



France Telecom Orange

fiches métiers

assistant commercial et marketing
conseiller commercial
chef de produit
technicien intervention supports réseaux
assistant/gestionnaire RH

domaine client

conseiller client multi produit
chargé de marketing opérationnel

domaine technique informatique/réseaux

administrateur systèmes, outils, réseaux
développeur
technicien d'exploitation
ingénieur de développement

domaine gestion support

RH Business Partner





domaine client
relation commerciale

Conseiller Client multi-produits

mission

- Apporter les réponses adaptées aux demandes exprimées par les clients en véhiculant l'image du Groupe
- Développer les usages clients multiservices et créer de la valeur pour le groupe
- Entretenir avec les clients dans la durée une relation de qualité et le fidélise

principales activités

- > Accueillir le client et prendre en compte sa demande
- > Découvrir ses usages et identifier ses besoins
- > Proposer une solution adaptée à ses besoins
- > Informer et accompagner le client dans l'appropriation des nouveaux usages
- > Garantir la complétude des informations clients dans les bases de données
- > Contribuer aux remontées terrain sur les offres, processus et satisfaction client





domaine client

vente en point de vente

Conseiller(ère) commercial

mission

➔ Contribuer aux objectifs de croissance du groupe par la commercialisation en boutique des offres de produits et services du Groupe. Conquérir, fidéliser et satisfaire la clientèle s'adressant au réseau de distribution du groupe

principales activités

- > Vendre les produits et services du groupe adaptés à la demande et aux besoins des clients, en mettant en œuvre la méthode de vente et en appliquant les procédures métier
- > Satisfaire et fidéliser le client :
 - l'aider à l'appropriation du produit et services qui y sont liés
 - traiter les demandes de renseignements du client et l'orienter
 - traiter les demandes commerciales liées au SAV des équipements et orienter le client si nécessaire vers l'espace service
 - traiter les réclamations
- > Conseiller aux clients par des démonstrations, les usages et les services rendus par les produits et services. Contribuer au bon fonctionnement de la boutique et à la vie du collectif : caisse, gestion dynamique de la file d'attente, gestion de la livraison, tenue des linéaires.....
- > Garantir l'exhaustivité et la fiabilité des données saisies
- > Suivre et exploiter les contacts clients
- > Contribuer à la remontée des informations à exploiter par le management en vue de plans d'amélioration.



domaine client
soutien à la vente

Assistant(e) commercial et marketing

mission

→ Contribue par son support au bon accomplissement des missions exercées par les vendeurs sur le marché entreprise dans les domaines de la relation commerciale, de la prospection, du traitement des affaires et du suivi commercial.

principales activités

Pour les clients des vendeurs auxquels il est associé :

- > Exerce une activité proactive vers les clients ou partenaires
- > Contribue au soutien commercial des vendeurs pour le traitement des affaires
- > Contribue à la gestion de la relation commerciale, notamment pour le traitement des appels entrants
- > Assure en partie la gestion, la planification et le suivi de l'activité des vendeurs
- > Garantit et enrichit les données clients dans le CRM.



domaine client

soutien distribution

Chargé(e) de marketing opérationnel/opérations commerciales

mission

- ➔ Planifier, élaborer, piloter et éventuellement réaliser les actions commerciales et les actions de communication adaptées à la spécificité des clients de l'entité, en vue d'atteindre les objectifs Marketing d'acquisition et/ou de développement des usages.

principales activités

- > Pilote le lancement et la mise en oeuvre des opérations commerciales en coordination avec les différents intervenants
- > Assure la communication interne sur les actions commerciales, de communication, événementielles...auprès des différents interlocuteurs de l'entité avec tous les outils dont il dispose (affichage, briefing, intranet dédié...)
- > Met à disposition les outils nécessaires à la déclinaison locale des opérations commerciales
- > S'assure de la réalisation par des points d'étape en local en coordination avec les interlocuteurs de la Direction Métier
- > Réalise le bilan quantitatif et qualitatif des différentes opérations commerciales
- > Fournit le reporting visant à mesurer notamment le développement de la performance commerciale des actions menées (impact du ciblage, des produits, des promotions, de la période...)
- > Assure la communication sur le bilan de l'action auprès des acteurs concernés (agence, direction métier) et enrichit les bases documentaires dans le but d'optimiser les actions futures.



