



Prácticas Technical Account Manager

Fecha de creación: 15/03/2013 Plazo de solicitud abierto hasta el 15/06/2013

Referencia de anuncio: España

Empresa: Alinto

Función del puesto: Technical Account Manager

Tipo de contrato: Prácticas Eurodysée. Alumnos o titulados recientes de las Comunidades suscritas al plan: Cataluña, Comunidad Valenciana, Región de Murcia y Cantabria.

Lugar: Lyon (Francia)

Nivel de experiencia: no necesaria

Salario: 700€ brutos/mes más bonos

Desde hace más de 12 años, Alinto es uno de los principales proveedores y operadores de correo electrónico colaborativo y de comunicación unificada en Europa. Administramos más de 5.000 dominios de mensajería profesional y alrededor de 2 millones de usuarios en 5 países. Alinto se apoya en un equipo con experiencia demostrada en la comunicación electrónica desde hace más de quince años y aún una política de I&D que se apoya en un Servicio de Atención al Cliente de alta calidad.

<http://www.alinto.es/>

Funciones:

Responder a las solicitudes de los clientes.

Soporte técnico de nivel 1 y 2 (ya sea directamente con el cliente junto con un socio) en inglés y francés.

Computar las solicitudes, valorarlas y calificarlas.

Gestionar las solicitudes de apertura de servicio.

Gestionar las solicitudes concernientes al seguimiento de e-mails (búsqueda de logs, análisis experto del recorrido de los e-mails...).

Asignar las tareas de nivel 2 y 3 (a las que no puede responder directamente) al resto de equipos técnicos, por medio de un sistema de tickets puesto en marcha por la organización.

Asegurarse del seguimiento de las solicitudes del cliente y mantenerle al corriente de los avances.

Alimentar la parte de la web dedicada al soporte / la extranet cliente con artículos tipo "F.A.Q" y "How to".

Actualización de la lista de clientes que tienen acceso al servicio y al Soporte técnico en la herramienta de gestión de relación con el cliente.

Participar en la redacción de documentación para usuarios.

Participar en la evolución de la oferta:

- Producto: en colaboración con el Product Manager
- Plataforma: en colaboración con el equipo de Explotación
- Comercial: en colaboración con el equipo de Marketing y Comercial

Formación:

Módulo de grado superior en adelante.

Habilidades personales y sociales:

Presentar un problema y las soluciones de manera clara, concisa y pertinente, utilizar las herramientas adaptadas.

Participar de manera activa en las reuniones (brainstormings, revisiones) con una mentalidad positiva (búsqueda de consenso).

Mantener el intercambio cortés y profesional (rigor, regularidad) con los colaboradores, socios y clientes.

Asistir asiduamente a las reuniones y ser puntual.

Proponer soluciones argumentadas y comparadas a su mánager.

Ayudar a sus colegas en la búsqueda de soluciones.

Contribuir a la mejora de las relaciones en el seno de la empresa.

Competencias lingüísticas:

De preferencia nativo español, o dominio del idioma.

Nociones de francés e inglés técnico.

Conocimientos de informática:

Windows (client)

Software de mensajería (Microsoft Outlook, Microsoft Outlook Express, Mozilla Thunderbird)

Nociones de servidores de mensajería

Nociones de desarrollo en PHP 4 y JAVA

Conocimiento de MySQL y de Eclipse

Duración:

6 meses. Comienzo en Junio.

Otros:

Posibilidad de puesto de trabajo en España después de las prácticas.

Contacto:

aroman@alinto.net

Tlf: 912 901 813