

Win recrute un(e)

## Telecom Coordinator (Debug Engineer Level 1)

### 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 : Telecom Coordinator (Debug Engineer Level 1)  
DEPARTEMENT : Technical Operations  
REPORTING : Customer Opérations Director

TYPE CONTRAT : Contrat à durée indéterminée  
START DATE : Immédiatement

### RAISON D'ETRE DE LA FONCTION :

---

- Etre la personne de contact technique (spoc) envers les clients pour toute gestion d'incident ou de changement.
- Au sein de notre département Customer Care, résoudre de manière efficace et professionnelle un minimum de 80% des incidents assignés par le dispatching une fois l'évaluation technique réalisée.
- Si nécessaire, faire appel aux collègues "level 2" pour une assistance technique.
- Aux incidents s'ajoutent également les demandes de modification « request for change »
- Gérer les demandes de configurations « standards » (ajout d'un site VPN, création d'un tunnel VPN, gestion des règles FW, mise en place d'une messagerie d'accueil, ...)

## ACTIVITES :

---

Rapportant au Customer Opérations Director, le Telecom Coordinator est principalement responsable des activités suivantes :

- Résoudre les incidents en fonction de la sévérité/urgence des appels dans différents domaines de compétences techniques (niveau 1 : réseau, sécurité, datacenter, téléphonie, Lan, Wifi, ...)
- Respecter les délais (SLA) prévus pour chaque type d'intervention
- Assurer le suivi d'une intervention en tenant le client informé de son évolution
- 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
- Participation au rôle de garde
- Assister et conseiller ses collègues grâce à son expérience acquise
- Proposer des idées innovantes qui permettraient d'améliorer la qualité du service fourni

## CONNAISSANCES ET EXPERIENCES REQUISES

---

- Graduat dans une branche technique/informatique
- 1 à 2 ans d'expérience dans un help-desk technique
- Une Certification "Réseaux" de type CCNA est un plus
- Expression courante en Français, connaissance technique de l'anglais et une connaissance en Néerlandais est un atout
- Un intérêt pour l'évolution technique de notre 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



Votre partenaire TIC

## INTERESSE(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

Ref: HR180925