



Responsable Support Fonctionnel ERP/CRM/Marketing Automation (H-F)

Type de contrat : CDD de 18 mois

Date de prise de poste : Dès que possible

Lieu : Paris 2ème

L'entreprise : L'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. Des guerres et conflits à la politique, au sport, au spectacle jusqu'aux grands développements en matière de santé, de science ou de technologies. Ses 2 260 collaborateurs, de 80 nationalités différentes, répartis dans 150 pays, rendent compte en six langues de la marche de la planète, 24 heures sur 24. www.afp.com

Missions principales :

En relation avec les services Support Client, Informatique de Gestion, Gestion Commerciale, les Services des Ventes et l'équipe Marketing, le/la titulaire du poste devra :

- **Apporter une expertise autour des outils de gestion commerciale (ERP, CRM et MARKETING AUTOMATION)**
 - Apporter un support utilisateur - niveau 1 ou 2 selon la région concernée- sur le(s) système(s) de gestion commerciale (migrations incluses)
 - Intervenir, si nécessaire, dans la gestion des bases de données clients par l'utilisation des logiciels mis à sa disposition
 - Coordonner en collaboration avec les équipes marketing et les équipes techniques les impacts des migrations produits dans les systèmes
 - Accompagner le développement des outils par le biais de tests fonctionnels sur l'outil avant implémentation et participer aux recettes fonctionnelles utilisateurs impliquant le(s) système(s) de gestion commerciale
 - Rédiger des tutoriels et procédures commerciales relatives à l'outil. Assurer les formations des utilisateurs et la montée en compétences sur les outils
 - Conceptualisation, production, mises à jour ou modifications du référentiel produits au sein des outils de gestion commerciale
 - Faire appliquer les procédures de maintenance de la base de données (suivi via Business Objects notamment de la qualité des données commerciales au sein du système d'information)
 - Apporter un support utilisateur sur l'interrogation des données des systèmes de gestion commerciale (ERP/CRM...)
 - Participer à l'élaboration de tableaux de statistiques commerciales issues des systèmes de gestion commerciale (contacts, nombre de clients, CA ...)
 - Apporter un support sur le paramétrage fonctionnel des bases

- **Autres missions**
 - Participation/gestion de suivi des projets touchant les outils de la gestion commerciale (notamment ERP/CRM/MARKETING AUTOMATION) : montées de version, intégration de nouveaux acteurs dans le périmètre des outils, intégration de nouveaux outils de gestion commerciale
 - Participer à la mise en place d'une stratégie de Marketing Automation
 - Participer aux projets d'acquisition de nouveaux leads à travers plusieurs canaux, l'identification d'opportunités d'upsell et cross sell sur les clients existants
 - Autres missions confiées par la direction marketing

Profil recherché :

- Bac + 4/5, école de commerce ou expérience professionnelle équivalente
- Maîtrise des environnements Oracle E-Business Suite et Business Objects
- Bonne maîtrise des outils bureautiques (Pack office)
- Rigueur, autonomie, sens de la coopération et esprit d'équipe
- Capacité d'adaptation, de communication et d'organisation
- Maîtrise de l'anglais requise

Pour postuler : CV + Lettre de motivation à recrutement@afp.com sous la référence «Responsable Support Fonctionnel ».