



<https://latribunelibre.com/emploi/consultante-seniore-centre-de-contacts-f-h>

Consultant(e) Senior(e) Centre de Contacts F/H

Description

Vous intervenez, potentiellement en parallèle, sur différentes missions au forfait ou en régie à forte valeur ajoutée pour nos clients Grands Comptes en tant que Consultant(e) Digital Workspace.

Vous conseillez vos clients dans la conception, l'implémentation et l'optimisation des solutions de centre de contact (on-premises ou basées sur le cloud)

En étroite collaboration avec vos interlocuteurs (montant régulièrement jusqu'à un niveau de CIO/CTO), vous accombez et conseillez nos clients sur leurs stratégies, leurs évolutions et leurs choix de solutions pour les aider à appréhender les solutions du moment afin de proposer une expérience innovante et personnalisée et ainsi répondre au mieux aux attentes de leurs clients.

Concrètement, vos activités quotidiennes seront, de manière non exhaustive :

- L'organisation et co-animation de workshops / restitutions / soutenances,
- L'animation d'entretiens clients,
- La construction et l'analyse détaillée de scénarios cibles et élaboration de recommandations technico-économiques,
- La préparation de synthèses et restitution à des clients Executive level,
- L'encadrement de consultants en charge d'analyses techniques et financières,
- La gestion de projet (pilotage de différents acteurs internes et externes, planification, suivi et reporting) ...

En plus de vos missions clients, votre esprit entrepreneurial sera mis à contribution via des missions internes pour participer directement à la structuration et au développement du cabinet, que ce soit sur notre lab interne, la participation à des évènements ou la vie interne de l'entreprise.

Qualifications

- Titulaire d'un diplôme technique (ingénieur, universitaire), vous disposez d'une expérience d'au moins 5 ans dans les solutions IT orientées Relation Client .
- Bonnes connaissances des concepts suivants :
 - Relation Client (Call Center, Contact Center, Customer Experience, CRM)
 - Communication unifiées et collaboration (UC et UCaaS)
 - Téléphonie d'entreprise (Cloud Telephony, SIP Trunking, VoIP, IPBX, SBC)
 - Gestion de projet
- Bonnes connaissances des technologies et des solutions suivantes :

Organisme employeur

NAVIGACOM

Type de poste

Temps plein

Secteur

CONSEIL POUR LES AFFAIRES
ET AUTRES CONSEILS DE
GESTION

Lieu du poste

92062, PUTEAUX, PUTEAUX,
France

Date de publication

9 septembre 2024 à 11:02

Valide jusqu'au

09.10.2024

- Solutions de Contact Center et Call Center au sens large (Exemples : Genesys, NiceInContact, Amazon Connect ...)
- Solutions de téléphonie d'entreprise au sens large (Microsoft, Cisco, Alcatel, ...)
- Suite UC/UCaaS Microsoft Teams, Cisco Webex/RingCentral / Zoom Phone... (nice to have)
- Solutions de visioconférence Microsoft Teams Rooms et Cisco Webex (nice to have)
- Vos atouts : appétence par le monde du conseil IT, esprit entrepreneurial, capacité de synthèse, rigueur, aisance à l'écrit et à l'oral
- Langues: anglais et Français courants sont impératifs.