

Offre d'emploi : Technicien télécom support H/F

Référence :

PA-26812

**Si vous souhaitez être au cœur du développement d'un opérateur télécom dynamique
en accompagnant les clients au quotidien,
n'hésitez pas à envoyer votre candidature à :**

rh@trinaps.com

Le mot de votre futur manager :



Je recherche une personne qui possède une aisance relationnelle, avec le sens du service et des priorités, quelqu'un qui saura apporter sa rigueur, son organisation avec la capacité de diffuser sa connaissance au sein de l'équipe de production. Quelqu'un de pédagogue avec une bonne capacité d'écoute, de compréhension et d'analyse. Mon conseil ? Soyez authentique avec un esprit d'ouverture tout en partageant votre passion pour le réseau !

David

David LEUVREY
Responsable de l'équipe Production

Trinaps : un opérateur télécom de référence dans l'Est

Créé en 2007 à Belfort*, TRINAPS est un opérateur télécom indépendant régional reconnu, dédié aux PME, grands comptes et collectivités de l'Est de la France. Opérant son propre réseau et son propre datacenter Extendo DC, TRINAPS s'est toujours développé en fournissant à ses clients des services de télécommunications de qualité, certifiés ISO27001.

Nous avons à cœur de transporter et protéger les données de nos clients au travers de 6 expertises :

- Internet & connectivité (fibre optique, xDSL, multi-sites, VPN) ;
- téléphonie unifiée (téléphonie IP, visio) ;
- réseaux Wi-Fi (outdoor, maillé, haute densité, événementiel) ;
- services hébergés certifiés Hébergement de Données de Santé (cloud privé et hébergement en datacenter) ;
- cybersécurité (firewall, protection des mails) ;
- télécoms événementiel (festivals, congrès, salles de spectacle...).

Management participatif, projets transversaux, écoute, networking, équipe jeune et soudée de 30 personnes, parcours d'intégration TRINAPS Academy, défis techniques, espace détente avec mega-drive et baby, amélioration continue, sponsoring de festival musicaux... Chez TRINAPS, nous aimons faire bouger les lignes des offres télécoms actuelles, satisfaire le client, et contribuer à l'épanouissement professionnel de nos équipes.



Analyse
de notre
matching



Programme
d'intégration
Trinaps Academy



Challenges
et pilotage
projets



Objectifs
stimulants
et primes



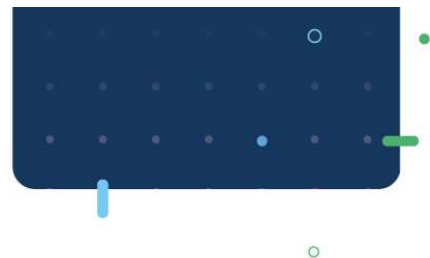
Mutuelle
prise en charge
à 100%



Fruits,
café et
gourmandises



Console,
baby et
concerts



Quelles sont vos missions ?

Dans l'équipe « Prestations » et sous la responsabilité du responsable de production, vos missions seront les suivantes :

Traiter les demandes et incidents (80 %) :

- Prendre en charge les appels, mails et tickets du support
- Diagnostiquer avec les incidents signalés et les résoudre à distance
- Réaliser ponctuellement des interventions sur site pour les cas complexes
- Suivre proactivement les remontées de supervision et déclencher les actions correctives
- Tenir les clients informés de l'avancement avec pédagogie et empathie
- Réaliser les maintenances préventives pour garantir un haut niveau de disponibilité

Contribuer à l'amélioration continue du fonctionnement et de la qualité de service (20 %) :

- Collaborer étroitement avec les autres équipes pour résoudre les problèmes récurrents ou complexes
- Proposer des optimisations sur les processus et les outils du support
- Enrichir la base de connaissances pour le support et la documentation client
- Réaliser ponctuellement des installations et du support événementiel
- Contribuer aux tests et à la qualification des nouvelles solutions

Votre rôle est de traiter les demandes des clients et d'intervenir à distance ou sur site en cas d'incident. Votre calme et votre connaissance réseau et télécom sera un atout pour la réalisation des projets clients.

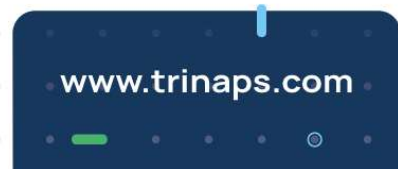
Environnement technique dans lequel vous évoluerez :

- Réseaux IP : Bonnes connaissances des protocoles clés (TCP/IP, VLAN, routage), des architectures (LAN, WAN) et des équipements (routeurs, switches, CPE)
- Téléphonie sur IP : Maîtrise de la VoIP (SIP, codecs, Centrex) et du provisioning des téléphones
- Sécurité :
 - La connaissance des pare-feu nouvelle génération Palo Alto sera un véritable atout pour ce poste.
 - Une bonne maîtrise des bonnes pratiques de sécurité est attendue, afin de garantir la protection de notre SI et de nos clients.
- Outils métiers : Utilisation quotidienne des outils de ticketing, de supervision et des procédures internes
- Environnement Linux & Windows : Aisance avec les commandes de base et les opérations courantes sur les postes clients

Qui êtes-vous ?

De formation Bac+2/3 en informatique, télécoms ou réseaux, vous justifiez d'une première expérience significative de 2 à 3 ans sur un poste similaire de technicien support.

Votre sens de l'écoute et votre empathie vous permettront de bien comprendre les besoins des clients et de les rassurer. Pédagogue, vous saurez expliquer les problèmes de façon claire et adaptée à chaque interlocuteur. Votre rigueur dans le diagnostic et le suivi des incidents, ainsi que votre réactivité, seront essentiels pour les résoudre efficacement.



Offre d'emploi : Technicien télécom support H/F

Plus de détails sur le poste ?

Conditions d'emploi :

- Salaire : selon profil et expérience
- Avantages sociaux (Comité d'entreprise, mutuelle prise en charge à 100%, intéressement ...)
- Type de contrat : CDI
- Localisation du poste : Belfort avec possibilité de déplacements dans l'EST

Parcours d'intégration

Sélection sur CV → 1e entretien avec le manager → 2e entretien avec les co-fondateurs
→ analyse de notre "matching" → programme d'intégration Trinaps Academy

* Vous ne connaissez pas ou peu Belfort ?

TRINAPS est installé au coeur du Techn'hom à Belfort, site multi-services accessible en voiture, bus, vélo ou même trottinette. Coiffeur, fast-food, restaurant bistro, restaurant d'entreprise, club de gym, fablab.

Ce site au patrimoine industriel très marqué, et également le siège du centre de données informatiques que nous avons créé : Extendo Datacenter.

Ville dynamique en terme culturel et économique, la cité du Lion (élu monument préféré des Français 2020 quand même !) saura enchanter les amateurs de bien vivre, de sport et de nature. Située entre les Vosges et le Jura, les collines verdoyantes sont parfaites pour la randonnée, le VTT et le ski de moyenne montagne. Pour les moins sportifs, les gourmandises locales ne sont plus à présenter : Cancoillotte, Comté, Morbier, vins et autres saucisses fumées. Les amoureux de la musique ne seront pas en reste car la région propose de nombreuses salles de concerts et festivals pour lesquels TRINAPS est partenaire (Les Eurockéennes de Belfort, Le Moloco, La Rodia). Besoin d'évasion ? L'Allemagne et la Suisse sont à 30 minutes, l'aéroport international de Bâle-Mulhouse à 1 heure et une gare TGV est à moins de 15 minutes.