Un(e) Digital Agent

QUI SOMMES-NOUS?

Tractafric Equipment est un distributeur exclusif d'équipement Caterpillar depuis plus de 90 ans, sur 10 pays en Afrique (Burundi, Cameroun, Congo, Gabon, Guinée Équatoriale, Maroc, RCA, RDC, Rwanda et Tchad). Leader sur son marché, Tractafric Equipment équipe les chantiers de secteurs variés avec une large gamme de matériel neuf, d'occasion et en location : équipement minier, BTP, forestier, pièces de rechange, moteurs industriels et marins, centrales électriques, groupes électrogènes, chariots de manutention.

VOS MISSIONS

Rattaché(e) à la Responsable Marketing et Expérience clients, le (la) Digital Agent accompagne le déploiement et l'adoption des outils digitaux auprès des équipes internes et des clients. Il (elle) forme les utilisateurs, assure le support de premier niveau et suit les usages afin d'optimiser les processus métiers.

ACTIVITÉS PRINCIPALES DE LA FONCTION

- Recueil des besoins métiers, préparation des déploiements avec les équipes digitales et IT, participation aux tests et accompagnement des accès ;
- Formation des utilisateurs aux outils déployés, animation de démonstrations et création de guides pratiques ;
- Accompagnement du changement, identification des freins à l'adoption et relais des bonnes pratiques digitales
- Support utilisateur de premier niveau : traitement et suivi des tickets, résolution des incidents simples et escalade des cas complexes ;
- Accompagnement des usages métiers sur le CRM, les portails clients, les solutions e-commerce et les services connectés ;
- Suivi des indicateurs d'adoption et de satisfaction, et proposition d'améliorations continues aux équipes digitales et métiers.

COMPÉTENCES REQUISES

- Maîtrise des outils CRM, portails clients et outils collaboratifs ;
- Bonne maîtrise d'Excel, des tableaux de bord et du suivi d'indicateurs clés ;
- Expérience en support technique de premier niveau et réalisation de tests fonctionnels ;
- Connaissance des règles de qualité des données et de sécurité numérique ;
- Maîtrise du français professionnel et de l'anglais technique adapté aux outils et supports ;
- Sens de la pédagogie, écoute active et aisance dans la communication ;
- Rigueur, sens de l'organisation et esprit de service ;
- Autonomie, travail en équipe, curiosité et forte capacité d'adaptation.

PROFIL

- Diplôme supérieur (Bac+2 / Bac+3 minimum) en informatique, gestion, digital ou domaine connexe ;
- Expérience réussie en support utilisateurs, déploiement d'outils digitaux ou accompagnement métier.

Moise EBELE
Directeur des Ressources Humaines Regional
CAMEROUN - CONGO - TCHAD - RWANDA

Tractafric equipment CAT

Lazar GATTO
Directeur Général
Tractafric Equipment Cameroun

Poste basé à Douala-Cameroun

Contrat : CDI

Deadline : 30/11/2026
Cv et Lettre de motivation à
job.taecam@tractafric.com