

TECHNICIEN SUPPORT RÉSEAUX ET TÉLÉCOM

H/F - PARIS VIII^{ème}



CDI Temps plein
Statut Non Cadre



Région
Paris VIII^{ème}

Kertel Groupe apporte des solutions télécoms et informatiques aux entreprises. Groupe français, Kertel cultive une relation de proximité avec ses clients avec des équipes réparties sur tout le territoire national.

Vous intégrerez une entreprise en forte croissance, dont l'esprit entrepreneurial insuffle rapidité, dynamisme et ambition de réussite.

PROFIL :

De formation BAC+2, vous justifiez d'une expérience réussie sur un poste similaire. Autonome, méthodique et rigoureux, vous possédez une bonne élocution et un bon sens de l'écoute vous permettant d'appréhender au mieux les demandes clients.

Vos capacités rédactionnelles, esprit de synthèse et qualités pédagogiques seront des atouts essentiels pour ce poste.



KERTEL



MISSIONS :

Vous réceptionnez les appels de nos clients et résolvez leurs problématiques, liées aux domaines suivants : Accès xDSL, Accès Fibre optique, réseau, VoIP, Téléphonie d'entreprise, téléphonie mobile. Vous aurez notamment pour fonction de :

- Prendre contact avec les clients par téléphone : qualifier, analyser, diagnostiquer les demandes des clients ;
- Assister et guider le client dans l'optique d'apporter les éléments de réponse à sa problématique ;
- Eventuellement escalader au service adéquat en cas d'impossibilité de résolution à votre niveau ;
- Rédiger clairement les actions entreprises sur l'outil de ticketing ;
- Effectuer un suivi des incidents.

ENVIRONNEMENT TECHNIQUE :

- Modems/Routeurs : Technicolor, Cisco, OneAccess, Mikrotik ;
- Supports : xDSL, Fibre Optique, EFM, Coaxial ;
- VoIP : SIP, MGCP, RTP ;
- Réseaux : IP, DHCP, DNS, VLAN, PPP, L2TP, PPPoE, NAT.



N'attendez-plus, venez rejoindre notre aventure
en postulant sur recrutement@kertel.com