

Offre d'emploi : Responsable support / système H/F

Référence :
EX-34053

Si vous souhaitez encadrer le support d'un hébergeur et opérateur télécom dynamique tout en restant expert des systèmes de nos clients, n'hésitez pas à envoyer votre candidature à :

rh@trinaps.com

Le mot de votre futur manager :



Je recherche un profil hybride : un manager de proximité capable de faire grandir l'équipe et de garantir la performance du support comme de l'astreinte, tout en restant un expert reconnu des systèmes de nos clients. Quelqu'un d'organisé et d'exemplaire, qui garde son sang-froid en incident majeur et communique avec clarté. Mon conseil ? Venez avec authenticité, exigence et goût du service : le reste, nous le construirons ensemble !

Nicolas

Nicolas IUNG
Responsable d'exploitation

Trinaps : un opérateur télécom de référence dans l'Est

Créé en 2007 au cœur du Techn'hom à Belfort*, TRINAPS est un opérateur cloud, cyber et télécom indépendant régional reconnu, dédié aux PME, grands comptes et collectivités de l'Est de la France. TRINAPS s'est toujours développé en fournissant à ses clients des services de qualité pour leur apporter maîtrise et sérénité numérique.

Nous avons à cœur de transporter et protéger les données de nos clients au travers de 6 expertises certifiées ISO27001 et Hébergeur de Données de Santé :

- Internet & connectivité (fibre optique, multi-sites, VPN) ;
- téléphonie d'entreprise ;
- réseaux Wi-Fi (outdoor, maillé, haute densité, événementiel) ;
- services hébergés (cloud privé et hébergement dans notre propre datacenter Extendo DC) ;
- cybersécurité (firewall, protection des mails) ;
- télécoms événementiel (festivals, congrès, salles de spectacle...).

Management participatif, projets transversaux, écoute, networking, équipe jeune et soudée de 35 personnes, parcours d'intégration TRINAPS Academy, défis techniques, espace détente avec mega-drive et babyfoot, amélioration continue, sponsoring de festival musicaux... Chez TRINAPS, nous aimons faire bouger les lignes des offres télécoms actuelles, satisfaire le client, et contribuer à l'épanouissement professionnel de nos équipes.

Offre d'emploi : Responsable support / système H/F



Analyse
de notre
matching



Programme
d'intégration
Trinaps Academy



Challenges
et pilotage
projets



Objectifs
stimulants
et primes



Mutuelle
prise en charge
à 100%



Fruits,
café et
gourmandises



Console,
baby et
concerts

Quelles sont vos missions ?

Au sein de l'équipe « Exploitation » et rattaché(e) au Responsable d'exploitation, vous encadrez l'équipe support et êtes le premier niveau d'intervention sur les systèmes de nos clients, avec l'appui de l'équipe infrastructure. Vos missions seront les suivantes :

Encadrer le support et l'astreinte, en garantissant la performance (30 %) :

- Décliner la stratégie et les orientations de l'entreprise en éléments opérationnels au sein du support et de l'astreinte
- Piloter l'activité du support et en garantir la performance : suivi des tickets, priorisation et respect des engagements de service (GTI/GTR)
- Encadrer les techniciens support et organiser leur montée en compétences
- Garantir la performance de l'astreinte 24/7, veiller à son bon fonctionnement et son amélioration continue, en participant vous-même à la rotation
- Piloter les escalades vers nos fournisseurs et éditeurs jusqu'à résolution
- Rédiger les communications clients (incidents, maintenances) et contribuer aux post-mortems
- Prendre du recul sur les problèmes récurrents rencontrés au support, remonter les problématiques à l'équipe infrastructure et les résoudre le cas échéant
- Coordonner et fluidifier les interactions inter-équipes, au sein de l'Exploitation comme avec les autres pôles (Production, Vente...)
- Produire les indicateurs d'activité et mener des actions de fond pour réduire le volume de tickets et les délais de traitement, sans dégrader la qualité perçue par les clients

Exploiter et faire évoluer les systèmes de nos clients (70 %) :

