exaprobe

DOCUMENT INTERNE

FICHE DE POSTE APPRENTI.E INGENIEUR.E INTEGRATION COMMUNICATIONS UNIFIEES

Version : 1.0

XX.2024

Diffusion limitée

Nom du fichier : exa-Fr1627-V1.0.0_Fiche de poste Apprenti.e Ingénieur.e Intégration Communications Unifiées.docx

HISTORIQUE DES EVOLUTIONS

Version	Date	Paragraphe	Auteur	Nature de l'évolution	Statut
X.XX	XX/XX/XXX		A. Bouyer	XX	Rédigé Validé Approuvé

Rédigé par :	Vérifié par :	Approuvé par :
Nom : Aurélie BOUYER Fonction : DRH Date : 03/05/2024 Signature : Conforme à l'original	Nom : Aurélie BOUYER Fonction : DRH Date : 03/05/2024 Signature : Conforme à l'original	Nom : XX Fonction : XX Date : XX/XX/XXXX Signature : Conforme à l'original

DIFFUSION LIMITEE

Nom Prénom	Fonction	Entreprise
	Tous	Exaprobe

TABLE DES MATIERES

1. DESCRIPTION DU POSTE 4

2. MISSIONS GENERALES 4

3. ACTIVITES 4

3.1. Activités principales 4

3.2. Responsabilités : de quoi etes vous le garant 4

4. COMPETENCES 5

4.1. Compétences clés de l'EAI 5

4.2. Compétences attendues 5

5. PREREQUIS 6

6. RELATIONS FONCTIONNELLES 6

7. DEFI(S) DU POSTE : DIFFICULTE(S) ET CONTRAINTE(S) 7

8. LEGENDE DES NIVEAUX DE MAITRISE ATTENDUS 7

Afin de faciliter la lecture de cette fiche de poste, le masculin sera employé comme genre neutre pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

1. DESCRIPTION DU POSTE

Poste	Apprenti.e Ingénieur.e Intégration Communications Unifiées
Département/Service	Communication unifiée
Rattachement	Responsable Intégration UC
Statut	Non Cadre

2. MISSIONS GENERALES

Rattaché au Responsable de l'Intégration Communications Unifiées, le collaborateur a la charge de l'installation et de la configuration des solutions/équipements, et également un rôle de conseil sur évolution de l'architecture collaboration des clients.

3. ACTIVITES

3.1. Activités principales

Activité	Niveau de maîtrise attendu
Mettre en œuvre les solutions de communications unifiées UCaaS (Teams, Cisco, Zoom…) et de centre d'appels CCaaS selon les plans et les normes établis par l'entreprise	1
Participer au développement d'un environnement de « lab » en y intégrant de nouveaux produits et de nouvelles fonctionnalités	1
Collaborer avec les équipes de conception pour élaborer des spécifications techniques détaillées des projets de communications unifiées	1
Rédiger des documents d'aide à l'administration et à l'utilisation des solutions au catalogue	1
Participer à des Proof of Concepts (POC) afin de démontrer les capacités des produits aux clients et prospects.	1

En fonction des besoins évolutifs de l'entreprise, des missions complémentaires pourront être confiées au salarié afin d'enrichir son champ d'action et de contribuer à la réalisation des objectifs globaux de l'organisation.

3.2. Responsabilités

- Garantir que les solutions de communications unifiées mises en œuvre répondent aux standards de qualité et spécifications des clients
- Répondre aux exigences projets et s'assurer de la satisfaction des clients

- Contribuer aux projets en veillant à ce que les tâches portées soient réalisées dans les délais impartis et en respectant les critères définis par son manager

4. COMPETENCES

4.1. Compétences clés de l'EAI

Les compétences clés de ce métier telles qu'intégrées au formulaire d'Entretien Annuel Individuel (EAI) sont :

