

Dstny – Platform Support Engineer (L3) UCaaS & Connectivity

Over de rol ...

Wij zijn op zoek naar een gemotiveerde **Platform Support Engineer** om ons **L3-supportteam** te versterken en door te groeien tot een belangrijke technische schakel binnen onze **UCaaS- en connectivityplatformen**.

Deze functie is ideaal voor iemand aan het begin van zijn of haar carrière, met een sterke technische basis en een uitgesproken bereidheid om bij te leren.

Je werkt nauw samen met ervaren **L2- en L3-engineers**, ondersteunt de dagelijkse operationele werking, lost incidenten op en bouwt geleidelijk expertise op in moderne communicatie- en netwerktechnologieën.

Wat ga je doen?

Support & Troubleshooting

- Fungeren als **derdelijns support** voor incidenten met betrekking tot UCaaS- en connectivitydiensten
- Ondersteunen bij het oplossen van problemen rond:
 - Cloudtelefonie (VoIP / SIP)
 - Microsoft Teams-integraties
 - Connectivity (routing, switching, wifi)
 - Netwerkbeveiliging (firewalls, toegangsbeheer)
- Complexe issues escaleren naar senior engineers of group engineering, met duidelijke documentatie en analyse
- Incidentmanagementprocessen volgen en bijdragen aan een tijdige en correcte oplossing

Leren & Ontwikkeling

- Kennis opbouwen van platformen zoals **Cloud IPBX, CRM-integraties en SD-WAN**
- Leren van Level 2- en Level 3-engineers via hands-on ondersteuning en mentoring
- Leren van group engineering teams en deze kennis toepassen in de lokale supportomgeving
- Actief je technische kennis en troubleshootingvaardigheden verder ontwikkelen

Documentatie & Kennisdeling

- Bijdragen aan interne documentatie zoals how-to's en troubleshootinghandleidingen
- Tickets en incidentrapporten helder, correct en gestructureerd documenteren
- Actief meewerken aan het verbeteren en uitbreiden van de kennisdatabank van het team

Operationele Ondersteuning

- Ondersteunen bij routinematige operationele taken en monitoring

- Meewerken aan systeemcontroles en health checks
- Terugkerende problemen identificeren en signaleren aan senior teamleden

Wat zoeken we in jou...

Kernvaardigheden & Mindset

- **1-3 jaar relevante ervaring** of een relevante technische opleiding (netwerken, IT, telecom, ...)
- Basiskennis van:
 - Netwerkfundamenten (IP, DNS, basis routing)
 - VoIP- of telefonieconcepten
- Sterke interesse in **cloudcommunicatie- en connectivitytechnologieën**
- Analytische mindset en goesting om problemen te analyseren en op te lossen
- Leergierig en gemotiveerd om te groeien in een dynamische, technische omgeving
- Goede communicatieve vaardigheden en het vermogen om technische issues helder uit te leggen

Pluspunten (Nice to Have)

- Ervaring met of blootstelling aan **Microsoft Teams, VoIP** of netwerkomgevingen
- Interesse in scripting of automatisatie (bv. **PowerShell, Python**)
- Certificeringen zoals **CCNA** of **ITIL**, of bereidheid om deze te behalen

Groeipad

Deze rol is opgezet als een **stap richting meer geavanceerde engineeringfuncties**. Met de juiste mindset en voortdurende ontwikkeling kan je doorgroeien naar:

- Een sterke **senior Level 3 support engineer** of **teamleider**
- Een specialist in **UCaaS, netwerken** of **platform operations**
- Een actieve bijdrage aan **automatisatie- en platformverbeteringsinitiatieven**

Wat maakt iemand een ideale match?

Iemand die:

- Nieuwsgierig is en niet bang is om vragen te stellen
- Energie haalt uit troubleshooting en probleemoplossing
- Eigenaarschap neemt over zijn of haar eigen leerproces en verbetering
- Een **langetermijn carrière** wil uitbouwen binnen moderne communicatietechnologieën

Wat kunnen wij jou bieden...

- Een uitdagende job in een snel groeiend bedrijf waar je ook zelf kan groeien (met voldoende ruimte voor opleidingen)
- Een marktconform salaris, inclusief een milieuvriendelijke bedrijfswagen met tank-/laadkaart of een uitgebreid flexibel mobiliteitsbudget
- Elektronische maaltijdcheques, hospitalisatieverzekering
- Seniority dagen: extra verlofdagen naarmate je anciënniteit (1 dag per 3 jaar, met een maximum van 4 dagen)
- Flex Income Plan: bepaal zelf bijkomende voordelen aan de hand van het budget van je 13e maand

- Toegang tot Benefits@Work: geniet van tal van kortingen bij bekende merken en winkels
- Flexibele werkuren, met de mogelijkheid tot thuiswerk. Want in de digitalisering moeten wij zelf het goede voorbeeld geven, toch?
- Een aangename plek om te werken, in een gloednieuw gebouw volledig op maat naar de wensen van onze Destinians
- Een top team van collega's en fijne klanten
- Een toffe atmosfeer met geregeld een leuke teambuilding of bedrijfsevent
- Altijd verse soep, fruit en lekkere koffie
- Deel uitmaken van de Dstny-familie: een ambitieuze, inclusieve en mensgerichte organisatie

<https://dstny.be/>