

Agent technique de la cellule SAV accueil client du Centre de production et maintenance client de la Direction des télécommunications



Référence : 3134-24-1443/SR du 20 septembre 2024

Employeur : Office des Postes et des Télécommunications

Corps /Cadre / Domaine : agent technique

Direction : des télécommunications

Durée de résidence exigée pour le recrutement sur titre⁽¹⁾ :

Lieu de travail : CPMC - 205 rue Jacques IEKAWÉ - PK 5 - NOUMÉA

Poste à pourvoir : dès que possible

Date de dépôt de l'offre : Vendredi 20 septembre 2024

Date limite de candidature : Vendredi 11 octobre.2024

Détails de l'offre :

Emploi RESPNC : technicien support

Missions :

Garantir la meilleure continuité de service au client final en assurant l'accueil téléphonique des clients en dérangements et le support technique à distance au personnel de terrain

Place dans l'organigramme : N - 4 (par rapport au directeur opérationnel)

Fonction du supérieur hiérarchique direct : Chef de la cellule SAV Accueil clients

Nb d'agents encadrés : 0

- Directs : 0
- Indirects : 0

Conditions de travail :

Permanences les samedis matins - horaires spéciaux (travail possible hors heures ouvrées)

Activités principales :

Activité du poste :

Principales :

Assurer l'accueil téléphonique des clients en dérangement, effectuer des essais et mesures

- Assurer un support technique à distance des agents de terrain OPT, sous-traitant et FAI en réalisant des essais et mesures des lignes d'abonnés
 - garantir la bonne écoute et compréhension des sujets évoqués, la rapidité, qualité et exactitude des réponses apportées
- Gérer la documentation du réseau télécom abonné (mise à jour système d'information, mutations logicielles...)
- Proposer toute amélioration de méthode ou de moyens pouvant être utile à l'optimisation de son activité et au service client
 - Garantir la conformité des opérations réalisées aux guides, procédures et directives de pratiques internes
- Rendre compte de l'activité, l'analyser et proposer toutes sources d'amélioration
- Assurer une entre-aide avec les autres équipes en cas de nécessité ou de situation de crise
- Assurer l'intérim du chef de cellule en cas de nécessité
- Veiller au respect des attendus décrits dans les référentiels de fonction de l'OPT (Agents)

Profil du candidatSavoir / Connaissance/Diplôme exigé :

- Maîtriser les équipements et réseaux de téléphonie fixe (cuivre ou fibre optique) et des installations terminales d'abonnés et des règles d'ingénierie propres à ces produits et services
- Exploiter les systèmes d'exploitation Windows et les outils bureautiques.
- Connaître et utiliser les systèmes d'information de l'OPT-NC

Savoir-faire :

- Accueillir une personne, un groupe, du public
- Gérer une relation client
- Travailler en équipe
- Rendre compte
- Analyser un besoin
- Mettre en forme un document

Comportement professionnel :

- Être rigoureux
- Esprit d'initiative
- Être autonome
- Aisance relationnelle
- Avoir l'esprit d'équipe
- Capacité à communiquer
- Sens du service public

Les compétences suivies de (*) pourront être acquises à la suite de la prise de poste via un accompagnement et des formations dispensées au sein de l'office

Contact et informations complémentaires :

Christine DEBIEN, chef de la cellule
Tél. : 41.34.41 ; Mail : christine.debien@opt.nc

POUR RÉPONDRE À CETTE OFFRE

Les candidatures (CV détaillé, lettre de motivation, photocopie des diplômes, fiche de renseignements, attestation sur l'honneur de non-bénéfice de la rupture conventionnelle, ainsi que la demande de changement de corps ou cadre d'emplois si nécessaire ⁽²⁾) précisant la référence de l'offre doivent parvenir à la Direction des ressources humaines, Bureau recrutement, mobilité, accompagnement par :

- Voie postale : Direction Générale – 2 rue Montchovet, Port Plaisance – 98841 NOUMÉA Cedex
- Dépôt physique (adresse) : idem que ci-dessus
- Mail (adresse) : mobilite.rh@opt.nc
- Fax n° 27.54.45

⁽¹⁾ Vous trouverez la liste des pièces à fournir afin de justifier de la citoyenneté ou de la durée de résidence dans le document intitulé "Notice explicative : pièces à fournir pour justifier de votre citoyenneté ou de votre résidence" qui est à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.

⁽²⁾ La fiche de renseignements et la demande de changement de corps ou cadre d'emploi sont à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.
Toute candidature incomplète ne pourra être prise en considération.

Les candidatures de fonctionnaires doivent être transmises sous couvert de la voie hiérarchique