

AKG**Expert Technique GENESYS**

Senior / Expert – Mobile sur Niort

Notre consultante est une experte technique GENESYS immédiatement opérationnelle, spécialisée dans la gestion du RUN et des incidents complexes sur des environnements critiques.

Son expérience sur GENESYS Engage et GENESYS Cloud, combinée à une maîtrise des infrastructures SIP/SBC et à une connaissance approfondie de l'interface opérateur, lui permet de sécuriser efficacement le périmètre GENESYS pendant la phase de transformation.

Ce profil ne présente pas de risque opérationnel et elle apportera une forte valeur ajoutée dès le démarrage de la mission. De plus, elle est déjà intervenue dans le secteur de l'assurance.

FORMATIONS & CERTIFICATIONS**Genesys Pure Engage**

Framework 8.5 Foundation + Opérations techniques + Administration :
Formation chez Genesys France (2018)

Genesys Pure Engage

Troubleshooting de la plateforme CIM 8.1
Genesys France (2019)

Genesys Pure Cloud (2020)**AWS Certified Cloud PractitionerEs sentials (2021)****Genesys Interaction Recording GENESYS (2023)****Amazon connect AWS (2024)****Participation aux Workshop Gitex**

Dubai/PARIS

Institut supérieur d'informatique – Titre ingénieur (2016)

Réseau et télécommunication

Mention très bien

Anglais courant

COMPETENCES FONCTIONNELLES & TECHNIQUES

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- **GENESYS Engage 8.x / GENESYS Cloud**
- SIP, VoIP, SBC, External Trunks, External Edges
- Analyse logs GENESYS, SIP, Media
- Linux, Windows Server, VMware
- Bases de données SQL / Oracle
- PCA, PRA, haute disponibilité

MISSIONS CLES – EXPERT GENESYS

Groupama Val de Loire – Expert Technique GENESYS (2025 – 2026)

- Exploitation et optimisation de plateformes Genesys Engage 8.5 et Genesys Cloud
- Gestion des incidents et amélioration continue des parcours clients
- Mise en œuvre SIP / SBC Orange
- Définition PCA / PRA et plans de bascule

Société Générale – Expert Technique GENESYS (2022 – 2024)

- RUN et haute disponibilité Genesys Engage
- Analyse de logs, support N3, évolutions d'architecture
- Environnements Linux, virtualisés, full SIP

Orange OBS / Bouygues Telecom – Ingénieur GENESYS (2018 – 2021)

- Intégration, exploitation et montée de version Genesys Engage et Cloud
- Automatisation, DevOps, troubleshooting avancé

COMPETENCES CLES

Gestion des incidents GENESYS et renfort RUN

- Support **N2/N3** sur Genesys Engage et Genesys Cloud
- Analyse et résolution d'incidents complexes en production
- Restauration de service, suivi des plans d'actions RUN
- Intervention sur incidents voix, WebRTC, routage, authentification, SSO

Valeur ajoutée client : sécurisation immédiate du RUN pendant la bascule des équipes internes vers les projets de transformation.

Analyse de logs GENESYS

- Analyse des **SIP Logs et Media Logs**
- Diagnostic RTP, NAT, Firewall
- Analyse des erreurs SIP et appels rejetés
- Investigation des stratégies de routage et transferts ACD

Valeur ajoutée client : réduction du MTTR et amélioration durable de la stabilité des plateformes.

Mise en œuvre des infrastructures SIP Server / SBC

- Configuration et exploitation des **SIP Server GENESYS**
- Paramétrage des **External Trunks et External Edges**
- Intégration et exploitation des **SBC Orange**
- Tests de redondance, haute disponibilité et failover

Valeur ajoutée client : fiabilité des interconnexions téléphonie et continuité de service.

Relation avec l'opérateur OBS / interface BTIP

- Expérience directe chez **Orange OBS**
- Interface technique avec l'opérateur pour incidents et évolutions
- Supervision des consommations et usages (API Orange)
- Coordination technique lors des phases critiques (bascule, PCA, PRA)

Valeur ajoutée client : communication fluide et efficace avec l'opérateur, réduction des délais de résolution.

