

ADMINISTRATEUR TÉLÉPHONIE F/H

0703

Appellations les plus courantes

- *Assistant téléphonie, technicien télécommunications, responsable téléphonie, administrateur système, réseau & téléphonie*

Missions

- *Administre et exploite les moyens matériels et logiciels afin de garantir le bon fonctionnement du réseau téléphonique de l'entreprise.*

Son environnement

Famille de métier

- 07 – Système d'information

Relations internes

Opérations d'assistance	<input type="checkbox"/>	Commercial et marketing	<input type="checkbox"/>
Activités médicales	<input type="checkbox"/>	Système d'information	<input checked="" type="checkbox"/>
Support et organisation assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Ressources humaines	<input type="checkbox"/>
Gestion d'assistance	<input type="checkbox"/>	Autres métiers support et transverses	<input type="checkbox"/>
Réseau de partenaires	<input type="checkbox"/>		

Environnement de travail

- Le métier s'exerce en partie à distance depuis un bureau ou en salle de machines ou directement sur site et nécessite des déplacements fréquents
- Les horaires sont réguliers, mais incluant des permanences avec interventions possibles le soir, la nuit, les week-ends, les jours fériés et parfois des astreintes et une grande disponibilité

Les activités

Installation, administration, exploitation et mis à jour des équipements de télécommunication

- Installe, administre, exploite et fait évoluer les équipements matériels (postes téléphoniques, autocommutateurs, routeurs, etc.) et logiciels du réseau téléphonique et de ses services (SVI, boîtes vocales, systèmes d'enregistrement...) en réponse aux dossiers d'exploitation et plans de production
- Met en place des outils, logiciels de gestion et procédures pour garantir la production de données (statistiques, taxation) et pour garantir les performances, la qualité et la continuité du fonctionnement du réseau (détection de pannes, analyse de performance, plan de secours, etc.) et les maintient

Optimisation et suivi des infrastructures

- Suit l'exploitation quotidienne et gère les incidents survenus : diagnostique, prévient et répare les pannes et les dysfonctionnements (effectue les réparations de postes téléphoniques, changement de cordons, réalise des interventions sur les équipements télécoms : mise en service de nouveaux numéros, configurations, etc.) ou fait appel au fournisseur qui assure le support technique.
- Rédige des documentations techniques d'exploitation, des procédures (installation, dépannage...).
- Assure une veille technologique sur les produits matériels et logiciels de son domaine afin d'anticiper les évolutions nécessaires à l'optimisation du réseau.
- Réalise le suivi technique et les paramétrages des équipements liés au traitement et à la distribution des appels (écriture de scripts...).

- Définit l'architecture des systèmes d'information dans son périmètre

Gestion et organisation de la prévention

- Participe ou pilote des études, projets de mise en place, d'évolution du réseau de télécommunications : propose des choix techniques nécessaires à l'intégration et au traitement des données transmises au moyen de technologies associées : SMS, fax, GPS...
- Met en place des outils permettant la gestion d'enregistrements et la traçabilité d'appels conformément à la législation en vigueur.

Assistance et conseil des utilisateurs

- Assiste les utilisateurs (hotline) afin de les aider en cas de panne ou de difficultés dans l'utilisation des équipements téléphoniques.
- Assiste les collaborateurs d'autres sites en qualité de référent technique.

Gestion de la relation fournisseurs

- Propose des choix techniques, rédige des cahiers de charges, sélectionne des fournisseurs de produits et services informatiques.
- Participe et/ou opère des choix techniques des fournisseurs de produits et de services et télécommunications (constructeurs, opérateurs, etc.), négocie, procède aux achats.
- Gère les relations avec les fournisseurs, vérifie la bonne exécution des contrats de maintenance.
- Participe à l'élaboration du budget d'investissement et de fonctionnement : propose des choix techniques, choix d'organisation pour améliorer la qualité de service et les coûts.
- Suit le budget d'exploitation.

