

## Technicien(ne) Assistance Technique (H/F)

Keyyo est un opérateur et éditeur de services télécoms : Internet, Réseaux, Applications, Téléphonie fixe et mobile, dédié aux entreprises du Mid-Market. Cotée en bourse sur Alternext, Keyyo compte 130 collaborateurs dont la moitié d'ingénieurs, développeurs et techniciens.

Dotée d'un savoir-faire unique sur un marché en forte croissance, la société a fait le choix d'investir fortement et durablement en R&D au service de la satisfaction de ses clients. Plus de 12 500 entreprises et 200 000 utilisateurs finaux font déjà confiance à Keyyo.

Keyyo développe des services d'infrastructures téléphoniques, informatique et réseaux sécurisés pour les entreprises avec une offre de :

- Internet Haut Débit Fibre et 4G
- VPN/MPLS, SDWAN (interconnexion de sites en réseau privé)
- Téléphonie sur IP (Trunk SIP, Centrex)

Rejoindre Keyyo, c'est intégrer une entreprise à taille humaine et s'inscrire dans une démarche professionnelle stimulante.

### **Pour soutenir sa dynamique de croissance et son fort développement, Keyyo recherche un(e) Technicien(ne) Assistance Technique (H/F)**

#### 1. Définition de poste

Au sein du pôle assistance technique rattaché au service clients, vous apportez votre expertise et accompagnez nos clients dans l'utilisation de leurs services. A ce titre, vous aurez entre autres pour missions :

- De répondre aux sollicitations du service clients qui vous escaladera des problématiques spécifiques ou générales du type : accompagnement et aide au paramétrage, mise en place, configuration et utilisation des produits et services télécoms ;
- De mener des actions d'accompagnement auprès des clients lors du déploiement et de l'installation de leurs produits et services télécoms ;
- D'assister en interne les équipes commerciales sur la construction technique et la faisabilité des projets ;
- D'animer régulièrement des conférences web pour nos clients sur les produits et services.

Ces missions s'effectuent en respectant nos engagements de qualité de service et de satisfaction et dans le respect de la politique de communication et des valeurs de la société :

- Par la réception d'appels entrants ;
- Par le traitement de tickets et/ou échanges de mails ;
- Par Chat ;
- Par la génération d'appels sortants.

#### 2. Profil recherché

Bac + 2 informatique, réseau ou télécom. Vous avez une première expérience de la relation client technique, idéalement dans l'IT ou les services à valeurs ajoutés et/ou dans un centre d'appel.

- Compétences *techniques* :
  - . Réseaux IP LAN/WAN
  - . Téléphonie traditionnelle et VoIP
  - . Programmation et gestion API/TAPI
  - . OS Windows
  - . Connaissance des IPBX (Alcatel, Cisco, Aastra, Asterisk...) souhaitable.
- Compétences *humaines* :

Vous avez le sens du service et de la relation clients ;  
Vous avez le goût de la communication ;  
Vous êtes à l'aise à l'écrit et à l'oral ;  
Vous savez écouter et travailler en équipe tout en restant autonome.

Plus généralement, un intérêt réel pour le milieu des nouvelles technologies est indispensable.



CONTRAT : CDI

LOCALISATION : poste **sédentaire** basé à Abbeville (80)

CONTACT : [jobs@keyyo.com](mailto:jobs@keyyo.com)