

Offre d'emploi : Technicien / Technicienne Hotline Réseau Informatique et Télécom

Lieu de travail : Thonon-Les-Bains / poste sédentaire en présentiel - Permis B obligatoire

Horaires : du lundi au vendredi (39h)

Type de contrat : CDI

Salaire : de 26.000€ à 32.000€ par an + tickets restaurant + Primes

À propos de l'entreprise :

L'entreprise Etimia est un acteur local spécialisée dans le domaine des solutions réseaux et télécoms. Nous offrons une gamme complète de services de qualité allant de l'installation à la maintenance, en passant par la conception de systèmes informatiques et télécoms sur mesure pour nos clients. Pour soutenir notre croissance, nous recherchons un(e) Technicien(ne) Hotline Réseau Informatique et Télécom.

Description du poste :

En tant que Technicien(ne) Hotline Réseau Informatique et Télécom, vous serez le premier point de contact pour nos clients. Vous serez chargé(e) de diagnostiquer et résoudre les problèmes techniques liés aux réseaux informatiques et télécoms, tout en assurant un service client de qualité.

Missions principales :

- Réceptionner les appels des clients et analyser les incidents signalés.
- Diagnostiquer les pannes ou dysfonctionnements liés aux réseaux informatiques et télécoms.
- Apporter des solutions techniques adaptées pour résoudre les incidents à distance.
- Escalader les incidents complexes vers les niveaux supérieurs si nécessaire.
- Suivre les dossiers clients jusqu'à la résolution complète du problème.
- Documenter les interventions effectuées et mettre à jour les bases de données internes.
- Conseiller et assister les clients sur l'utilisation de leurs équipements.
- Participer à l'amélioration continue des procédures internes.

Profil recherché :

- **Formation : Bac +2 en Informatique, Réseaux, Télécoms ou équivalent.**
- **Expérience : Minimum 2 ans d'expérience dans un poste similaire**
- **Compétences techniques :**
 - **Bonne connaissance des environnements réseaux (TCP/IP VLAN, LAN, WAN, VPN, Wi-Fi etc.).**
 - **Maîtrise des systèmes d'exploitation Windows et Linux.**
 - **Connaissances en télécommunication (VoIP, SIP, etc.).**
 - **Capacité à diagnostiquer rapidement des pannes techniques et proposer des solutions.**

Wi-Fi - Téléphonie - Internet - Conseil - Ingénierie

- **Compétences personnelles :**
 - Excellentes capacités de communication et sens du service client.
 - Capacité à travailler sous pression et à gérer les priorités.
 - Autonomie, rigueur et esprit d'équipe.
 - Bon niveau d'anglais technique.

Ce que nous offrons :

- Un environnement de travail dynamique et innovant.
- Des possibilités d'évolution au sein de l'entreprise.
- Une formation continue pour vous permettre de rester à la pointe des technologies.

Si vous êtes passionné(e) par les réseaux et les télécoms et que vous souhaitez rejoindre une équipe dynamique, envoyez-nous votre candidature (CV et lettre de motivation) à contact@etimia.fr.