projet CRM axée sur la satisfaction client et la livraison de résultats concrets. J'interviens sur des projets CRM en lien direct avec les clients, les équipes métiers et les équipes techniques, de l'expression du besoin à la mise en production. Je veille au respect des délais, à la qualité des livrables et à l'adoption des solutions.

### DOMAINE D'EXPERTISE

Gestion de projets CRM	Analyse des besoins	Coordination équipes techniques
Paramétrage CRM et fonctionnel	Formation utilisateurs	Suivi et reporting des projets

### RÉALISATIONS CLÉS

- Fiabilisation et migration de données à grande échelle**  
Pilotage et sécurisation de la migration de plus de 7 millions de lignes de données, garantissant la qualité, la cohérence et l'exploitabilité des informations dans le CRM.
- Automatisation et optimisation des indicateurs CRM**  
Mise en place d'automatisations (calculs d'indicateurs, logiques conditionnelles, mises à jour automatiques) permettant d'améliorer la fiabilité des reportings et de réduire les tâches manuelles des équipes commerciales.

### EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

#### CRM Project Manager, Nomadia Sales Oct 2024 - Aujourd'hui

- Recueil, analyse et formalisation des besoins des équipes métiers (Forces de vente, managers commerciaux) et animation des ateliers clients
- Rédaction de spécifications fonctionnelles
- Paramétrage fonctionnel et d'automatisations CRM (Calculs d'indicateurs, mises à jour de champs, logiques conditionnelles)
- Mise en production et suivi du respect de la planification projet.
- Traitement et migration de données de masse pour alimenter la solution CRM (+ 7M de lignes)
- Coordination entre les différentes équipes (développement, produit, infrastructure)

#### Coordnatrice commerciale, Smurfit Kappa Avr 2023 - Mar 2024

- Pilotage de demandes et projets clients en coordination avec les commerciaux et les équipes techniques
- Assurer la coordination des validations des documents techniques
- Gérer et répondre aux appels d'offres reçus au niveau national et/ou européens
- Mettre à jour les tarifs et bases de données clients

#### Consultante Digital, Groupe Orange Avr 2022 - Sept 2022

- Recueil, analyse des besoins et processus métiers du service client paiement et monétique
- Rédiger et optimiser les processus internes garantissant la conformité et efficacité des processus
- Coordination avec l'équipe de lutte contre le blanchiment et financement du terrorisme

### EDUCATION

Toulouse Business School

- Master of Science Digital Marketing & E-commerce
- Mémoire : IA, satisfaction et fidélisation client

### INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

- Langues** : Anglais, niveau B2
- Certifications**: Inside LVMH Certificate
- Activités** : Membre BTC : réseau de femmes dans la tech