

TECHNICIEN SUPPORT RÉSEAUX ET TELECOM H/F

PARIS VIII^{ème}



Kertel apporte des solutions Télécoms et Informatiques aux entreprises.

Vous intégrez une entreprise en forte croissance dont l'esprit entrepreneurial insuffle rapidité, dynamisme et ambition de réussite.

Dans le cadre de notre développement, nous recherchons un Technicien Support Réseaux et Télécom pour rejoindre l'équipe de support niveau 1, avec pour objectif une évolution rapide vers le niveau 2.

MISSION

Vous réceptionnez les appels de nos clients et résolvez leurs problématiques, liées aux domaines suivants : Accès xDSL, Accès Fibre optique, réseau, VoIP, Téléphonie d'entreprise, téléphonie mobile.

Vous aurez notamment pour fonction de :

- Prendre en charge les appels clients : qualifier, analyser, diagnostiquer les demandes des clients
- Assister et guider le client dans l'optique d'apporter les éléments de réponse à sa problématique
- Eventuellement escalader au service adéquat, en cas d'impossibilité de résolution à votre niveau
- Rédiger clairement les actions entreprises sur l'outil de Ticketing
- Effectuer un suivi des incidents

PROFIL

De formation BAC+2, vous justifiez d'une expérience réussie sur un poste similaire

Autonome, méthodique et rigoureux, vous possédez une bonne élocution et un bon sens de l'écoute vous permettant d'appréhender au mieux les demandes clients.

Vos capacités rédactionnelles, esprit de synthèse et qualités pédagogiques seront des atouts essentiels pour ce poste.

Environnement technique :

- Modems / Routeurs : Technicolor, Cisco, OneAccess, Mikrotik ;
- Supports : xDSL, Fibre Optique, EFM, Coaxial ;
- VoIP : SIP, MGCP, RTP ;
- Réseaux : IP, DHCP, DNS, VLAN, PPP, L2TP, PPPoE, NAT.

Lieu Travail : Paris 8^{ème}

Contrat : CDI Temps Plein – Statut Non Cadre

Contact : remplissez le formulaire sur kertel.com/recrutement ou par mail à recrutement@kertel.com

