

Ingénieur Expert ToIP Mitel (H/F)

Le poste à pourvoir

Il s'agit d'une mission longue (1 an pour une durée renouvelable).

Afin d'assurer le fonctionnement de la téléphonie France, l'équipe Produit Moyens d'Accès cherche un N3 téléphonie. Il sera en charge des activités de MCO et d'accompagnement du projet de la téléphonie.

Au sein de l'équipe de notre Client, vous serez en charge des missions suivantes :

- Gestion des incidents, des défauts et demandes de services (ITIL)
- Pilotage des activités supports (amélioration de la qualité des demandes et de leur traitement)
- Mise en place des workflows et arbres de décision pour gestion d'incident
- Pilotage opérationnel de la prestation avec les intégrateurs/opérateurs (Escalade opérateurs et suivi des tickets)
- Cadrage technique et fonctionnel - Rédaction de cahier des charges - Planification des MEVs - Recettes, qualification et déploiement des MEVs
- Mise à jour de la documentation - Information et formation du support
- Reporting & mise en place d'indicateurs de suivi du périmètre de téléphonie
- Réalisation de la Roadmap technique de son périmètre
- Gestion de la planification des activités du périmètre téléphonie
- Gestion de contrat fournisseur

Profil du candidat

- BAC +5 avec spécialisation informatique ou télécom
- Une expérience professionnelle de 5 à 8 ans le domaine de la téléphonie et ToIP

Compétences techniques et expérience professionnelle requises

Le candidat recherché devra posséder les compétences listées ci-dessous :

- Connaissances téléphonie : Expert impératif
- MITEL / IPBX / Softphone : Expert impératif
- Connaissances réseaux : Confirmé important
- MDM (Airwatch, Workspace One,) : Junior important.

Qualités requises

- Adaptabilité, flexibilité, gestion du stress, rigueur, bon relationnel, esprit d'équipe

Situation géographique : Le poste est basé en périphérie de Lille.

Statut : Cadre / Non cadre (selon profil et expérience)

Contrat : CDI de Chantier

Référence d'annonce : PMA_21-10-02