

Denis Vinciguerra

Architecte Contact Center & Voice AI

20 ans sur toute la chaîne d'un appel, du réseau jusqu'au LLM.



RÉSEAU, SÉCURITÉ & SYSTÈMES

TÉLÉPHONIE & CENTRE DE CONTACT

CODE & VOICE AI

CONTACT

denis@vinciguerra.fr
+33 6 81 60 69 55
denis.vinciguerra.fr
linkedin/in/denisvinciguerra
github/denisvinciguerra
Paris (Viroflay)

COMPÉTENCES

- Contact Center**
Genesys PureConnect (certifié), Diabolocom, SVI & call-flows, ACD & routage, campagnes multicanales voix/SMS et prédictives, joignabilité, QM & speech analytics
- Couplage CTI / CRM**
Intégration téléphonie ↔ Salesforce, Dynamics 365, Oracle Service Cloud, Freshdesk ; API REST ; SSO/SAML
- Voix & réseau**
SIP, SBC (AudioCodes, Ribbon), Kamailio, Asterisk, WebRTC/LiveKit, QoS, Cisco, Forcepoint, Checkpoint, Fortinet, F5
- Voice AI & LLM**
STT/LLM/TTS en streaming, agents vocaux, optimisation de la latence, barge-in & détection de fin de tour, Mistral, OpenAI, IA locale (modèles open-weight on-premise), sécurité des LLM
- Développement agentique**
Architecture logicielle et pilotage d'agents IA de développement (Claude Code, Grok) : spécifications, plans, revues, tests, CI. Stacks livrées en production : Go, Python, TypeScript/Next.js, Swift, Kotlin
- Systèmes & DevOps**
Linux (pratique quotidienne depuis la fin des années 90), Docker, PostgreSQL, CI/CD, Ansible, Grafana/Prometheus, scripting Bash/Perl

FORMATION

Ingénieur en informatique
ESSI / Polytech Nice-Sophia (2005)

Certification
Interactive Intelligence CIC Certified Engineer (Genesys PureConnect)

PROFIL

Ingénieur Polytech Nice. 10 ans en réseau & sécurité, puis 12 ans de conception et de déploiement de centres de contact internationaux, sur un périmètre allant jusqu'à 25 pays. Aujourd'hui : conception et développement de solutions Voice AI (agents vocaux temps réel, orchestration SIP/WebRTC, automatisation), avec une méthode de développement industrialisée par agents IA. Un profil qui relie le métier, l'infrastructure et le code.

RÉSULTATS CLÉS

+10 à +25 % SOLOCAL · JOIGNABILITÉ	-30 % SOLOCAL · CAMPAGNES	-15 % SOLOCAL · COÛTS
3 semaines DÉVELOPPEMENT AGENTIQUE	12 pays ARVAL · RÉSEAU VOIX	23 sites TARKETT · DÉPLOIEMENT INTERNATIONAL

EXPÉRIENCE

Solocal (PagesJaunes)02/2024 - 2026

Tech Lead Solutions Centre de Contact · Boulogne-Billancourt

Leader français de la communication digitale locale pour les TPE/PME. Pilotage technique du centre de contact (service client, rétention, télévente, production) sur Diabolocom, couplé à Salesforce.

- Joignabilité : +10 à +25 % sur les appels sortants**, grâce à la présentation de numéros mobiles conforme ARCEP, à des stratégies de rappel et à des campagnes automatisées.
- Campagnes d'appels multicanales (voix/SMS), en mode prédictif** : jusqu'à -30 % de temps agent improductif.
- Diabolocom Mobile** : déploiement d'une solution hybride qui permet d'utiliser les mêmes numéros mobiles sur les terminaux physiques et dans le centre de contact en campagnes d'appels, en conformité avec les règles ARCEP.
- IA dans les parcours** : LLM intégrés aux SVI, Quality Monitoring et voice analytics par IA.
- Orchestration des configurations entre systèmes en développement agentique** (Claude Code, Grok) : scripts qui synchronisent via API le centre de contact, le CRM et les applications métier, et analyses de données d'appels (joignabilité, performance, qualité).
- Automatisation** : rappel automatique des appels non décrochés, industrialisation du contact téléphonique pour plusieurs processus métier (ADV, clients à forte valeur, production web).
- Data** : orchestration des flux du centre de contact vers la BI, le CRM, le QM et les applications métier.
- Coûts : -15 %** sur les licences et services récurrents.
- Pilotage** : backlog JIRA et RUN de l'équipe.

