

ADMINISTRATEUR FONCTIONNEL DU CRM DE LA RÉGION À LA DPMG (F/H)

Synthèse de l'offre

Employeur : REGION D'AUVERGNE RHONE-ALPES

1 ESPLANADE FRANCOIS MITTERRAND CS 20033

69269LYON CEDEX 02

Référence : 006-202107006892

Date de publication de l'offre : 04/08/2021

Date limite de candidature : 06/11/2021

Poste à pourvoir le : Dès que possible

Type d'emploi : Emploi permanent - création d'emploi

Temps de travail : Complet

Durée : 35h00

Nombre de postes : 1

Lieu de travail :

Lieu de travail :

1 ESPLANADE FRANCOIS MITTERRAND CS 20033 69269 LYON CEDEX 02

Détails de l'offre

Grade(s) : Directeur territorial

Attaché

Attaché principal

Attaché hors classe

Famille de métier : Informatique et système d'information > Architecture, développement et administration des systèmes d'information

Métier(s) : Administrateur ou Administratrice systèmes et bases de données

Descriptif de l'emploi :

ADMINISTRATEUR FONCTIONNEL DU CRM DE LA RÉGION À LA DPMG (F/H)

RÉGION AUVERGNE RHÔNE ALPES

Profil recherché :

SAVOIRS et SAVOIR FAIRE

Avoir une expérience en matière d'administration fonctionnelle, idéalement un CRM

Avoir une expérience réussie dans la conduite de projets de transformation, idéalement en environnement public au sein d'organisation de grande ampleur

Avoir une expérience en matière d'utilisation et de déploiement d'outils de gestion de la relation citoyen

Avoir une bonne connaissance des collectivités locales, de leur fonctionnement et des règles juridiques encadrant leur action

Disposer de bonnes qualités de communication écrites comme orales

Maîtriser les outils bureautiques (Word, Excel, Powerpoint, ...)

SAVOIR-ETRE :

Être à l'aise dans les environnements complexes et très exigeants

Savoir travailler en transversalité

Avoir une forte capacité de travail

Avoir le souci de la qualité et être rigoureux

Disposer de qualités d'analyse et de synthèse

Disposer de très bonnes qualités relationnelles, d'écoute et de dialogue

Savoir convaincre et motiver

Avoir l'esprit d'équipe

Être proactif et force de proposition

PARTICULARITES DU POSTE

Mention Fonds Européen : Non

Profil informatique : Mobile au sein de la Région

Poste télétravaillable : Oui

Déplacements : Oui

Dépassements horaires : Oui

Missions :

Vous serez garant du bon fonctionnement du CRM Eudonet et de l'adhésion de ses utilisateurs.

Vous interviendrez de manière polyvalente à la fois sur l'accompagnement des utilisateurs, l'animation de la communauté des référents CRM au sein des directions et l'amélioration continue de l'interface de l'outil. Vous travaillerez également en étroite collaboration avec le chef de projet CRM sur le volet déploiement et la Direction des systèmes d'information et des usages digitaux pour s'assurer que le développement de l'outil réponde toujours aux besoins des utilisateurs.

Votre connaissance des potentialités de l'outil, votre compréhension rapide des besoins des directions vous permettent de proposer des solutions fonctionnelles et techniques adaptées aux besoins des utilisateurs.

Vos fonctions sont les suivantes :

Gérer les utilisateurs et les niveaux d'accès : création des comptes, paramétrage des droits et clôture de comptes

Prendre des arbitrages transversaux, notamment concernant les pratiques d'utilisation ou les fonctionnalités attendus

Contrôler la qualité des données : définition et diffusion des règles de saisie, contrôle de la qualité via les outils de reporting, contrôle des imports et exports de données des applications tierces

Animer le réseau interne d'utilisateurs : animation de réseau, assistance fonctionnelle, ajustement et suivi des

règles d'usage, suivi des indicateurs de qualité et mesures correctives

Accompagner les utilisateurs (utilisateurs ponctuels ou quotidiens) : formation des nouveaux utilisateurs, information sur les nouvelles fonctionnalités et les mises à jour, rédaction et mise à jour de la documentation, assistance au paramétrage d'exports (formation des acteurs stratégiques -DGA/DGS- en tant que de besoin)

Appui à l'évolution de l'outil, au côté de la Direction des Systèmes d'Information et des Usages Digitaux : analyse des besoins métier, proposition d'évolutions fonctionnelles, organisation des recettes, des mises en production et de leur déploiement

En fonction des travaux en cours, le rattachement hiérarchique de ce poste transversal sera stabilisé pour permettre à l'administrateur fonctionnel d'avoir un positionnement adapté pour dialoguer avec l'ensemble des parties prenantes.

Contact et informations complémentaires : Adresser votre lettre de candidature accompagnée d'un curriculum vitæ en candidatant directement sur le site de la Région.

Pour tout renseignement, s'adresser à Madame Rosiana MARCOVECCHIO, Assistante recrutement, au 04 26 73 66 37.

Téléphone collectivité : 04 26 73 40 00

Lien de publication : <http://www.jobs.net/j/JrBoFwrL?idpartenaire=20012&jobdetails=true>