

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, Rouen, Rennes, Toulouse, Bordeaux et Lyon.

POURQUOI AVONS-NOUS BESOIN DE VOUS ?

Notre croissance nous pousse à renforcer notre **équipe Customer Support**.

Votre mission sera de **servir de point de contact principal pour nos clients**. Vos compétences relationnelles et votre compréhension technique seront les piliers essentiels pour résoudre leurs problématiques.

VOTRE FUTUR ÉQUIPE :

Nous évoluons dans un environnement **collaboratif et international** où la diversité des Scalers, combinée à un esprit de partage, permet de concrétiser de nouveaux projets chaque jour et de faire avancer nos ambitions ensemble.

Vous ferez partie d'une **équipe d'environ 10 personnes**. Sous la supervision de votre team leader, vous agirez comme **intermédiaire entre nos clients, les équipes internes et les ingénieurs**.

Votre rôle consistera à **traiter les demandes clients**, tout en découvrant notre environnement technique et en contribuant à l'amélioration globale de l'efficacité des équipes support. En collaboration étroite avec l'équipe de niveau 3, vous participerez au **développement de nouveaux processus**, dans une démarche d'amélioration continue.

VOTRE QUOTIDIEN :

- Fournir un **support client de qualité** en répondant aux demandes via un système de tickets ou par téléphone
 - Analyser les **problématiques clients** et les guider vers une résolution, en utilisant un langage technique clair, professionnel et simplifié
 - Identifier les **problèmes récurrents** et contribuer à l'amélioration continue des procédures internes et des solutions
 - Travailler en étroite collaboration avec les équipes internes pour **escalader les problèmes techniques complexes** ou partager le retour client
-

À PROPOS DE VOUS :

HARDSKILLS

- À l'aise avec les **outils de ticketing** et la gestion simultanée de plusieurs demandes
- Utilisation de **systèmes d'exploitation**, systèmes Linux et solutions de virtualisation
- **Administration réseau** et gestion des adresses IP
- Analyse, compréhension et **diagnostic des problèmes techniques complexes**

SOFTSKILLS

- **Maîtrise du français et de l'anglais** : orientation service client, usage de formules polies dans les deux langues, capacité à assister les clients en résolvant leurs problèmes de manière professionnelle
 - **Intérêt technologique et logique** : connaissance de base en hardware ou software, bonne logique pour traiter et résoudre des problèmes techniques
 - **Volonté d'apprendre et de partager** : curiosité et envie de travailler en équipe, apprendre de vos expériences et de celles des autres
-

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.
- **Carrières & 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 ...

- **Entretien découverte** avec un recruteur (30 min)
- **Entretien avec le manager** pour comprendre vos compétences techniques et votre approche du poste (60 min)
- **Entretien RH** pour visiter nos bureaux et rencontrer vos futurs collègues

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.