Chef de produit

mission

- ➔ Développer des produits et services en cohérence avec la stratégie du Groupe et qui soient simples d'utilisation pour le client
- ➔ Gérer le cycle de vie du produit ou service : identifier les opportunités de simplification et d'économie pour le client et l'opérateur, élaborer des stratégies et des plans, superviser leur mise en œuvre, maximiser le retour sur investissement pour chaque produit/service, superviser les résultats escomptés et adapter les composants du marketing mix si nécessaire.

principales activités

- > Définir les spécificités du produit/service
- > Déterminer le positionnement et la proposition de valeur au client en relation avec le responsable de propositions d'offres
- > Préparer les business plans
- > Analyser les besoins des clients et les évolutions technologiques du marché en s'appuyant sur les études de marché (pré et post-lancement) et les analyses de la concurrence réalisées par les services ad hoc
- > Identifier, tester et évaluer les opportunités de marché
- > Présenter des idées pour bâtir un portefeuille équilibré de produits et services en phase avec les objectifs stratégiques
- > Proposer un kit de mise en marché aux pays (chefs de produit du technocentre)
- > Mesurer la performance en termes de responsabilités (ICP) : chiffres d'affaires, coûts, EBITDA, acquisition, rétention, désabonnement, fidélisation
- > Analyser les pertes et profits en termes de responsabilité pendant la durée de vie du produit/service.



domaine technique réseaux

intervention réseaux

Technicien(ne) intervention supports réseaux boucle locale

mission

➔ Réaliser les interventions physiques concernant le réseau (production ou maintenance) ou les clients (raccordement ou dérangement) sur les supports de la boucle locale, cuivre ou fibre. Renseigner le SI

principales activités

- > Réaliser les interventions de production, de maintenance curative et préventive
- > Assurer sa propre sécurité et celle des tiers, selon les règles en vigueur
- > Rendre compte de son intervention en temps réel
- > Respecter les délais et la qualité de service attendue par le client



domaine technique informatique
développement et intégration

Développeur

mission

→ Dans le cadre d'un projet d'évolution du Système d'Information, développer, tester, industrialiser et maintenir les applications logicielles conformément aux spécifications techniques fournies.

principales activités

> Développer et tester, documenter, pour le projet auquel il contribue, dans le respect des spécifications de conception.



domaine technique informatique
production exploitation du SI

Administrateur systèmes, outils, réseaux

mission

➔ Installe, administre et maintient en condition de fonctionnement les infrastructure SI (serveurs, operating system, sauvegarde, réseaux, stockage) au meilleur niveau de qualité, de productivité et de sécurité.

principales activités

- > Gère d'un point de vue technique l'ensemble des serveurs : espaces de stockage, habilitations d'accès, etc.
- > Assure le soutien sur les systèmes d'exploitation, les produits d'infrastructures et le matériel
- > Pilote les interventions fournisseurs (constructeurs, mainteneurs et éditeurs)
- > Participe à l'analyse à froid des incidents à l'aide d'outils de métrologie et mettre en œuvre les actions préventives retenues
- > Réalise les déploiements techniques (correctifs de sécurité, produits d'infrastructure, ...)
- > Contribue aux projets du SI (de mises en production notamment) concernant l'installation, la configuration et le paramétrage des serveurs (d'un point de vue matériel, OS et produits d'infrastructure)



domaine technique informatique
production exploitation du SI

Technicien(ne) d'exploitation

mission

➔ Réaliser des opérations récurrentes ou spécifiques de proximité, permettant le bon fonctionnement des équipements informatiques du datacenter, dans le respect des plannings et des procédures internes. Assurer la prévention des dysfonctionnements des incidents et contribuer, au premier niveau, à la résolution des incidents nuisants à la qualité et à la continuité de service.

