

Rattaché au Directeur Customer Care, l'administrateur fonctionnel aura pour principale mission de s'assurer du bon fonctionnement et de l'administration métier des outils du Service client, notamment le site My Brink's en interne et en externe, l'outil lié au Flexible Contact Center (Serveur vocal interactif) et Servicenow.

Identification du poste

Rattachement hiérarchique : Directeur Customer Care

Encadrement d'équipe : NON

Statut : Haute Maîtrise

Missions

Administrer et assurer le bon fonctionnement des outils du Service client (extranet, SVI, Snow :

- Gérer et tester les paramétrages, évolutions mineures du site
- Administrer les comptes et les profils d'administrateurs clients ou autre
- Superviser et réaliser la recette fonctionnelle des évolutions
- Vérifier l'utilisation des outils et fournir des statistiques à partir d'un set de reporting standard
- Etre en capacité de retranscrire les besoins clients sur l'offre standard ou premium de l'extranet ainsi que les autres outils
- Mettre à jour si nécessaire les documents utilisateurs

Assurer le support aux utilisateurs et la maintenance fonctionnelle:

- Assister les utilisateurs dans l'utilisation de My Brink's et des outils connexes
- Former les utilisateurs à l'ergonomie et aux fonctions de bases de My Brink's
- Former les opérateurs du Service client sur les outils
- Assurer la maintenance en condition opérationnelle
- Assurer le suivi des tickets ouverts à la DSI pour les évolutions
- Informer les clients en cas de dysfonctionnement et effectuer le suivi jusqu'à sa résolution

Profil

Formation : Bac +3/ Licence

Savoirs et Savoir-faire:

Technique:

- Connaissance approfondie des outils internes (DARWIN, DARWIN suite ...) et de l'outil Servicenow
- Connaissance des référentiels multi-métiers
- Connaissance de nos clients (banque VS retail, national VS régional, et les fonctionnalités par typologie)
- Connaissance de l'offre standard et les offres premium ou spécifiques clients (catalogue de fonctionnalités de l'extranet)
- Expertise dans l'administration des réseaux et systèmes
- Bonnes connaissances de l'architecture et des fonctionnalités du SI de l'entreprise
- Connaissances des protocoles de communication
- Maîtrise des normes et procédures de sécurité informatique et télécommunications
- Bonne connaissance en technologies télécoms, Internet (Web, XML, PHP...), ainsi qu'en bases de données (Oracle, SQL Server...)
- Très bonnes connaissances des principaux systèmes d'exploitation (Windows et Unix)

Aptitudes professionnelles :

- Analyse et synthèse
- Communication orale et écrite
- Orientation client
- Sens de l'écoute et du dialogue
- Rigueur et organisation
- Réactivité et prise d'initiative
- Adaptabilité et diplomatie
- Travail en équipe

Spécificités

Conditions d'exercice de la fonction:

- casier judiciaire vierge

Conditions de travail :

- Poste basé au siège (9ème puis Montrouge à compter de juillet 2018)