

Description de fonction

Assistant·e CRM – B1

Le but d'une description de fonction n'est pas de constituer une liste exhaustive de tâches dans leurs moindres détails mais bien d'indiquer les principaux éléments caractéristiques et essentiels de la fonction.

La description de fonction formalise les missions, activités et compétences pour un métier/une fonction donné(e).

La formalisation n'est jamais figée. Il s'agit d'un outil qui doit vivre au gré des modifications du métier.

La description de fonction correspond à la majorité des activités mais n'est pas une liste exhaustive.

Description générale liée au grade

Activités génériques

Stratégie de l'Agence (élaboration, déclinaison et suivi)

- Mettre en œuvre et participer à l'élaboration des principes et valeurs de l'Agence.

Ressources humaines

- Transmettre ses connaissances et compétences relatives à l'exécution de ses tâches, assister ses collègues pour l'exécution des tâches régulières et être une personne-ressource pour ceux-ci.
- Participer à la création et l'entretien d'un environnement de travail convivial, coopératif et respectueux de l'autre.
- Prioriser et organiser son travail en tenant compte des instructions et des délais.

Gestion de la performance et des risques

- Contribuer au bon fonctionnement de l'Agence par des prestations de qualité et un haut niveau de collaboration.
- Assurer le support administratif et logistique du service.
- Rédiger et présenter des notes, rapports, reporting ou comptes rendus sur l'avancement des projets/processus en cours.
- Formuler des propositions d'amélioration du travail.
- Identifier et signaler des problèmes éventuels liés à l'exécution de son travail et proposer des solutions.

Transversalité et organisation

- Prendre une part active aux démarches de co-création.
- Contribuer aux résultats tant quantitatifs que qualitatifs de l'Agence.
- Processus et systèmes
- Respecter et participer à l'élaboration des processus de travail et des procédures de l'Agence.
- Respecter les coûts aux différentes phases des processus/projets dans un esprit de bon usage de l'argent public.
- Respecter les obligations en matière de bien-être au travail.
- Respecter les règles de gouvernance (outils de gestion, procédures, ...) de l'Agence.

Attitudes et comportements

- Amélioration continue
- Esprit d'équipe
- Autonomie
- Orienté.e résultats et solutions
- Exemplarité et éthique
- Prendre une part active dans les processus de changement
- Proactivité
- Orienté.e clients
- Faire preuve d'initiative pour atteindre les objectifs de la fonction.

Description spécifique liée à la fonction

Mission de la fonction

Le.a CRM Assistant a pour mission d'appuyer le CRM Analyst dans ses fonctions. Ses responsabilités s'articulent autour des tâches suivantes, classées par ordre de priorité :

1. Assurer la première ligne de support interne aux usagers du CRM

- Fournir un support quotidien aux utilisateurs pour toutes les questions techniques liées à l'utilisation du CRM et les guider vers les configurations les plus adaptées à leurs besoins.
- Prendre en charge les tâches nécessitant des compétences techniques avancées, non toujours maîtrisées par les utilisateurs réguliers.

2. Gérer l'administration de la plateforme

- Configurer les comptes et les droits d'accès, assurer la gestion de la sécurité, ainsi que la personnalisation et la traduction des interfaces.

3. Contrôler l'usage de l'outil et des données encodées (contrôle de qualité)

- Contrôler l'usage de l'outil en fonction des règles internes en vigueur.
- S'assurer de manière proactive que les données soient correctement encodées selon les règles internes en vigueur.

- Interpréter les tableaux de bord et proposer et/ou réaliser de nouveaux indicateurs de contrôle.
- Repérer et corriger les erreurs : dédoublement, formats etc.
- 4. Former les usagers à l'usage du CRM et assurer la maintenance d'un centre de documentation**
- Organiser des séances de formation collectives à l'outil.
- Veiller à documenter les fonctionnalités en fonction des demandes des usagers.
- Réaliser des tutoriels et manuels.
- 5. Assurer un support à la configuration de projets spécifiques**
- Analyser les nouveaux besoins CRM exprimés par les équipes ou Business Units.
- Collaborer avec le CRM Analyst pour évaluer la faisabilité des demandes.
- Participer à la mise en œuvre des besoins validés dans le cadre d'une gestion de projet.

Situation de la fonction au sein de l'organisation

En acceptant la mission de CRM Assistant, vous rejoindrez une équipe 2 personnes au sein du Strategic Support Department.

Il.elle rapporte à/au Head of Governance.

Profil d'entrée

Critères exclusifs

(Critères obligatoires en gras)

- **Vous êtes titulaire d'un diplôme de Bachelier** de préférence en informatique, gestion des systèmes d'information, marketing ou commercial.
- **Vous disposez au moins un an d'expérience dans un des domaines suivants :**
 - o **Gestion des logiciels CRM**
 - o **Analyse de données et reporting**
 - o **Gestion de projet et communication**
- **Si vous avez obtenu votre diplôme à l'étranger, merci de nous faire parvenir son équivalence reconnue par l'une des communautés de l'Etat belge.**
- **Vous maîtrisez au moins l'une des deux langues officielles (français/néerlandais) et être disposé.e à apprendre la deuxième.**

Critères souhaités

- Vous pouvez vous prévaloir d'une expérience en support technique.

- Vous avec une connaissance d'Efficy, SQL, API, des notions de marketing et mail marketing.

Conditions

- Un contrat à durée indéterminée à temps plein
- Une rémunération brute selon les barèmes ABE du grade B101
- Un 13ème mois et un pécule de vacances
- Des avantages extralégaux concurrentiels
- Un environnement de travail riche et varié
- Un lieu de travail agréable et aisément accessible
- Un équilibre entre vie privée et vie professionnelle grâce au télétravail et aux horaires flexibles