



## Technicien SAV – Hotline Linux

CELESTE est fournisseur de solutions haut débit et haute disponibilité pour les entreprises partout en France. CELESTE propose des services d'accès à Internet, d'interconnexion de sites ou de téléphonie sur IP, reposant sur des connexions en fibre optique ou SDSL, garanties et sécurisées.

Le réseau CELESTE est entièrement construit sur des logiciels « open source » de type Linux.

### **Mission**

Au sein d'une équipe de production, vous aurez pour mission d'assister techniquement nos clients. Notre clientèle est constituée d'entreprises en France et à l'étranger. Le service de production est une clé majeure du positionnement haut de gamme de la société tant par sa qualité, son écoute que sa réactivité.

Vous devrez

- Réceptionner et traiter les demandes clients : informer, ouvrir les tickets, les qualifier pour les aiguiller vers les autres techniciens
- Suivre les tickets ouverts chez les fournisseurs
- Suivre les demandes et informer les clients sur leur état d'avancement, gérer la communication de crise en cas de problèmes techniques
- Traiter les demandes de niveau 1 des clients
- Appuyer la mise en production de certaines solutions clients, préparer les envois aux clients et paramétrer le matériel

Ces actions se feront par téléphone.

### **Profil**

- BTS - IUT-RT voire Licence pro – avec ou sans expérience dans l'informatique
- Très bonne expression orale, empathie, résistance au stress, esprit d'équipe, rigueur sur les méthodes de travail et le suivi des procédures
- Goût du contact téléphonique avec les clients

### **Connaissances souhaitées**

- Linux : connaissances de base
- Connaissances de base sur les réseaux : ADSL, LAN, TCP/IP
- Anglais maîtrisé

### **Poste**

- Salaire : 20 ke bruts/an + mutuelle + PEE + restaurant d'entreprise
- 39 heures

Pour postuler, merci d'envoyer votre CV et lettre de motivation à [recrutement@celeste.fr](mailto:recrutement@celeste.fr) en précisant le titre du poste SAV