principales activités

- > Opérations de proximité :
 - réceptionne, installe et met en œuvre des équipements informatiques
 - réalise des opérations de proximité récurrentes ou exceptionnelles (raccordement physique, brassage, câblage, gestion des supports magnétiques, mise hors/en tension des équipements, etc.)
 - met à jour la documentation technique et les référentiels
- > Gestion des équipements et/ou des applications sur un périmètre déterminé :
 - supervise leur bon fonctionnement
 - détecte et trace les dysfonctionnements. Contribue à la résolution des incidents documentés
 - contribue aux mises en production
- > Participation à la chaîne de soutien
 - intervention immédiate sur incident
 - déclenchement des procédures d'escalade
 - information et reporting





domaine technique informatique
développement et intégration

Ingénieur de Développement

mission

→ Dans le cadre d'un projet du Système d'Information, concevoir, développer et maintenir les applications. Savoir concevoir toute ou une partie d'application selon une architecture logicielle et savoir développer à partir d'"user stories" ou de spécifications fonctionnelles.

principales activités

> Développer, tester, documenter, livrer à l'équipe projet puis maintenir et gérer en configuration le composant logiciel (de la conception technique à la réalisation) dont il a la charge, pour le projet auquel il contribue, dans le respect des exigences (qualité, délai) du Plan de Développement de celui-ci.



domaine gestion support
ressources humaines

Assistant(e) / Gestionnaire RH

mission

- ➔ Administrer individuellement et collectivement le personnel
- ➔ Veiller au respect des règles et procédures en amont de son activité et contrôler les différentes étapes du processus
- ➔ Traiter le process RH dont il a la charge (paie, gestion administrative, maladie, subrogation, dettes, affiliations validations, contrats, formation).

principales activités

- > Prendre en charge les actes de gestion RH relatifs au périmètre d'activité
- > Assurer le traitement et contrôle de son activité
- > Mettre à jour le SI RH sur le périmètre concerné
- > Assurer la remontée des informations / anomalies auprès de sa hiérarchie
- > Informer et conseiller les salariés et managers de son périmètre.





RH Business Partner

mission

- ➔ En charge du domaine RH opérationnel pour un portefeuille de salariés en propre, et sur l'ensemble du champs de responsabilité de BP
- ➔ Responsable de l'orientation des services RH, des outils et procédures et de la gestion locale des supports RH
- ➔ Anticiper et conseiller les managers sur les solutions RH en réponse aux enjeux du business
- ➔ Conseiller les managers en matière de relations humaines
- ➔ Optimiser l'ajustement des ressources et des compétences aux besoins de l'entité
- ➔ Décline la politique du groupe au sein de l'entité opérationnelle

principales activités

- > Soutien, conseil et accompagnement aux managers
 - impulsion et aide à la mise en oeuvre des opérations RH
 - contribution au processus de Recrutement (élaboration du plan de recrutement prévisionnel, interface avec les spécialistes du recrutement)
- > Rémunération
 - traitement des situations individuelles
 - pilotage et suivi des effectifs (recrutement et mobilité sortante), mise en oeuvre du plan de formation
 - apport de conseil et d'expertise
- > Déclinaison des politiques RH
 - veille au respect des trajectoires budgétaires RH
 - analyse qualitativement les pratiques managériales des responsables dont il assure le soutien
- > Adaptation / Développement des compétences
 - assure la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
 - élabore le plan de formation
 - s'assure de la qualité des recrutements, de l'efficacité des actions de formation et des conséquences en terme de compétences et d'évolutions individuelles de carrière
- > Relations Sociales
 - pilote les réunions avec les IRP
 - assure la veille sociale.