

EXPERT TECHNIQUE SOLUTIONS CENTRE DE CONTACTS

FICHE DE POSTE

📁 CDI 📅 Début : Dès que possible 📍 Nantes



Descriptif du poste

Au sein de la team **“Relation Client Omnicanal”** gérant les applications **“Centre de Contacts”**, vous êtes en charge des outils de la relation client en phase d’exploitation.

Vous interviendrez principalement sur les tâches suivantes :

- Développement :
 - De rapports statistiques répondants au besoin du client
 - De scripts (formulaires web) via les outils mis à disposition par le progiciel
 - De stratégie de routage des flux
- Support Niveau 1 et 2 : gestion des tickets, analyse, traitement des incidents
- Contribution à la formation des utilisateurs et administrateurs de la solution
- Réalisation des recettes techniques et fonctionnelles
- Déploiement en recette et production.

Profil recherché

De formation supérieure, idéalement avec plus de 2 ans d’expérience en centre de contacts. Connaissance d’une solution de centre de contacts (si possible Genesys PureEngage et/ou PureCloud). Capacité d’analyse, autonomie, rigueur et forte aptitude à travailler en équipe

EMOTIC

12 RUE DU CHER - HALL D - 44000 NANTES – France

Tel : 02.51.864.778 - E-mail : bonjour@emotic.fr

www.emotic.fr



SANS ÉMOTION
LE PROGRÈS
N'EST RIEN

Stratégie Expérience Utilisateur
Développement Logiciel
Relation Client Omnicanale
Prototypage & Déploiement

À propos

Chez **EMOTIC**, nous sommes convaincus que sans émotion le progrès n'est rien. Voilà ce qui nous anime et engage notre intelligence collective à vous offrir des expériences uniques.

Formée d'UX designers, ingénieurs embarqués, développeurs en nouvelles technologies et chefs de projets, notre équipe agile peut ainsi répondre à tous les besoins en stratégie UX, déploiement et technologies émergentes.

Afin que chacune de nos expériences offre des émotions inédites et positives, nous nous efforçons de les concevoir en suivant une règle simple : un temps d'apprentissage minimal pour un plaisir utilisateur maximal.

NOUS SOMMES DES CRÉATEURS D'ÉMOTIONS

Derrière chaque expérience EMOTIC il y a une équipe aux multiples talents. Un alliage unique de passionnés qui rendent la technologie humaine et donne à notre stratégie UX, notre développement et nos technologies une personnalité unique.

Vous pouvez utiliser la toute dernière technologie, vous pouvez faire les meilleures études de marché, ce qu'il reste à la fin : c'est l'émotion procurée par l'expérience !

Pourquoi choisir Emotic ?

Nos valeurs : **Attitude, Audace, Considération et convictions**

- Parce qu'en agence, nous passons toutes nos journées et (certaines de) nos soirées ensemble, nous avons tout ce qu'il faut pour travailler dans la bonne humeur.
- Parce que la vie d'agence est rythmée, nous mangeons 5 fruits et légumes par jour... et parfois (souvent) prenons le petit déjeuner ensemble.
- Parce que les conditions de travail sont importantes pour notre bien être, nous travaillons sur des bureaux avec des vérins électriques.
- Parce que nous sommes passionnés par notre métier et y passons du temps, notre cadre de travail est important pour nous.
- Parce que le bonheur au travail n'est pas un vain mot chez EMOTIC, notre Chief Happiness Officer s'occupe de toute l'équipe afin que celle ci ne soit concentrée que sur son travail.

MAKE IT POSSIBLE

Contact

M. Matthieu PERIA | Responsable Équipe Relation Client Omnicanale
02 51 88 66 88
m.peria@emotic.fr

EMOTIC

12 RUE DU CHER - HALL D - 44000 NANTES – France
Tel : 02.51.864.778 - E-mail : bonjour@emotic.fr

www.emotic.fr