

A background image showing a close-up of a woman's head and shoulders. She is wearing large, orange, over-ear headphones. The background is slightly blurred, showing an outdoor setting with patio umbrellas and greenery.

Dstny – Technical 1st Line Support

Over de rol

Als 1st Line Support medewerker ben jij het eerste aanspreekpunt voor onze klanten en partners wanneer zij technische ondersteuning nodig hebben.

Je luistert naar het probleem, stelt de juiste vragen en gaat samen met de klant op zoek naar een oplossing. Je behandelt zowel eenvoudige als meer uitdagende technische vragen en zorgt ervoor dat elk dossier correct wordt opgevolgd.

Je hoeft bij de start nog geen specialist te zijn in onze producten of telecomoplossingen. We zoeken vooral iemand met een goede technische basis, logisch denkvermogen en de interesse om zich verder te verdiepen in IT, telecom en cloudcommunicatie.

Je werkt nauw samen met collega's van 2nd Line en gespecialiseerde teams wanneer een probleem verdere analyse of expertise vereist.

Wat ga je doen?

Klanten helpen en problemen oplossen

- Je bent het eerste aanspreekpunt voor technische vragen en incidenten.
- Je analyseert problemen door de juiste vragen te stellen en informatie te verzamelen.
- Je zoekt zelfstandig naar oplossingen voor problemen die binnen je kennis en mogelijkheden liggen.
- Je helpt klanten bij problemen met hun IT, telefonie, netwerk of communicatieomgeving.
- Je volgt openstaande vragen en incidenten actief op tot ze opgelost of correct technisch doorgezet zijn.
- Je communiceert duidelijk en professioneel met klanten en collega's.
- Wanneer een probleem complexer is, zorg je voor een duidelijke overdracht naar de juiste gespecialiseerde collega.

Technische ondersteuning

Je komt in aanraking met verschillende technologieën, waaronder:

- Netwerken en internetconnectiviteit
- IP, DNS en DHCP
- Telefonie, SIP en VoIP
- Microsoft 365 en Windows
- Cloudcommunicatie en UCaaS
- Eindgebruikersapparatuur

Administratie en opvolging

- Je registreert en documenteert incidenten en vragen correct.
- Je houdt tickets up to date en zorgt voor een goede opvolging.

- Je herkent terugkerende problemen en signaleert mogelijke verbeteringen.
- Je deelt kennis en oplossingen met je collega's.

We zijn op zoek naar

We zoeken iemand die technisch sterk geïnteresseerd is en graag problemen oplost.
Je hebt bijvoorbeeld:

- Een eerste ervaring in IT support, helpdesk, technische klantenservice of een vergelijkbare omgeving.
- Of een technische opleiding of achtergrond waarmee je kunt aantonen dat je een goede technische basis hebt.
- Basiskennis van netwerken en IT.
- Een logisch en analytisch denkvermogen.
- Een gezonde interesse in technologie en de motivatie om nieuwe zaken te leren.
- Goede communicatieve vaardigheden en een klantgerichte houding.
- Een gestructureerde manier van werken.
- De nodige zelfstandigheid om een probleem eerst zelf te onderzoeken voordat je hulp inschakelt.

Talen

- Je spreekt en schrijft vlot Nederlands en Frans.
- Je hebt een goede kennis van het Engels.

Waarom deze functie?

Deze functie is een goede start voor iemand die technisch wil groeien en zich verder wil ontwikkelen binnen IT, telecom, network en cloudcommunicatie.

Je krijgt de kans om kennis op te bouwen over verschillende technologieën en door te groeien naar meer gespecialiseerde supportfuncties.

Je komt terecht in een team waarin je samenwerkt met ervaren collega's en waarbij je stap voor stap meer verantwoordelijkheid krijgt.

Dit mag je verwachten

Ons aanbod

- **Competitief salaris**, afhankelijk van jouw ervaring
- **Contract van onbepaalde duur**
- **Elektrische bedrijfswagen** met laadkaart of een flexibel **mobilitetsbudget**
- **Maaltijdcheques** (€8/dag) en **hospitalisatieverzekering**
- **Senioriteitsdagen**: tot maximaal 4 extra verlofdagen
- **Flex Income Plan**: stel jouw eigen voordelenpakket samen met het budget van je 13de maand (extra verlof, technologie, fiets en nog veel meer)

Voordelen

- Een functie met echte verantwoordelijkheid binnen een groeiend bedrijf, met ruime mogelijkheden om jezelf verder te ontwikkelen via opleidingen en trainingen
- Flexibele werkuren en de mogelijkheid om **tot 2 dagen per week van thuis uit te werken**
- Een splinternieuw modern kantoor, ontworpen volgens de wensen van onze Destinians
- Een aangename werksfeer met regelmatige teambuildings en bedrijfsevenementen.
- **Benefits@Work**: geniet van exclusieve kortingen bij honderden bekende merken en winkels

- Elke dag verse soep, fruit en heerlijke koffie

Interesse?

Heb je een technische achtergrond, help je graag mensen en krijg je energie van het oplossen van problemen?

Dan horen we graag van je. Ook als je nog niet alle technologieën uit onze omgeving kent.

<https://dstny.com/>