

Dstny – Support Engineer – UCaaS & Connectivity

À propos du rôle...

En tant que **Support Engineer**, vous faites partie de notre équipe support en première ligne. Vous accompagnez nos clients et partenaires dans la résolution de problèmes techniques liés à nos solutions UCaaS, de téléphonie et de connectivité — en veillant à ce que chaque incident soit réellement résolu.

Vous intervenez en tant qu'**engineer Level 1 / Level 2** : vous analysez les incidents, les résolvez, maintenez les clients informés et assurez le suivi des services. Vous travaillez en étroite collaboration avec des ingénieurs seniors et des spécialistes plateforme afin de traiter chaque problème rapidement et avec qualité.

Ce rôle vous correspond si vous aimez résoudre des problématiques techniques, interagir avec des clients et développer votre expertise dans les technologies modernes de communication cloud.

Ce que vous ferez

Support client & dépannage

- Vous traitez les incidents entrants et les demandes de service liés aux solutions UCaaS et de connectivité
- Vous dépannez les problématiques liées à la téléphonie VoIP et SIP, aux intégrations Microsoft Teams, à la connectivité et aux réseaux, ainsi qu'aux équipements et configurations utilisateurs

- Vous réalisez les diagnostics initiaux et résolvez les incidents dans les délais SLA convenus
- Vous escaladez les problèmes plus complexes vers les ingénieurs Level 3 avec une analyse claire et une documentation complète
- Vous tenez les clients informés tout au long du cycle de vie des incidents

Support opérationnel

- Vous surveillez les alarmes plateforme et la santé des services
- Vous participez aux tâches opérationnelles courantes
- Vous respectez les procédures de support et contribuez à la continuité de service
- Vous identifiez les problèmes récurrents et proposez des pistes d'amélioration

Documentation & partage des connaissances

- Vous maintenez les tickets et la documentation d'incidents à jour et précis
- Vous contribuez à la base de connaissances interne et aux guides de dépannage
- Vous partagez vos apprentissages et collaborez avec vos collègues à travers les équipes

Ce que nous recherchons chez VOUS...

Vous êtes orienté client, techniquement curieux et prêt à évoluer dans un environnement télécom et communications cloud qui bouge vite.

Requis

- 1 à 3 ans d'expérience dans un rôle de support technique ou helpdesk
- Bonne compréhension des fondamentaux réseau (IP, DNS, DHCP), de la VoIP ou de la téléphonie, et des environnements Windows et Microsoft 365
- Solide capacité de dépannage et envie d'apprendre
- Communication claire et professionnelle avec les clients
- Bonnes compétences organisationnelles et sens de la documentation
- Langues : néerlandais et français courants, très bonne maîtrise de l'anglais (oral et écrit)

Atouts

- Expérience avec SIP, VoIP ou Microsoft Teams
- Exposition aux environnements télécom ou ISP
- Familiarité avec les outils de ticketing et les plateformes de monitoring
- Connaissances de base en réseau (routage, switching, WiFi)
- Des certifications comme ITIL ou CCNA sont un plus

Vous vous reconnaissez ?

Vous aimez aider les clients et résoudre des problèmes techniques. Vous restez calme et structuré sous pression. Vous souhaitez progresser techniquement — et vous y travaillez vraiment. Vous collaborez facilement en équipe. Et quand vous prenez quelque chose en main, vous allez jusqu'au bout.

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/>