



Win recrute un(e)

CUSTOMER CARE TECHNICIAN

À PROPOS DE WIN :

Depuis près de 20 ans, Win (Groupe Nethys) est le partenaire TIC privilégié des professionnels à la recherche d'un accompagnement et de conseils sur-mesure.

Opérateur de son propre réseau, de son Data Center, et intégrateur de services TIC, Win propose ses solutions aux entreprises, au secteur public et au secteur des soins de santé, en développant les technologies les mieux adaptées à leurs activités (Réseaux et Internet, Communication et Mobilité, Sécurité, Cloud).

Win se positionne aujourd'hui sur le marché professionnel, comme l'un des rares opérateurs-intégrateurs capable de fournir une offre globale, couvrant l'ensemble des besoins des professionnels. Afin d'implémenter sa stratégie de verticalisation, de renforcer son positionnement de référent, et dans un contexte de croissance, Win est actuellement à la recherche active d'un(e) Customer Care Technician qui renforcera son équipe technique.

FONCTION : Customer Care Technician
DEPARTEMENT : Customer Care
REPORTING : Head of Customer Experience & CEO Office

TYPE CONTRAT : Contrat à durée indéterminée
START DATE : ASAP

FONCTION:

- Vous réceptionnez les appels techniques de nos clients : appels de type "réseau", "voix", « sécurité » en technologie IP.
- Vous établissez un premier diagnostic technique de la panne sur base de questionnaires et vous l'insérez dans notre système de suivi de tickets.
- Vous gérez les demandes clients arrivant par email dans une boîte générique.
- Vous gérez la qualité des données liées à l'enregistrement des tickets et des personnes de contact clients.
- Vous gérez les communications écrites vers les clients au sujet des différents avis de maintenance internes ou fournisseurs

ACTIVITÉS PRINCIPALES:

- Répondre aux appels téléphoniques, mails, automatiques et web ticketing.
- Qualifier techniquement les tickets techniques sur base de questionnaires.
- Assigner les tickets techniques vers les différents supports internes.
- Suivre les tickets non entamés afin qu'ils soient pris en charge dans le respect des délais.
- Suivre les appels fournisseurs.
- Clôture des tickets sur accord clients.
- Produire des statistiques.
- Gérer le suivi administratif de toutes les maintenances techniques.

CONNAISSANCES ET EXPÉRIENCES REQUISES

- Vous avez une connaissance/expérience du marché Télécom et IT
- Vous faites preuve de rigueur et d'autonomie dans votre travail quotidien
- Vous êtes dynamique et capable de travailler dans une équipe
- Vous avez une réelle capacité d'écoute et êtes capable de vous organiser de manière optimale



- Vous êtes communicatif et désireux d'apprendre.
- Vous vous exprimez couramment en français et la connaissance du néerlandais est un réel atout.

NOUS VOUS OFFRONS:

- Une ambiance dynamique et motivante dans une entreprise en pleine expansion.
- Un réel coaching sur le terrain, un plan de progression et de nombreux outils à votre disposition.
- Un package salarial attractif.

INTÉRESSÉS ?

N'hésitez pas à nous transmettre votre candidature que nous traiterons en toute confidentialité à l'adresse suivante :

jobs@staff.win.be

Win S.A.

Coralie Walschap- Business Manager HR

Rue du Fort d'Andoy 3

5100 Wierde

<http://www.win.be>