

NOTRE HISTOIRE :

🇪🇺 Rejoignez Scaleway et façonnez le cloud souverain de demain !

Depuis 1999, nous concevons des infrastructures sécurisées, durables et pensées pour accompagner les entreprises les plus ambitieuses.

Historiquement reconnus pour nos serveurs dédiés Dedibox, nous avons pris en 2015 un virage stratégique vers le cloud computing. En restant fidèles à nos principes de simplicité, flexibilité et d'excellence technique, nous avons su trouver notre place parmi les leaders européens du secteur.

Avec l'essor de l'intelligence artificielle, nous avons choisi de renforcer notre engagement en bénéficiant du soutien du groupe Iliad, qui investit aujourd'hui 3 milliards d'euros pour développer une alternative IA souveraine et sérieuse aux géants américains et asiatiques.

Chaque jour et grâce à notre riche catalogue de produits et services (bare metal, conteneurisation, serverless, IA etc.), Scaleway sert fièrement 38 000 clients privés et du secteur public, de Potoroom à Mistral AI en passant par Golem.AI ou l'ADEME.

📍 Nos bureaux se trouvent à Paris, Lille, Toulouse, Bordeaux, Rouen, Rennes et Lyon.

POURQUOI AVONS-NOUS BESOIN DE VOUS ?

Chez Scaleway, l'expérience client est au cœur de nos priorités.

Pour continuer à élever nos standards, nous recherchons un **AI Tooler dédié aux opérations Customer Support**. Votre mission sera d'aider nos équipes Customer Care à gagner en efficacité, à améliorer leur productivité et, in fine, à offrir une expérience exceptionnelle à nos clients.

Concrètement, vous concevrez et déploierez des outils IA capables de classer les tickets, d'assister les agents dans la rédaction des réponses, de résumer les conversations et d'analyser les données de support. Vous jouerez ainsi un rôle clé pour rendre les interactions clients plus fluides, plus rapides et plus intelligentes.

VOTRE FUTUR ÉQUIPE :

Vous ferez partie de l'équipe **AI Tooling**, un groupe d'ingénieurs passionnés par la transformation des dernières avancées en IA en impact business concret. Chaque AI Tooler est intégré dans un processus ou une équipe afin de rester proche des enjeux qu'il résout.

Pour ce poste, vous travaillerez en étroite collaboration avec l'équipe Customer Care (principalement basée à Paris) et serez directement rattaché au VP Customer Care. Vous serez **le référent AI Tooler pour le Customer Support**, tout en échangeant les bonnes pratiques avec les autres AI Toolers de Scaleway. Vos partenaires du quotidien seront les

agents et managers de support, tous alignés sur un objectif commun : construire une expérience client de classe mondiale.

VOTRE QUOTIDIEN :

- Concevoir et déployer des solutions IA pour classifier les tickets entrants de support
 - Créer des assistants intelligents pour aider les agents à rédiger des réponses claires et efficaces
 - Développer des outils de résumé des conversations et tickets pour accélérer leur résolution
 - Réaliser des analyses de données (qualitatives et quantitatives) afin d'identifier des tendances et pistes d'amélioration
 - Collaborer avec les équipes Customer Care pour intégrer l'IA de manière fluide dans leurs workflows
 - Travailler avec des outils comme Deskpro, Salesforce Extract, Jira, Confluence, Tableau, Excel
-

À PROPOS DE VOUS :

SOFTSKILLS

- Excellentes compétences en communication pour collaborer étroitement avec les agents et managers support
- Véritable esprit d'équipe, avec l'envie de collaborer en transverse
- Rigueur et fiabilité, afin d'assurer la robustesse des outils IA en production
- Curiosité, autonomie et aisance dans la résolution de problèmes complexes

HARDSKILLS

- Data Scientist / AI Engineer avec plus de 2 ans d'expérience (hors stages), idéalement sur des projets à base de LLM
- Maîtrise de Python (pipelines ML, FastAPI, Scikit-learn, NumPy, Pandas, etc.)

- Solide connaissance des LLMs, de leurs limites et de leur intégration dans des systèmes à base d'agents
 - Expérience avec des frameworks tels que LangChain ou LlamaIndex
 - Familiarité avec le RAG, les bases vectorielles et les systèmes de recherche d'information
 - Bonne compréhension des techniques d'évaluation de modèles
 - Expérience pratique des environnements MLOps/LLMOps, CI/CD, Docker, Nginx...
 - Un plus : expérience dans le domaine du Customer Care ou industriel
 - Bonus : connaissance de Golang ou JavaScript
-

CE QUE VOUS TROUVEREZ CHEZ SCALEWAY ++++

- **Travail hybride** : jusqu'à 3 jours de télétravail par semaine
 - **Locaux** : espaces de travail spacieux, dynamiques et au design audacieux, proches des transports. La plupart offrent des espaces extérieurs (terrasses) et des stationnements vélos.
 - **Restauration** : service de repas équilibrés assuré par notre chef au siège, petit-déjeuner offert sur tous les sites toute l'année. Carte Swile pour les équipes en régions.
 - **Engagements QVT** : salle de sport, berceaux d'entreprise, tarifs préférentiels pour services à la personne... Scaleway s'engage pour une vie équilibrée.
 - **Environnement international** : plusieurs dizaines de nationalités, un cadre stimulant où l'anglais est aussi utilisé que le français.
 - **Carrière & mobilités** : culture forte de mobilité interne, avec des passerelles possibles vers d'autres entités du groupe Iliad.
-



Pourquoi rejoindre l'aventure Scaleway ?

- ✓ Une offre produit riche et diversifiée : plus de 100 produits cloud public sur le IaaS, PaaS et IA
- ✓ Un environnement technique de pointe : infrastructures modernes, serveurs bare metal haute performance, défis techniques stimulants

✓ Un engagement pour un cloud responsable : datacenters alimentés uniquement par de l'énergie renouvelable depuis 2017, empreinte écologique réduite, certification au plus haut niveau

LA SUITE ...

- 1er entretien avec le **VP Customer Care** (30 min)
- 2e entretien avec le **Lead AI Tooler** (1h)
- 3e entretien avec le **COO** (30 min)

Chez Scaleway, nous nous engageons à construire un environnement inclusif et respectueux où chacun a une juste opportunité de s'épanouir.

Toutes les candidatures sont étudiées avec soin, sans distinction d'âge, de genre, d'orientation sexuelle, d'origine ethnique ou sociale, de religion, de handicap ou de toute autre caractéristique.

Nous croyons que les grandes idées viennent de partout et de chacun — c'est pourquoi vous devriez absolument postuler.