- Compréhension technique : Capacité à comprendre en profondeur les produits ou solutions proposés par l'entreprise, et les besoins du client.
- Communication : Développer ses compétences de communication (interne et externe) pour expliquer des problèmes techniques de manière claire et compréhensible, aptitude à rédiger des livrables et comptes rendus de qualité.
- Analyse et résolution de problèmes : Aptitude à diagnostiquer et résoudre rapidement les problèmes.
- Maitrise des outils informatiques : Utilisation compétente des logiciels et outils (SAP, Odoo, templates documentaires…)
- Aptitude à maintenir, améliorer et valider ses compétences techniques : Consiste à démontrer la capacité à réussir et maintenir les compétences pertinentes, attestant ainsi d'une expertise technique constamment mise à jour et reconnue dans le domaine. (Certifications, veille, auto-formation, etc…)

4.2. Compétences attendues

	Compétences	Niveau de maîtrise attendu
Savoir	Connaitre les concepts fondamentaux du réseau (modèle OSI) et de la voix sur IP (protocole SIP)	1
	Connaissance des produits ou solutions de l'entreprise, ainsi que des tendances et évolutions technologiques pertinentes : Solutions de téléphonie, visioconférences, contact centers (ex : Teams, Cisco, Zoom, etc…).	1
	Connaissances des outils informatiques : Suite Office principalement	1
	Anglais technique (oral, écrit)	1

Savoir Faire	Capacité à analyser en profondeur les problèmes techniques, à identifier les solutions appropriées et à les communiquer de manière claire et compréhensible aux clients.	1
	Capacité à s'engager dans des activités de développement professionnel telles que la formation, la certification, la veille technologique et l'auto-formation.	1
	Aptitude à expliquer des concepts techniques de manière accessible à un public non technique, à communiquer efficacement avec les clients et les collègues, et à utiliser différents canaux de communication selon les besoins.	1
Savoir être	Clarté et concision dans la communication, patience et diplomatie lors de l'interaction avec des interlocuteurs techniques ou non techniques, et capacité à écouter activement et à répondre aux préoccupations des clients.	1
	Capacité à garder son sang-froid sous pression, à travailler de manière autonome ou en équipe pour résoudre les problèmes, et à maintenir un niveau élevé de précision et de rigueur dans la résolution des problèmes.	1
	Capacité à s'adapter rapidement à de nouveaux outils et technologies, volonté d'apprendre et de se former continuellement pour maintenir ses compétences à jour.	1

5. PREREQUIS

Diplôme	Bac+5
Expérience	Junior
Mobilité	Nationale

6. RELATIONS FONCTIONNELLES

Avec quelle(s) équipe(s) ou service(s) le poste est-il principalement en relation :

Interne	Externe
Support, commerce, avant-vente	Partenaires, fournisseurs, clients

7. DEFI(S) DU POSTE : DIFFICULTE(S) ET CONTRAINTE(S)

- Adaptation aux évolutions technologiques
- Gestion des exigences client
- Coordination et communication interne/externe
- Concurrence intense
- Organisation du travail

8. LEGENDE DES NIVEAUX DE MAITRISE ATTENDUS

Niveau	Définition	Résumé
1	Nécessite une connaissance des concepts de base et la mise en œuvre de savoirs / savoir-faire dans des situations connues et récurrentes	**Base** : Tâches élémentaires, simples
2	Nécessite d'appliquer une connaissance ou une procédure sans sortir du cadre définir et de mettre en œuvre le savoir-faire dans des situations variées mais identifiées.	**Maîtrise** : Tâches compliquées Apte à tutorer
3	Nécessite d'extrapoler et de traiter les cas d'exception, de savoir former les autres aux concepts de base et de sortir du cadre lorsque cela est nécessaire. Mise en œuvre de savoir-faire dans des situations nouvelles et inattendues.	**Approfondie** : Tâches complexes Apte à former
4	Nécessite de mettre en œuvre le savoir-faire dans des situations inconnues et lourdes d'impact, quitte à modifier de manière significative le processus, la procédure, la démarche… dans un but d'optimisation maximale.	**Expertise** : Tâches innovatives Apte à créer des concepts