



## **Chargé de Support Installation HF**

Au sein du département Commercial et Marketing et sous la direction du Superviseur Support et Installation, vous êtes en charge du suivi des interventions des techniciens chez le client, vous assurez le support aux techniciens internes, externes et des opérateurs tiers, en lien avec le support commercial et avec une vision orientée client.

Ses missions :

- Il assure le suivi des dossiers clients en amont et jusqu'à l'installation : gestion et optimisation du planning d'installation, suivi des rendez-vous clients.
- Il gère les commandes d'accès client sur les réseaux tiers : suivi des commandes d'accès, des flux de commande en alerte, escalades auprès de la division interop et des opérateurs tiers.
- Il assure la hotline téléphonique installateur et inter-opérateur : traitement des appels administratifs et techniques, émission d'appels vers hotlines opérateurs tiers.
- Il utilise des outils internes et externes (Trello, OMCC, Excel, Portail Orange et SFR, Itop...)

Profil :

Issu d'un Bac+2 d'une filière technique ou commerciale, vous avez une première expérience dans le domaine des télécoms (et idéalement dans la fibre optique). Vous avez une bonne capacité de synthèse, vous êtes curieux et savez trouver et proposer des solutions.

Vous avez un vrai sens du service client et du travail en équipe.

Moyens mis à disposition :

Téléphone et ordinateur fixe