

## **Ingénieur Contact Center Genesys (H/F)**

### **La société**

Notre client est un intégrateur spécialisé dans l'intégration de solutions complexes réseau, sécurité, téléphonie et centres d'appels chez des clients de type « grand-compte ». Cette société est composée de 500 collaborateurs. Il s'agit de la Business Unit de l'un des leaders du marché des télécommunications en France.

Au sein de cette société, la direction métier a pour objectif de concevoir et développer une gamme d'offre et de service complète autour de la Relation Clients Multicanal afin de répondre aux attentes de ses clients que ce soit au travers des centres d'appels, des serveurs vocaux, du canal Web, de l'Internet mobile ou des réseaux sociaux.

Le poste à pourvoir est situé dans Paris et/ou au sud de l'IDF.

### **Le poste à pourvoir**

Le poste à pourvoir est intégré au sein d'une équipe d'ingénieurs experts qui assurent à la fois la conception, l'ingénierie, l'intégration et l'expertise sur les solutions de centre de contact basés sur la suite logicielle Genesys.

Vous serez chargé de la construction d'une plateforme Genesys à distance de datacenters basés en Italie pour 1200 agents avec à terme la gestion du routage des appels entrants couplé avec Skype for Business, mail, chat, SMS, visio, campagnes d'appels et mails sortants, une plateforme de DR chez eux, enregistrement Verint pour toute la solution, WFM Genesys, Dexem pour les scripts VXML et l'administration SVI. Potentiellement, le client pourrait être amené à lever plus tard les options suivantes : mobile engagement, social engagement, co-browsing, web callback et survey.

En tant qu'expert Genesys, vous serez principalement amené à contribuer à :

- Assurer une expertise technique senior sur les solutions Genesys
- Assurer la relation avec les interlocuteurs techniques du client
- Participer au comité de pilotage des solutions clients
- Garantir la qualité de service de la PFS Genesys (maintien des SLAs, respect des processus, études d'impacts,..)
- Suivre les plans d'action d'amélioration du run. Gestion de crise
- Garantir la qualité des livrables (minimiser les anomalies, s'assurer de la pertinence des documents)
- Conception et arbitrage technique des solutions à implémenter
- Coordonner et planifier les actions des intervenants techniques des pôles d'expertises intervenant sur les solutions Genesys (système, infrastructure, base de données, réseau,..).

---

Pour nous contacter :

Pangloss Télécom - 176, Avenue Charles de Gaulle 92522 Neuilly sur Seine Cedex  
Pascal MAUDET, +33 6 03 35 92 03 [pascal.maudet@pangloss-telecom.com](mailto:pascal.maudet@pangloss-telecom.com)

- Animer des réunions d'équipe technique (donner du sens, assurer le suivi des actions, synchroniser/optimiser les ressources)
- Relais des bonnes pratiques et savoir-faire
- Contribuer au développement du CA de la solution client
- Consolider les charges matérielles et humaines d'expertise liées aux évolutions clients sur la solution Genesys
- Suivre les charges estimées/consommées par les experts Genesys.

### **Profil du candidat**

- BAC + 5 (école d'ingénieur ou cursus universitaire avec dominante informatique)
- Expérience souhaitée de 2 ans dans le milieu des centres de contact Genesys.

### **Compétences techniques et expérience professionnelle requises**

Le candidat recherché devra posséder une expertise technique confirmée sur la suite logicielle Genesys avec au moins une expérience significative de 2 ans minimum.

Cette expérience professionnelle pourra être constituée :

- d'installation et de configuration de la solution de gestion des appels entrants de la solution Genesys (Couches Framework, Media, Routage et Reporting)
- de développement de stratégie de routage ou d'indicateurs statistiques en temps réel ou temps différé
- de support niveau 3 sur des offres de service Genesys
- de développements basés sur les API éditeur, notamment SDK

Tout profil sans réelle expérience opérationnelle sur les solutions Genesys sera écarté.

### **Qualités requises**

- Esprit d'analyse et de synthèse
- Rigueur
- Sens du contact (auprès des clients internes et externes)
- Curiosité technologique
- Esprit d'équipe

### **Situation géographique**

Le poste est basé dans Paris et/ou en Ile de France.

**Statut :** Cadre

**Contrat :** CDI de chantier Pangloss Télécom (Pour mission longue chez notre client)

**Référence d'annonce :** PMA\_20-05-02