

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

Over de rol ...

Dstny is een dynamisch en innovatief technologiebedrijf dat gespecialiseerd is in **managed services**, met een sterke focus op moderne **communicatie? en connectivityplatformen**.

Ons portfolio omvat geavanceerde **UCaaS?oplossingen** zoals cloud IPBX, CRM?connectors, naadloze **Microsoft Teams?integraties** en mobiele en vaste convergentie. Daarnaast bieden we **managed connectivity? en securitydiensten**, waaronder **SD?WAN**, firewalls, WiFi en e?mailbeveiliging.

Ter versterking van onze supportorganisatie bouwen we een toegewijd **Level 3 engineering team**, verantwoordelijk voor diepgaande technische expertise, platformstabiliteit en geavanceerde troubleshooting over al onze managed services.

We zijn op zoek naar een **Senior Platform Support Engineer** die optreedt als **technisch teamleader van het Level 3 supportteam** voor zowel UCaaS? als connectivityplatformen.

Deze rol combineert **diepgaande technische expertise, operationeel ownership en people leadership**. Je fungeert als hoogste technische escalatiepunt, bewaakt de stabiliteit van de platformen, lost complexe incidenten op en stuurt verbeteringen aan binnen de supportorganisatie.

Naast hands?on technische troubleshooting coach en begeleid je het team, verbeter je operationele processen en help je repetitieve taken te automatiseren. Je werkt hierbij nauw samen met **Support, Delivery, Pre?Sales en Productteams**.

Belangrijkste verantwoordelijkheden

Level 3 Support & Escalatie

- Optreden als **hoogste technische escalatiepunt** voor complexe incidenten binnen UCaaS en connectivity
- Oplossen van geavanceerde problemen rond:
 - Cloud IPBX?platformen
 - Microsoft Teams?integraties
 - CRM?connectors
 - Mobiele en vaste convergentie
 - Netwerk? en security?infrastructuur
- Nauwe samenwerking met Level 2 teams om incidenten sneller op te lossen en kennis te delen
- Samenwerken met **GIS Corevoice?teams** en **Group?level product owners**
- Leiden van **root cause analyses (RCA)** en problem management, met correcte documentatie van major incidents

Platformstabiliteit & Continue Verbetering

- Bewaken van de **betrouwbaarheid, performantie en schaalbaarheid** van de platformen
- Structurele problemen en terugkerende incidenten identificeren en duurzame oplossingen implementeren

- Monitoring van systemen en voorstellen formuleren om veerkracht en servicekwaliteit te verhogen
- Coördineren met interne engineeringteams en externe vendors bij diepere productissues

Technische Documentatie & Knowledge Management

- Ontwikkelen en onderhouden van kwalitatieve technische documentatie, waaronder:
 - Troubleshootingprocedures
 - Operationele playbooks
 - Platformarchitectuuroverzichten
 - Escalatieguides
- Zorgen dat supportteams beschikken over de nodige kennis en documentatie
- Actief bijdragen aan de verdere uitbouw van de kennisdatabank samen met de **Support Continuous Improvement Manager**

Automatisatie & Operationele Efficiëntie

- Identificeren van repetitieve of operationeel zware taken
- Voorstellen en mee uitwerken van automatisatie? en toolingoplossingen
- Samenwerken met developmentteams rond DevOps?achtige verbeteringen

Teamleadership & Mentorschap

- Technisch leiderschap opnemen binnen het Level 3 engineeringteam
- Level 2 engineers coachen en begeleiden in hun technische groei
- Best practices vastleggen voor troubleshooting en incidentmanagement
- Mee vormgeven aan supportprocessen, escalatiepaden en operationele standaarden

Wat zoeken we in jou...

- Minstens **6 jaar ervaring** binnen networking, unified communications of managed services
- Sterke expertise in meerdere van volgende domeinen:
 - VoIP / SIP / IP-telefonie
 - UCaaS-platformen
 - Microsoft Teams-telefonie
 - Netwerken (routing, switching, SD-WAN)
 - Firewalls en netwerkbeveiliging
- Sterke analytische en probleemoplossende vaardigheden
- Ervaring in **Level 3 of escalatie-supportrollen**
- Ervaring met het schrijven van heldere technische documentatie
- Vermogen om complexe technische topics gestructureerd en duidelijk toe te lichten

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.com/>