Originator: Scott Crowns Issue Date: 9 novembre 2018

Changed by: Version : 1.0

**Job Specification**

**Description du Poste**

**Job Title: Support Engineer – L2**

**Intitulé de poste : Ingénieur Support – L2**

**Reporting Line: Director Technical Support Services- Tintri Team**

**Responsable hiérarchique : Direction des Services & Support Technique – Equipe TINTRI**

**Location: Paris, France**

**Région : Paris, France**

**Job Summary:**

**Descriptif de la Fonction (ou Description du Poste) :**

In this position the engineer will apply advanced systems level technical expertise to resolve highly complex systems level customer issues. The customer issues which may be received by Support Centers through automated dial-homes, voice initiated technical calls from TINTRI Customers, Customer Engineers, or remote maintenance calls and Web Support Calls. In this position the engineer will be required to use independent judgment to accomplish objectives and work closely with engineering and other technical business units to increase knowledge and resolve customer issues. As part of a 24\*7\*365 organization shift work, holidays and on-call responsibilities may be required.

L’Ingénieur apportera dans cette fonction son expertise technique pointue (des systèmes) pour résoudre les problèmes complexes des clients au niveau des systèmes. Ces problèmes clients pouvant être réceptionnés/relayés/identifiés soit par les centres de support via un système complètement automatisé, ou via la messagerie vocale du Support Technique de TINTRI, ou par les Responsables Clients, par les appels de maintenance à distance et appels de support Web. À ce poste, l’ingénieur devra faire preuve d’une bonne capacité de jugement/d’analyse pour atteindre ses objectifs et travailler en étroite collaboration avec les départements techniques et d’ingénierie afin de partager les connaissances et de résoudre rapidement les problèmes des clients. Dans le cadre d’une organisation de travail basée sur du 24 \* 7 \* 365, des missions de responsabilités « on-call » seront à prévoir et des jours de congés (journées de récupération) seront délivrées.

**Responsibilities for this role include but are not limited to:**

**Principales responsabilités de ce rôle :**

* Always take care of the customer. Customer Satisfaction is job #1.

Engagement fort auprès du Client. La satisfaction du Client sera votre priorité.

* Applies advanced technical expertise using standard operating and diagnostic protocols to resolve standard to highly complex system level issues.

Apporter une expertise technique complète via des protocoles d'exploitation et de diagnostics standards pour être en mesure de résoudre des problèmes des plus basiques/classiques aux plus complexes.

* Effectively communicates procedural and technical issues to internal and external customers in a fast paced and customer critical environment. Maintains a "closed-loop" communication style assuring all appropriate individuals are notified of ongoing issues and problem resolution status. Responsible for sharing all acquired knowledge concerning problem resolution.

Informer rapidement et efficacement les Clients internes et externes des difficultés procédurales et des difficultés techniques dans un univers Clients très dynamique. Communiquer "en boucle fermée" en s'assurant que toutes les personnes concernées soient informées des problèmes en cours et de leur statut. Etre en mesure de partager toutes les expériences et les problématiques rencontrées lors de la résolution de problèmes.

* Identifies and provides resolutions to a diverse range of complex technical problems and mentors others in providing validated technical information, support process instructions and special support requirements.

Pouvoir identifier et offrir un large choix des solutions diverses et variées face aux différentes problématiques techniques complexes rencontrées puis aider les équipes en leur fournissant des informations techniques validées, des instructions pour les processus et les exigences spécifiques au support.

* Contributes to a centralized problem identification and resolution database and may provide senior or expert level tasks similar to Engineering for assigned products or skills. Uses judgment, creativity and sound technical knowledge to obtain and recommend solutions.

Contribuer à renseigner une base de données centralisée d'identification et de résolution de problèmes et confier se faire confier des tâches de niveau supérieur ou expert similaires à celles de l'ingénierie pour les produits ou compétences attribués. Donner son avis, être créatif et apporter de solides connaissances techniques pour obtenir et recommander des solutions.

* Identifies, documents and reports design, reliability and maintenance issues.

Identifier, documenter et signaler les problèmes de conception, de fiabilité et de maintenance.

* Understands and leverages TINTRI’s technical communication structure and has a sphere of influence which extends well outside of the department.

Comprendre et utiliser la structure de communication technique de TINTRI tout en exerçant une influence qui s'étend bien au-delà du département.

* Effectively leads efforts in facilitating problem recreation and failure analysis of systems level issues and recommends and utilizes a wide variety of test equipment, diagnostic tools and techniques used in problem resolution.

Travailler à faciliter la reconstitution des problèmes et l'analyse des défaillances au niveau des systèmes, recommander et utiliser une grande variété d'équipements de tests, d'outils de diagnostics et de techniques utilisés pour la résolution des problèmes.

* Develop and implement resolutions to identified problems, and follow standard practices and procedures.

Élaborer et mettre en œuvre des solutions liés aux problèmes identifiés et suivre les pratiques et procédures standard.

* Identifies records and works with management to proactively revise current procedures and tools to improve customer satisfaction

Travailler sur les cas précédents en collaborant avec la Direction pour réviser de manière proactive les procédures et les outils actuels afin d'améliorer la satisfaction des Clients.

* Develops broad knowledge of the organization’s mission and strategy and relates it to day-to-day issues.

Développer une connaissance approfondie de la mission et de la stratégie de l’organisation et la relier aux problèmes quotidiens.

* Challenges existing processes based on industry best practices, enhances these for the benefit of all.

Remettre en question les processus existants basés sur les meilleures pratiques de l'industrie et les améliorer pour le bénéfice de tous.

* May provide documentation and direct feedback to Field Technical Specialists, Account Managers, Sales and other TINTRI Technical Support co-workers as appropriate.

Renseigner et faire des retours d’expériences aux spécialistes techniques de terrain, aux gestionnaires de compte, aux ventes et aux autres collaborateurs du support technique TINTRI, le cas échéant.

* Monitors and tracks all service calls, provides call status updates at regular intervals and communicates status to customers using Call Tracking Databases.

Suivre de près tous les appels techniques entrants, fournir des mises à jour très régulières du statut de ces appels et communiquer le statut aux Clients à l'aide de bases de données de suivi des appels.

* Validates technical information and issues early warnings and disseminates information as needed.

Valider les informations techniques, émettre des pré-alertes et diffuser les informations si nécessaire.

**Skills and Qualifications required for this role include:**

**Qualifications requises pour ce poste :**

* 5 year experience in Enterprise level Technical Support

5 années d’expérience dans le Support Technique en entreprise

* B.S. in Computer Science, Electrical Engineering, Math, or equivalent work experience

??License en …

* Storage Systems experienced required

Expérience requise dans les Systèmes de Stockage

* Microsoft Hyper V MCS and/or VMWare VCP certification or equivalent Hypervisor administration work experience

?? Certification en Microsoft … or experience equivalent en administration Hypervisor

* TCP/IP based networking and troubleshooting skills

?? Compétences reseau TCP/IP

* Performance and Network Optimization, Log Analysis experience

Optimisation des Performances et du Réseau, expérience de l'analyse des logs

* Ability to clearly communicate verbally and in writing.

Avoir de solides compétences en communication orale et écrite.

* Fluency in French, English plus one other language (German, Danish, Swedish) essential

Une excellente maîtrise du Français et de l’Anglais est essentielle et d’une autre langue est requise pour la fonction (Allemand, Danois, Suédois).