

## INGENIEUR(E) TELECOM

### *L'entreprise*

Du haut de ses 10 ans, Avencall est une société à taille humaine où chaque collaborateur a son importance et son savoir-faire. Sa principale force est d'être Editeur & Intégrateur de sa propre solution, ce qui lui permet d'être un leader sur le marché de la téléphonie d'entreprise Open Source en France. La solution XiVO est une référence sur le marché de la relation client, les communications unifiées et la téléphonie d'entreprise.

Elle permet une intégration « sur mesure » avec les applicatifs métiers présents dans les SI des entreprises, pour une meilleure satisfaction utilisateur. Découvrez XiVO en vidéo : <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6410119778534514688>

Nos équipes comptent des professionnels dans les domaines du développement, de l'intégration, du support et du commerce afin de maîtriser en interne tous les enjeux de nos clients et leur apporter de vraies performances opérationnelles. Dans un contexte de croissance, nous recrutons un(e) Ingénieur(e) Télécom.

### *Qu'est-ce qu'un(e) Ingénieur(e) Télécom chez Avencall ?*

Reportant au Responsable du support, vous échangez quotidiennement avec les clients et l'ensemble des équipes XiVO. Les différents sujets ci-dessous composeront votre mission :

- Réceptionner et traiter des appels téléphoniques,
- Qualifier des demandes et créer des tickets,
- Traiter des demandes du niveau I au niveau III,
- Réaliser différentes mises à jour logicielles de la suite xivo.solutions,
- Optimiser les processus internes de résolution d'incident,

95% du travail se fait depuis nos locaux, des interventions sur sites clients restent possibles.

### *Le profil recherché*

De formation Bac+4/5 orientée Télécom, une première expérience dans le monde des Télécom est appréciée mais n'est pas obligatoire.

Votre relationnel est votre point fort, tant auprès de clients externes que des équipes internes.

Esprit d'équipe, aisance relationnelle, capacité de synthèse, curiosité et sens du service sont autant de qualités pour faire la différence.

### *Le contexte*

- Localisation du poste : Limonest (69)
- Rémunération : à négocier selon profil et expérience.
- Contrat : CDI Temps plein
- Contact : CV et lettre de motivation à envoyer par mail à [lcathala@xivo.solutions](mailto:lcathala@xivo.solutions) sous référence ITS 2020.
- En savoir plus : [www.xivo.solutions](http://www.xivo.solutions)