- Assurer les prestations de maintien en condition opérationnelle (MCO) souscrites par nos clients : maintenances préventives, mises à jour et suivi régulier
- Administrer les environnements Windows Server / Active Directory de nos clients (GPO, DNS, DFS-R, réplication)
- Exploiter les plateformes de virtualisation Proxmox VE : cycle de vie des VM, migrations, dépannage
- Garantir les sauvegardes de nos clients : restaurations et tests de reprise réguliers
- Exploiter la supervision : sondes, seuils, analyse et réduction du bruit d'alerte
- Administrer et dépanner la téléphonie sur IP de nos clients (SIP, Centrex)
- Administrer les serveurs Linux et industrialiser les tâches récurrentes (PowerShell, Bash)
- Solliciter l'équipe infrastructure en appui sur les sujets pointus (stockage NetApp, réseau avancé...)
- Documenter : runbooks, procédures d'exploitation et base de connaissances

Votre double casquette est la clé du poste : dans une même journée, vous pouvez animer un point d'équipe, mener une escalade fournisseur et dépanner une réplication Active Directory. Votre calme et votre profondeur technique seront des atouts pour la qualité de service de nos clients.

Environnement technique dans lequel vous évoluerez :

- Systèmes : Windows Server / Active Directory et Linux
- Virtualisation & stockage : Proxmox VE au quotidien, NetApp ONTAP en exploitation (volumes, snapshots, SnapMirror)
- Sauvegarde : architecture 3-2-1, restaurations et tests de reprise
- Supervision & outils métiers : supervision centralisée, ticketing, base de connaissances et procédures internes
- Sécurité :
 - La connaissance des pare-feu nouvelle génération Palo Alto sera un véritable atout pour ce poste.
 - Une bonne maîtrise des bonnes pratiques de sécurité (EDR, recommandations ANSSI) est attendue, dans un périmètre certifié ISO 27001 et HDS.
- Téléphonie sur IP : diagnostic VoIP (SIP, Centrex)

Offre d'emploi : Responsable support / système H/F

- Réseaux IP : TCP/IP, VLAN, VPN — diagnostic et qualification avant escalade aux équipes réseau
- Scripting : PowerShell et Bash pour industrialiser les tâches récurrentes

Qui êtes-vous ?

De formation Bac+3 à Bac+5 en informatique, vous justifiez d'une expérience de 5 ans minimum en exploitation ou support d'infrastructures, idéalement chez un opérateur ou un infogéreur (MSP), dont une première expérience d'encadrement ou de lead technique.

Manager de proximité, vous savez fixer les priorités, faire progresser votre équipe et garder votre sang-froid en incident majeur. Votre profondeur technique sur les environnements Windows / Active Directory, la virtualisation et la sauvegarde fait de vous un référent naturel. Votre rédaction irréprochable en français garantit des communications clients de qualité, et votre anglais technique vous permet d'échanger avec les éditeurs.

Plus de détails sur le poste ?

Conditions d'emploi :

- Salaire : 40 k€ à 50 k€ selon profil et expérience
- Avantages sociaux (Comité d'entreprise, mutuelle prise en charge à 100%, intéressement ...)
- Type de contrat : CDI
- Localisation du poste : Belfort avec possibilité de déplacements dans l'EST

Parcours d'intégration

Sélection sur CV → 1e entretien avec le manager → 2e entretien avec les co-fondateurs
→ analyse de notre "matching" → programme d'intégration Trinaps Academy

* Vous ne connaissez pas ou peu Belfort ?

TRINAPS est installé au coeur du Techn'hom à Belfort, site multi-services accessible en voiture, bus, vélo ou même trottinette. Coiffeur, fast-food, restaurant bistro, restaurant d'entreprise, club de gym, fablab, banque sont à moins de 200 mètres. Ce site au patrimoine industriel très marqué, et également le siège du centre de données informatiques que nous avons créé : Extendo Datacenter.

Ville dynamique en terme culturel et économique, la cité du Lion (élu monument préféré des Français 2020 quand même !) saura enchanter les amateurs de bien vivre, de sport et de nature. Située entre les Vosges et le Jura, les collines verdoyantes sont parfaites pour la randonnée, le VTT et le ski de moyenne montagne. Pour les moins sportifs, les gourmandises locales ne sont plus à présenter : Cancoillotte, Comté, Morbier, vins et autres saucisses fumées. Les amoureux de la musique ne seront pas en reste car la région propose de nombreuses salles de concerts et festivals pour lesquels TRINAPS est partenaire (Le Moloco, La Rodia, La Poudrière). Besoin d'évasion ? L'Allemagne et la Suisse sont à 30 minutes, l'aéroport international de Bâle-Mulhouse à 1 heure et une gare TGV est à moins de 15 minutes.