

Technicien Support Client

Créé en mars 2016, Kosc Telecom est le nouveau réseau télécom français dédié aux opérateurs d'entreprises. Cet opérateur d'opérateurs se positionne comme fournisseur CaaS, à savoir de connectivité en tant que service (Connectivity as a Service). Le réseau de Kosc, constitué via la reprise des réseaux de Completel et d'OVH, s'étend sur 20 000 km et couvre l'ensemble du territoire français. Il compte aujourd'hui plus de 180 agglomérations de toutes tailles raccordées via son infrastructure en fibre optique. Grâce à sa solution CaaS, complètement intégré et automatisé, Kosc Telecom a pour mission de proposer la meilleure expérience à ses clients.

POSTE ET MISSION

Rattaché(e) au pôle Expérience Client, votre objectif principal sera d'assurer le support technique client dans le respect de la couverture horaire du service, tout en garantissant la continuité du service et, dans la mesure du possible, le respect des engagements de qualité de service pris par la société envers ses clients.

En tant que Technicien Support Client, vous devrez :

- Prendre en compte et traiter des tickets clients (accès xDLS/Fibre) sur ouverture d'incident client ou de manière proactive.
- Analyser, investiguer et résoudre à distance les problèmes techniques remontés par les clients.
- Maintenir un haut niveau de satisfaction client au travers du SLA (Service Level Agreement).
- Valider et planifier les changements, anticiper et gérer les situations à risque.
- Escalader et se coordonner si nécessaire avec le support N3 pour la résolution des incidents.
- Fournir et informer les clients des services adaptés à la bonne maintenance de son réseau.
- Analyser et documenter les problématiques rencontrées.
- Déclencher, supporter et accompagner les sous-traitants lors d'interventions de maintenance.
- Travailler en étroite relation avec les différentes équipes (supervision/support/production/développement/infrastructure/prestataires).
- Identifier les opportunités de business chez le client & en informer les équipes commerciales.

COMPETENCES ET CONNAISSANCES MOBILISEES

- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, Powerpoint, Outlook)

PROFIL RECHERCHE

Sur ce profil spécifique, nous privilégions votre expérience et votre personnalité à la formation scolaire. Vous êtes autonome, rigoureux(se), réactif(ve), doté(e) d'un excellent relationnel et avez idéalement une expérience dans les télécoms ? Si vous souhaitez évoluer dans un domaine à forte valeur ajoutée, au sein d'une équipe ambitieuse et dynamique, postulez !

Envoyez CV et lettre de motivation à info@kosc-telecom.fr en rappelant la référence du poste.