

Technicien Support Informatique H/F

Date de publication : 03/02/2020

Entreprise : NetExplorer

Type de contrat : CDI, 35h/semaine

Localisation : Colomiers (31)

Secteur : Editeur de logiciels

Société

NetExplorer, spécialiste français des solutions de partage de fichiers et de stockage Cloud recrute un(e) Technicien(ne) Support Informatique pour renforcer son équipe Assistance et Support.

Orientée B2B, NetExplorer évolue dans le marché très concurrentiel du Cloud Computing et est reconnue pour son expertise technique et ses prestations haut de gamme.

Oubliez les SSII ! Intégrez une équipe à taille humaine, jeune et dynamique, et participez à un projet de grande envergure, dans un environnement concurrentiel et innovant. Cette expérience mettra à profit votre autonomie, votre rigueur, et démontrera votre motivation pour mener à bien les tâches confiées.

Missions

En tant que Technicien(ne) Support Informatique, vous serez en charge de l'assistance niveaux 2 et 3 auprès des utilisateurs de NetExplorer, majoritairement par téléphone ou prise en main à distance, et également par mail. Dans le cadre de votre poste, vous serez amenés à :

- Comprendre les problématiques des utilisateurs et y répondre par téléphone ou mail ;
- Effectuer des prises en main à distance à l'aide de TeamViewer sur le poste de l'utilisateur pour diagnostiquer et résoudre des problèmes techniques ;
- Suivre l'avancée des tickets support et veiller à la satisfaction de l'utilisateur ;
- Réaliser des formations administrateur sur la solution par partage d'écran et accompagner les administrateurs pour le déploiement de NetExplorer.

Qualités requises

- Doté d'un bon sens relationnel
- Sens du service client
- Capacité à gérer les priorités
- Pédagogue
- Patience



Compétences techniques requises

- Environnement Windows (client/serveur) : niveau avancé
- Environnement MacOS : niveau intermédiaire
- Connaissance des systèmes de gestion de tickets
- Connaissances techniques : adresse IP, annuaire LDAP, WAN/LAN, SMTP, SSL...

Compétences techniques facultatives

- Connaissances techniques en SQL

Formation

Vous avez une formation Bac +2 minimum et au moins une expérience en support client. Une bonne maîtrise de l'anglais (oral/écrit) serait un plus.

Avantages

- Carte titres restaurant
- Participation frais de transport en commun
- Mutuelle d'entreprise
- Prime d'intéressement

Si vous êtes intéressé par notre offre et motivé, envoyez votre CV ainsi qu'un « mail de motivation » à auriane@netexplorer.fr .