

POURQUOI AVONS-NOUS BESOIN DE VOUS ?

Notre croissance nous amène à renforcer notre équipe **Technical Account Management (TAM)** afin d'accompagner le développement de notre segment **Enterprise**, en particulier pour nos prospects et clients stratégiques en **Italie**.

Votre mission sera d'agir comme **Technical Account Manager** dans une relation post-vente fondée sur la confiance, afin de garantir le succès technique, la bonne exécution des services et l'alignement à long terme entre la roadmap Scaleway et les enjeux business du client.

VOTRE FUTURE ÉQUIPE

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

Vous rejoindrez une équipe de **4 personnes**.

L'équipe est en charge de la gestion d'un portefeuille de clients **Enterprise**, en jouant le rôle de passerelle opérationnelle entre le client et nos équipes internes de support, d'ingénierie et produit.

Manager : **Xavier Ruiz**

VOTRE QUOTIDIEN

- Être le point de contact technique principal pour des clients Enterprise stratégiques.
 - Coordonner les équipes support, engineering et produit afin de garantir le respect des SLA, la résolution des incidents et la réalisation des post-mortems.
 - Piloter l'adoption des produits Scaleway par les clients, en assurant une utilisation optimale et créatrice de valeur.
 - Co-animer les **Quarterly Service Reviews (QSR)** et les comités de pilotage avec des dirigeants C-level : structuration des réunions, consolidation des données et définition des plans d'actions.
 - Apporter des recommandations en architecture cloud et en optimisation des coûts (FinOps).
 - Gérer les incidents critiques et agir comme conseiller de confiance en situation de crise.
 - Collecter, prioriser et remonter les retours produits des clients, en collaboration avec les équipes Sales et Produit.
 - Garantir l'alignement entre les besoins clients, la roadmap Scaleway et les objectifs business.
-

À PROPOS DE VOUS

HARD SKILLS :

- 3 à 5 ans d'expérience dans un rôle de conseil technique ou d'ingénierie client à haut niveau.
- Expertise en infrastructures cloud (IaaS, PaaS, S3, Kubernetes, Terraform).
- Solides bases en administration systèmes Linux et en réseaux.
- Maîtrise des outils modernes (Jira, Salesforce, Metabase, Google Suite).
- Expérience sur des projets de migrations complexes (on-premise vers cloud ou cloud-to-cloud) et sur des architectures scalables.

SOFT SKILLS :

- Trilingue : maîtrise courante de l'anglais, du français et de l'italien.
- Excellente communication : capacité à parler ROI business avec des décideurs et sujets techniques avec des ingénieurs.
- Diplomatie & empathie : aptitude à créer des relations solides et à gérer des situations de crise sous pression.
- Esprit analytique : proactif dans l'identification des problèmes et la proposition de solutions innovantes.
- Esprit collaboratif : valorisation de la réussite collective avant la performance individuelle.