

Dstny – Support Engineer – UCaaS & Connectivity

Over de rol ...

Als Support Engineer ben je deel van ons frontline supportteam. Je helpt klanten en partners met technische problemen rond onze UCaaS-, telefonie- en connectiviteitsoplossingen — en je zorgt ervoor dat die problemen ook echt opgelost geraken.

Je werkt als Level 1 / Level 2 engineer: je analyseert incidenten, lost ze op, houdt klanten op de hoogte en bewaakt de opvolging. Je werkt nauw samen met senior engineers en platformspecialisten om issues snel en goed af te handelen.

Deze rol past bij jou als je graag technische problemen aanpakt, vlot communiceert met klanten, en je wilt opbouwen als specialist in moderne cloudcommunicatie.

Wat zal je doen?

Klantenondersteuning & troubleshooting

- Je behandelt inkomende incidenten en serviceaanvragen rond UCaaS en connectiviteit
- Je troubleshoot problemen met VoIP en SIP-telefonie, Microsoft Teams-integraties, connectiviteit en netwerken, en eindgebruikersapparatuur
- Je voert initiële diagnoses uit en lost incidenten op binnen de afgesproken SLA's

- Je escaleert complexe issues naar Level 3 engineers met duidelijke documentatie en analyse
- Je houdt klanten gedurende het volledige incident op de hoogte

Operationele ondersteuning

- Je monitort platformalarmen en de efficiënte werking van onze services
- Je ondersteunt bij routinematige operationele taken
- Je volgt ondersteuningsprocedures op en draagt bij aan servicecontinuïteit
- Je signaleert terugkerende problemen en kansen voor verbetering

Documentatie & kennisdeling

- Je houdt tickets en incidentdocumentatie nauwkeurig bij
- Je draagt bij aan interne kennisbank en troubleshootingguides
- Je deelt wat je leert en werkt samen met collega's over teams heen

Wat zoeken we in jou...

Je bent klantgericht, technisch nieuwsgierig en klaar om te groeien in een snelle telecom- en cloudcommunicatieomgeving.

je hebt

- 1–3 jaar ervaring in een technische support- of helpdeskrol
- Goede kennis van netwerkfundamentals (IP, DNS, DHCP), VoIP of telefonie, en Windows- en Microsoft 365-omgevingen

- Sterke probleemoplossende mindset en leergierigheid
- Helder en professioneel communiceren met klanten
- Goede organisatorische vaardigheden en oog voor documentatie
- Talenkennis: vloeiend Nederlands en Frans, zeer goede kennis van het Engels (mondeling en schriftelijk)

jouw troeven

- Ervaring met SIP, VoIP of Microsoft Teams
- Achtergrond in telecom of ISP-omgevingen
- Vertrouwdheid met ticketingtools en monitoringplatformen
- Basiskennis netwerken (routing, switching, wifi)
- Certificeringen zoals ITIL of CCNA zijn een plus

Herken jij jezelf hierin?

Je helpt klanten graag en lost technische problemen op met plezier. Je blijft kalm en gestructureerd onder druk. Je wil technisch groeien en doet dat ook. Je werkt goed samen in een team. En als je iets oppakt, rond je het ook af.

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 met sterke waarden 'ICORE': Innovation, Commitment, Obsession (for CX), Respect, Empower

<https://dstny.com/>