



Chargé(e) de Satisfaction Client (H/F)

Support

CDI

Arras



Opérateur et Editeur de solutions de communication innovantes, Keyyo intègre ses services au cœur du système d'information des entreprises grâce à sa plateforme technique entièrement créée et maîtrisée en interne.

La mission

Dans une atmosphère à la fois décontractée et passionnée, vous participerez à la croissance de Keyyo au sein du service assistance et satisfaction grand compte et aurez l'opportunité de vous investir pleinement dans un projet d'entreprise ambitieux.

Au sein du pôle Assistance et satisfaction Premium, vous aurez pour mission :

- De répondre aux sollicitations des différents services, qui vous escaladeront des problématiques spécifiques ou générales du type accompagnement et aide au paramétrage, mise en place, configuration et utilisation des produits et services télécoms de nos clients VIP.
- De vous coordonner avec différentes équipes pour traiter les réclamations des clients et leur apporter satisfaction.
- De mener des actions d'accompagnement auprès des clients lors du déploiement et de l'installation de leurs produits et services télécoms.
- De former les clients à l'utilisation des différentes solutions Keyyo.

Ce qui vous différencie

- Vous êtes titulaire d'un Bac +2 en informatique, réseau ou télécoms, vous disposez d'une expérience significative dans les télécoms, idéalement chez un opérateur.
- Vous avez de bonnes connaissances en technologies téléphoniques (RNIS, 4G, PABX, Trunk SIP, Centrex), Data et internet (xDSL, Fibre optique, routage IP, VPN MPLS, Firewall, IPSec), et plus généralement en informatique d'entreprise et des systèmes d'EDI (API, Web Services, CTI, LDAP).
- Idéalement, vous connaissez des Editeurs et Constructeurs (et des IPBX) : Cisco, Aastra/Mitel, Salesforce, Polycom, Avaya, Alcatel

- Bon(ne) communicant(e), vous êtes à l'aise à l'écrit comme à l'oral.
- Vous avez le sens du service et de la satisfaction clients.
- Autonome et à l'écoute, vous aimez travailler en équipe

Ce qui nous différencie



Une équipe à taille humaine, hétéroclite, dynamique et toujours prête à donner un coup de main



Des événements CE au cours de l'année



Des afterworks réguliers pour ceux qui veulent partager plus que des tickets ;)



De l'intéressement et de la participation



Une très bonne mutuelle d'entreprise



Filiale du groupe Bouygues Telecom

Depuis 2019, Keyyo bénéficie du soutien du groupe Bouygues Telecom Entreprises.

Ce rapprochement vient renforcer solidement les infrastructures et l'expertise de Keyyo en matière de télécommunications d'entreprise