

# Customer Support Center Operator

Réf : CSCO/01/12

## Formation

---

Formation Professionnelle, BTS Informatique

## Expérience

---

Minimum indispensable de 2 ans d'expérience sur poste similaire

## Langues

---

Niveau moyen d'Anglais

Niveau basique d'Espagnol (souhaitable)

## Connaissances requises

---

- Expérience en service de support au client à distance
- Esprit de coopération
- Disposition à l'apprentissage

## Responsabilités

---

- Assurer le premier niveau de support à l'utilisateur. Répondre aux questions par téléphone, courrier électronique, fax...
- Maintenir un niveau élevé de service au client en répondant à toutes ses requêtes de support, tout en respectant les principes de gestion du service
- Assurer un suivi personnalisé des incidences et être proactif dans le traitement des problèmes de l'utilisateur
- Escalader à bon escient les incidences ne pouvant être résolues aux équipes techniques spécialistes en fonction de la technologie
- Appliquer les bonnes pratiques de sécurité en particulier au niveau des contrôles d'accès attribution des noms d'utilisateur et mots de passe, communications. En général, appliquer la politique de sécurité interne
- Faire partie de l'équipe par tours pour assurer la disponibilité du service 24x7

Candidatures : [rabeb.brahmi@satec.com.tn](mailto:rabeb.brahmi@satec.com.tn)