

10 JUILLET 2019

Kosc Telecom recherche : TECHNICIEN(NE) SUPPORT CLIENT

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 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(ne) 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.

Kosc Telecom

33, avenue du Maine

75015 Paris

recrutement@kosc-telecom.fr

www.kosc-telecom.fr



ET SI C'ÉTAIT VOUS ?

Vous mobilisez les compétences suivantes :

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

Sur ce profil spécifique, nous privilégions l'expérience et la 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.

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



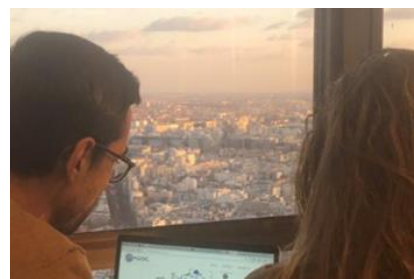
UN CADRE D'EXCEPTION

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

