



## TECH LEAD SYSTEME & RESEAUX CUSTOMER CARE

### A propos de l'entreprise :

Éditeur européen et indépendant de solutions Workplace souveraines, Wisper propose deux suites logicielles complémentaires :

- 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.

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

**Lieu de travail :** Dardilly (69)  
Possibilité de Télétravail (2J / semaine)

### Mission :

Tu rejoindras l'équipe Customer Care XiVO (6 actuellement avec une cible à 10 personnes) réparties entre Lyon (Dardilly) et Paris), et travailleras en étroite collaboration avec la Software Factory, et les équipes Projet et Avant-Vente.

Tes missions seront les suivantes :

- Centraliser et qualifier l'ensemble des demandes clients (appels et/ou portail GLPI)
- Traiter les demandes & incidents de niveau I et II
- Réaliser des différentes mises à jour logicielles correctives et évolutives en lien avec notre Software Factory
- Accompagner, conseiller nos clients chez eux et/ou à distance
- Exploiter notre Outil de Ticketing GLPI en collaboration avec notre DSI et notre partenaire
- Contribuer à la conception, l'industrialisation d'outils d'aide au diagnostic
- Rédiger les documentations techniques et les procédures associées d'un point de vue Customer Care
- Contribuer à la simplification de nos produits avec la Software Factory



## TECH LEAD SYSTEME & RESEAUX CUSTOMER CARE

### L'environnement technique :

- Communications Unifiées : ToIP, VoIP, Asterisk, SIP Trunking, WebRTC, Chat
- Infrastructure : Debian, Docker, Kamailio, Postgresql, Firewalling, Cloud privé, Hyperviseurs, GLPI
- Composants et applicatifs : Jitsi, ELK, Python, GIT, Ansible

### Profil recherché :

- Tu es intéressé-e par la Relation Client et le domaine des Communications Unifiées en Entreprise
- Tu es issu-e d'une formation supérieure en Administration Système, Réseaux et Télécom, ou autodidacte ou tu as fait une reconversion
- Tu as une appétence pour évoluer sur des solutions complexes basées sur des infrastructures hébergées (OnPrem ou en cloud privé)
- Tu souhaites contribuer à notre approche alternative libre et évoluer dans un domaine à forte valeur ajoutée
- Tu as des compétences avérées sur le fait de solutionner des problèmes
- Tu es doté-e d'une réelle capacité d'écoute ; ton relationnel est un point fort, car il est indispensable aux différents échanges auprès de nos clients comme auprès des équipes XiVO
- Tu fais preuve d'autonomie, tu es responsable, et en capacité de t'adapter rapidement
- Tu es dynamique et organisé-e, tu cultives un goût prononcé pour accompagner les clients à l'utilisation, à l'exploitation de leurs solutions et tu es force de proposition
- Tu aimes travailler en équipe, tu es impliqué-e et soucieux-se de la qualité, de l'optimisation des process, et du sens des priorités
- Ton sens du résultat et ta détermination seront des atouts pour contribuer efficacement à la réussite des projets
- Si tu disposes d'une expérience Customer Care dans le monde de l'IT, c'est un vrai plus

Si ton profil correspond et que tu souhaites rejoindre une équipe ambitieuse et dynamique, alors n'attends plus, et envoie ta candidature !

### Déroulement des entretiens :

- 1<sup>er</sup> entretien avec les Ressources Humaines
- 2<sup>nd</sup> 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 diverse et tournée vers le collectif

Adresse ton CV au Département Ressources Humaines de Wisper par mail à [recrutement@wisper.io](mailto:recrutement@wisper.io)