



KRISH JEY

Responsable **digital** et **e-commerce** avec plus de **10 ans d'expérience** dans la **conception**, le **pilotage** et l'**optimisation** de dispositifs digitaux à fort **impact business**. Expert en **stratégie d'acquisition multicanale**, **expérience client**, et pilotage de la **performance**.

Habitué à **encadrer** des **équipes** pluridisciplinaires (UX, développeurs, marketing, data) et à conduire la **transformation digitale** dans des environnements exigeants, avec une **approche** orientée **résultats et satisfaction client**.



contact@krishjey.com



00 33 6 95 43 91 19



La Ferté-sous-Jouarre(77)

FORMATIONS

MASTER – MANAGER DE LA COMMUNICATION NUMÉRIQUE

IIM – Pôle Léonard de Vinci
2018

BACHELOR – CHEF DE PROJET MULTIMÉDIA

IESA Multimédia
2016

DUT – MÉTIERS DU MULTIMÉDIA ET DE L'INTERNET

IUT de BLOIS
2015

COMPÉTENCES CLÉS

OUTILS / LOGICIELS

- Jira, Figma, **Adobe Experience Manager** et **Campaign**, Google Analytics, Hotjar, Microsoft Clarity, Ms suite

CONNAISSANCES TECHNIQUES

- HTML/CSS, Webservices / API, Tagging Analytics, CMS (WordPress, Prestashop, Shopify)

MÉTHODOLOGIES & GESTION DE PROJET

- Agile (Scrum / Kanban), gestion de backlog, rédaction de spécifications fonctionnelles détaillées, pilotage de roadmap

EXPERTISE

- Stratégie digitale et e-commerce orientée performance et ROI.
- Pilotage d'équipes et coordination agile.
- Optimisation des parcours clients web & mobile.
- Maîtrise des leviers d'acquisition et de l'expérience omnicanale.

LANGUES PARLÉES

Français : langue maternelle
Anglais : niveau professionnel
Tamoul : langue maternelle

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

RESPONSABLE DIGITAL & E-COMMERCE | JAN. 2023 – PRÉSENT GROUPE GROUPAMA

- Définition et pilotage de la **stratégie digitale omnicanale** (web, mobile, app) pour les offres d'assurance B2C, en lien avec les directions marketing, IT et data
- Supervision de l'acquisition digitale (**SEA, display, partenariats, CRM**) et **suivi du ROI** des campagnes → **+15 % de leads qualifiés générés**
- Optimisation des **parcours clients en ligne** (web-to-call, web-to-store, souscription en ligne) → **+12 % de conversion mobile**
- Encadrement fonctionnel** d'une équipe pluridisciplinaire (UX designer, développeurs, data analyst, expert acquisition) et **coordination des prestataires** externes
- Mise en place et **pilotage d'une gouvernance agile** : priorisation du **backlog**, suivi de la **roadmap**, pilotage des **releases** et **reporting** de performance
- Animation de **comités digitaux transverses** pour accompagner la transformation des pratiques et acculturer les équipes au digital
- Contribution à la **refonte des outils et services digitaux** pour renforcer la **satisfaction et l'autonomie client** (selfcare, assistance en ligne, application mobile)

CHEF DE PROJET DIGITAL | SEPT. 2022 – JAN. 2023 KEY PERFORMANCE GROUP

- Agence du Service Civique** : **Gestion de projets digitaux** (SEO, CRM, refonte newsletters, landing pages, quiz), suivi des performances et **optimisation des campagnes** de fidélisation → **+40% de taux d'ouverture des newsletters**
- Tisséo Ingénierie** : Conseils et recommandations **stratégiques marketing** → **+20% d'engagement client** suite aux optimisations recommandées
- Filieris** : **Audit SEO** et technique (netlinking, RGPD, accessibilité) avec **recommandations stratégiques** et présentations client → **+35% de visibilité SEO en 3 mois**
- Animation de réunions, reporting des KPI** et conseil digital pour chaque projet

CHEF DE PROJET E-COMMERCE | SEPT. 2018 – SEPT. 2022 GROUPE YVES ROCHER

- Gestion et optimisation du site E-commerce** Pierre Ricaud (B2C) avec focus sur le selfcare et l'autonomie client → **+18% taux de conversion**
- Coordination des demandes métiers** et suivi des correctifs avec les équipes techniques
- Animation d'ateliers UX** pour fluidifier les parcours d'accès aux informations clients et FAQ
- Participation à la **rédaction de spécifications** fonctionnelles pour les évolutions de l'espace client
- Suivi des indicateurs de performance** et priorisation des tickets d'amélioration → **+22% satisfaction client**