



Fiche Alternant Chef de projet digital CX – H/F

Présentation de la société :

Allianz est un leader du domaine de l'assurance fort d'une expérience longue, et qui protège maintenant 88 millions de clients particuliers et professionnels, grâce à ses 140 000 collaborateurs.

Contexte de la mission :

Nous vous proposons une mission de Chef de projet digital CX au sein du département Expérience Client de la Direction Unité Data Engagement Marketing et Stratégie d'Allianz France.

Vos futures missions :

Appuyer les Product Owner CX / UX dans la gestion des projets digitaux et projets expérience client en cours, plus particulièrement pour les produits d'assurance auto et habitation

- *Côté digital, il existe 2 parcours e-commerce, pour lesquels nous assurons le suivi et mettons en place de nouvelles fonctionnalités. A ce titre, voici les missions associées*
 - Suivi et analyse des KPIs
 - Reporting mensuel (suivi des leads et niveau de satisfaction)
 - Analyse Adobe Analytics et Contentsquare
 - Veille sur les tendances et les bonnes pratiques UX/UI ;
 - Benchmark des applications et sites
 - Travailler l'ergonomie globale des parcours de ventes et le maquettage des écrans desktop et mobiles ;
 - Contribuer à la priorisation, à la définition des évolutions et à leur réalisation par notre squad IT (en mode agile)
- *Côté expérience client*
 - Participer aux tests utilisateurs (création de protocoles, animation, détection, recueil et analyse des besoins utilisateurs et des équipes métiers, synthèse) ;
 - Cartographier le parcours/l'expérience client ;
 - Animer des ateliers d'idéation ;
 - Contribuer à la recommandation et la mise en place de projets d'améliorations CX/expérience client

Cadre de la mission :

Vous serez intégré à l'équipe Expérience Client sur le site de la Défense / Tour Allianz One

Vous serez accompagné par un encadrant, votre futur tuteur.

Vous disposerez de tous les outils de travail à distance et aurez la possibilité de faire un jour de télétravail par semaine, une fois que vous serez autonome.

Compétences recherchées :

Vous êtes de formation BAC+4/5 et préparez un Master 2 Marketing, Digital, Management dans une école de Commerce/ingénieur ou équivalent universitaire.

Compétences :

- Empathie, vision focus utilisateurs / Connaissances de l'UX design
- Appétence pour l'e-commerce;
- Capacité d'analyse et de synthèse
- Vous êtes curieux/se et pro-actif/ve
- Bon relationnel
- L'anglais est un vrai plus

Informations pratiques :

Type de contrat : alternance 12 (de préférence) ou 24 mois.

Dates : début septembre 2024

Durée : 1 an

Lieu : Paris La Défense

Les + Allianz : Une rémunération attractive, un parcours d'onboarding, salle de sport, CE, cantine...