



<https://latribunelibre.com/emploi/customer-support-team-leader-cybermois2025-f-h-2>

CUSTOMER SUPPORT TEAM LEADER #CYBERMOIS2025 F/H

Description

Le saviez-vous ? 80 % des cyberattaques passent par des comptes à privilèges.

Depuis 2003, chez WALLIX, nous protégeons les identités et les accès numériques de plus de 3 500 organisations dans le monde. Leader européen de la gestion des accès à privilèges (PAM), nous simplifions la cybersécurité grâce à des solutions innovantes, rapides à déployer et faciles à utiliser, en mode SaaS, on-premise ou hybride.

En tant que Customer Support Team Leader, vous serez le référent opérationnel d'une équipe de 4 à 6 consultants en cybersécurité.

Votre mission : **garantir un support client d'excellence et favoriser la montée en compétences de votre équipe**, dans un environnement technique stimulant et international.

Vos responsabilités :

- **Encadrer, animer et faire grandir votre équipe :**

- o Coaching individuel, suivi des performances, développement des compétences.

- **Organisation des rituels :** daily meetings, KPI(s), feedback loops.

- **Renforcer la qualité de service client :**

- o Suivi des tickets, communication claire avec les clients et partenaires.

- o Gestion des escalades critiques, coordination des plans d'action jusqu'à la résolution.

- **Contribuer techniquement :**

- o Analyse et résolution d'incidents complexes.

- o Collaboration étroite avec la R&D, les équipes PS, CSM et Product.

- **Participer à l'amélioration continue :**

- o Projets transverses.

- o Evolution des processus et outils internes.

WALLIX, c'est aussi :

Organisme employeur
WALLIX

Type de poste
Temps plein

Secteur
ÉDITION DE LOGICIELS
SYSTÈME ET DE RÉSEAU

Lieu du poste
France

Date de publication
8 octobre 2025 à 13:05

Valide jusqu'au
05.11.2025

- Un environnement structuré... qui n'a pas perdu son âme de start-up
- Une évolution à double sens : vous évoluez avec nous... et nous évoluons avec vous
- Une entreprise « à taille humaine », qui place l'intégration et l'épanouissement de ses « Wallixien(ne)s » au cœur de ses préoccupations
 - 2 jours de télétravail par semaine
 - Remboursement à 100 % des frais professionnels de déplacement,
 - 25 jours de congé payé et 12 RTT (1 par mois),
 - Assurance santé (50 % prise en charge par WALLIX) et avantages,
 - Carte SWILE avec une allocation quotidienne de 10 € (WALLIX contribue à 50 %),
 - Comité Social et Économique (CSE),
 - Label Happy at Work 2020, 2021 et 2022 – Happy Trainees 2023,
 - Séminaire d'intégration et déjeuner (taux de satisfaction à plus de 90%), Buddy Programm,
 - Kick-Off dans de belles destinations une fois par an,
 - Soirées, activités Team buildings,
 - Possibilité de mobilité interne pour explorer de nouveaux défis,
 - Bonne ambiance et une super équipe !

Le saviez-vous ? Plus de 80% des Wallixiens et Wallixiennes recommandent l'expérience WALLIX

Qualifications

Formation Bac + 5 avec minimum 7 ans d'expérience

- Solides compétences en systèmes : Linux / Windows, réseaux, cybersécurité.
- Maîtrise des protocoles : SSH, RDP, HTTP(S), SAML, des bases de données et annuaires (Active Directory, OpenLDAP).
- Aisance en environnement Cloud (AWS, Azure, GCP).
- Compréhension des infrastructures IT des clients et capacité à diagnostiquer puis résoudre des problématiques techniques complexes.
- Excellentes capacités de communication en **anglais** (écrit et oral) : clientèle internationale
- Leadership naturel, esprit d'équipe, autonomie et approche orientée solution.