



<https://latribunelibre.com/emploi/administrateur-solutions-telephonie-f-h>

ADMINISTRATEUR SOLUTIONS TÉLÉPHONIE F/H

Description

Nous recherchons pour le compte de notre client expert en relation client, un(e) Administrateur(trice) de solutions de téléphonie / Centre de contact (F/H) en CDI.

Au sein d'une équipe dynamique et dans un environnement multiculturel, vous aurez pour mission principale d'administrer les plateformes de téléphonie et le CRM de l'entreprise. Votre rôle sera essentiel pour garantir le bon fonctionnement des outils de relation client et participer à leur évolution. **Vos missions principales seront les suivantes** Administration des systèmes : Paramétrage des solutions téléphoniques (Odigo, Zendesk,...) et du CRM selon les besoins métiers. Formation et accompagnement des utilisateurs. Support technique (Niveaux 2 & 3) : Diagnostic et résolution des incidents techniques quotidiens, et escalade au niveau 3 auprès des éditeurs pour les développements ou corrections. Contribution aux projets : Collaboration pour le recueil et la mise en œuvre des besoins, participation aux choix techniques, et coordination des mises en production. Pilotage de la sous-traitance : Suivi des prestataires et coordination des intervenants techniques. Documentation : Rédaction et mise à jour de la documentation technique. Astreintes : Participation aux astreintes environ 1 semaine sur 3 (17 semaines par an). Ces astreintes sont rémunérées en forfait avec des majorations en cas d'intervention effective.

Qualifications

Vous justifiez d'une expérience d'au moins 1 an en centre d'appels, idéalement en administration de solutions téléphoniques ou gestion de CRM. Vous avez une solide compréhension des architectures téléphoniques (SVI, ACD, CTI) et des notions d'algorythmique et de programmation pour les paramétrages avancés. Une connaissance des solutions SaaS (Odigo, Zendesk, Diabolocom) est appréciée. De formation Bac+2/3 en réseaux, télécoms ou informatique, vous possédez une forte orientation résultats et un excellent sens du service client. Un bon niveau d'anglais technique (B2-B3) est requis pour échanger avec les équipes internationales. Informations complémentaires: * Contrat : CDI * Localisation : Arcueil (94) * Salaire : Rémunération selon profil, statut cadre. * Avantages : Télétravail jusqu'à 3 jours par semaine, restaurant d'entreprise, remboursement du titre de transport à 100% ou au kilomètre.

Organisme employeur

Expectra

Type de poste

Temps plein

Secteur

ACTIVITÉS DES AGENCES DE TRAVAIL TEMPORAIRE

Lieu du poste

94003, ARCUEIL, ARCUEIL, France

Date de publication

10 octobre 2025 à 11:06

Valide jusqu'au

09.11.2025