

A background image showing a woman with blonde hair wearing large orange headphones. She is looking down, and the image is partially obscured by a white text box. The setting appears to be an outdoor cafe with white umbrellas and greenery in the background.

Dstny – Technical 1st Line Support

À propos du rôle

En tant que 1st Line Support, tu es le premier point de contact pour nos clients et partenaires lorsqu'ils ont besoin d'une assistance technique.

Tu écoutes le problème, poses les bonnes questions et cherches une solution avec le client. Tu traites aussi bien les questions techniques simples que les plus complexes, et tu veilles à ce que chaque dossier soit correctement suivi. Au départ, tu n'as pas encore besoin d'être un spécialiste de nos produits ou solutions télécom. Nous recherchons avant tout quelqu'un avec de bonnes bases techniques, un esprit logique, et l'envie de se perfectionner en IT, télécom et cloud communication.

Tu travailles en étroite collaboration avec les collègues de 2nd Line et des équipes spécialisées lorsqu'un problème nécessite une analyse plus approfondie ou une expertise particulière.

Tes missions

Aider les clients et résoudre des problèmes

- Tu es le premier point de contact pour les questions techniques et les incidents.
- Tu analyses les problèmes en posant les bonnes questions et en récoltant les informations nécessaires.
- Tu cherches de manière autonome des solutions aux problèmes qui relèvent de tes connaissances et compétences.
- Tu aides les clients rencontrant des problèmes liés à leur IT, téléphonie, réseau ou environnement de communication.
- Tu assures un suivi actif des questions et incidents en cours jusqu'à leur résolution ou leur transfert technique correct.
- Tu communique de manière claire et professionnelle avec les clients et les collègues.
- Lorsqu'un problème est plus complexe, tu assures une transmission claire vers le bon collègue spécialisé.

Support technique

Tu travailles avec différentes technologies, notamment :

- Réseaux et connectivité internet
- IP, DNS et DHCP
- Téléphonie, SIP et VoIP
- Microsoft 365 et Windows
- Cloud communication et UCaaS
- Équipements des utilisateurs finaux

Administration et suivi

- Tu enregistres et documentes correctement les incidents et les questions.
- Tu tiens les tickets à jour et assures un bon suivi.

- Tu identifies les problèmes récurrents et signales les améliorations possibles.
- Tu partages tes connaissances et solutions avec tes collègues.

Ce que nous recherchons

Nous recherchons une personne avec un vif intérêt pour la technique et qui aime résoudre des problèmes.

Tu as par exemple :

- Une première expérience en IT support, helpdesk, service client technique ou un environnement similaire.
- Ou une formation ou un parcours technique qui démontre que tu as de bonnes bases techniques.
- Des connaissances de base en réseaux et en IT.
- Un esprit logique et analytique.
- Un réel intérêt pour la technologie et la motivation d'apprendre de nouvelles choses.
- De bonnes capacités de communication et une attitude orientée client.
- Une façon de travailler structurée.
- L'autonomie nécessaire pour d'abord examiner un problème par toi-même avant de faire appel à de l'aide.

Langues

- Tu parles et écris couramment le français et le néerlandais.
- Tu as une bonne connaissance de l'anglais.

Pourquoi ce poste ?

Ce poste est un excellent point de départ pour quelqu'un qui veut évoluer techniquement et se développer dans l'IT, le télécom, le réseau et le cloud communication.

Tu as l'occasion de développer tes connaissances sur différentes technologies et d'évoluer vers des fonctions de support plus spécialisées.

Tu rejoins une équipe où tu collabores avec des collègues expérimentés et où tu gagnes progressivement en responsabilités.

Ce que nous proposons

Notre offre

- **Salaire** compétitif, selon votre expérience
- **Contrat à durée indéterminée**
- **Voiture de société électrique** avec carte ou **budget mobilité flexible**
- **Chèques-repas** (€8/jour) et **assurance hospitalisation**
- **Jours d'ancienneté** : jusqu'à un maximum de 4 jours
- **Flex Income Plan** : composez votre propre package d'avantages avec le budget de votre 13e mois (congrés supplémentaires, technologie, vélo et bien plus)

Avantages

- Un rôle à responsabilités au sein d'une entreprise en pleine croissance, avec de réelles opportunités d'évolution et de formation
- Des horaires flexibles et la possibilité de **travailler à domicile jusqu'à 2 jours par semaine**
- Un tout nouveau bureau moderne, conçu selon les souhaits de nos Destiniens
- Une ambiance conviviale avec des activités de team building et des événements d'entreprise réguliers
- **Benefits@Work** : profitez de réductions exclusives auprès de centaines de marques et d'enseignes

- Soupe fraîche, fruits et du bon café tous les jours

Tu as une formation technique, tu aimes aider les gens et résoudre des problèmes te motive ?

N'hésite pas à nous contacter. Même si tu ne maîtrises pas encore toutes les technologies de notre environnement.

<https://dstny.com/>