# 

**Stage - Développeur.se informatique**

Référence : 2022-16224

**Qui sommes-nous ?**

Rejoignez l'USC GNE, la nouvelle unité opérationnelle de service clients de la Direction Orange Grand Nord Est.  
Aujourd'hui, les enjeux de la relation client à distance évoluent fortement. Les missions d'assistance commerciale et technique des Services Clients sont centrées sur la différenciation avec un NPS fortement amélioré allié à la réalisation de nos ambitions commerciales. Le Service Clients se réinvente avec la création des Unités Services Clients pour renfoncer nos actions de bout en bout auprès de nos clients Grand Public et pro.  
Située sur 35 sites du territoire de la Direction Orange Grand Nord Est avec un effectif de plus de 1100 salariés, notre unité accompagnera l'évolution du modèle de services clients Grand-Public afin de répondre à notre ambition d'excellence client tout en améliorant l'expérience professionnelle de nos salariés. Tournée résolument vers l'avenir et les métiers à valeur du Front, du Back et des spécialistes, notre ambition est de développer notre expertise globale en proposant à nos clients une expérience incomparable quel que soit leur besoin.  
Le département qui vous accueillera est la tour de contrôle du Service client d’Orange France Grand Nord Est.  
Il est le garant de la satisfaction client et salarié en maîtrisant les indicateurs de performance de l’ensemble des activités des 1100  salariés de l’Unité de Service Client (USC).

**Quel sera le contenu de la mission ?**

Vous participez à l’amélioration de la performance du Département en produisant des outils d’aide à l’analyse des flux (téléphoniques et Back Office).  
Vous êtes l’interlocuteur.rice des acteurs opérationnels et transverses pour répondre à leurs besoins.  
  
- Écriture de cahier des charges en relation avec les différents acteurs de l’  USC.  
- Production d’outils informatiques à destination des équipes de pilotage.  
- Documentation d’usage des outils actuels et à venir.

**Pourquoi cette mission est intéressante ?**

-Vous participez à l’amélioration de la performance d’un des acteurs majeurs Tel Co Français.  
- Vous êtes garant.e d’une boucle globale opérationnelle de la récolte du besoin à la mesure de la satisfaction des utilisateurs des outils produits .

**Qui cherchons-nous ?**

- Vous maîtrisez les techniques de :  
- Développement informatique (SQL ; Excel ; Business Object, JavaScript    et PHP)  
- Data visualisation (Power BI)  
Vous disposez d’un bon relationnel et d’une capacité d’écoute active pour mettre en adéquation les besoins et la production d’outils.

**Quelle est la date de démarrage et la durée de la mission ?**

Dès le 02/01/2023 et pour 6 mois.

**Les infos et les contacts Orange, c’est utile !**

La mission se déroule au 245 boulevard de Tournai 59650 VILLENEUVE DASCQ.

C’est **LOIC** **GABELLE** qui est en charge du recrutement. Si vous souhaitez postuler à cette offre, vous pouvez envoyer votre CV et votre lettre de motivation – en mentionnant la référence de l’offre en objet – sur orange.jobs

**Orange a besoin de vous pour conquérir de nouveaux territoires.**

Chez Orange, nous partons à la conquête de nouveaux territoires dans le big data, l’IoT, l’IA, la virtualisation des réseaux, le Cloud, le développement, la 5G, la cybersécurité, le mobile banking, et bien d’autres encore.  
Si ces nouvelles technos vous passionnent et si vous voulez découvrir des projets que vous ne soupçonnez pas forcément chez Orange, rejoignez nos équipes partout en France qui vous prouveront le contraire.

Vous êtes passionné par la transformation digitale. Vous saurez être à l’écoute des autres et vous avez envie d’apprendre. Vous êtes force de proposition et vous aimez travailler en équipe et vous avez évidemment le sens du service. Des qualités essentielles, qui se conjuguent bien entendu au féminin, pour faciliter la vie numérique des clients. Celle d’aujourd’hui et celle qu’Orange invente pour demain.

**Nos atouts ?**   
Des projets passionnants menés par des équipes multiculturelles, pluridisciplinaires et engagées. Un environnement de travail favorisant la co-construction, la flexibilité et l’autonomie de chacun, sans oublier le fun !

**Bon à savoir**Vos compétences techniques ne sont pas les seuls critères pour travailler chez Orange. Les soft skills ça vous parle ? Vos talents de communication, votre capacité à écouter et agir en conséquence, votre esprit entrepreneurial, votre sens du collectif et le respect de la confidentialité des données que vous manipulez sont indispensables  
Pour en savoir plus, rendez-vous sur [orange.jobs](https://orange.jobs/site/fr-home/)