

---

FICHE DE POSTE

Spécialiste Système Téléphonie

---

**Objectif :**

Optimiser tous les produits et processus services de notre activité afin d'améliorer les performances technique et fonctionnelle de l'iPBX TelNowEdge afin de dépasser la satisfaction du client final à travers notre offre de services managés.

**Projets :**

- 1.1> Vie de la distribution C3iPBX. Participer à l'évolution des produits dans l'ensemble de leur cycle de vie : définition des spécifications détaillées à partir de "User Stories" ou de spécifications fonctionnelles du produit, outils connexes à la distribution : monitoring, API,.... Participer à la réalisation des tests unitaires et aux développements des outils de tests associés.
- 1.2> Installation Client. A partir d'un cahier des charges à rédiger et jusqu'à la recette du client, coopérer avec nos partenaires dans la mise en oeuvre de solutions iPBX: conception, l'installation sur site client et mise en production des infrastructures clients en fonction des règles de nos services managés.
- 1.3> Gestion de la base installée. Participation aux projets de l'organisation Services Managés et à la mise en place d'outils internes avec un but constant : promouvoir un modèle pro-actif plutôt que réactif.
- 1.4> Projets individuels. Porter des projets transversaux qui contribuent à l'évolution de l'Entreprise. L'ensemble de ces actions devant être menées à bien avec un sens de l'initiative et celui des responsabilités ainsi qu'un fort esprit d'équipe.

**Support :**

Mission d'intervention sur la globalité du parc des serveurs (physiques, virtuels, cloud) sur l'ensemble des tâches d'administration quotidiennes des systèmes (surveillance, configuration, gestion).

- 2.1> Assurer notre engagement de qualité de services auprès des partenaires et auprès des clients finaux, en gérant les priorités entre incidents, pour un respect optimal des SLA dans le cadre de la méthode ITIL
  - 2.2> Conseiller et accompagner les clients dans leurs demandes: gestion des incidents d'exploitation et de supervision, analyser des situations jusqu'à leurs résolutions.
  - 2.3> Fournir une contribution à la gestion des problèmes et à notre politique d'amélioration continue de la distribution. Suivre les annonces de sécurité, assurer les montées de version particulièrement lorsque celles-ci répondent à une problématique de continuité d'exploitation (MCO/PRA).
  - 2.4> Participer au service d'astreinte dans le cadre établi par l'entreprise.
- L'ensemble de ces actions devant être menées à bien avec réactivité, qualité et performance.

**Communication et Formation :**

- 3.1> Rencontrer partenaires et clients pour comprendre leurs usages actuels de nos solutions et leurs attentes court et long terme.
- 3.2> Documentation. Capitaliser notre savoir-faire sur les outils IT (iTop, Jive,...) , communiquer sur les différentes activités menées. D'une part pour mémoire, d'autre part pour en faire bénéficier la TeamNowEdge
- 3.2> Formation et auto-formation. Pour son épanouissement personnel, mais aussi dans l'idée de proposer des solutions et se préparer à l'avenir. Développer son faire-savoir. L'objectif est un développement personnel et une ouverture à l'évolution des métiers et des pratiques de l'Entreprise.

**Indicateurs :**

- 1.X> Respect des délais et des coûts; Impact sur l'activité support.
- 2.X> Respect des indicateurs TTO/TTR; Mesure de la satisfaction client.

[www.telnowedge.com](http://www.telnowedge.com)