Animation d'une équipe de techniciens téléphonie avec lien hiérarchique

- Anime, suit et accompagne individuellement et collectivement les collaborateurs
- Donne du sens aux collaborateurs en s'assurant que chacun s'approprie son rôle dans l'organisation
- Décline et partage les objectifs individuels et collectifs avec son entité et communique les indicateurs liés à la performance

Les compétences clés

Les 5 compétences clés du métier « 703 Administrateur téléphonie »		
Famille de compétence	Numéro	Compétence
Système d'information	SF1403	Installer, administrer, exploiter et mettre à jour les équipements, matériels et logiciels de télécommunication
Système d'information	SF1405	Programmer les équipements d'optimisation de la distribution d'appels
Système d'information	SF1414	Organiser et gérer la prévention et le traitement des incidents et dysfonctionnements.
Connaissance entreprise	CT102	Connaissance des métiers de l'entreprise, de l'organisation, et des interlocuteurs des clients et prospects
Connaissance système information	CT1108	Connaissance des techniques et des outils d'administration des équipements de téléphonie.

Les compétences

Savoir-faire

- **Installer, administrer, exploiter et mettre à jour les équipements, matériels et logiciels de télécommunication**
- **Programmer les équipements d'optimisation de la distribution d'appels**
- Mettre en place moyens et procédures pour le suivi optimisé des infrastructures
- Étudier et proposer des solutions d'optimisation technique et financière du système d'information dans son domaine de responsabilité

- **Organiser et gérer la prévention et le traitement des incidents et dysfonctionnements.**
- Actualiser sa connaissance du langage informatique spécialisée et en assurer la compréhension par les utilisateurs et en assurer la compréhension par les utilisateurs
- Rédiger des cahiers des charges
- Suivre un budget d'exploitation
- Animer hiérarchiquement une équipe

Connaissances

- **Connaissance des métiers de l'entreprise, de l'organisation, et des interlocuteurs des clients et prospects**
- Connaissance des logiciels et matériels réseau, des protocoles
- Connaissance de la réglementation des télécommunications
- **Connaissance des techniques et des outils d'administration des équipements de téléphonie**
- Connaissance des normes et procédures de sécurité informatique
- Connaissance des technologies, protocoles et outils des systèmes de communication et Internet
- Connaissance des lois mathématiques utilisées pour optimiser la distribution d'appels.
- Connaissance des techniques d'installation des équipements de téléphonie
- Connaissance de l'anglais technique

L'accès au métier

Aptitudes

- Sens du service client
- Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail
- Réactivité / adaptabilité
- Capacités d'écoute et de communication
- Capacité à travailler en transversal

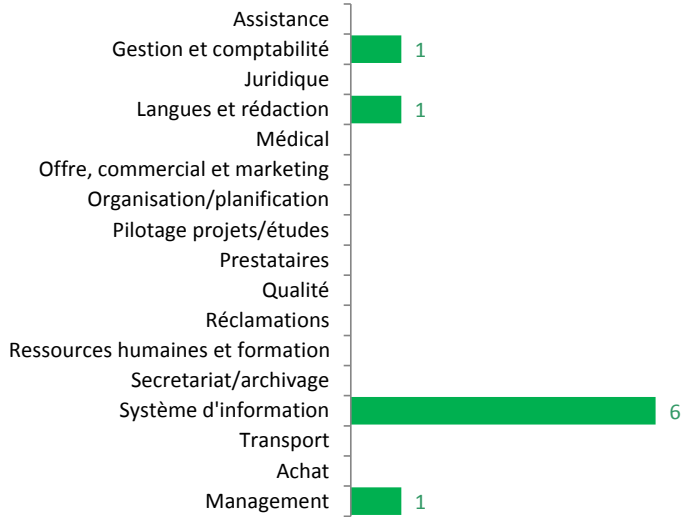
Niveau de formation, expérience

- Bac +2 à Bac + 5 en informatique et/ou télécommunications ou niveau équivalent acquis par l'expérience dans le domaine de l'administration téléphonie

