



\*\*\*\*\* \*\* \*\*\*\*\*

Nationalité Française  
Permis B

\*\*\* \*\*\*\*\* \*\* \*\*\*\*\*

Aix-en-Provence (13080)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*

## Technicien support, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- sept. 2020 /** **Technicien support**  
LAGARDERE PUBLICITE NEWS  
*Contexte*  
ASSISTANCE POUR PARTICULIERS ET PME.  
  
*Activités : SUPPORT INFORMATIQUE*  
\* Assistance technique aux utilisateurs à distance via TeamViewer  
\* Connexion routeur internet  
\* Installation d'imprimante  
\* Paramétrage IP  
\* Assistance logiciels bureautique  
  
*Environnement Technique : TeamViewer*
- févr. 2018 / août 2019** **Responsable d'équipe**  
EXKI (Serris/Paris)  
- Management d'une équipe de 12 personnes
- oct. 2016 / août 2017** **Assistante administrative**  
CityOne (Paris)
- oct. 2014 / mai 2016** **Téléconseiller/ Modérateur de contenu**  
Teleperformance (Lisbonne)  
-Gestion des flux entrants: mails, courriers, appels téléphoniques  
-Support, accompagnement et assistance des utilisateurs  
-Gestion des inscriptions et des résiliations  
-Validation des abonnements  
-Modération des contenus (descriptions, photos)
- janv. 2012 / déc. 2014** **Technicien support VIP**  
INGELIANCE  
*Contexte*  
ASSISTANCE DE DIRECTION ET GESTION DU PARC INFORMATIQUE.  
  
*Activités : SUPPORT INFORMATIQUE*  
\* Projet SDIN/BMA, Uniformisation des procédures des centrales nucléaires  
\* Client VIP -Gestion de parc informatique  
\* Préparation du matériel pour client léger, commandes de matériel  
\* Création de comptes utilisateurs, accès sur site  
\* Préparation de salles de visio conférence : pieuvre, vidéoprojecteur  
\* Réception et traitement des appels N1 et escalade des incidents N2  
\* Vigilance sur les baies de brassage  
\* Configuration de messagerie sur tel Android  
\* Connexion routeur internet  
\* Installation d'imprimante  
\* Paramétrage IP  
\* Assistance logiciels bureautique  
  
*ACTIVITES : ASSISTANCE DE DIRECTION*  
\* Commande, logistique  
\* Gestion des dossiers prestataire  
\* Animation de réunion et rédaction de rapports, PP  
\* Réception CODIR  
\* Gestion du Parc automobile

\* Saisie de données Excel

**mars 2011 /**

### **Ergonome**

Domaxis (Paris)

-Évaluation des risques professionnels dans l'action des fonctions des gardiens d'immeubles

-Accompagnement des architectes dans l'aménagement des bâtiments extérieurs

-Élaboration d'une cartographie des résidences

**août 2007 / déc. 2011**

### **Assistante administrative**

« Domaxis/ Pouilloux-Vuarnet / Mayence » (Paris)

/

### **Technicien support Helpdesk**

LAGARDERE PUBLICITE NEWS

Contexte

SUPPORT UTILISATEURS A DISTANCE. SUPPORT UTILISATEURS DANS L'USAGE D'OUTILS BUREAUTIQUES

Activités : SUPPORT INFORMATIQUE

\* Prise en main à distance via Citrix DIRECTOR sur poste fixe en agence et poste personnel à domicile, Bureau à distance sur laptop.

\* Envoi en maintenance des imprimantes, TUL et scanner.

