

Business Analyste Salesforce H/F



Paris



occasionnel



min. 5 ans

selon
profil

RÔLE



Vous agissez comme le pont essentiel entre les équipes métiers (Ventes, Marketing, Service Client, etc.) et les équipes techniques/produits. Votre mission est de recueillir, challenger et formaliser les besoins d'évolution de notre plateforme Salesforce, garantissant que les solutions implémentées apportent une valeur métier maximale et sont alignées avec les objectifs stratégiques.

MISSIONS



1. Recueil et Analyse des Besoins (Cœur du rôle)

- **Élicitation des Besoins** : Animer des ateliers de travail, des interviews et des sessions de *grooming* avec les **utilisateurs clés** pour comprendre leurs processus "tels qu'ils sont" et définir les processus cibles.
- **Analyse Fonctionnelle** : Challenger les demandes métiers pour en extraire la valeur business, les traduire en exigences fonctionnelles claires, et identifier les **impacts** sur les processus, l'expérience utilisateur et les systèmes existants.
- **Conseil Salesforce** : Proposer des solutions qui exploitent au maximum les **capacités natives et les bonnes pratiques de la plateforme Salesforce** (Sales Cloud, Service Cloud, Marketing Cloud, Experience Cloud, etc.), en privilégiant le paramétrage sur le développement.

2. Formalisation et Documentation

- **Rédaction des User Stories (US)** : Rédiger et maintenir un **Backlog** clair et priorisé, spécifiant chaque fonctionnalité sous forme de *User Stories* (US) complètes, incluant les critères d'acceptation détaillés (selon la méthode Agile/Scrum).
- **Documentation Fonctionnelle** : Produire les spécifications fonctionnelles détaillées, les schémas de processus (BPMN) et la documentation essentielle pour les équipes de développement et de QA (Quality Assurance).
- **Gestion du Backlog** : Collaborer étroitement avec le Product Owner pour assurer la **priorisation** des US en fonction de la valeur business et des contraintes techniques.

Business Analyste Salesforce H/F



MISSIONS



3. Support Projet et Qualité

- **Faire le lien** : Assurer une communication fluide et constante entre les métiers et les équipes techniques (Développeurs, Administrateurs Salesforce) pour garantir la bonne compréhension des spécifications.
- **Stratégie de Test** : Définir la stratégie de recette fonctionnelle, rédiger les **plans de tests** et les scénarios de bout en bout pour s'assurer que la solution livrée répond aux US et aux exigences métier.
- **Support & Accompagnement** : Contribuer à la formation des utilisateurs clés et à la conduite du changement (documentation, communication).

PROFIL : expérience > 5 ans



Savoir-faire Technique / Fonctionnel :

- 5 ans d'expérience sur Salesforce
- Expertise Salesforce (Fonctionnalités des Clouds majeurs : Sales, Service, etc.)
- Maîtrise des méthodes de recueil des besoins (Ateliers, Interviews, Observation)
- Maîtrise de la rédaction de User Stories et des critères d'acceptation (Agile/Scrum)
- Connaissance des outils de gestion de Backlog (Jira, Azure DevOps, Trello...)

Savoir-être / Soft Skills :

- Excellent relationnel et sens de l'écoute.
- Capacité de synthèse et d'analyse.
- Force de proposition et capacité à challenger le besoin métier.
- Anglais professionnel (niveau confirmé).