

Superviseur du Réseau

Vous êtes curieux, polyvalent et avide de nouveaux challenges ? Nous avons certainement le job pour vous !

Venez partager vos compétences, vos savoir-faire au sein de nos équipes et exprimez votre audace dans une entreprise en constante évolution !

Opérateur global, Monaco Telecom fournit l'ensemble des services télécoms en Principauté avec l'ambition de proposer des solutions innovantes et compétitives à ses clients particuliers et entreprises.

Précurseur dans le déploiement des technologies de pointe, Monaco Telecom offre notamment une couverture mobile en LTE+ (1Gbps), un internet fixe à 1 Gbit/s, des data centers haute sécurité. Et depuis juillet 2019, un réseau commercial entièrement couvert en 5G et opérationnel.

Également présent à l'international grâce à ses activités de gestion de trafic voix et data, et de services aux opérateurs. Depuis septembre 2018, Monaco Telecom est l'actionnaire unique de EPIC (anciennement MTN Chypre), deuxième opérateur mobile du pays.

Monaco Telecom est détenu par Xavier Niel via sa holding personnelle NJJ Capital et par l'Etat Monégasque.

Votre Rôle chez Monaco Telecom

En charge de la surveillance du réseau, vous garantirez la détection, la qualification et la communication des incidents et piloterez le rétablissement du service afin d'en assurer la disponibilité aux clients.

Votre Profil

SI :

- Vous disposez d'une formation Bac + 2 télécom, complétée par une expérience dans un domaine d'exploitation réseau de 2 ans minimum
- Vous avez de bonnes connaissances réseaux et systèmes avec une compétence approfondie sur une ou plusieurs technologies : tel mobile, fixe, IP, TV, transmission, plateforme de services, bases de données.
- Vous avez les compétences et l'expérience requise pour la maintenance du réseau, l'évolution des configurations du réseau, sécurité.
- Vous avez une très bonne capacité de communication et de synthèse et un bon niveau d'anglais (oral et écrit).
- Vous êtes proactif dans le suivi des incidents et des alertes.
- Vous êtes aptes à gérer de multiples événements ainsi que le stress.
- Vous faites preuve d'un esprit ouvert et orienté client.
- Vous êtes flexible en terme d'horaire (service ouvert 24h/24)

Alors nous serions ravis de vous rencontrer lors d'un entretien.

Le plus de l'offre

En prenant ce poste, vous aurez l'opportunité de réaliser plusieurs missions.

Vous aurez en charge la surveillance du réseau, et le rétablissement des services dans les meilleurs délais.

Vous superviserez la disponibilité et la qualité du réseau ainsi que des services fournis aux clients.

Vous identifierez les dysfonctionnements, assurerez l'ouverture d'une fiche d'incident. Vous évalueriez les impacts sur le réseau et sur le service rendu aux clients et attribuerez la sévérité adaptée.

Vous assurerez une communication régulière et adaptée à la criticité de l'incident (matrice d'escalade IG)

Vous mettrez en œuvre les moyens nécessaires pour résoudre l'incident et minimiser le temps d'indisponibilité du service. Vous établirez un diagnostic et réaliserez les actions de télémaintenance ou déclencherez les intervenants capables de prendre les actions de maintenance nécessaires.

Vous assurerez le suivi des tickets d'incidents « IG » non clôturés et le suivi des tickets d'incidents assignés à l'équipe et relancerez les acteurs concernés.

Amélioration du réseau

Vous identifierez les incidents récurrents et ouvrirez un ticket pour faciliter le suivi et la résolution.

Vous alerterez les personnes concernées sur les dysfonctionnements récurrents.

Vous serez partie prenante dans la mise en production de services pour valider la remontée des alarmes et vous serez amené à mettre à jour les outils de supervision pour améliorer la qualité de la supervision du réseau.

Vous participerez aux tests d'intégration de nouveaux matériels sur le réseau suite à leur mise en place et corrigerez dans la mesure du possible les anomalies ou les signalerez aux personnes concernées.

Vous gèrerez les événements réseau de type Sécurité (SOC) et devrez en cas de détection d'attaques réseau ou d'autres événements sécurité des systèmes d'informations gérer l'alarme avec réactivité et effectuer les communications adéquates aux supports afin qu'en cas de coupure de l'IP incriminée, le support client dispose des éléments pour rassurer les clients concernés.

Vous contrôlerez et donnerez accès aux sites d'hébergement.

Vous ouvrirez des tickets d'incidents chez les opérateurs, suivrez, challengerez et serez amené à relancer les opérateurs réseau afin de réduire le temps de résolution et faire respecter les SLA souscrits entre le fournisseur et Monaco Telecom.

Vous qualifierez les demandes des opérateurs et les reporterez sur notre outil de suivi des incidents, vous prendrez des actions adaptées pour répondre à leur demande.

Votre Contrat : CDI statut employé

Merci d'adresser votre candidature
(CV + Lettre de motivation) à web.drh@monaco-telecom.mc