



<https://latribunelibre.com/emploi/business-analyst-telephonie-f-h>

Business Analyst – Téléphonie F/H

Description

Envie de rejoindre une équipe où la tech et les projets stimulants sont au rendez-vous ? Cette opportunité est faite pour vous !

Nous poursuivons notre développement et recherchons actuellement un.e **Business Analyst** orienté.e **applications de téléphonie** pour intervenir chez un de nos clients.

Votre rôle :

Donner vie au produit Centre de Contact : un outil au cœur de la relation client. Vous apporterez votre expertise télécom pour faire évoluer la solution, garantir sa stabilité et accompagner son intégration dans l'écosystème du client.

Votre mission :

Au sein d'une équipe agile à taille humaine (1 PO, 1 Scrum Master, 2 devs, 2 BA, 1 admin, 1 alternant), vous interviendrez sur toutes les étapes de vie du produit :

1/ Concevoir & améliorer la solution

- Cadrer les besoins métiers et traduire les attentes en spécifications claires
- Choisir les meilleures solutions d'intégration dans l'environnement du client
- Réaliser et automatiser les tests (manuels ou auto) pour garantir la qualité des livrables

2/ Assurer la performance et le run

- Analyser les incidents, comprendre leurs causes et proposer des solutions durables

Organisme employeur
CELAD

Type de poste
Temps plein

Secteur
CONSEIL EN SYSTÈMES ET
LOGICIELS INFORMATIQUES

Lieu du poste
69387, LYON 07, LYON, France

Salaire de base
40000 € - **Salaire de base**
48000 €

Date de publication
31 octobre 2025 à 20:04

Valide jusqu'au
26.11.2025

- Automatiser les actions récurrentes et documenter les processus
- Accompagner les utilisateurs lors des déploiements et assurer la transition vers la mise en production

3/ Contribuer à la vision du produit

- Participer aux rituels agiles, au PI Planning, aux échanges avec les Business Owners
- Être force de proposition sur les évolutions téléphoniques et outils de communication temps réel

Qualifications

Environnement technique du projet :

- Langages : JavaScript, PowerShell
- Écosystème : Odigo (paramétrage & programmation graphique)
- Méthodologie : Agile à l'échelle

Compétences recherchées

Analyse fonctionnelle & compréhension métier :

- Vous savez recueillir et formaliser les besoins métiers pour transformer une problématique fonctionnelle en spécifications claires et exploitables
- Vous savez cartographier un processus métier et identifier les points d'amélioration

Communication & accompagnement :

- Vous êtes à l'aise pour animer des ateliers avec les métiers et la DSI (recueil de besoin, cadrage, priorisation)
- Vous savez vulgariser des sujets techniques auprès d'interlocuteurs non experts

Expertise téléphonie / centre de contact :

- Vous avez une bonne connaissance des solutions de téléphonie et de centre de contact (Odigo, Genesys, Avaya, Twilio...)

Test & qualité :

- Vous pratiquez les tests fonctionnels et automatiques pour sécuriser les livraisons
- Vous savez documenter les cas de test et suivre les anomalies jusqu'à leur résolution

Quelques infos importantes à retenir :

- Expérience de 5 ans minimum sur un poste similaire
- Possibilité de télétravail (2 jours / semaine)

Avantages à la clé :

- 15 jours de RTT (100% « salarié » & Rachat à 125%)
- Participation aux bénéfices
- Indemnité de déplacement (6€ net / jour OU 50% du titre de transport)
- Plan Epargne Entreprise
- Prime de vacances
- Avance sur salaire
- Comité Social et Economique

Si vous êtes prêt.e à relever ce défi et à contribuer à des projets stimulants, n'hésitez pas à postuler dès maintenant !