

Consultant fonctionnel SAP C4C

Rôles et responsabilités :

- Le consultant en technologie facilite l'implantation et le soutien de la solution infonuagique 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 ;
- 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.

Compétences et expérience souhaitées :

- Minimum de 5 ans d'expérience en projets d'implantation (au moins un cycle complet) et de soutien ;
- 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 ;

- Expérience en intégration entre C4C et le logiciel de gestion de la relation client On Premise/le PGI SAP en utilisant HCI ou PI ;
- Capacité à gérer plusieurs tâches, livrables et projets en même temps ;
- Capacité à comprendre les processus d'affaires du point de vue du client ;
- Capacité à travailler dans un environnement axé sur le travail d'équipe et à interagir efficacement avec les autres ;
- Dynamisme, souplesse, débrouillardise et attitude axée sur les résultats.

Lieu de travail : Vieux-Port (Montréal), Québec, Canada