



<https://latribunelibre.com/emploi/consultant-sap-c4c-f-h>

CONSULTANT SAP C4C F/H

Description

Je recherche pour du cdi dans le conseil sur Paris un profil Consultante) SAP C4C pour les missions suivantes:

- Résolution d'incidents sur le système client (Support Niveau 2 en anglais, en français, en espagnol)
- Création de 80+ documents de connaissances pour soutenir les clients et aider mes collègues à prévenir des problèmes ou des demandes similaires (contenu WIKI, KBAs, réponses guidées).
- Collaboration avec la gestion produit et les équipes de développement pour articuler le périmètre de certaines fonctionnalités du produit cloud.
- Multiples tests sur les systèmes internes pour faire correspondre le fonctionnement du système client.
- Le consultant en technologie facilite l'implantation et le soutien de la solution SAP en vue d'améliorer les fonctionnalités de gestion et la performance globale des clients tout en maintenant leur niveau élevé de satisfaction ;
- Effectuer des analyses détaillées des exigences complexes relatives aux processus d'affaires, fournir les solutions système appropriées et identifier, interpréter, valider et documenter les exigences du client ;
- Faciliter les ateliers pour recueillir les exigences opérationnelles ;
- Mapper les exigences opérationnelles, les processus et les objectifs des clients ; développer les modifications de produit requises pour répondre aux besoins des clients ; Concevoir, personnaliser, configurer et mettre à l'essai le module C4C ;
- Identifier les lacunes, les problèmes et les solutions de rechange ;
- Agir à titre d'intermédiaire avec le client pour la résolution de problèmes : investiguer, analyser et résoudre les problèmes liés au logiciel ;
- S'occuper au besoin des changements ou des transports urgents pour les problèmes à priorité élevée ;
- Documenter la conception fonctionnelle, les scénarios d'essai et les résultats ;
- Identifier et proposer de façon proactive des processus d'affaires ou des améliorations au système ;
- Fournir des services -conseils sur les nouvelles implantations et les projets de soutien existants ;

Organisme employeur

LEO INTERNATIONAL

Type de poste

Temps plein

Secteur

CONSEIL POUR LES AFFAIRES
ET AUTRES CONSEILS DE
GESTION

Lieu du poste

75101, PARIS 01, PARIS, France

Salaire de base

50000 € - Salaire de base
80000 €

Date de publication

5 janvier 2025 à 18:05

Valide jusqu'au

04.02.2025

- Agir à titre d intermédiaire entre les fonctions d affaires et l équipe technique ;
- Fournir de la formation et du soutien utilisateur ad hoc, au besoin ;
- Travailler de façon autonome et pouvoir agir à titre de mentor expert auprès des ressources moins expérimentées.

Qualifications

Expérience en intégration d applications de gestion de la relation client et de progiciels de gestion intégrés au moins deux cycles complets d implantation de logiciels ;

Minimum de 5 ans d expérience significative en processus d affaires et connaissance approfondie de différents domaines : le centre d interaction client, l interface Web, l intégration mobile, la gestion des services, le marketing et les ventes, y compris les domaines d intégration avec l administration des ventes, la gestion des articles, la planification de la production, la comptabilité financière et le contrôle de gestion ;