

TECHNICIEN(NE) SUPPORT CLIENT

Stage / alternance fin d'études – 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. La totalité de notre offre de connectivité fibre et DSL y est aujourd'hui disponible.

En tant qu'opérateur neutre sur le 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. Avec une infrastructure connectant plus de 200 agglomérations, nous ouvrons la voie à la migration vers la fibre pour faciliter la numérisation des entreprises.

Depuis juin 2020, Kosc Telecom a rejoint le groupe Altitude, en devenant une filiale d'Altitude Infrastructure. Kosc Telecom peut ainsi s'appuyer sur un groupe familial, solide et conquérant. En forte croissance, nous cherchons aujourd'hui de nouveaux profils pour étoffer notre belle équipe de 80 personnes, basée dans la Tour Montparnasse à Paris et prendre part à l'aventure !

POSTE & MISSIONS DE NOTRE FUTUR TALENT

Rattaché(e) au pôle Expérience Client, votre objectif principal sera d'assurer le support technique des accès Fibre et DSL client afin de garantir la continuité des services fournis par Kosc dans 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 les tickets clients (accès xDSL/Fibre) suite à une signalisation de l'incident par le client ou de manière proactive.
- Analyser, investiguer et résoudre à distance les problèmes techniques remontés par les clients.
- Assurer une communication client fréquente, pertinente et de qualité durant toute la résolution des incidents afin de maintenir un haut niveau de satisfaction client.
- Veillez au respect des engagements contractuels de type GTR/SLA (Garantie de Temps de Rétablissement / Service Level Agreement).
- Valider et planifier les changements, anticiper et gérer les situations à risque.
- Escalader et se coordonner si nécessaire avec les niveaux de support pour la résolution des incidents.
- Fournir et informer les clients des pratiques adaptées à la bonne maintenance de son réseau.
- Analyser et documenter les problématiques rencontrées.
- Déclencher, supporter et accompagner les sous-traitants et fournisseurs pour le traitement d'incidents tiers et/ou lors d'interventions de maintenance.
- Travailler en étroite relation avec les différentes équipes (supervision/support/production/développement/infrastructure/prestataires).

Cette position requiert des horaires variables (en rotation/shift selon le planning de l'équipe) dans la plage Lundi-Vendredi de 8h à 18h.

ET SI C'ÉTAIT VOUS ?

Actuellement en dernière année de BTS Informatique et Réseaux ou en école d'ingénieur, vous souhaitez évoluer au sein d'un opérateur télécom innovant qui place la relation client au cœur de sa réussite et de sa croissance. Vous êtes autonome, rigoureux(se), réactif(ve) et démontrez une curiosité manifeste pour l'environnement télécoms.

Vous mobilisez les compétences suivantes :

- Sens du relationnel client
- Usage professionnel de l'anglais
- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, Powerpoint, Outlook)

COMMENT POSTULER ?

Vous sentez que nous partageons la même fibre ? 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



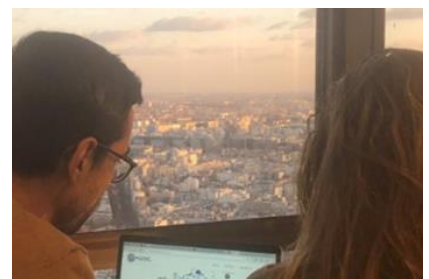
UN CADRE D'EXCEPTION

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

