



description du poste

Intitulé du poste : « Technicien Service Client au sein du Service Transition »

Département et/ou service

Au sein d'Orange Business Services, les Unités Service Clients ont pour mission la mise en production pour nos clients de services réseaux et nouvelles technologies (Réseaux data, messagerie internet, Visio conférence, Téléphonie IP...) , d'en assurer le SAV (traitements des incidents) et d'assurer une relation privilégiée avec nos clients tout au long de la durée de vie des réseaux .

L'USC Ile de France Midi-Est emploie 600 salariés parmi lesquels nos techniciens :

- o mettent en service 4500 équipements par mois chez nos clients
- o gèrent + de 10000 tickets d'incidents par mois en SAV
- o supervisent 240 000 produits (routeurs, switchs, ...)

Votre rôle

Vous êtes attirés par les nouvelles technologies, vous souhaitez évoluer vers une compétence technique dans le domaine des nouveaux services à valeur ajoutée pour nos clients comme:

- les réseaux IP, Business VPN et la gestion de LAN managés
- le SDWAN
- la Téléphonie sur IP, la gestion de la voix,
- l'Internet et la sécurité
- les offres de mobilité comme Business Everywhere,
- l'intégration des Services ...

Vous assurerez la mise en production des réseaux et des services, le pilotage des intervenants et des partenaires.

les activités associées au poste.

Vous pilotez et contribuez à la mise en service des solutions clients et/ou vous vous assurez du bon fonctionnement de celles-ci.

Plus précisément, vous

- analysez la demande de production des solutions clients
- contactez les interlocuteurs internes et/ou externes nécessaires
- commandez les matériels requis
- réalisez des configurations sur différents équipements chez nos clients ou sur le backbone (routeurs, switchs, etc)



- réalisez la mise en service et validez le bon fonctionnement

Vous êtes garant des engagements contractuels, notamment de délais et de qualité de service

En cas de dysfonctionnement, vous prenez en charge les appels clients, pilotez le rétablissement dans le respect du contrat et informez le client.

Vous assistez les clients et leur proposez une solution d'aide à l'usage et de renseignement de leurs produits ou services.

Vous développez les usages des produits et services, participez à la création de valeur, fidélisez les clients et développez l'image de marque du groupe.

Votre profil

formation et expériences souhaitées

- de formation bac +2 / 3 réseaux télécoms, Informatique ou équivalent

compétences nécessaires et qualités personnelles

- Vous souhaitez travailler dans le domaine réseaux Entreprises, en lien avec le Client
- Vous justifiez d'une expérience ou d'une formation dans le domaine réseaux IP et/ou informatique.
- Vous aimez le domaine technique ou vous souhaitez évoluer sur les nouvelles technologies de l'IP.
- Vous avez un bon sens relationnel, vous aimez les contacts.
- Vous savez prendre des initiatives et être proactif
- Vous aimez travailler en équipe, tout en conservant une autonomie sur votre poste.
- Vous aimez apprendre et vous voulez monter en compétence sur les techniques de pointe....

Particularités de l'offre

Nombreux contacts avec nos clients Entreprises ou Grands Comptes (interlocuteurs techniques)

Nombreux contacts avec nos équipes internes: les Conduites d'activités, les Techniciens d'Intervention, les Supports techniques, les vendeurs, les partenaires du réseau backbone, les Responsables Service Client, les chefs de projets.

Ouverture du Service transition à l'USC IME:

Lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 (les horaires sont gérés par une rotation cyclique)

Des opérations en dehors des heures ouvrées seront à réaliser.