

Ingénieur(e) support technique, routeurs Wi-Fi/Cellulaires

Type de poste : CDI

Prise de poste : dès que possible

Statut du poste : cadre

Convention Métallurgie Avantages : mutuelle, tickets restaurant, RTT, chèques vacances

Salaire : selon profil

A propos d'ACKSYS

ACKSYS est un fabricant français de routeurs durcis Wi-Fi et cellulaires pour des applications de communication critique dans les transports publics, l'industrie, les robots mobiles et les mines.

Description

Rattaché(e) au manager du pôle support clients, l'Ingénieur(e) Support technique Client est chargé(e) de répondre aux problèmes techniques émis par les clients de l'entreprise.

Vous avez une expérience dans la configuration et le dépannage d'équipements réseaux (commutateurs LAN, routeurs WiFi et LTE 4G / 5G).

Vous compétences techniques :

- Technologies réseau telles que : IPv6, commutateurs LAN, routeurs WAN, VLANs, VPN, routing, bridging, DNS, NAT...
- Technologies radio WiFi et LTE
- Systèmes d'exploitation Linux (OpenWRT serait un plus) et MS Windows

Relations fonctionnelles :

- Collabore avec l'ingénieur support avant-vente, les commerciaux et le service réparations (SAV)
- Reporte à son manager sur son activité
- Interagit avec le client pour identifier le problème et proposer une solution

Responsabilités

Interface Client :

- Support technique client
- Analyse des problèmes et rédaction des tickets R&D
- Mise en place de maquettes de tests pour reproduire les problèmes
- Suivi des incidents jusqu'à leur résolution
- Rédige, met à jour le manuel utilisateur

Interface avec le service Commercial :

- Renseigner le commercial/responsable du compte concerné par le ticket du support
- Alerter/Escalader au près du commercial en cas de besoin sur le support concerné.

Interface avec le pôle SAV :

- Suivi des RMA

Qualifications

Formation de niveau bac+5 en informatique, télécom et réseaux, ou bac+3 avec une expérience d'au moins 2 ans à un poste similaire

- Autonome
- Sens du service client
- Bonne capacité rédactionnelle
- Très bonne aisance en Français à l'oral comme à l'écrit (Exigé)
- Maîtrise de l'anglais, niveau B2 (Exigé)
- Curieux(se) pour comprendre les processus et besoins de nos clients de tous types d'industries
- Organisé
- Pratique l'écoute active
- Esprit analytique pour appréhender les problématiques et trouver des solutions

Les conditions du poste

- Contrat en CDI, statut cadre, Convention Métallurgie
- Salaire mensuel selon profil, 36-50k€ sur 12 mois
- Tickets financés à 60% par l'entreprise
- 13 RTT
- Chèque-vacances
- Mutuelle et prévoyance

Horaires :

- Du Lundi au Vendredi
- Travail en journée