

### MISSION GENERALE

- En coordination avec la Responsable du Pôle Service Client, le Technicien Service client Niveau 2, gère l'assistance clients sur l'ensemble des services et produits Bluecom.
- Dans ce cadre, il traite les demandes téléphoniques, mails ou internes pour les tickets de niveau 2 ;
- Il est le support pour les techniciens de niveau 1 ;
- Il se doit d'être force de proposition pour l'amélioration continue du fonctionnement de l'équipe Service Clients et des infrastructures clients en place.
- Il a aussi pour rôle de former les clients et les équipes techniques Bluecom.
- Le Technicien Service Clients de niveau 2 a aussi la charge de tâches de production et de maintenance pouvant l'amener à intervenir sur le terrain.

#### Relations fonctionnelles internes :

Pôle Architecture et Infrastructures SI  
Pôle DevOps/DBA  
Direction Technique  
Service Commercial  
Service ADV  
Direction des Opérations

#### Relations fonctionnelles externes :

Clients Bluecom, Filiales groupe, Clients groupe et intervenants :  
opérateurs télécom, éditeurs logiciels, constructeurs.

### OBJECTIFS PRINCIPAUX

#### 1 – ASSISTANCE TECHNIQUE / SUPPORT CLIENT

- Gestion de tickets de niveau 2 (alimentation, mises à jour, suivi),
- Contrôle de la bonne complétude et avancée des tickets de niveau 1,
  - Gestion et suivi des requêtes opérateurs,
  - Support technique à l'équipe service clients et aux équipes terrains de premier niveau,
  - Qualification de la nécessité d'envoyer un technicien d'urgence avant validation du responsable service clients,
  - Qualification des tickets avant escalade au niveau 3 (analyse et complétude).

#### 2 – PRODUCTION

- Déploiement et suivi des solutions de sauvegardes et d'antivirus,
- Mise en production et déploiement de matériels réseaux et informatiques (postes et serveur),
  - Assistance à la mise en production et au suivi des liens télécoms,
  - Formation sur site ou à distance des clients Bluecom et des autres techniciens,
  - Participation à l'enrichissement de la base de connaissance,
  - Traitement du matériel faisant l'objet d'un SAV.

#### 3 – MAINTENANCE ET AUDIT

- Suivi des clients en proactivité,
- Maintenance et audit sur site ou à distance via les outils de supervision Bluecom,
- Déploiement et suivi des sauvegardes externalisées clients,
- Préconisation et veille informatique sur les matériels et les logiciels des clients avec remontée au service commercial.

#### 4 – REDACTIONNEL ET SAVOIR ETRE

- Capacité de rédaction de communications client de qualité,
- Rigueur formelle et ponctualité,
- Lead technique et humain.



**COMPETENCES**

Pour mener à bien ses missions, le technicien service clients niveau 2 doit posséder :

- Bonnes connaissances Windows server 2016-2019-2022 et des différents services,
- Bonnes connaissances Active Directory, OS Windows, M365 et suite Office,
- Bonnes connaissances VMWARE VSPHERE 6.0 et plus,
- Bonnes connaissances sur les routeurs et switches idéalement, Aruba, Stormshield,
- Connaissances des logiciels de messagerie idéalement Exchange/O365 et Zimbra,
- Base sur Linux et Mac,
- Connaissances des logiciels de sauvegarde idéalement VEEAM, Beemo,
- Des connaissances en téléphonie IP et télécom seraient un plus.

Le niveau souhaité pour ce poste est : Bac +2 minimum avec une expérience dans un poste similaire de 5 ans

**Relations hiérarchiques et Reporting**

N+1 : Responsable du pôle Service Clients

**SPÉCIFICITÉS DU POSTE**

Astreintes : Non

Travail de nuit, le Week end ou jours fériés : Sur demandes

Déplacements : Réguliers (départements 29 et 56)

Contrat : CDI à temps plein

Permis obligatoire : Oui

Affectation Géographique : Guipavas

