



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

## Customer support team leader F/H

### Description

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.

### Qualifications

- 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 français et anglais (écrit et oral).
- Leadership naturel, esprit d'équipe, autonomie et approche orientée solution.

Ce que vous trouverez chez WALLIX

- Une équipe passionnée et engagée, animée par des valeurs fortes de confiance, excellence et innovation.
- Un environnement de travail bienveillant et stimulant, à la croisée de l'IA et de la cybersécurité.
- Une entreprise ambitieuse, à taille humaine avec des perspectives d'évolution et d'impact à l'échelle internationale.

If you're up for this exciting challenge, get ready to embark on a thrilling adventure in the world of technology at WALLIX !

### Organisme employeur

WALLIX

### Type de poste

Temps plein

### Secteur

ÉDITION DE LOGICIELS  
SYSTÈME ET DE RÉSEAU

### Lieu du poste

75101, PARIS 01, PARIS, France

### Date de publication

17 octobre 2025 à 19:05

### Valide jusqu'au

16.11.2025