



Technicien Support

Une équipe résolument à taille humaine souriante et compétente à votre service !

Start-up distributrice de solutions complètes de sécurité et d'administration des réseaux pour les VAR et les MSP, AUBELIO s'engage en prenant la responsabilité totale vis-à-vis des solutions proposées en fournissant conseils, formations et support technique à nos partenaires aux moyens d'une équipe d'experts techniques formées de façon continue aux évolutions des produits que nous distribuons et d'un partenariat étroit avec les éditeurs de logiciels.

De formation technique vous justifiez d'une expérience de 2 à 5 ans minimum sur une fonction similaire. Vous justifiez d'une connaissance du secteur du logiciel et/ou de l'IT, et pratiquez un anglais courant à bilingue. La connaissance du secteur des Managed Service Providers serait un atout complémentaire à votre candidature.

Motivé pour intégrer à une jeune entreprise en pleine croissance, vous démontrez des qualités de rigueur, mais aussi une grande capacité à apprendre et à vous adapter à un nouvel environnement.

Dans le cadre de notre forte croissance et du développement continu de nos clients, nous recherchons un nouveau talent pour rejoindre l'équipe technique. En tant que technicien support, vous avez pour mission principale d'assurer une réponse rapide aux utilisateurs, de qualifier les remontées et les dispatcher au sein du service. En tant que Consultant référent Produits & Solutions logicielles vous serez amené à accompagner l'adoption et l'intégration de nos packages produits chez nos clients MSP's.

En relation directe avec un Responsable Technique, vos missions seront les suivantes :

- Monter rapidement en compétences sur les produits et solutions catalogues,
- Prendre en charge, au sein du Service Support Utilisateurs, les demandes des utilisateurs relatives au SI sur l'intégralité du périmètre Infra & systèmes et logiciels,
- Assurer la résolution d'incidents conformément aux règles et délais pré-établis et selon des degrés d'urgence et de criticité (SLA et Niveau support),
- Utiliser si besoin un outil de prise de contrôle à distance de poste de travail afin d'approfondir la compréhension ou de corriger un incident avec l'utilisateur
- Traiter toutes les demandes, dont les remontées d'incidents sur l'exploitation des solutions mais aussi pour l'infrastructure client (postes de travail, serveurs et réseau),
- Ouvrir les fiches créées par l'utilisateur final, analyser, résoudre et si besoin escalader les demandes vers les partenaires éditeurs,
- Transmettre en retour la réponse à l'émetteur et s'assurer de sa pertinence et de la bonne compréhension auprès de l'utilisateur afin que celui-ci en valide la clôture,
- Participer le cas échéant aux déplacements sur sites clients pour accompagner l'adoption de nos solutions, ou à leur résolutions critiques,
- Maintenir et partager une base de connaissances, et le cas échéant communiquer des messages d'informations aux utilisateurs en cas d'incident ayant une conséquence business touchant plusieurs utilisateurs
- Tenir à jour un référentiel des incidents produits logiciels,
- Participer à la veille technologique sur nos produits en lien avec les éditeurs partenaires, enrichir si besoin leur Roadmaps,
- Benchmark continu du marché pour challenger nos choix actuels de solutions, et à terme proposer de nouveaux produits & solutions,



- Participer à la structuration et l'amélioration continue de nos process et de nos méthodes de travail dans un mode collaboratif (taille et état d'esprit Start-up).

De formation supérieure en informatique ou autodidacte avéré (des tests seront proposés dans le process de recrutement), vous bénéficiez d'une expérience opérationnelle dans des environnements de production, exploitation maintenance informatique avec administration, supervision optimisation et automatisation (expérience du scripting = un plus) de parcs informatiques clients vous ayant mis en relation avec des partenaires et/ou demandes d'utilisateurs.

Vous démontrez un réel intérêt pour la technologie informatique et notamment les tendances concrètes du Cloud Computing (IaaS, PaaS, SaaS, etc...) tant au niveau des plateformes que des produits ou packages de solutions et des besoins clients s'appuyant sur ces environnements.

Agile, débrouillard, faisant montre d'un excellent relationnel (contacts supports et sur sites clients), vous avez la tête bien faite et être désireux d'évoluer au sein d'une structure à taille humaine (<20 pers. et fonctionnement Start-up), leader en France sur ses produits et en forte croissance.