

Dstny – Sr Platform Support Teamlead (L3 Lead) UCaaS & Connectivity

À propos du rôle...

Dstny est une entreprise technologique dynamique et innovante, spécialisée dans les **services managés**, avec un fort accent sur les plateformes modernes de **communication et de connectivité**.

Notre portefeuille comprend des solutions **UCaaS avancées** telles que le cloud IPBX, les connecteurs CRM, les intégrations **Microsoft Teams**, la convergence mobile/fixe, ainsi que des services de connectivité et de sécurité managés comme le **SD-WAN**, les pare-feu, le WiFi et la sécurité e-mail.

Afin de renforcer notre organisation de support, nous mettons en place une équipe **Level 3 dédiée**, responsable de l'expertise technique avancée, de la stabilité des plateformes et du troubleshooting complexe.

Description du poste

Nous recherchons un **Senior Platform Support Engineer** qui assumera le rôle de **team leader technique** pour notre équipe de support **Level 3**, couvrant les plateformes UCaaS et de connectivité.

Ce poste combine **expertise technique approfondie, responsabilité opérationnelle** et **leadership d'équipe**. Vous êtes le point d'escalade technique ultime, gardez la stabilité des plateformes, gérez les incidents complexes et pilotez l'amélioration continue du support.

En plus du troubleshooting opérationnel, vous accompagnez l'équipe, améliorez les processus et contribuez à l'automatisation, en étroite collaboration avec les équipes **Support, Delivery, Pre-Sales et Produit**.

Responsabilités principales

Support Level 3 & Escalation

- Assumer le rôle de **point d'escalade technique principal** pour les incidents complexes
- Diagnostiquer et résoudre des problématiques avancées liées à :
 - Plateformes Cloud IPBX
 - Intégrations Microsoft Teams
 - Connecteurs CRM
 - Convergence mobile/fixe
 - Infrastructures réseau et sécurité
- Collaborer étroitement avec les équipes Level 2
- Travailler avec les équipes **GIS Corevoice** et les **Product Owners Group**
- Mener les analyses de causes racines (RCA) et assurer la documentation des incidents majeurs

Stabilité des plateformes & amélioration continue

- Garantir la fiabilité, les performances et la scalabilité des plateformes
- Identifier les problèmes structurels et incidents récurrents
- Proposer et implémenter des améliorations durables
- Coordonner avec les équipes d'ingénierie et les fournisseurs

Documentation technique & gestion des connaissances

- Rédiger et maintenir une documentation technique de qualité :
 - Procédures de troubleshooting
 - Playbooks opérationnels
 - Architectures de plateforme
 - Guides d'escalade
- Assurer le partage des connaissances au sein du support
- Contribuer à l'amélioration continue de la base de connaissances

Automatisation & efficacité opérationnelle

- Identifier les tâches répétitives
- Proposer des solutions d'automatisation
- Collaborer avec les équipes de développement sur des optimisations de type DevOps

Leadership & mentorat

- Assurer le leadership technique de l'équipe Level 3
- Accompagner et coacher les ingénieurs Level 2
- Définir les bonnes pratiques de support et d'escalades
- Participer à la définition des processus et standards opérationnels

Ce que nous recherchons chez VOUS...

- Minimum **6 ans d'expérience** en réseaux, UC ou services managés
- Expertise solide dans plusieurs des domaines suivants :
 - VoIP / SIP / téléphonie IP
 - Plateformes UCaaS
 - Téléphonie Microsoft Teams
 - Réseaux (routage, switching, SD-WAN)
 - Sécurité réseau et pare-feu
- Forte capacité d'analyse et de résolution de problèmes
- Expérience en **support Level 3 ou rôles d'escalade**
- Capacité à rédiger une documentation technique claire
- Aptitude à expliquer des sujets techniques complexes de manière structurée

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.com/>