



Spécialiste Support

Nokia est un leader mondial dans les technologies qui connectent les personnes et les objets. Avec des logiciels, du matériel et des services de pointe pour tout type de réseau, Nokia est idéalement positionné pour aider les fournisseurs de services de communication, les gouvernements et les grandes entreprises à tenir les promesses de la 5G, du Cloud et de l'Internet des Objets. Au service des clients de plus de 100 pays, nos chercheurs et ingénieurs continuent d'inventer et d'accélérer de nouvelles technologies qui transformeront de plus en plus la façon dont les personnes et les objets communiquent et se connectent.

Le rôle nécessite:

- Fournir un contact de premier niveau et transmettre des résolutions aux demandes des partenaires;
- Gérer les courriels, les appels entrants et sortants en temps opportun;
- Suivre les scripts et les processus du helpdesk lors de la gestion de différents sujets;
- Identifier les besoins des partenaires, clarifier les informations, étudier chaque problème et proposer des solutions;
- Passer correctement les requêtes non résolues au niveau de support suivant;
- Suivre, acheminer et rediriger les problèmes pour corriger les ressources;
- Mettre à jour les données des partenaires et produire des rapports d'activité;
- Utiliser d'excellentes compétences de service de partenaire et dépasser les attentes des partenaires;
- Faire des efforts pour soutenir les besoins du partenaire;
- Faire des efforts afin de soutenir les partenaires à travers le processus de résolution de problèmes;
- Assurer le suivi avec les partenaires, fournir des commentaires et voir les problèmes jusqu'à la résolution;
- Assurer un enregistrement, une documentation et une fermeture appropriés;
- Assurer une résolution rapide et la maintenance des journaux;
- Modifications ou améliorations des procédures recommandées;
- Préserver et accroître la connaissance des procédures, des produits et des services du service d'assistance.

Qualifications:

- Baccalauréat en technologie de l'information / informatique / électronique et télécommunications ou l'équivalent
- Expérience de travail éprouvée dans la fourniture de services d'assistance et de soutien aux partenaires
- Solides compétences en communication téléphonique et verbale ainsi qu'une écoute active
- Connaissance des systèmes et des pratiques de CRM
- Orientation du service aux partenaires; orientation et adaptabilité des partenaires aux différents types de personnalité
- Dépannage avancé et capacité à effectuer plusieurs tâches, définir les priorités et gérer efficacement le temps
- Apprenant rapide, aussi antécédents de quota dépassant
- Maîtrise de la suite MS Office
- Capacité de travailler en plus du programme régulier en cas d'urgence.

Compétences linguistiques

- Français ou Allemand: Lire, écrire, parler - niveau moyen
- Anglais: Lire, écrire, parler - niveau moyen à élevé

Niveau de carrière: Moyen (2-5 ans)

Les personnes intéressées par cette opportunité disponible pour Bucarest sont invitées à postuler sur Bestjobs ou à envoyer la demande à cet email : corina.dragomir.ext@nokia.com