

Trustteam – Ingénieur Support

En quoi consiste le rôle ?

En tant qu'ingénieur support, vous êtes le premier point de contact pour nos clients. Vous les assistez dans divers problèmes informatiques et veillez à ce que leur infrastructure continue de fonctionner de manière optimale. Pas de 1er, 2e ou 3e ligne classique : vous aurez immédiatement l'occasion de traiter des tickets plus complexes, sous supervision. Chez Trustteam, vous pouvez vite évoluer en interne si vous êtes ambitieux et motivé.

Vos tâches :

- **Gestion des incidents et assistance:** Vous traitez les incidents et les demandes de service dans divers domaines tels que les réseaux, le matériel, les logiciels et la téléphonie VoIP. Il s'agit à la fois de pannes et de petites modifications chez des clients de divers secteurs, avec un accent particulier sur les environnements Microsoft Windows Client/Server et les infrastructures LAN/WAN.
- **Surveillance et maintenance préventive:** Vous suivez activement les alertes de surveillance et vous faites des contrôles quotidiens. Vous réfléchissez de manière proactive afin de prévenir des problèmes.
- **Collaboration et partage de connaissance:** Vous faites partie d'une équipe de support soudée d'environ 15 collègues. Au sein de l'équipe, le partage des connaissances est essentiel et est fortement encouragé.
- **Analyse des problèmes et approche orientée vers les solutions:** Vous analysez les notifications de manière approfondie et proposez des solutions efficaces et orientées client. Vous traitez les tickets de A à Z et faites appel à vos collègues, à votre Teamlead ou à un expert si nécessaire.
- **Soutien du département Software:** Vous aidez nos clients en France à résoudre les incidents et à gérer les modifications mineures liées au logiciel Pulse. Vous prenez en charge le suivi des demandes ou des problèmes et collaborez avec les développeurs si nécessaire. Vous assurez le suivi client après l'implémentation de Pulse et identifiez les besoins en nouvelles fonctionnalités.

Votre profil

- Vous avez une bonne connaissance des systèmes d'exploitation tels que Windows 10/11, Windows Server et Linux.
- Vous avez des connaissances de base en TCP/IP, topologies de réseau et infrastructure informatique.
- La connaissance des systèmes de sauvegarde, des solutions de stockage, des logiciels antivirus, des pare-feu, des routeurs, de la VoIP, de Citrix et d'autres technologies informatiques pertinentes est un atout.
- Vous aimez travailler en équipe, mais vous êtes également capable de travailler de manière autonome.
- Vous disposez de solides compétences analytiques et faites preuve d'un raisonnement logique pour résoudre les problèmes informatiques.
- Vous êtes communicatif et orienté client.
- Vous parlez et écrivez Français et Anglais.
- Vous prenez des initiatives, vous restez calme sous pression.

Notre offre

- Un rôle stable et stimulant au sein d'une entreprise en pleine croissance et à dimension internationale, où

vous n'êtes pas un simple numéro.

- La participation à diverses activités d'entreprise, y compris notre afterwork convivial du vendredi dans notre bar d'entreprise, notre tournoi de darts ou de tennis de table.
- Un package salarial attractif avec de nombreux avantages extra-légaux comme une voiture de société, des chèques repas, des assurances etc.
- Un horaire de 40h semaine du lundi au vendredi, sans travail le week-end, avec 32 jours de congé par an, à choisir quand vous voulez.

<https://www.trustteam.eu>