

CONTACT

E-MAIL

jocet@arcacx.com

TÉLÉPHONE

07 49 07 49 52

PAGE EXPERT

arcacx.com/expert

LINKEDIN

linkedin.com/company/arcacx

COMPÉTENCES CLÉS

- Support N3 et analyse de causes racines (RCA)
- MCO, maintenance préventive, PRA
- MiVoice 5000, MiCollab, MiCC, MiCX, MiR, MBG
- Téléphonie IP, SIP, SBC, Teams Direct Routing
- Réseaux LAN/WAN, QoS, flux voix
- Interventions et visites techniques multi-sites
- Accompagnement des équipes N1/N2
- Documentation technique, procédures, reporting

CERTIFICATIONS

- ITIL Foundation
- Mitel MiVoice 5000 · MiCollab · MiCC
- Mitel MiCX · MBG · Neverfail
- RNCP 39108 · No-code / automatisation

ATOUTS

- Environnements critiques et secteur public
- Coordination opérateurs, éditeurs et MOA
- Français (natif), anglais technique

DISPONIBILITÉ

Disponible immédiatement.
Mobile en Île-de-France. CDI,
prestation ou portage salarial.

PROFIL

Plus de 27 années d'expérience dans les infrastructures critiques de communication d'entreprise. Expert du support de niveau 3 Mitel, j'interviens sur le maintien en conditions opérationnelles, l'analyse des incidents complexes et de leurs causes racines (RCA), les architectures SIP/SBC et la modernisation progressive des environnements UC/CC. J'accorde une importance particulière à la continuité de service, à la documentation technique, aux procédures d'exploitation et au transfert de compétences vers les équipes N1/N2.

CHIFFRES CLÉS

27

ans d'expérience

4 500

utilisateurs

60

sociétés accompagnées

1 200+

agents de centres de contacts

2 000+

sessions SIP

99,99 %

disponibilité cible

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

2026 – aujourd'hui

Fondateur | Architecte des communications d'entreprise

ARCA CX Solutions

- Audit, architecture et modernisation d'infrastructures de téléphonie et de centres de contacts.
- Trunks SIP, SBC, Microsoft Teams Direct Routing, interconnexions opérateurs.
- Automatisation de l'exploitation et IA appliquée à la relation client.

2012 – 2025

Architecte Télécom Senior | Expert UC/CC (support N3)

Groupe La Poste / Docaposte

- Référent technique N3 : diagnostic et résolution des incidents complexes sur les plateformes de téléphonie.
- MCO d'un parc multi-sites de 4 500 utilisateurs, maintenance préventive et évolutions techniques.
- Analyses de causes racines, plans d'actions correctives et suivi de la disponibilité (cible 99,99 %).
- Architecture SIP et SBC, réseaux LAN/WAN, sécurisation et qualité des flux voix.
- Rationalisation des infrastructures et mutualisation des plateformes de communication d'un grand groupe multi-entités ; convergence des centres de contacts (1 200+ agents).
- Rédaction de la documentation technique et des procédures d'exploitation, appui aux équipes N1/N2, reporting.

1998 – 2012

EXPERTISE TECHNIQUE

MiVoice 5000 · MiCollab · MiCC · MiCX · MBG · MiR · SIP · SBC · TLS · Teams Direct Routing · Neverfail · Haute disponibilité · Support N3 · RCA · MCO

Périmètre : Île-de-France · interventions et visites techniques sur sites · appui N1/N2