

Ingénieur Support Client

Fonction :

Dans le cadre du développement de nos activités, nous recherchons un **Ingénieur Support Client** H/F pour renforcer nos équipes techniques.

Mission :

- ✓ Assurer le support technique et fonctionnel auprès de nos clients français et internationaux.
- ✓ Accompagner, conseiller puis suivre les phases d'installation et de mise à jour de nos clients.
- ✓ Apporter une expertise dans la résolution de problèmes (Niveau 1 et 2) qui se posent aux clients sur nos produits ou nos architectures réseau/télécom.
- ✓ Analyser les défauts constatés par une prise de trace réseau ou une analyse des fichiers de configuration et de logs
- ✓ Réaliser la qualification des correctifs associés
- ✓ Contribuer à améliorer la qualité et la fiabilité des produits et des services.
- ✓ Dispenser les formations aux nouveaux clients

Vous serez intégré dans une équipe en constante communication inter-équipes (R&D, Validation, Support, Produit), le tout dans un climat dynamique et de confiance, composée d'ingénieurs expérimentés et enthousiastes, avec de vrais challenges techniques à relever.

Contexte :

La société Centile Telecom Applications SAS (<http://www.centile.com>), après 10 ans d'investissements importants en R&D connaît depuis 1 an une forte croissance profitant de la mode du Cloud et du dynamisme des Télécoms Mobiles.

Nous sommes un leader global dans le développement et commercialisation de solutions VoIP et d'Unified Communications. Notre solution phare Istra est l'aboutissement de cette expérience unique. Istra permet aux Opérateurs Telecom fixe et mobile de fournir des fonctionnalités de communications unifiées.

Depuis notre création, nous nous sommes concentrés sur le développement et la mise sur le marché de solutions VoIP, notamment en adoptant et investissant massivement dans :

- le standard SIP
- une communication basée purement sur IP
- une solution entièrement logicielle, basée sur Java et les technologies Web

Centile a réalisé certains des tout premiers déploiements commerciaux de solutions IP Centrex - dès 2000 - et a depuis acquis une expérience opérationnelle globale et exceptionnelle avec ces systèmes. Nous avons également été acteur de l'évolution progressive et naturelle des standards liés à SIP, ce qui nous garantit aujourd'hui un niveau d'interopérabilité extrêmement significatif.

Profil recherché :

Titulaire d'un diplôme d'ingénieur ou de technicien supérieur, vous détenez une première expérience dans les télécoms. Vous faites preuve d'une bonne capacité d'adaptation et d'auto-formation. Vous disposez d'un excellent relationnel et parlez couramment l'anglais.

Compétences techniques requises pour le poste :

- ✓ Solide expérience en architecture de réseaux IP
- ✓ Connaissances de l'environnement Linux et des services réseaux associés (DNS, NAS, ...)
- ✓ Analyses protocolaires VoIP : SIP + RTP
- ✓ La maîtrise des architectures Centrex serait un plus pour le poste.
- ✓ Anglais technique courant.

Type de contrat :

Contrat : CDI
Date : dès disponibilité
Lieu de travail: Biot Sophia-Antipolis (06, Alpes Maritimes)

Mots clé :

Déploiement, Projet, Support, Telecom, Réseaux, Voix sur IP, VoIP, ToIP, SIP, Centrex, Mobile, Convergence