

Servane MISCHLER

15 bis Keroué, 56680 Plouhinec

06 89 73 93 99 – mischlerservane@gmail.com

35 ans - mariée, 2 enfants



Responsable de projets marketing

- Experte en pilotage de projets multi-canaux (cycle en V et Agile)
- Définition et mise en œuvre de stratégie digitale marketing clients
- Satisfaction clients et management de l'expérience clients
- Compétences : Management fonctionnel pluridisciplinaire et pilotage de projets (budgets, gestion des risques), marketing études et opérationnel, mise en œuvre de stratégie marketing, e-commerce, marketing mobile, génération de trafic

Expérience professionnelle

Analyste stratégique - Responsable Voix du client

Depuis 06/2014

La Française des Jeux, Boulogne Billancourt (92)

- Définition de la stratégie et mise en place de la démarche Voix du client, transverse entreprise
- Instruction des sujets clés du digital en coordination avec les équipes opérationnelles: management de l'expérience clients, mise en place de partenariats
- Mise en place d'un travail collaboratif avec les interlocuteurs de la Direction Technique

Réalisations : gouvernance, compilation et analyse de données clients, design de parcours clients, mise en place de rencontres clients, diffusion interne/externe d'une vision client centric

Chef de projet sénior digital

01/2013-06/2014

La Française des Jeux, Boulogne Billancourt (92)

- Gestion et coordination des projets mobiles/Drive to Store (en cycle en V et Agile en tant que product owner): recommandations métiers (stratégie digitale, positionnement, ergonomie et design), pilotage projet (coûts, périmètre et délais) et animation de la gouvernance

Réalisations : 1 portefeuille de 16 projets pour l'année 2013 dont l'application ParionsSport avec des fonctionnalités Drive to Store et le site web parionssport.fr

Chef de produit – Responsable du canal mobile

02/2008-12/2012

La Française des Jeux, Boulogne Billancourt (92)

- Définition et mise en œuvre de la stratégie marketing, des plans d'actions et des budgets annuels (500K€)
- Animation quotidienne du canal : suivi du chiffre d'affaires, analyse des résultats et du marché, actions promotionnelles

Réalisations : lancement et promotion des applications Loto, Euro Millions, Piste d'or et ParionsWeb disponibles sur Apple et Android et des sites web mobiles associés

Chef de projet lancement des offres de convergence

05/2006-12/2007

Orange, Paris (75)

- Coordination, contrôle et analyse des lancements commerciaux dans l'ensemble du réseau de distribution avec les Directions Marketing, Technique, Juridique, Réglementaire et Commerciale
- Conception des Dossiers d'Analyse d'Impacts

Réalisations : prise en charge du lancement de Unik (1ère offre Triple Play du marché français), de la refonte du site orange.fr auprès de tous les canaux de distribution

Chef de produit enseigne

01/2005-05/2006

Orange Paris (75)

- Définition et mise en place des outils de promotion, communication, merchandising et formation pour un réseau de plus de 1000 points de vente (Agences France Télécom, mobistore et Photo Service/Photo Station)
- Suivi des budgets et pilotage des prestataires

Réalisations : déploiement d'une charte d'accueil client dans les 180 boutiques mobistore

Formation

- **ESSCA** (Ecole Supérieure des Sciences Commerciales d'Angers)

2000-2005

Spécialisation marketing de la grande consommation

- **Lappeenranta University of technology**, Finlande

01-05/2004

Séjour en université (étude du marketing scandinave et des PECO)

- **Langues** : Anglais courant et Espagnol niveau scolaire

Expérience personnelle

- Participation à un raid aventure : le Raid Amazones (novembre 2006) www.raidamazones.com

- Huit années d'athlétisme. (participations aux championnats de France) et pratique des sports nautiques