Définition de l'architecture cible

- Contribution à la définition d'architectures cibles **Genesys Engage / Cloud**
- Participation aux projets de **migration Engage vers Cloud**
- Définition et mise en œuvre des **PCA / PRA**
- Rédaction des dossiers d'architecture et procédures RUN

Force de proposition et amélioration des infrastructures

- Optimisation des parcours clients multicanaux
- Amélioration des performances (SLA, ASA, AHT, taux d'abandon)
- Tests de charge et supervision de la performance
- Propositions d'amélioration continue orientées stabilité et qualité de service

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Groupama Val de Loire (Orléans)

Janvier 2025 - février 2026

Expert Technique GENESYS

Contexte :

Exploitation, sécurisation et évolution des plateformes Genesys Engage et Genesys Cloud dans un contexte de transformation et de continuité de service.

Responsabilités principales :

- Support RUN N2/N3 et gestion des incidents complexes GENESYS
- Optimisation des parcours clients multicanaux (voix, digital, web)
- Configuration et évolution des stratégies de routage (SVI, ACD, Web Callback)
- Mise en œuvre et exploitation des infrastructures SIP Server et SBC Orange
- Analyse avancée des logs SIP et Media
- Contribution aux projets PCA / PRA et plans de bascule
- Rédaction des procédures RUN et documentations techniques

Société Générale (Paris)**Juin 2022 – Juin 2024****Expert Technique GENESYS****Contexte :**

Exploitation et évolution d'une plateforme Genesys Engage critique en environnement bancaire.

Responsabilités principales :

- Maintenance et haute disponibilité des composants Genesys Engage
- Support niveau 3 et analyse d'incidents de production
- Analyse des logs applicatifs et téléphonie (SIP)
- Mise en œuvre d'évolutions fonctionnelles et techniques
- Participation aux projets de migration et modernisation de l'infrastructure
- Rédaction de la documentation technique et des plans de test

Bouygues Telecom**Février 2021 – Juin 2021****Intégration GENESYS & DevOps****Contexte :**

Déploiement et optimisation de plateformes de centres de contact GENESYS avec une approche automatisation.

Responsabilités principales :

- Maintenance et exploitation des composants Genesys Engage
- Développement et maintenance des stratégies URS et IRD
- Automatisation des déploiements (Ansible, GitLab, ideploy)
- Support technique avancé et amélioration continue des plateformes

Orange Business Services (OBS)**Octobre 2020 – Février****2021****Ingénieur Cloud GENESYS****Contexte :**

Projet post-implémentation Genesys Cloud pour des clients grands comptes.

Responsabilités principales :

- Configuration des environnements Genesys Cloud (Edges, agents, queues, skills)
- Analyse des incidents et collecte des logs via les outils GENESYS
- Modification et optimisation des call flows via Architect
- Rédaction des spécifications techniques et des cahiers de tests

Centre de Contact GENESYS – Orange Business Services (OBS)**Mars 2018 – Février 2021****Ingénieur****Contexte :**

Intégration, exploitation et montée de version des solutions Genesys Engage pour plusieurs clients grands comptes.

Responsabilités principales :

- Installation, configuration et mise à niveau des composants Genesys Engage
- Gestion des incidents de production voix et multicanal
- Participation aux projets de migration et de bascule data center
- Rédaction des dossiers d'architecture technique et fonctionnelle

Callsoft**Janvier 2016 – Février 2018****Ingénieur Support VOIP N2****Contexte :**

Exploitation de plateformes VoIP multi-opérateurs pour des centres de contact.

Responsabilités principales :

- Support N2 VoIP et téléphonie IP
- Configuration de trunks SIP, gateways et téléphones IP
- Supervision et résolution des incidents d'appels entrants et sortants
- Interconnexion opérateurs France, Suisse et Allemagne

AVIS TILENCIA

Ce profil constitue un **choix sécurisé** pour répondre aux enjeux de la mission. La consultante apporte une expertise immédiatement mobilisable sur GENESYS Engage et GENESYS Cloud, avec une forte capacité à absorber les incidents et à stabiliser le RUN pendant que les équipes internes se concentrent sur les projets de transformation.

Sa maîtrise des infrastructures SIP/SBC et de l'interface opérateur OBS permet de réduire significativement les risques opérationnels.

Ce positionnement garantit une **continuité de service**, une **réduction des incidents récurrents** et une **contribution efficace à la définition de l'architecture cible**.