



Win recrute un(e)  
**Customer Contact Center Technician**

## **À PROPOS DE WIN**

---

Win est le partenaire technologique 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 IT, 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).

Avec Computerland, Win forme le pôle IT du Groupe NRB. Ce pôle offre aux PME, entreprises et organisations publiques des solutions technologiques sur mesure, avec une approche centrée sur le service, la proximité, la flexibilité et l'innovation. Il se distingue comme l'un des rares acteurs du marché capables de proposer une offre complète, couvrant l'ensemble des besoins IT des professionnels.

Afin de poursuivre sa stratégie de croissance et de renforcer son positionnement, Win est actuellement à la recherche active d'un(e) Customer Contact Center Technician.

**FONCTION : Customer Contact Center Technician**  
**TYPE CONTRAT : Contrat à durée indéterminée, temps plein**  
**START DATE : ASAP**

## **RAISON D'ÊTRE DE LA FONCTION**

---

En tant que premier point de contact pour nos clients professionnels, vous assurez la réception et la qualification des incidents techniques liés à nos services (réseau, téléphonie IP, sécurité, etc.), que ce soit par téléphone ou par email. Vous prenez en charge certains tickets standards de bout en bout, veillez à la qualité des données encodées, et assurez une communication claire avec les clients, notamment en ce qui concerne les maintenances. Vous jouez également un rôle clé dans la satisfaction client en escaladant les cas sensibles vers votre responsable.

### **VOS PRINCIPALES MISSIONS SONT :**

- 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 vers les clients sur base d'outils de reporting.
- Gérer le suivi administratif de toutes les maintenances techniques fournisseurs.

## **CONNAISSANCES ET QUALIFICATIONS REQUISES**

---

Vous avez une connaissance/expérience du marché Télécom et IT ou un réel intérêt pour les métiers des Telecom.

## **COMPÉTENCES REQUISES**

---

- Vous êtes orienté client et appréciez le contact téléphonique avec les clients
- 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 vous exprimez couramment en français et la connaissance du néerlandais ou de l'anglais 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 avec une politique de télétravail (3j/semaine)

## **INTÉRESSÉ(E) ?**

---

N'hésitez pas à nous transmettre votre candidature que nous traiterons en toute confidentialité à l'adresse suivante : [jobs@staff.win.be](mailto:jobs@staff.win.be) à l'attention de Sylvia Moens - Win s.a. Rue du Fort d'Andoy 3, 5100 Wierde.