



Offre d'Emploi

Opérateurs vidéoconférence niveau 1 (H/F) bilingue anglais

Leader global en solutions et services intégrés de vidéoconférence, G2J, société internationale à forte croissance, a remporté 50% des appels d'offres sur son secteur au cours des 18 derniers mois. Elle recherche dans le cadre de son développement un (e) opérateur (trice) de vidéoconférence.

Vous intégrerez notre équipe Satisfaction clients & VNOC avec pour principal objectif d'offrir confort, simplicité d'utilisation et d'accès au service de réservation des visioconférences de nos clients VIP Grands Comptes internationaux.

Vous bénéficierez d'une formation complète à notre métier et nos outils techniques issus de l'industrie de la vidéoconférence.

Votre mission consistera à :

- ❖ Répondre aux demandes de réservation de salles de vidéoconférence de notre service conciergerie, assurer leur programmation au sein de nos infrastructures et la formation de nos clients utilisateurs.
- ❖ Garantir le lancement et la réalisation des vidéoconférences en privilégiant les meilleurs choix et vitesse de connexion, en effectuant les tests de qualification, en supervisant les serveurs et les ponts, et en gérant les connexions IP et ISDN entre les différents pays.
- ❖ Offrir la meilleure assistance, dans les meilleurs délais auprès des utilisateurs des systèmes de vidéoconférence, audio et vidéo intégrés, mobiles et salles de vidéoconférence en apportant des solutions opérationnelles aux demandes d'assistance de niveau 1.
- ❖ Respecter les standards de qualité définis par les procédures de satisfaction client et notamment la gestion de l'ouverture et de fermeture des tickets d'incident.
- ❖ Assurer le monitoring des infrastructures de vidéoconférence en temps réel.
Exploitation des plates-formes de G2J (monitoring + administration + sauvegardes + statistiques)
Exploitation des plates-formes des clients (monitoring + administration + sauvegardes + statistiques)
Gestion des incidents détectés sur les infrastructures de G2J et des clients
Gestion des incidents matériels pour les clients sous contrat
- ❖ Expérimentations techniques / lab sur demande de leur responsable hiérarchique.

Votre profil :

- De formation bac +2, vous possédez une première expérience de la hotline support client (Helpdesk, centres d'appels, centres de réservation), du ticketing et de bonnes connaissances de l'univers audio et vidéo (réseaux IP, routeurs).
- Dynamique et réactif (ve), vous savez gérer les urgences et réaliser des diagnostics rapides. Votre sens relationnel et votre écoute, alliés à de fortes qualités de communication vous confèrent une excellente capacité à gérer la relation client.
- Motivé (e) par les échanges et les contacts téléphoniques à l'international, vous êtes familiarisé (e) avec la prise et la résolution d'appels en anglais et en français et vous appréciez de travailler en horaires décalés.
- Poste à temps plein basé à Paris 8^{ème}.

Pour postuler :

Merci de nous adresser votre dossier de candidature, CV, lettre de motivation et prétentions salariales à l'adresse hr@g2j.fr sous la référence OV11010.