

	<b>Fiche de Poste</b> <b>Ingénieur Support Communications unifiées</b>	Date Mise à Jour : <b>16/03/2016</b>
		Page : <b>1/1</b>

## 1. POSITION

Fonction :	<b>Ingénieur Support Communications unifiées</b>
Supérieur Hiérarchique Direct :	<b>Responsable Support</b>
Lieu de travail	<b>Massy</b>

## 2. CONTEXTE DU POSTE

Orange Connectivity and Workspace services (ex-Obiane) est une filiale de Orange Business Services spécialisée dans l'intégration de solution complexe Réseaux, Communications Unifiées et Mobile chez des clients de type « grand-compte ». Elle est composée de 500 collaborateurs répartis sur 15 sites en France pour un chiffre d'affaire national de 198 M€ en 2015.

## 3. MISSIONS & ACTIVITES

Dans le cadre de son activité support, OCWs assure la maintenance de solutions de Communications Unifiées des constructeurs Avaya, Microsoft et Polycom. Les environnements de travail sont variées (Téléphonie sur IP, Messagerie unifiée, Chat, VisioConférence, Call center, ...).

Au sein d'une équipe d'Ingénieur et avec l'accompagnement du team leader, votre rôle pourra être composé des éléments suivants :

- Analyser les dysfonctionnements signalés par les clients
- Effectuer du maquettage des incidents clients si nécessaire
- Conduire et mettre en œuvre la solution retenue et/ou assister le client dans cette opération
- Assurer le suivi des opérations et des interventions
- Gérer l'exploitation des équipements déployés chez les clients
- Assurer les compléments de services sur mesure
- Assurer une veille de la satisfaction client via la participation aux comités de suivi
- Préconiser des méthodes de travail pour fiabiliser les équipements, réduire les dysfonctionnements, améliorer les performances des équipements
- Garantir une veille technologique sur son domaine de compétences

Des astreintes sont à prévoir ponctuellement.

## 4. PROFIL

De formation Ingénieur, vous bénéficiez d'une première expérience significative dans un environnement lié aux communications unifiées.

Vous possédez de solides connaissances techniques sur les technologies liées aux communications unifiées.

Doté(e) d'un excellent sens du relationnel, vous êtes dynamique, passionné(e) par votre métier et possédez le goût du service.