



Wazo, créez le futur des communications

Customer Support Specialist

Vous aimez résoudre des problèmes, vous avez à cœur la satisfaction client et vous êtes à la recherche de votre prochain défi ? Venez à notre rencontre, nous recrutons!

Wazo, éditeur de logiciels open source, ambitionne de dépeussier toute une industrie. Fort de plus de dix ans d'investissement en R&D, nous développons aujourd'hui le standard des plateformes de télécommunication ouvertes, hybrides et programmables de demain. Nos solutions sont basées sur des technologies ouvertes, interopérables par le biais d'API REST, modulaires et scalables grâce aux microservices.

Présente au Canada et en France, notre entreprise est en pleine croissance et nous cherchons à renforcer nos équipes. En qualité de Customer Support Specialist, vous êtes un élément central de l'expérience exceptionnelle que nous souhaitons offrir à nos partenaires.

Voici en quoi consistera votre quotidien :

- Travailler en étroite collaboration avec notre CTO, nos équipes de développement, produits et de services professionnels;
- Diagnostiquer et résoudre des problématiques complexes (support niveau 3) rencontrées par nos partenaires sur nos produits dans différentes infrastructures de nouvelle génération (AWS, GCE, Microsoft Azure, OpenStack, OpenShift, ...);
- Remonter à nos équipes de développement les problèmes rencontrés par nos partenaires et collaborer à l'amélioration de nos produits et de leur architecture;
- Documenter les solutions proposées afin de constituer une base de connaissance technique en permanence disponible pour nos partenaires ;
- Industrialiser et automatiser nos capacités de support partenaires en participant à l'implémentation d'outils et de processus d'accompagnement de nos partenaires;
- Maintenir une parfaite connaissance de nos produits en participant et contribuant aux rituels agiles de nos équipes de développement et en testant nos nouveaux produits;
- Diffuser de la bonne humeur auprès de nos partenaires et de nos équipes !



Compétences recherchées :

- Expérience de 5 ans minimum en développement back-end, en site reliability engineer, ou en support informatique;
- Connaissance du langage Python, des technologies de containers (Docker, Kubernetes) et d'automatisation (Ansible) ;
- Expert en debugging et troubleshooting (TCPDump, SNGrep, console de développement Web, ...);
- Prend plaisir à trouver des solutions et animé par le sens de la satisfaction client;
- Bon sens de la communication, de la pédagogie, de l'écoute et de l'empathie
- Capacité de rédaction en anglais et en français;
- Être habitué à travailler en équipe multidisciplinaire (Atout);
- Des hauts standards de qualité et une éthique de travail;
- L'habitude de rester à jour et d'apprendre de nouvelles pratiques et technologies;
- Connaissance du monde des télécommunications (Asterisk, Kamailio, FreeSwitch, SIP, WebRTC, ...);

Langues demandées :

Français : Oral et écrit

Anglais : Oral et écrit

Lieu de travail : Québec;

Possibilité de télétravail : Occasionnel;

Salaire offert : Compétitif;

Conditions diverses : Environnement stimulant, travail d'équipe, amélioration continue, horaires flexibles, cuisine, activités récurrentes;

Statut d'emploi : permanent / temps plein / jour;

Pour nous contacter : people@wazo.io

Disclaimer : Notre site web est en cours de refonte et ne reflète pas nos projets et ambitions actuels. Venez en discuter avec nous pour en savoir plus !