

Functiebeschrijving

Assistent CRM – B1

Een functiebeschrijving is niet bedoeld als volledige takenlijst met alle mogelijke details, maar wil de belangrijkste en essentiële kenmerken van een functie vermelden.

In de functiebeschrijving worden de taken, activiteiten en vaardigheden voor een bepaalde functie formeel vastgelegd.

Die formalisering ligt nooit vast. Het is een tool die mee moet evolueren met de verschuivingen in het beroep.

De functiebeschrijving vermeldt het merendeel van de activiteiten, maar is geen exhaustieve lijst.

Algemene beschrijving met betrekking tot de graad

Algemene activiteiten

Strategie van het Agentschap (uitwerking, toepassing en opvolging)

- De principes en waarden van het Agentschap in de praktijk omzetten en ze mee uitwerken.

Human Resources

- Kennis en vaardigheden in verband met de uitvoering van je taken overdragen, je collega's helpen bij de uitvoering van routinetaken en hen met raad en daad bijstaan als aanspreekpunt.
- Samen een gezellige, coöperatieve en respectvolle werkomgeving creëren en in stand houden.
- Prioriteiten stellen en het werk organiseren op basis van de instructies en deadlines.

Prestatie- en risicobeheer

- Bijdragen aan de vlotte werking van het Agentschap via kwalitatieve dienstverlening en nauwe samenwerking.
- Zorgen voor de administratieve en logistieke ondersteuning van de dienst.
- Nota's, rapporten, verslagen en notulen over de voortgang van lopende projecten/processen opstellen en toelichten.
- Voorstellen formuleren om vlotter te kunnen werken.
- Eventuele problemen bij de uitvoering van taken identificeren en melden, en oplossingen voorstellen.

Transversaliteit en organisatie

- Actief meewerken aan initiatieven voor cocreatie.
- Het Agentschap helpen om zowel kwalitatieve als kwantitatieve resultaten te boeken.
- Processen en systemen
- De werkprocessen en procedures van het Agentschap naleven en mee uitwerken.
- De kosten in de verschillende fases van processen/projecten onder controle houden met het oog op een goed beheer van overheidsgeld.
- De regelgeving inzake welzijn op het werk naleven.
- De governanceregels (beheertools, procedures ...) van het Agentschap naleven.

Houdingen en gedragingen

- Voortdurende verbetering
- Teamspirit
- Autonomie
- Resultaat- en oplossingsgericht
- Voorbeeldig en ethisch gedrag
- Actieve deelname aan het veranderingsproces
- Proactief
- Klantgericht
- Initiatief tonen om de doelstellingen van de functie te bereiken.

Specifieke beschrijving met betrekking tot de functie

Opdracht van de functie

Als CRM Assistent ondersteun je de CRM Analyst in zijn functies. Je verantwoordelijkheden houden verband met de volgende taken, in volgorde van prioriteit:

1. Instaan voor de eerste lijnsondersteuning aan interne gebruikers van CRM

- De gebruikers dagelijks ondersteunen bij alle technische vragen i.v.m. het gebruik van CRM en ze begeleiden naar configuraties die beter aangepast zijn aan hun behoeften.
- De taken uitvoeren waarvoor geavanceerde technische vaardigheden vereist zijn, waarover de reguliere gebruikers niet altijd beschikken.

2. De administratie van het platform beheren

- De accounts en toegangsrechten configureren, instaan voor het veiligheidsbeheer, de persoonlijke aanpassing en vertaling van de interface.

3. Het gebruik van de tool en de gecodeerde gegevens controleren (kwaliteitscontrole)

- Het gebruik van de tool controleren in het licht van de geldende interne regels.
- Er proactief op toezien dat de gegevens correct worden gecodeerd volgens de intern geldende regels.
- De controleborden interpreteren en nieuwe controle-indicatoren voorstellen en/of realiseren.

- Fouten opsporen en corrigeren: ontdebelling, formaten, ...
- 4. De gebruikers opleiden in het gebruik van CRM en instaan voor het onderhoud van een documentatiecentrum**
- Collectieve opleidings sessies i.v.m. de tool organiseren
- De functionaliteiten documenteren afhankelijk van de vraag van de gebruikers.
- Tutorials en handleidingen opstellen.
- 5. Ondersteuning bieden bij de configuratie van specifieke projecten**
- De nieuwe CRM-behoefte van de teams of Business Units analyseren.
- Samenwerken met de CRM Analyst om de uitvoerbaarheid van de aanvragen te evalueren.
- Deelnemen aan de implementatie van de behoeften die aan het licht kwamen in het kader van projectbeheer.

Situering van de functie binnen de organisatie

Als je de functie van CRM Assistent opneemt, kom je terecht in een team van 2 personen binnen de Strategic Support Department.

De coördinator/coördinatrice rapporteert aan het Head of Governance.

Startprofiel

Verplichte criteria

(Verplichte criteria staan vetgedrukt)

- **Je bent in het bezit van een bachelordiploma** bij voorkeur **beheer van informatiesystemen, marketing of commercieel.**
- **Je hebt ten minste één jaar ervaring op een van de volgende domeinen:**
 - o **Beheer CRM-software**
 - o **Gegevensanalyse en reporting**
 - o **Beheer van het project en de communicatie**
- **Behaalde je je diploma in het buitenland? Stuur dan zeker het gelijkwaardigheidsattest mee, uitgereikt door een van de Gemeenschappen van de Belgische Staat.**
- **Je kunt je vlot uitdrukken in minstens een van de twee officiële talen (Nederlands/Frans) en je bent bereid om de tweede taal te leren.**

Gewenste criteria

- Je kunt bogen op ervaring in technische ondersteuning.

- Je hebt kennis van Efficacy, SQL, API, noties van marketing en mail marketing

Voorwaarden

- Een voltijds contract van onbepaalde duur
- Brutoloon volgens de loonschalen van het BAOB, graad B101
- Een 13e maand en vakantiegeld
- Competitieve extralegale voordelen
- Een stimulerende en afwisselende werkomgeving
- Een aangename en makkelijk bereikbare werkplek
- Een goed evenwicht tussen werk en privé, dankzij telewerk en flexibele werkuren