



## Assistant Support Commercial en alternance (H-F)

**Type de contrat : Apprentissage**

**Durée du contrat : 2 ans**

**Date de prise de poste : Septembre 2017**

**Lieu : Paris 2ème**

**L'entreprise :** L'Agence France-Presse (AFP) est une agence de presse mondiale fournissant une information rapide, vérifiée et complète en vidéo, texte, photo, multimédia et infographie sur les événements qui font l'actualité internationale.

[www.afp.com](http://www.afp.com)

### **Missions principales :**

Participer à la vie d'un ERP/CRM (solution Oracle Business Suite) en France et à l'international.

Vous assurerez un support aux commerciaux répartis dans les différentes Agences à travers le monde, qui sont les utilisateurs de cet ERP appelé ATOC (Automatisation du Traitement des Ordres Commerciaux).

Vous prendrez part activement à l'activité du service et participerez à des missions diversifiées telles que :

- Support pour les commerciaux face aux difficultés rencontrées dans l'utilisation de l'ERP :
  - Assistance téléphone ou e-mail et r
  - Résolution des problèmes liés à l'utilisation de l'outil
  - Analyse et investigation technique des problèmes rencontrés avant transfert aux équipes techniques
- Formation des commerciaux à l'utilisation de l'ERP :
  - Organisation de sessions de formation (notamment en anglais) en conférence téléphonique avec les différentes régions du monde ainsi via le logiciel Webex (réunion web, partage d'écran)
  - Conception des procédures commerciales relatives à l'outil (en français/anglais)
- Gestion des évolutions de l'outil ERP :
  - Test fonctionnels
  - Communication utilisateur sur les nouvelles fonctionnalités de l'outil (en français/anglais)
  - Réalisation de textes fonctionnels sur l'outil avant implémentation
- Interrogation des bases de données de l'ERP :
  - Contrôle et suivi de la qualité des données via le logiciel Business Objects
  - Support dans l'interrogation des données de l'ERP dans l'optique d'un envoi de mass-mailing avec le logiciel Acacia (Magicsoft)
- Participation à des projets liés à l'ERP et ses données :
  - Projet CRM
  - Participation aux montées de versions

Vous serez formé sur l'outil ERP et également sur la plateforme technique communiquant avec lui qui permet de livrer à nos clients du texte, de la photo, de la vidéo, des infographies etc.



**Profil recherché :**

- Etudiant(e) en M1 dans une Ecole Supérieure de Commerce ou équivalent, vous souhaitez prendre part à un projet à l'échelle internationale
- Rigoureux (se), vous aimez travailler en équipe.
- Grandes facultés d'adaptation, de communication et d'organisation
- Bonne maîtrise des outils bureautiques (Pack office)
- Bon niveau d'anglais (écrit et oral) requis, l'espagnol ou l'allemand serait un plus

**Pour postuler :** CV + Lettre de motivation à [recrutement@afp.com](mailto:recrutement@afp.com) sous la référence « **Assistant Support Commercial en alternance (H-F)** ».