



Offre d'emploi / entreprise 27

Description du poste :

- **Intitulé du poste :** Technicien(ne) support technique niveau 2 (H/F)

- **Descriptif du poste et informations complémentaires :**

Au sein de l'équipe support, vous assurez la maintenance de niveau 2 et l'exploitation de nos réseaux client.

Principales missions :

- Analyse des problèmes techniques rencontrés par les clients
- Traitement et suivi des incidents niveau 2 (incident réseaux, matériel)
- Gestion en mode proactif des incidents détectés en supervision
- Expertise des incidents complexes
- Etre le référent technique des équipes niveau 1
- Pilotage des Intervenants sur le terrain
- Respecter les délais de rétablissement.
- Garantir la satisfaction client
- Formation des clients aux outils de l'entreprise
- Rédaction et mise en place des procédures de gestion des incidents

- **Type de contrat :** CDI

- **Durée du contrat :** durée indéterminée

- **Nombre d'heures hebdomadaires :** 37h50 + RTT

du 01/04 au 30/09, horaire réparti sur 5 jours dont le samedi ou le dimanche. Travail en 2*8 sur des créneaux horaires compris entre 8h30 et 20h.

- **Nombre de postes et lieu de travail:** 1 poste à Saint Jean d'Angely (17)

- **Date de prise de poste et durée :** 1^{er} février 2016, contrat à durée indéterminé.

- **Salaire proposé :** 24k€ annuel + supplément dimanche + avantages sociaux



Spécificités souhaitées

- **Niveau de formation ou diplôme requis :**
Bac + 2 DUT ou BTS minimum

- **Expérience exigée :** OUI • NON si oui préciser :

2 ans minimum dans un poste similaire

- **Compétences requises :**

- Très bon relationnel, patience et écoute
- Sens du service client
- Maîtrise des réseaux LAN, WAN et protocoles IP, Ethernet.
- Connaissances approfondies des réseaux WiFi
- Connaissances approfondies des produits ADSL, SDSL, Fibre Optique
- Connaissance générales des environnements Windows, Apple et Android
- Maîtrise des outils de navigation sur Internet
- Pratique courante des outils bureautiques classiques (Microsoft office)
- Bon rédactionnel

- **Permis :** permis B obligatoire