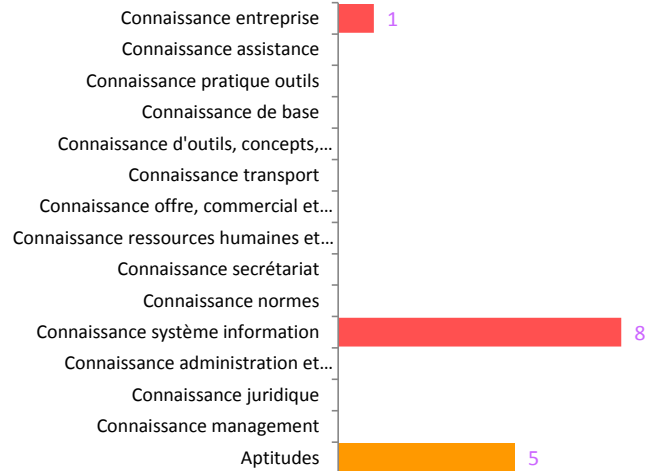
Les perspectives d'évolutions

Composition des domaines des compétences du métier

Le métier « 703 Administrateur téléphonie » comprend 9 savoir-faire, qui se ventilent comme suit :

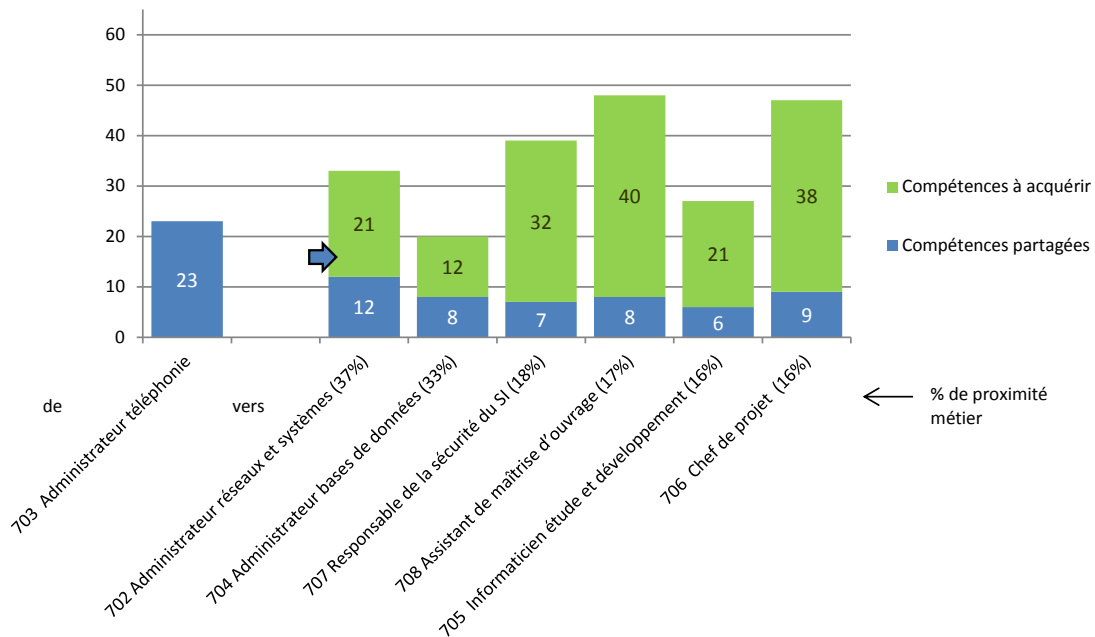


Le métier « 703 Administrateur téléphonie » comprend en outre 14 connaissances et aptitudes, qui se ventilent comme suit :



Évolutions envisageables

Les passerelles envisageables par ordre décroissant de proximité métier



Autres évolutions envisageables

- 904. Chargé de la qualité