

Kosc Telecom recherche : SERVICE & CONTRACT MANAGER (SCM)

CDI – Date de début : dès que possible

QUI SOMMES-NOUS ?

Créé en 2016, Kosc Telecom est un fournisseur de connectivité fibre et DSL, dédié aux opérateurs d'entreprises. Convaincus du besoin d'automatisation du secteur télécom et guidés par un esprit d'innovation, nous avons structuré notre activité autour de notre plateforme CaaS – Connectivity as a Service. Elle permet à nos clients de gérer leurs services de connectivité sur tout leur cycle de vie. Notre offre complète de connectivité fibre et DSL est disponible aujourd'hui via notre plateforme CaaS.

En tant qu'opérateur « wholesale-only » (marché de gros), nous adoptons un positionnement unique sur le marché français : nos clients sont exclusivement des opérateurs télécoms BtoB, qui vendent aux entreprises finales des services numériques, s'appuyant sur des liens de connectivité Kosc. Professionnalisme et sens de la relation client sont les qualités requises pour intégrer nos équipes : notre croissance vient de la croissance de nos clients et nous mettons un point d'honneur à les accompagner dans leur réussite. Avec une infrastructure connectant plus de 200 agglomérations, nous ouvrons la voie à la migration vers la fibre pour faciliter la numérisation des entreprises.

En forte croissance, nous cherchons aujourd'hui de nouveaux profils pour étoffer notre belle équipe de 80 personnes, basée Tour Montparnasse, à Paris et prendre part à l'aventure !

Pour en savoir plus sur [notre activité](#) et [notre mission](#), rendez-vous sur www.kosc-telecom.fr

POSTE & MISSIONS DE NOTRE FUTUR TALENT

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 postproduction 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
 - Prise en charge du reporting et développe les supports pour présenter les KPIs au client
 - Organisation et pilotage des réunions récurrentes de suivi opérationnel de performance avec le client
 - Capacité à 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

- Intervention 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
- Prise en charge du suivi de la communication de ces améliorations avec le client, si nécessaire dans le cadre d'un SIP
- 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)

ET SI C'ÉTAIT VOUS ?

Vous mobilisez les compétences suivantes :

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

COMMENT POSTULER ?

Vous sentez que nous sommes sur la même longueur d'onde ? N'hésitez pas à postuler ! Faites-nous parvenir CV et lettre de motivation à l'adresse suivante : recrutement@kosc-telecom.fr

A bientôt !

TROIS RAISONS DE NOUS REJOINDRE



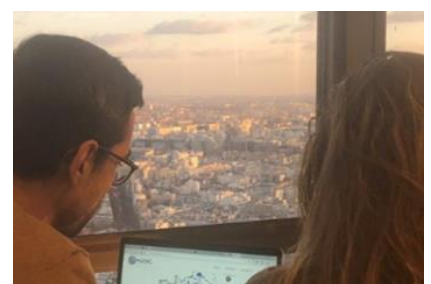
UN CADRE D'EXCEPTION

Une position centrale dans Paris et l'une des plus belles vues



UNE BELLE AMBIANCE

Une équipe ultradynamique et soudée



UN PROJET AMBITIEUX

Dynamiser le secteur des télécoms d'entreprises

Kosc Telecom

33, avenue du Maine

75015 Paris

recrutement@kosc-telecom.fr

www.kosc-telecom.fr

