

Construction d'un portail client pour le groupe



Entreprise : ARKEMA
Période : 2021 - 2022
Tuteur entreprise : F. GAUVARD
Lieu : COLOMBES

ARKEMA/DIGITAL TRANSFORMATION

Fort de compétences uniques dans le domaine de la science des matériaux, Arkema modèle la matière pour répondre à l'accélération de la demande de matériaux innovants et durables, portée par les enjeux dans les nouvelles énergies, les nouvelles technologies, la raréfaction des ressources, la mobilité ou encore l'urbanisation croissante.

Organisé autour de trois segments cohérents et complémentaires dédiés aux **Matériaux de Spécialités** (les Adhésifs, les Matériaux Avancés et les Coating Solutions) qui représentent près de 80 % de ses ventes, et d'un segment Intermédiaires bénéficiant de lignes de produits compétitives et mondiales, le Groupe réalise un chiffre d'affaires de **8,7 milliards d'euros**. **Porté par l'énergie collective de ses 20 500 collaborateurs**, Arkema est présent dans près de **55 pays**.

Arkema a lancé un programme de transformation digitale qui s'appuie à la fois sur une amélioration de ses processus de conception, de fabrication et de supply chain mais aussi sur la croissance de son business en développant des interactions plus personnalisées et plus réactives avec ses clients et ses prospects. Cette transformation digitale vient renforcer la stratégie d'Arkema de devenir un des leaders des matériaux de spécialités, en proposant à ses clients les solutions les plus durables et les plus innovantes. Elle est sous la responsabilité du département de la transformation digitale.

Descriptif du projet

La construction d'un portail client pour le groupe est un projet phare du développement du digital pour le business en 2021. A vocation mondiale et multi-business, le portail constituera une nouvelle interface digitale avec nos clients améliorant à la fois la qualité de service et la connaissance client par la data mais permettant aussi une plus forte réactivité. Ce portail permettra d'intégrer plusieurs initiatives déjà lancées pour faciliter la découverte de nos matériaux et accompagner les équipes de recherche et développement des clients dans leur conception de nouveaux produits. Le portail comportera également une dimension opérationnelle qui consiste à faciliter le suivi des commandes jusqu'à la livraison en affichant le statut des commandes en temps réel ainsi que les documents associés. D'autres types de services pourront être ajoutés selon l'évolution des besoins d'interaction avec nos clients et le potentiel business associé, au travers d'un incubateur.

Le projet de portail client est porté par le département de la transformation digitale, dirigé par le Chief Digital Officer qui a en charge le développement du digital pour le business.

Méthodologie envisagée

Au sein de l'équipe projet qui comprendra des experts d'Arkema et d'agences digitales, l'étudiant devra s'assurer de la cohérence du développement avec les besoins utilisateurs, les attentes de chaque partie prenante et la vision long-terme du portail. Il définira des indicateurs de performance clés et traduira la vision en termes fonctionnels pour donner une direction opérationnelle aux équipes de développements. Il pourra être amené à réaliser des benchmarks afin d'identifier de nouvelles approches.

La construction de ce portail sera réalisée en suivant les méthodes agiles organisées en différents sprints et incluant des tests avec des clients. Une fois le prototype réalisé, il s'agira d'une part de l'étendre à d'autres lignes de produits et donc de présenter l'intérêt d'un tel portail en interne mais aussi de définir les fonctionnalités qui seraient à développer pour améliorer l'expérience client.

Profil(s) recherché(s)

Le profil recherché peut être soit ingénieur, soit business, car la commercialisation de matériaux de spécialités demande à la fois de bonnes compétences techniques, marketing et ventes. Le candidat devra avoir de bonnes capacités d'écoute et de leadership afin de faire travailler les nombreuses parties prenantes dans le même sens. Une appétence pour la technique des outils digitaux est recommandée. La date de début souhaitée est le 01/04/2021.