



Win recrute un(e) **Field Technician**

A PROPOS DE WIN:

Depuis près de 20 ans, Win (Groupe Nethys) est le partenaire TIC privilégié des professionnels à la recherche d'un accompagnement et de conseils sur-mesure.

Opérateur de son propre réseau, de son Data Center, et intégrateur de services TIC, Win propose ses solutions aux entreprises, au secteur public et au secteur des soins de santé, en développant les technologies les mieux adaptées à leurs activités (Réseaux et Internet, Communication et Mobilité, Sécurité, Cloud).

Win se positionne aujourd'hui sur le marché professionnel, comme l'un des rares opérateurs-intégrateurs capable de fournir une offre globale, couvrant l'ensemble des besoins des professionnels.

Afin d'implémenter sa stratégie de verticalisation, de renforcer son positionnement de référent, et dans un contexte de croissance, Win est actuellement à la recherche active d'un(e) Telecom Operator qui renforcera son équipe technique.

FONCTION : Field Technician
DEPARTEMENT : Customer Operations
REPORTING : Head of Customer Experience & CEO Office
TYPE CONTRAT : Contrat à durée indéterminée
START DATE : Immédiatement

RAISON D'ÊTRE DE LA FONCTION :

- Assurer la réparation des pannes techniques chez les clients B2B, en fonction des plannings et des tickets techniques gérés par les équipes internes de Win
- Être la personne de contact technique du client sur site pour toute gestion d'incident nécessitant un déplacement ou une intervention sur site
- Si nécessaire, faire appel aux collègues "Technical center et niveau 2 » pour une assistance technique à distance.
- Gérer certaines demandes de configurations « standards » (VPN, internet, règles FW)
- Participer à des interventions de type « installation » selon les exigences du planning
- Assurer la préparation du matériel au bureau ainsi que la rentrée et sortie du matériel en stock
- Tenir à jour un inventaire de matériel

ACTIVITÉS :

Rapportant au Head of Customer Experience & CEO Office, le Field Technician est principalement responsable des activités suivantes :

Résoudre les incidents sur site en fonction de la sévérité/urgence des appels dans différents domaines de compétences techniques (niveau 1 : réseau, sécurité, datacenter, téléphonie, Lan, Wifi, ...), en guidance et en accompagnement des équipes techniques de Win



- Respecter les délais (SLA) prévus pour chaque type d'intervention « client »
- Assurer le suivi d'une intervention en tenant le client informé de son évolution ainsi que l'équipe gestionnaire du ticket technique ou le project manager en cas d'installation
- Entreprendre les démarches nécessaires auprès des collègues afin d'acquérir l'expérience mise en œuvre de certains types de configuration.
- Participation active aux réunions et événements organisés dans le cadre de l'entreprise
- Proposer des idées innovantes qui permettraient d'améliorer la qualité du service fourni

CONNAISSANCES ET EXPÉRIENCES REQUISES

- Graduat dans une branche technique/informatique ou expérience équivalente de plusieurs années
- Expérience de technicien en clientèle est en atout ou au minimum, 1 ou 2 ans dans une équipe technique (réseau, sécurité, ...)
- Expression courante en français, connaissance technique de l'anglais
- Un intérêt pour l'évolution technique du métier et, avec l'aide de l'entreprise, faire le nécessaire pour acquérir les certifications ad hoc.
- Maîtrise de la notion de "service" afin que le client soit placé au centre de nos intérêts
- Orientation résultats, autonome et responsable

NOUS VOUS OFFRONS:

- Une ambiance dynamique et motivante dans une entreprise en pleine expansion.
- Un réel coaching sur le terrain, un plan de progression et de nombreux outils à votre disposition.
- Un package salarial attractif

INTÉRESSÉ(E)?

N'hésitez pas à nous transmettre votre candidature que nous traiterons en toute confidentialité à l'adresse suivante :
jobs@staff.win.be ou via le site suivant : <http://www.voo.be/fr/jobs/liste/>

Win S.A.
A l'attention de Walschap Coralie
Business Partner Manager HR
Rue du Fort d'Andoy 3
B-5100 Wierde