

Chargé(e) d'ingénierie de l'information

Poste à pourvoir : dès que possible

Localisation : Paris

Type de contrat : CDI

Etudes : Bac +2/+3

Expérience : minimum 3 ans

Missions du service Relations Utilisateurs :

Le service est en charge :

- Du pilotage du centre de contacts (activité sous-traitée auprès d'un prestataire externe qui assure le support utilisateur pour l'ensemble des services offerts sur net-entreprises.) et globalement du pilotage de toute la chaîne d'assistance aux utilisateurs
- De la conception et l'entretien de l'outil de gestion des contacts, et du suivi statistique
- Du suivi opérationnel des questions posées par les utilisateurs, afin de capitaliser au fur et à mesure au sein d'une base de connaissances mise à disposition des internautes et des organismes, cette base fondée sur un moteur de règles permet de répondre en automatique à plus de 99% des questions posées sur Internet
- De la mise à disposition des fiches base de connaissances et de l'entretien de ce patrimoine
- De la conception des documentations nécessaires au déploiement des applications (guides opérationnels)
- De la formation des formateurs relais sur les différents métiers d'appui aux utilisateurs y compris envers les Organismes de protection sociale
- De la réalisation de MOOC en soutien et du E-learning (modules, tutoriels...)
- De l'organisation quand nécessaire de focus group et de relai des attendus « utilisateurs » envers les chefs de projet lors de la conception d'évolutions sur le site
- De la gestion et alimentation des pages publiques d'information du site Net-Entreprises, relatives aux utilisateurs et aux services
- De la gestion de la diffusion des informations à destination des utilisateurs du site soit sous forme de mail soit via les réseaux sociaux

Description du poste :

Sous la responsabilité de la Responsable du service Relations Utilisateurs, vous aurez les missions suivantes :

- **Gestion des campagnes de mails en direction des utilisateurs :**
 - Elaboration du calendrier
 - Proposition et intégrations des messages cibles
 - Testing, création et routage des campagnes mails
 - Réalisation de reportings et analyse de l'impact des performances des push transmis
- **Gestion des campagnes de newsletters à l'attention des utilisateurs :**
 - Rédaction des messages selon la cible
 - Testing, création et routage des newsletters aux utilisateurs
 - Analyse de la performance de chaque campagne
- **Gestion opérationnelle des Réseaux sociaux :**
 - Création d'un calendrier éditorial en fonction des temps forts et des éléments à publier au fil de l'eau
 - Développement de la communauté sur les différents réseaux

- Animation et modération quotidienne de la communauté (réponses aux commentaires et aux messages privés)
- **Gestion de sites d'information :**
 - Rédaction et mises à jour des éléments de site mis à disposition des utilisateurs (Wordpress)
 - Contribuer à l'évolution et à la modernisation des outils pédagogiques
 - Elaboration de storyboard et scenarii pour la création de wiki ou de modules vidéos en lien avec le prestataire
 - Suivi de la fréquentation et des modules afin de proposer les éléments les plus adaptés

Profil:

- Bac +2/+ 3 ou ayant suffisamment d'expérience sur le cadre des missions du poste et des compétences attendues (gestion de Wordpress et des réseaux sociaux ; des compétences html seraient un plus)
- Bonnes qualités d'analyse et rédactionnelles
- Dynamisme, organisation, rigueur et esprit de synthèse
- Autonomie exigée dans le cadre de l'appropriation des éléments mis à disposition
- Disposer d'expériences montrant sa capacité à gérer des projets transverses avec des équipes pluridisciplinaires.