

A Som Connexió busquem una persona per cobrir el lloc d'Enginyer/a de Suport Tècnic

Som Connexió som una cooperativa de consum sense ànim de lucre que neix amb el propòsit de desenvolupar una alternativa real de consum en el camp de les telecomunicacions (serveis de telefonia i connexió internet).

Busquem una persona que desenvolupi les tasques tècniques relacionades amb els serveis de telecomunicacions per integrar-se al nostre equip d'atenció a les persones consumidores.

Descripció del lloc

Ubicació: El lloc de treball s'integra a l'equip de treball que realitza les tasques d'atenció a les persones consumidores, corresponsabilitzant-se de la qualitat del servei amb el conjunt de l'equip.

Funció general: Atendre les necessitats tècniques de les persones sòcies i donar suport a l'equip d'atenció en tots els processos, vetllant per l'optimització de la prestació del servei post-venda.

Tasques:

- Atendre els canals de comunicació d'incidències i consultes de les persones sòcies de la cooperativa. També en torns de guàrdia.
- Assistència tècnica de primer i segon nivell. Proporcionar diagnòstic i resolució d'incidències, assegurant que es compleixin els acords de nivell de servei (ADSL).
- Donar suport a l'equip de Serveis i atenció a la base social.
- Fer propostes d'optimització de recursos que augmentin la productivitat i eficiència dels serveis d'atenció.
- Produir la documentació de suport necessària i contribuir a que tots els processos i procediments es mantinguin actualitzats i documentats.
- Dissenyar i impartir formació sobre els serveis i processos al personal intern i als associats.
- Establir contacte amb proveïdors i altre personal de TI per a la resolució de problemes.
- Participar en la planificació i execució de projectes de desplegament de nous serveis, en termes de finances, estratègia, tecnologia i recursos humans.

Requisits:

- Títol universitari en enginyeria tècnica o equivalent.
- Coneixements de la infraestructura d'una operadora de telecomunicacions i de les tecnologies pròpies del sector (ULL, SDH, ATM, FTTH, VoIP...).
- Català i Castellà parlat i escrit.

Competències:

- Habilitats interpersonals i de comunicació.
- Actitud emprenedora.
- Capacitat de treball en equip.
- Nocions de gestió de projectes.
- Comprensió del marc de treball de ITIL.

Es valorarà:

- Experiència prèvia en un lloc tècnic, preferiblement a una operadora de telecomunicacions.
- Coneixements i experiència en el consum conscient i responsable.
- Pertinença o suport a col·lectius o causes relacionades amb l'activisme mediambiental i social.

Condicions del lloc:

- Jornada completa (37,5h/setmana) en horari flexible i opció a hores de teletreball.
- Guàrdies de cap de setmana rotatives a l'equip.
- Treball puntual alguns caps de setmana.
- Salari brut anual: primers 12 mesos 19.587 €; després 21.350 € (segons acord salarial vigent al 2019).
- Contracte temporal, durant un període de proves (6 mesos). Contracte indefinit, un cop superat el temps de prova amb èxit.
- Incorporació immediata, un cop finalitzat el procés de selecció.
- Ubicació: El Prat de Llobregat.

Interessats / interessades:

- Enviar CV i carta de motivació a comunicaico@somconnexio.coop