



CUSTOMER CARE MANAGER (F/H)

A propos de l'entreprise :

Éditeur européen et indépendant de solutions Workplace souveraines, Wisper propose deux suites logicielles complémentaires : Un PC managé hybride cloud « One Clic » sans infrastructure, ceBox, et une solution open source de communications unifiées sur mesure, XiVO. Outre offrir simplicité et sécurité, elles permettent de réaliser des économies substantielles

Depuis le lancement de sa solution ceBox en 2016, le groupe Wisper affiche chaque année une croissance soutenue (+20% en 2021). Aujourd'hui Wisper compte une centaine de collaborateurs dans 5 pays et près de 500 clients dans le monde et plus de 325 000 utilisateurs.

Les trois piliers de nos technologies sont :

- La sécurité
- La mobilité
- L'optimisation des coûts

Deux solutions pour une plus grande agilité :

- ceBox est un PC managé hybride cloud. Innovant sur son marché, il combine la souplesse et la sécurité du cloud avec l'agilité et la polyvalence d'un PC. Nous répondons principalement aux problématiques de sécurité (Ransomware, PCA/PRA), de mobilité (BYOD) et de maîtrise des coûts rencontrées par nos principaux clients, les centres de contacts et les organismes de formation.
- XiVO, Solution open source leader sur le marché de la Communication Unifiée / Téléphonie sur IP, présente dans les plus grandes entreprises publiques et privées européennes. Une solution de mobilité très prisé avec le télétravail.

Lieu de travail : Dardilly (69)

Missions :

Interlocuteur privilégié de nos clients, vous rejoindrez l'équipe Customer Care composée de 6 personnes réparties entre Lyon (Dardilly) et Paris (Levallois Perret) au sein de la Direction Customer Service. Vos missions seront les suivantes :

- Manager, animer, gérer les plannings et accompagner l'équipe
- Accompagner la transformation de l'équipe vers une cible éditeur
- Participer à la définition des SLA
- Suivre et s'assurer que l'équipe respecte les bonnes pratiques et les SLA
- Piloter l'exploitation et les différents flux métiers de notre portail GLPI en collaboration avec notre DSI et notre partenaire
- Suivre les différents tickets afin de surveiller les problèmes que peuvent rencontrer l'équipe et assurer les escalades nécessaires auprès des clients et en interne
- Participer à l'amélioration continue de l'activité et à ce titre accompagner la conception, le déploiement et la MAJ des procédures opérationnelles et rédiger les documentations techniques
- Traiter les demandes du niveau I au niveau II
- Réaliser les différentes mises à jour logicielles correctives et évolutives en lien avec notre Software Factory
- Accompagner, conseiller nos clients chez eux et/ou à distance en mode engagements de moyens
- Mettre en place et contribuer à la conception, l'industrialisation d'outils d'aide au diagnostic
- Collaborer / Travailler avec la Software Factory à la simplification de nos produits d'un point de vue Customer Care
- Déclencher les comités de pilotage et/ou autres modes de suivi en lien avec l'équipe projet et l'équipe commerce



CUSTOMER CARE MANAGER (F/H)

Environnement technique :

- Communications Unifiées : ToIP, VoIP, Asterisk, SIP Trunking, WebRTC, Chat
- Infrastructure : Docker, Kamailio, Postgresql, Firewalling, Cloud privé, Hyperviseurs, GLPI
- Composants et applicatifs : Jitsi, ELK, Python, GIT, Ansible
- Composants système : Linux (debian apprécié), virtualisation poste de travail (distributions linux / windows / mac)

Profil recherché :

- Vous êtes intéressé(e) par la Relation Client et le domaine des Communications Unifiées en Entreprise
- Vous êtes issu(e) d'une formation supérieure en Administration Système, Réseaux et Télécom, ou autodidacte ou vous avez fait une reconversion
- Vous avez une âme de leader / manager avec une volonté de faire grandir votre équipe
- Vous avez une appétence pour évoluer sur des solutions complexes basées sur des infrastructures hébergées (OnPrem ou en cloud privé) et leur industrialisation
- Vous souhaitez contribuer à notre approche alternative libre et évoluer dans un domaine à forte valeur ajoutée
- Vous avez des compétences avérées sur la résolution de problèmes
- Vous êtes doté(e) d'une réelle capacité d'écoute ; votre relationnel est un point fort, car il est indispensable aux différents échanges auprès de nos clients comme auprès des équipes XiVO et Cebox
- Vous avez une bonne capacité d'adaptation et êtes force de proposition
- Vous êtes dynamique et organisé(e), vous avez un bon sens des priorités et cultivez un goût prononcé pour accompagner les clients à l'utilisation et à l'exploitation de leurs solutions
- Vous appréciez le travail en équipe, êtes impliqué(e) et soucieux(se) de la qualité, de l'optimisation des process
- Votre sens du résultat et détermination seront des atouts pour contribuer efficacement à la réussite des projets
- Vous disposez d'une expérience Customer Care dans le monde de l'IT
- L'anglais est indispensable pour ce poste, à l'oral comme à l'écrit, l'espagnol serait un plus
- Déplacements et astreintes à prévoir

Déroulement des entretiens :

- 1^{er} entretien avec les Ressources Humaines
- 2nd entretien avec la Responsable Customer Services et le Responsable de la Transformation Customer Care
- Test de compétences

Rémunération et avantages :

- CDI
- Salaire selon profil
- Tickets restaurant
- Plan Épargne Entreprise
- Un contexte stimulant et dynamique, avec de beaux projets d'avenir pour des solutions souveraines
- Un vrai esprit d'équipe dans une équipe tournée vers le collectif

Adressez votre CV au Département Ressources Humaines de Wisper par mail à recrutement@wisper.io