

# Dstny – Platform Support Engineer (L3) UCaaS & Connectivity

## À propos du rôle...

Nous recherchons un(e) **Platform Support Engineer** motivé(e) pour rejoindre notre organisation de support **niveau 3 (L3)** et évoluer vers un rôle clé au sein de nos plateformes **UCaaS et connectivité**.

Ce poste convient parfaitement à une personne en début de carrière disposant d'une base technique solide et d'une forte volonté d'apprentissage.

Vous travaillerez en étroite collaboration avec des ingénieurs **L2 et L3 expérimentés**, en soutien des opérations quotidiennes, du traitement des incidents et du développement progressif de votre expertise en technologies modernes de communication et de réseau.

### Vos missions

#### Support & Dépannage

- Assurer le rôle de **support de troisième niveau** pour les incidents liés aux services UCaaS et de connectivité
- Contribuer au diagnostic et à la résolution de problèmes liés à :
  - La téléphonie cloud (VoIP / SIP)
  - Les intégrations Microsoft Teams
  - La connectivité (routage, commutation, Wi-Fi)
  - La sécurité réseau (pare-feu, contrôle des accès)
- Escalader les problématiques complexes vers les ingénieurs seniors ou les équipes de group engineering, avec une analyse et une documentation claires
- Appliquer les processus de gestion des incidents et contribuer à une résolution rapide et efficace

#### Apprentissage & Développement

- Développer vos connaissances sur des plateformes telles que **Cloud IPBX**, les **intégrations CRM** et le **SD-WAN**
- Apprendre auprès des ingénieurs Level 2 et Level 3 via un accompagnement pratique et du mentorat
- Collaborer avec les équipes de group engineering afin de rapatrier les compétences utiles pour l'environnement de support local
- Développer activement vos compétences techniques et vos capacités de troubleshooting

#### Documentation & Partage des connaissances

- Contribuer à la documentation interne (guides pratiques, procédures de dépannage)
- Maintenir des tickets et rapports d'incidents clairs, précis et bien structurés
- Participer à l'amélioration continue de la base de connaissances de l'équipe

## Support opérationnel

- Assister les tâches opérationnelles récurrentes et les activités de monitoring
- Participer aux contrôles systèmes et au suivi de l'état des plateformes
- Identifier les incidents récurrents et les signaler aux membres seniors de l'équipe

## Ce que nous recherchons chez vous...

### Compétences & Mindset

- **1 à 3 ans d'expérience professionnelle** ou un diplôme technique pertinent (réseaux, IT, télécom, etc.)
- Connaissances de base en :
  - Fondamentaux des réseaux (IP, DNS, notions de routage)
  - Concepts de VoIP ou de téléphonie
- Intérêt marqué pour les **technologies de communication cloud et de connectivité**
- Esprit analytique et goût pour la résolution de problèmes
- Volonté d'apprendre et de progresser dans un environnement technique dynamique
- Bonnes compétences en communication et capacité à expliquer clairement des problématiques techniques

### Atouts supplémentaires (Nice to Have)

- Expérience ou exposition à **Microsoft Teams**, à des environnements **VoIP** ou réseau
- Intérêt pour le scripting et l'automatisation (p. ex. **PowerShell, Python**)
- Certifications telles que **CCNA** ou **ITIL**, ou volonté de les obtenir

### Évolution de carrière

Ce poste est conçu comme une **étape vers des fonctions d'ingénierie plus avancées**. Avec le bon état d'esprit et un développement continu, vous pourrez évoluer vers :

- Un rôle d'**ingénieur support Level 3 senior** ou de **team leader**
- Un rôle de spécialiste en **UCaaS, réseaux** ou **opérations de plateforme**
- Une contribution active aux initiatives d'**automatisation et d'amélioration des plateformes**

### Profil idéal

Une personne qui :

- Est curieuse et n'hésite pas à poser des questions
- Apprécie le troubleshooting et la résolution de problèmes complexes
- Prend la responsabilité de son propre apprentissage et de son développement
- Souhaite construire une **carrière à long terme** dans les technologies modernes de communication

## Ce que nous pouvons vous offrir...

- Un poste stimulant dans une entreprise en pleine croissance où vous pouvez également vous développer (avec amplement de possibilités de formation)
- Un salaire compétitif, incluant une voiture de société écologique avec carte carburant/recharge ou un budget mobilité flexible intéressant.
- Titres-repas électroniques, assurance hospitalisation.

- Jours de congé seniorité : des jours de congé supplémentaires en fonction de votre ancienneté (1 jour tous les 3 ans, avec un maximum de 4 jours)
- Flex income plan: composez vos avantages extra-légaux avec le budget de votre 13ième mois
- Accès à Benefits@Work: profitez de réductions exclusives chez de nombreuses grandes marques et enseignes
- Horaires de travail flexibles, avec la possibilité de travailler à distance. Parce que dans la numérisation, nous devons donner l'exemple, n'est-ce pas ?
- Un environnement de travail agréable dans un tout nouveau bâtiment personnalisé selon les souhaits de nos Destiniens.
- Une superbe équipe de collègues et des clients formidables.
- Une atmosphère conviviale avec régulièrement des activités de renforcement d'équipe amusantes ou des événements d'entreprise.
- Toujours de la soupe fraîche, des fruits et du délicieux café.
- Faire partie de la famille Dstny : une organisation ambitieuse, inclusive et centrée sur l'humain, avec des valeurs fortes 'ICORE' : Innovation, Commitment, Obsession (for CX), Respect, Empowerment

<https://dstny.be/>