



Créée en 2017, idruide est une start-up en pleine croissance qui développe des solutions informatiques innovantes pour faciliter la mobilité numérique à l'école, au travail et partout ailleurs. Une trentaine de collaborateurs en France et à Monaco collaborent au développement et au déploiement de la plateforme SPARKLE pour simplifier la vie des acteurs en charge de relever les défis de la mobilité numérique.

Notre plateforme, disponible exclusivement en SAAS multi-tenant, couvre tous les parcs d'appareils mobiles multi-OS (Android, Windows, iOS, Chrome OS) et prend en charge la gestion des appareils (MDM), des utilisateurs (MIM), des stores applicatifs (MAM), du filtrage (DOH/DOT) et même la gestion de la classe en séance pédagogique pour nos amis les enseignants !

Nous recherchons des collaborateurs, motivés, curieux et réactifs pour intégrer nos équipes dans un environnement de travail agile et humain en perpétuelle adaptation.

Technical training & support (H/F)

Dans le cadre de son fort développement, idruide France recherche un technicien formation & support. Rattaché(e) à la Direction Commerce & Opérations, vous interviendrez essentiellement sur des missions de formation/certification et de support auprès de nos clients directs ou indirects (réseau d'intégrateurs / distributeurs). Vous apporterez votre expertise et connaissance globale des solutions de mobilité en SaaS (MDM/UEM, filtrage DOH/DOT) sur les principaux systèmes d'exploitation (iOS, Android, W10, ChromeOs) et leur intégration dans les écosystèmes clients (Réseaux, IDP, interconnexion ASM/ABM, GW/GWFE, O365) dans le strict respect de la réglementation (sécurité des données / RGPD / SecNumCloud).

Vos missions :

Dans le cadre de l'activité delivery de l'entreprise :

- Produire et/ou mettre à jour, à l'issue de votre formation interne assurée par le pôle technique, la documentation pour les formations certifiantes que vous délivrerez et les articles pour le site de support en ligne à destination des clients et partenaires.
- Délivrer les formations certifiantes auprès de nos clients et partenaires.
- Accompagner les clients et partenaires dans la prise en main de notre plateforme SPARKLE
- Comprendre et identifier l'environnement technique existant, les besoins et les enjeux des projets clients pour être en mesure de préconiser la meilleure stratégie d'intégration et d'administration du parc en lien avec les éléments pré-architecturés par l'avant-vente.
- Assurer le support client niveau 1 :
 - Qualifier les demandes entrantes : problème d'usage vs. problème produit
 - En cas de problème d'usage :
 - Prendre en charge si souscription à l'abonnement Plus ou Premium.
 - Orienter vers la documentation en ligne si pas de souscription.
 - En cas de problème avéré de comportement du produit, ouvrir et documenter un ticket à destination du support technique niveau 2.

Dans le cadre du développement de l'offre idruides :

- En lien étroit avec notre R&D vous êtes au sommet de l'art des potentiels de nos produits, mais aussi, de l'ensemble de ceux de l'écosystème des clients.

Participer aux événements commerciaux (Salons, Journées Portes Ouvertes...)

Votre profil :

- En relation directe avec les clients, vous présentez bien, vous êtes ouvert(e), empathique, flexible, autonome, créatif(ve), organisé(e) et aimez travailler au contact des autres dans une logique de co-construction et de partenariat.
- En véritable passionné(e), de nature curieuse et autodidacte, vous aimez apprendre chaque jour et avez toujours su rester en pointe sur les dernières plateformes technologiques.
- Partager avec les autres et faire œuvre de pédagogie pour les faire monter en compétences et en autonomie vous stimule : le savoir est une des rares richesses qui augmente quand on la partage !
- Avoir des problèmes à investiguer, à comprendre et à résoudre : une seconde nature !
- La rigueur dans les analyses, les raisonnements et leur conclusion est une évidence pour vous. Eh oui, sinon comment venir à bout de problèmes en apparence complexes ?
- Au service support, il faut savoir supporter les clients, tous les clients... : La pression je sais la gérer !

De formation supérieure en informatique (Bac+2/3), vous possédez minimum 5 ans d'expérience en tant que technicien support et formation, et avez une connaissance technique avancée de tout ou partie de l'univers des UEM et des écosystèmes clients : systèmes réseaux et infrastructures (Switch, Vlan, Routeur, Firewall, DNS, Front Proxy), Systèmes d'exploitation (Windows 10, IOS, Android), Microsoft Server, Azure, Google Workspace, VMWare...

Poste à pourvoir ASAP, en CDI, période d'essai de 3 mois

Rémunération : Selon profil, 35 +/- 5 K€ brut annuel, selon expérience

Localisation : Paris (92), Marseille (13) Lyon (69), Lille (59) ou Nice (06)

Poste en Télétravail à 80% avec 20% de déplacements nationaux (Permis B exigé)