



<https://latribunelibre.com/emploi/ingenieur-solution-centre-de-contacts-f-h>

Ingénieur Solution Centre de Contacts F/H

Description

La Direction de l'Expérience Client et de l'Organisation recherche pour son domaine projets et optimisation des contacts

Un(e) Ingénieur(e) Solution Centre de Contacts (H/F)

Au sein d'une équipe d'expert Canaux de Contacts, vous serez responsable de diagnostiquer, proposer des solutions et piloter des projets d'optimisation pour améliorer l'expérience client et collaborateur. Vous contribuerez également à des projets innovants utilisant des technologies cognitives et d'intelligence artificielle. Votre rôle est crucial pour assurer une expérience client et collaborateur optimale, en utilisant des technologies avancées et en optimisant continuellement les processus et les outils.

Pour cela :

Diagnostic et Résolution des Dysfonctionnement :

- Vous diagnostiquez, remontez les dysfonctionnements liés aux infrastructures et canaux de contact pour une résolution rapide
- Vous testez et proposez des solutions de contournement techniques et/ou relation client jusqu'à la résolution de l'incident

Pilotage des Chantiers d'Optimisation :

- Vous proposez des améliorations sur les parcours omnicanaux des clients et vous accompagnez les métiers opérationnels dans l'optimisation de leur organisation
- Vous cadrez, coordonnez et pilotez des chantiers d'optimisation des contacts

Contribution aux Projets de Nouvelle Technologie

- Vous contribuez à la mise en place de solutions cognitives sur les canaux de contact
- Vous travaillez sur la priorisation intelligente des contacts entrants et l'optimisation de la joignabilité des contacts sortants, améliorant ainsi la relation client et la performance de l'entreprise
- Vous restez en veille des innovations autour de l'omnicanal et de l'intelligence artificielle

Qualifications

COMPETENCES

Organisme employeur

COFIDIS

Type de poste

Temps plein

Secteur

AUTRE DISTRIBUTION DE CRÉDIT

Lieu du poste

59009, VILLENEUVE D ASCQ, VILLENEUVE D ASCQ, France

Date de publication

29 octobre 2025 à 08:05

Valide jusqu'au

28.11.2025

- **Techniques** : Connaissance approfondie des infrastructures et technologies de contact (Ex : Genesys,...) et maîtrise du pilotage, gestion de projets d'optimisation implémentation de solutions alliant expérience client, stratégies omnicanales des contacts entrants et sortants, solutions cognitives, IA.
- **Relationnelles** : Excellente communication, écoute et empathie, travail en équipe
- **Postures** : Orientation client et performance, proactivité, adaptabilité, rigueur, discernement.

EXPERIENCES

- **Une expérience significative dans un environnement centre de contacts** dans des métiers de supports techniques.