



Offre d'emploi

Date de l'offre : 20/02/2019

Référence de l'offre : 19TD-XXXSTA

ACCOMPAGNEMENT LANCEMENT CRM CONDUITE DU CHANGEMENT

Entité : Telenco

Lieu de travail : Moirans (38)

Type d'offre : Stage d'avril à juillet

Description de l'entreprise et du service :

Le groupe Telenco, créé en 1999, est un groupement de 3 entreprises complémentaires, chacune spécialisée dans un domaine particulier des télécommunications : Telenco networks, Telenco distribution et Telenco services.

Le groupe connaît une croissance très importante depuis ces dernières années ce qui implique la mise en place de systèmes d'informations et d'applications logicielles pour accompagner cet essor.

Telenco distribution a lancé son CRM, SALESFORCE, en septembre 2018. Afin d'accompagner les utilisateurs et de les aider à exploiter pleinement l'outil nous recherchons un stagiaire afin d'assurer la continuité de la conduite du changement initiée au lancement du CRM via la mise en place d'actions dédiées ainsi que la proposition d'un plan d'action à moyen et long terme. Le stagiaire aura également pour mission le paramétrage pour adapter l'outil et répondre aux attentes des différents services.

Description du poste :

Vous serez rattaché au Responsable du pôle digital, et aurez comme mission principale la mise en place d'actions liées à la gestion du changement sur le CRM (atelier de partage d'expérience, FAQ, tableau de bord dédié, enquête auprès des utilisateurs, etc.) ainsi que de la gestion de petits projets d'évolutions de cet outil (Création de reportings, modification de layout, création de workflow).



Offre d'emploi

Vos missions :

- Gestion du changement suite à la mise en place du CRM Salesforce :
 - Organisation d'atelier de partage d'expérience
 - Lancement / analyse d'une enquête de satisfaction
 - Mise en place d'une FAQ ou d'autres supports d'auto formation
 - Proposition de préconisations et d'un plan d'action à moyen et long terme
- Paramétrage évolutif de l'outil Salesforce (TDB, layout, nouveaux champs, workflow)
 - Récolte des besoins utilisateurs
 - Proposition et mise en œuvre d'une solution
 - Recettes des évolutions
 - Lancement et formation des utilisateurs
- Support utilisateur sur le CRM Salesforce
- Suivi quotidien de la fiabilité des outils et des interfaces

Profil recherché :

De formation supérieure en Systèmes d'information avec une appétence pour les progiciels métiers et une bonne compréhension des problématiques métiers.

Qualités requises :

- A l'écoute des utilisateurs
- Curiosité pour les SI et les outils digitaux
- Bonne compréhension des problématiques métiers
- Capacité à jongler avec de multiples tâches
- Goût pour le travail en équipe
- Capacité à animer des ateliers
- Rigueur

Contact :

Chloé COULLOMB

c.coullomb@telenco.com