

Service and Contract Manager (SCM)

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 200 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 Succès Client, votre objectif principal sera de garantir la satisfaction client pour l'ensemble des interactions avec Kosc, notamment durant la production des services, la post-production et durant la totalité du cycle de vie de ces services. En tant que Service and Contract Manager, vous aurez les responsabilités suivantes :

- Principale interface client, à la fois avocat du client et de Kosc, durant tout le cycle de vie d'un service ou d'un projet
- Rôle moteur de coordination et de pilotage du client, de la prise de commande à la résiliation d'un service (et/ou du début à la fin d'un projet client)
- Garant des indicateurs de performance sur toute la vie des éligibilités/commandes/services
- Prend en charge le reporting et développe les supports pour présenter les KPIs au client
- Organise et pilote les réunions récurrentes de suivi opérationnel de performance avec le client
- Capacité de développer une proximité, une intimité et une fidélisation du client, constamment à l'écoute des besoins
- Intervention en avant-vente, en support Commerce, pour contribuer à la définition de futurs services et engagements contractuels
- Suivi des post-mortem d'incidents (en particulier les incidents génériques)
- Analyse des RFO/RCA et discussions internes pour s'accorder sur des actions correctives
- Le cas échéant, établissement et suivi des Plan d'Actions documentant les points d'amélioration et actions correctives visant à retrouver un niveau de performance nominal ;
Suivi de ces Plans d'Action jusqu'à clôture en accord avec le client et le rétablissement de sa confiance
- Moteur de cohésion transverse entre l'ensemble des services internes afin d'incarner une interface privilégiée pour le client et ainsi faciliter ses interactions avec Kosc
- Intervient auprès des équipes fonctionnelles pour soumettre, expliquer et aider à résoudre des problèmes affectant le client, sans compromettre l'intérêt général
- Force de proposition pour suggérer des améliorations fonctionnelles en cohérence avec la stratégie Kosc
- Prend en charge le suivi de la communication de ces améliorations avec le client, si nécessaire dans le cadre d'un SIP
- Agit comme point d'escalade client pour adresser des dysfonctionnements, et en général tout événement que le client juge en-deçà de leurs attentes ; Ces escalades sont en général « à froid » et en HO, mais peuvent potentiellement intervenir en HNO suivant le degré d'urgence et de crise impactant le client
- Connaissance de l'inventaire client ainsi que des produits et engagements techniques et contractuels Kosc (Contrat & STAS)
- Connaissance des procédures Kosc, et contribution à l'élaboration de documentation interne et



externe pour l'amélioration de ces procédures

- En particulier, expertise pratique sur le SI Kosc pour guider et éduquer le client à faire l'usage le plus complet possible des fonctionnalités CaaS (Connectivity as a Service)

COMPETENCES ET CONNAISSANCES MOBILISEES

- Forte capacité à communiquer dans des contextes difficiles, à modérer les échanges, à faire preuve de diplomatie pour trouver des terrains d'entente
- Capable de travailler sous-pression
- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, Powerpoint, Outlook)
- Bonne compréhension des environnements Telecom, infrastructure sous-jacentes, acteurs de marchés, concurrents, etc...
- Connaissance des technologies déployées souhaitée

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