Formations

Cisco (routing, QoS, Nexus), Checkpoint Advanced Debugging, Spectralink DECT, Salesforce Admin

LANGUES

Français (langue maternelle), anglais courant professionnel (TOEIC 915/990)

LE RESTE

Passionné de télécoms depuis le Minitel, firewall Linux fait maison dès 1999, domotique, course à pied, vélo, ski

Arval (Groupe BNP Paribas)

01/2020 - 01/2024

Chef de projet UC & Contact Center · Rueil-Malmaison

10 000 salariés, 25 pays, 40 % des effectifs en ACD.

- **Couplage Genesys PureConnect ↔ Salesforce** (Omni-Channel, SSO SiteMinder) : architecture, adaptation des routages, support N3. Déploiement au Royaume-Uni et aux Pays-Bas.
- **Couplage Genesys PureConnect ↔ Oracle Service Cloud** (voix, chat, e-mail) : déploiement en Italie.
- **Préparation de la migration vers Genesys Cloud** : ouverture des flux WebRTC dans un réseau international complexe, qualité voix, SSO.
- **Plans IP voix de 12 pays remis en conformité** : serveurs, téléphones Polycom, DECT Spectralink, passerelles AudioCodes.
- **Remédiations sécurité** sur l'ensemble du périmètre, et visioconférence de la salle COMEX (Webex).

Tarkett

01/2017 - 12/2019

Contact Center Expert · La Défense

350 agents sur 23 sites, déploiements internationaux : Europe, USA, LATAM, Russie.

- **Déploiements internationaux de Genesys PureConnect, de bout en bout** : spécifications, paramétrage, développements, formation, mises en service sur site dans chaque pays.
- **Call-flow générique multi-pays** : une fonctionnalité développée pour un pays est immédiatement disponible pour tous les autres.
- **Couplage CTI** avec Dynamics (on-premise puis 365) et Freshdesk : identification de l'appelant, smart routing, fiche 360° au décroché (C#, SQL, API REST).
- **Interconnexion avec les autres téléphonies** (Skype/Teams, Alcatel, Avaya, Mitel) via des SBC Ribbon en SIP, RNIS et RTC.

Europ Assistance

2016

Expert Genesys · Gennevilliers

500 agents, assistance automobile et médicale 24/7.

- **Plateforme de production** : stabilisation, rétro-documentation et rationalisation des call-flows.
- **Voice AI dès 2016** : pilotage de la reconnaissance vocale Nuance et spécifications d'un agent virtuel vocal (Interactions).

Parcours antérieur : réseau, sécurité & premiers centres de contact (2005 - 2015)

- **Swisslife (2015)** : automatisation réseau pour un cloud privé (réconciliation des référentiels firewall, DNS et vCenter, workflows vRealize Orchestrator) et externalisation réseau de l'AS400.
- **Arval (2011 - 2014)** : refonte complète de la téléphonie sur Genesys PureConnect (France, Maroc, Russie), précédée de la mise à niveau du réseau pour la ToIP (Cisco, Checkpoint, Netscaler).
- **NES Conseil / w-HA, groupe Orange (2005 - 2011, puis 2014)** : intégration et audit réseau/sécurité (Forcepoint, Checkpoint, Fortinet, Cisco), tests d'intrusion, exploitation d'une plateforme de paiement en ligne 24/7, mise en conformité SOX.

PROJETS & PRODUITS

- **PocketGLP** : app de santé publiée sur l'App Store et Google Play. Développement natif SwiftUI et Kotlin, livrée en 3 semaines.
- **Code Critter** (open source, GitHub) : monitoring des sessions d'agents de code, sous forme de plugin Stream Deck, d'app desktop (Tauri/Rust) et d'app iOS.
- **Sécurité des agents IA** : sandbox en VM avec pare-feu déclaratif pour agents de code (Go, QEMU, nftables), et contrôle de sécurité par LLM sur chaque commit.
- **Labo télécom** : hub Asterisk (ligne analogique, 3G, trunk SIP opérateur) géré en Ansible.