

# Technicien(ne) Support N3 (H/F)

Tout niveau d'expérience • CDI • Clichy

jobs@keyyo.com



**Opérateur et Editeur** de solutions de communication innovantes, Keyyo intègre ses services au cœur du système d'information des entreprises grâce à sa plateforme technique **entièrement créée et maîtrisée en interne**.

Dans une atmosphère à la fois décontractée et passionnée, vous intégrerez le service Support Technique et aurez l'opportunité de vous investir pleinement dans un projet d'entreprise ambitieux.

## LA MISSION

- Vous prenez en charge le support technique des clients de la société sur les différents produits et services proposés (Centrex, Trunksip, Accès xDSL, fibre, téléphonie mobile et catalogue d'applications Keyyo).
- Vous montez des maquettes pour reproduire les incidents sur les problèmes de téléphonie.
- Vous faites un diagnostic détaillé sur les incidents concernant les liens xDSL et fibre.
- Vous escaladez et assurez le suivi des tickets auprès des opérateurs avec lesquels nous travaillons.
- Vous qualifiez et remontez les incidents complexes ou nécessitant du développement, au service interne concerné.

## L'environnement technique

- Environnement réseau et télécoms : SIP, TCP/IP, VLAN, DHCP, VPN, MPLS (...).
- Téléphonie traditionnelle et VoIP.
- Équipements fournis aux clients (téléphones IP, modem-routeurs, etc.) et services associés (plateforme VoIP, accès Internet, xDSL et fibre).
- Wireshark.
- Outils informatiques.

## CE QUI VOUS DIFFERENCIE

- Vous êtes titulaire d'un Bac +2 en informatique, réseau ou télécoms, et bénéficiez d'une expérience dans les télécoms. *Bonus en cas de première expérience dans le domaine de la VoIP.*
- Vous avez de bonnes connaissances des protocoles réseau et dans les technologies télécom (T0, VoIP, centrex, IPBX).
- Votre intérêt pour le milieu des nouvelles technologies est certain.
- Vous êtes rigoureux(se) et organisé(e).
- Vous avez le goût de la communication, et êtes à l'aise à l'écrit comme à l'oral.
- Vous avez le sens du service et de la relation client.
- Vous savez aussi bien travailler en équipe que de manière autonome.

## CE QUI NOUS DIFFERENCIE



Une équipe à taille humaine, hétéroclite, dynamique et toujours prête à donner un coup de main



Des afterworks réguliers pour ceux qui veulent partager plus que des tickets ;)



Une très bonne mutuelle d'entreprise



Des évènements CE au cours de l'année



De l'intéressement et de la participation

*Filiale indépendante de Bouygues Telecom Entreprises, Keyyo bénéficie de la solidité d'un groupe implanté, tout en conservant son identité et sa stratégie multi-opérateurs. Ses 160 employés ont une ambition : faire des moyens de communication un véritable outil de productivité.*

*Nous rejoindre, c'est intégrer une entreprise en pleine croissance et à taille humaine, portée par les valeurs de bienveillance, de partage et de proximité. Soyez nos futurs talents et, ensemble, devenons un acteur toujours plus incontournable des télécoms !*



Une société du groupe