

TERMINI DI RIFERIMENTO

INCARICO	CRM Senior Manager
AREA/DIPARTIMENTO	Direzione Marketing & Fundraising – Dipartimento Marketing Intelligence / Unità CRM Systems and Analysis
SEDE DI LAVORO	Save the Children Italia Onlus (Roma)
REFERENTE	CRM System and Analysis Head of Unit
TIPOLOGIA CONTRATTO:	12 MESI DI CONTRATTO A TERMINE
LIVELLO CSP	1

PRESENTAZIONE DI SAVE THE CHILDREN ITALIA

Noi di Save the Children crediamo che ogni bambino meriti un futuro. In Italia e nel resto del mondo lavoriamo ogni giorno per dare ai bambini ciò che ognuno di loro merita: l'opportunità di nascere e crescere sani, di ricevere un'educazione e di essere protetti. Quando scoppia un'emergenza, e i bambini sono i più vulnerabili, siamo tra i primi ad arrivare e fra gli ultimi ad andare via. Ci assicuriamo che i loro bisogni vengano soddisfatti e la loro voce ascoltata. Miglioriamo concretamente la vita a milioni di bambini, compresi quelli più difficili da raggiungere. Save the Children dal 1919 lotta per salvare la vita dei bambini e garantire loro un futuro, a ogni costo.

I NOSTRI VALORI IN PRATICA

Trasparenza: Siamo personalmente responsabili nell'utilizzare le nostre risorse in modo efficiente e adottiamo il massimo livello di trasparenza nei confronti dei donatori, dei partner e, più di ogni altro, dei bambini.

Ambizione: Siamo esigenti con noi stessi e con i nostri colleghi, stabiliamo obiettivi ambiziosi e ci impegniamo per migliorare la qualità di tutto ciò che facciamo per i bambini.

Collaborazione: Perseguiamo il rispetto reciproco, valorizziamo le diversità e lavoriamo con i partner unendo le nostre forze a livello globale per migliorare la vita dei bambini.

Creatività: Siamo aperti a nuove idee, ci adoperiamo per il cambiamento e siamo pronti ad assumerci rischi per sviluppare soluzioni sostenibili per e con i bambini.

Integrità: Lavoriamo aspirando sempre al massimo livello di onestà morale e comportamentale; non compromettiamo mai la nostra reputazione e agiamo sempre nel superiore interesse dei bambini.

LA CHILD SAFEGUARDING POLICY

Save the Children vuole essere un'organizzazione sicura per le bambine, i bambini e gli adolescenti.

Tutti coloro che collaborano a qualunque titolo con Save the Children devono essere resi pienamente consapevoli dell'esistenza di rischi di abuso e sfruttamento sessuale a danno delle bambine, dei bambini e degli adolescenti.

Save the Children intende fare tutto quanto sia in suo potere per prevenire, segnalare e rispondere a tali problemi. Il personale di Save the Children, il personale di organizzazioni Partner ed i loro rappresentanti dovranno sempre dimostrare i più alti standard di comportamento nei confronti di bambine/i e adolescenti, così come indicati nella presente Policy sulla Tutela di Bambine, Bambini e Adolescenti (di seguito "la Policy"). Tali standard si applicano sia alla vita privata che a quella professionale del personale e di chiunque rappresenti l'organizzazione.

INCARICO AFFIDATO AL COLLABORATORE

Il CRM Sr Manager supporterà l'Unit CRM System and Analysis nella realizzazione e implementazione del nuovo sistema di CRM basato su piattaforma Microsoft Dynamics, fornendo il proprio contributo nella comprensione, mappatura e ridisegno dei processi dell'Organizzazione e nello sviluppo del processo di configurazione, test e migrazione alla nuova piattaforma di gestione dei donatori.

PRINCIPALI ATTIVITA'

Le mansioni del CRM Sr Manager saranno quelle di:

- Supportare il CRM System and Analysis Head of Unit nel comprendere, analizzare, mappare e contribuire a identificare le aree tecniche di possibile miglioramento dei processi di supporto e gestione del donatore;
- Sviluppare, supportare e applicare la metodologia di progetto per una corretta mappatura e ridisegno dei processi di business;
- Supportare l'Head of Unit nella gestione della pianificazione di progetto, assicurando il monitoraggio continuo dell'avanzamento rispetto alle scadenze, suggerendo eventuali necessarie azioni correttive;
- Assistere la Direzione Marketing e il Dipartimento Digital nell'analisi e valutazione dei processi di business per gestire al meglio la mappatura evolutiva dei requisiti utente, anche attraverso seminari e la compilazione dei business case;
- Contribuire ad effettuare la gap analysis tra requisiti e soluzione sviluppata, in logica di un miglioramento continuo;
- Contribuire a completare la configurazione/disegno dei moduli della soluzione di CRM basata su Microsoft Dynamics 365, curandone le interfacce verso i prodotti di terze parti;
- Completare la documentazione di progetto Documento di Requisiti Funzionali, Test di accettazione Cliente, e documentazione di Training dell'Utente Finale;
- Supportare l'integrazione tramite conversione dei dati e la corretta interfaccia con sistemi terzi del CRM;
- Supportare il coordinamento dei task relativi al test delle funzionalità, test delle soluzioni, e test di accettazione del cliente interno;
- Garantire lo svolgimento della formazione degli utenti finali del Sistema

STUDI E CONOSCENZE LINGUISTICHE/INFORMATICHE

- Laurea in Ingegneria, Economia, Computer Science o disciplina equivalente
- Conoscenza delle metodologie di mappatura e ridisegno dei processi (BPR)
- 3+ o più anni di esperienza di implementazione Microsoft Dynamics 365
- C#
- JavaScript
- Plugin development
- Workflows, Actions e Code Activities.
- Dynamics CRM forms (JavaScript XRM)
- Azure (Windows Azure, SQL Azure, Azure AppFabric)

ESPERIENZE E QUALIFICHE:

- 3+ anni di esperienza nell'analisi di processo e BPR



- Sviluppata conoscenza del life cycle di implementazione del software, di project management, di business process management, di analisi dei requisiti, data modeling, disegno funzionale, gestione della qualità e change management
- Preferibile conoscenza di almeno uno dei sistemi di Campaign Management (Dynamics 365 for Marketing, Adobe, Salesforce)
- Buona conoscenza del pacchetto Office (Word, Excel, Powerpoint)
- Preferibile esperienza in Azure Solutions Architecture

SOFT SKILLS SPECIFICHE

- Forti competenze IT, analitiche ed organizzative
- Spiccate doti di analisi e problem solving
- Lavora in maniera strutturata ed è naturalmente incline alla gestione dei tempi di progetto
- Lavora bene sotto pressione e nella gestione di scadenze ravvicinate
- Ottima gestione del tempo, con forte inclinazione al multitasking ma sempre mantenendo i livelli di qualità attesi nel lavoro sviluppato
- Buona conoscenza scritta e verbale dell'inglese
- Buone capacità interpersonali ed efficace comunicatore, inclinazione all'approccio collaborativo

ALTRO

Condivisione della mission e dei principi di Save the Children.