



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 :** CDD

- **Durée du contrat :** 4 mois

- **Nombre d'heures hebdomadaires :** 37h50 + RTT, 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:** 2 postes à Saint Jean d'Angely (17)

- **Date de prise de poste et durée :** Au 1^{er} mai 2016 pour 4 mois.

- **Salaire proposé :** 2006 € brut mensuel + supplément dimanche



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