



FICHE DE MISSION

Titre	Chargé de mission / Administrateur CRM réseau CCIFI
Localisation	<p>Dans les locaux de CCI France, CCI France International 46 avenue de la Grande Armée, 75017 Paris (jusqu'à fin novembre 2018) 8-10 rue Pierre Brossolette – 92300 Levallois Perret (fin novembre 2018)</p>
Département	TIC
Reporting	<p><u>Reporte à :</u> Charles Maridor – Directeur Réseau – CCI FRANCE INTERNATIONAL – Sponsor du projet CRM</p> <p><u>Travaille en liaison avec :</u> Pascal Ameline - Responsable Département TIC - CCI FRANCE INTERNATIONAL</p> <p><u>Assure l'interface entre :</u> Le prestataire de services EUDONET et 40 CCIFI dans le monde entier</p>
Présentation du projet	<p>CCI FRANCE INTERNATIONAL qui rassemble et fédère le réseau des 120 Chambres de Commerce et d'Industrie Françaises à l'International (CCI FI), présentes dans 90 pays, a assuré le déploiement de la même solution CRM CCIFI Connect (EUDONET), dans plus d'une 40aine de pays, à partir d'un Core model couvrant le plus grand nombre de fonctionnalités attendues par les CCI FI. Chaque base CRM est interfacée avec le site web de la chambre et permet donc d'automatiser les flux d'informations. CCI FRANCE INTERNATIONAL assure l'administration de l'outil, la formation et l'animation de la communauté d'utilisateurs. Reste encore environ une 20aine de déploiements à effectuer au cours des 2 ou 3 prochaines années.</p> <p>Il s'agit d'un des projets les plus stratégiques et structurants menés par le réseau des CCI FI sur les dernières années.</p> <p>L'impact du déploiement de cet outil est considérable sur la professionnalisation du réseau, sur les méthodes de travail et sur les interactions entre CCI FI.</p>

Principales Responsabilités	<p>Administration de la plateforme CRM Eudonet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervision des différentes phases des déploiements, en liaison avec le prestataire, Eudonet et les CCI FI concernées, • Piloter la conduite du changement, • Recueil, compréhension et analyse des besoins métiers et définition des solutions techniques permettant d'atteindre les objectifs, • Prioriser et spécifier les demandes d'évolution ou de maintenance de l'outil, • Offrir un observatoire régulier du fonctionnement du projet et mesurer les écarts entre les objectifs prévus et les résultats constatés. <p>Accompagnement et animation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assistance des CCI FI à la compréhension de l'outil et à la définition de leurs besoins, • Création de supports de formation à destination des utilisateurs, • Formation à distance des 40 administrateurs locaux (1 administrateur par CCI FI, qui est l'interface avec les utilisateurs de la CCI FI - 400 users), • Prioriser et traiter les tickets de support ne requérant pas d'intervention technique (Technique gérée par le prestataire) • Animation de la communauté d'utilisateurs : échanges de bonnes pratiques, newsletter, • Mesurer la satisfaction client.
Profil:	<p>Formation Master, ingénieur ou école supérieure de commerce</p> <p>Expérience</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 / 5 ans d'expérience professionnelle sur des projets de déploiement de solutions CRM ayant une dimension internationale / multiculturelle. • Expérience de la gestion de projets dans le domaine des plateformes de Gestion de la Relation Client / ERP, de l'accompagnement du changement, de la formation ou de l'animation de communautés d'utilisateurs. <p>Connaissances / aptitudes particulières</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travail en équipe, sens du service, excellent relationnel, • Bonne capacité à influencer et concilier dans un environnement multiculturel, • Bonne capacité d'expression orale et écrite. <p>La connaissance des réseaux consulaires ou une expérience dans un réseau de dimension internationale serait un plus.</p> <p>Langues Le français sera la langue de travail la plus courante, mais une parfaite maîtrise de l'anglais sera indispensable (orale et écrite).</p>
	Rémunération en fonction du profil. - CDI - Démarrage immédiat

La liste des tâches énoncées n'est pas exhaustive et pourrait évoluer au fil de la mission. La description de poste sera sujette à révision régulière.

Candidature et CV à faire parvenir à :

Charles MARIDOR – Directeur Réseau – CCI France International - cmaridor@ccifrance-international.org

Xiaoliang YANG – Chef de projet CRM – CCI France International - xyang@ccifrance-international.org