



<https://latribunelibre.com/emploi/ingenieur-support-senior-f-h>

## Ingénieur Support senior F/H

### Description

#### #!# DESCRIPTION DU POSTE #!#

Dans ce rôle stratégique, vous serez un acteur clé dans la réussite des clients en leur apportant un support de haute qualité ainsi que votre expertise technique. Vous collaborerez étroitement avec les équipes R&D, prévente, et ingénierie projet pour accompagner les clients tout au long des phases de maintenance et de projet. Grâce à vos compétences, vous interviendrez à des étapes cruciales telles que la prévente, l'implémentation, et le dépannage. Vos missions seront:

- Assurer un service client de qualité en gérant efficacement les tickets de support, tout en respectant les SLA définis.
- Apporter un soutien expert aux ingénieurs lors de situations critiques ou de blocages majeurs.
- Gérer les escalades pour garantir des résolutions rapides et conformes aux procédures.
- Être l'interlocuteur principal entre les clients et les équipes internes (R&D, ingénierie) pour résoudre les problématiques techniques complexes.
- Encadrer et coacher les ingénieurs support afin d'améliorer leurs compétences et réduire les temps de réponse aux clients.
- Réaliser des suivis réguliers sur les tickets ouverts pour garantir leur bonne gestion et la satisfaction client.
- Rédiger des rapports détaillés, incluant des analyses de causes racines (RCA) pour identifier et prévenir les problèmes.
- Collaborer avec l'équipe prévente pour accompagner les évaluations techniques auprès des clients.
- Organiser des formations à distance ou sur site, en fonction des besoins.
- Développer des relations de confiance avec les clients et assurer un lien technique efficace entre eux et nos équipes internes (R&D, prévente).

#!# #!#

#### #!# SAVOIR FAIRE #!#

- Maîtrise des protocoles réseaux, des services basés sur Internet et des applications associées
- Bonne compréhension de l'architecture réseau et des outils de mise en réseau
- Maîtrise de la programmation en C, des structures de données, des algorithmes et de la programmation multithread POSIX et du débogage
- Connaissance de la technologie d'inspection approfondie des paquets (DPI)
- Connaissance des outils d'analyse réseau
- Capacité à rédiger des rapports techniques et à présenter des solutions de manière claire et compréhensible pour les clients comme pour les équipes internes.
- Savoir instaurer une relation de confiance avec les clients, comprendre leurs besoins techniques, et agir en tant qu'interlocuteur principal pour les questions techniques

#!# #!#

### Qualifications

#### Organisme employeur

Brain Power

#### Type de poste

Temps plein

#### Secteur

CONSEIL POUR LES AFFAIRES  
ET AUTRES CONSEILS DE  
GESTION

#### Lieu du poste

92024, CLICHY, CLICHY, France

#### Date de publication

22 octobre 2024 à 21:02

#### Valide jusqu'au

21.11.2024

## #!# PROFIL DU CANDIDAT #!#

Titulaire d'un diplôme d'ingénieur en informatique, en génie électrique ou dans un domaine connexe, vous justifiez d'au moins 5 ans d'expérience dans l'industrie, idéalement dans le secteur des télécommunications ou de la cybersécurité. Une expérience préalable dans le support des cycles de conception OEM serait un atout. Votre connaissance des outils d'analyse réseau vous permet de diagnostiquer et résoudre efficacement les problèmes techniques dans des environnements complexes. Polyvalent(e) et capable de vous adapter rapidement aux nouvelles technologies, vous êtes également à l'aise dans la réalisation de présentations techniques et de démonstrations de produits devant des audiences variées. Vous disposez d'un très bon niveau d'anglais à l'oral comme à l'écrit.

#!# #!#

## #!# SAVOIR ETRE #!#

- Flexible et disponible
- Organisé (e)
- Rigoureux (se) avec un grand souci du détail
- Maîtrise de soi
- Sens des responsabilités

#!# #!#