\* Interaction avec les dépanneurs techniques, les gestionnaires logistiques

\* Déclaration d'incidents généraux (Panne réseau et téléphonie en agence, problème serveur)

\* Purge navigateur, outil de nettoyage session SOGE, déco/reco session pour bascule de serveur

\* Echanges, détails, résolutions ou remontées des situations avec/ à destination du niveau 2

\* Mise à jour et paramétrage des nouvelles imprimantes via adresse MAC

\* Vérification de l'état des onduleurs

\* Envoi en maintenance ou appel du dépanneur pour les automates bancaires (DAB, douchettes)

\* Vérification/ activation des droits et habilitations dans RefHabil, AD, Fédérateur, Hermès

\* Création de tickets dans JUMP

\* Consultation de fiches techniques dans JARVIS

\* Redirection des appels aux services tiers (support applicatif, boucle)

\* Aide sur les outils bureautiques tel que le pack office, outlook

Environnement Technique : RefHabil, O365, JUMP, Citrix Director, Eloquent

/

### **Technicien support VIP**

LAGARDERE PUBLICITE NEWS

Contexte

TECHNICIENNE DE PROXIMITE VIP

Activités : SUPPORT INFORMATIQUE

\* Masterisation de poste

\* Gestion de parc informatique

\* Assistance aux utilisateurs PMAD/proximité

\* Résolution des incidents applicatifs, systèmes d'exploitation et réseaux

\* Gestion des droits d'accès aux répertoires AD/Création de profil

\* Réinitialisation de mot de passe

\* Configuration d'iPhone

\* Maintenance pour matériel réformé

\* Tâches d'administration sur Office 365 (Exchange)

Environnement Technique : Apple, MAC, Samsung, Easyvista, Eloquent

/

### **Technicien support VIP**

EXANE

Contexte

BACKUP EQUIPE SUPPORT TRADERS.

Activités : SUPPORT INFORMATIQUE

\* Masterisation de poste

- \* Gestion de parc informatique
- \* Assistance aux utilisateurs PMAD/proximité
- \* Résolution des incidents applicatifs, systèmes d'exploitation et réseaux
- \* Installation de poste de travail
- \* Webex aide à la connexion

Environnement Technique : Webex, Teams, Jira

/

### **Technicien support, appui chargé de projet**

METEO FRANCE

Contexte

ASSISTANCE AU PREVISIONNISTES SUR SITE

Activités : SUPPORT INFORMATIQUE

- \* Migration de poste windows 10
- \* Gestion de parc informatique GLPI
- \* Assistance aux utilisateurs PMAD/proximité BMC
- \* Déploiement d'applications
- \* Résolution d'incidents applicatifs et réseau Linux, PMAD serveurs, ESX
- \* Brassage de baie
- \* Aide à la connexion webconférence BlueJeans
- \* Installation de postes de travail, déplacements sur sites

Environnement Technique : GLPI, BMC, Anyconnect, McAfee

/

### **Technicien informatique**

ITCOM SERVICES

Contexte

SOCIETE DE SERVICES INFORMATIQUES, PROXIMITE, HELPDESK

ACTIVITES : SUPPORT INFORMATIQUE

- \* Migration poste W10 /11
- \* Création de comptes O365
- \* Installation paramétrage antennes wifi
- \* Synchronisation Onedrive/sharepoint
- \* Gestion des mails Mailinblcak

ACTIVITES : COORDINATION DU SUPPORT

- \* Réception/traitements des appels
- \* Suivi et relance du backup
- \* Répartition des tickets aux membres de l'équipe

Environnement Technique : W11, O365, Anyconnect

/

### **Chef de projet GLPI**

COGEPART

Contexte

INSTALLATION, PARAMETRAGE D'UN LOGICIEL DE GESTION DE PARC INFORMATIQUE ET TICKETING

Activités : CHEFFERIE DE PROJET

- \* Coordination de l'équipe autour du projet GLPI
- \* Projet AD/MPLS
- \* Rédaction de process
- \* Animation de réunion projet

ACTIVITES : ADMINISTRATION RESEAU

- \* Création de profils AD et Droits d'accès
- \* Paramétrage d'antennes OMADA
- \* Connexion lecteur réseau
- \* Brassage de baie et paramétrage IP

ACTIVITES : ADMINISTRATION RESEAU

- \* Gestion du parc informatique
- \* Installation de baie de brassage
- \* Masterisation de postes
- \* Enrôlement et envoi de PDA

Environnement Technique : W7,10,11, Zendesk, GLPI, Forticlient, Tracker, Zou, O365, Exchange

## DIPLOMES ET FORMATIONS

---

- / juin 2020                      **Technicien de proximité informatique - Niv IV**  
DORANCO Paris
- / juin 2011                      **Ergonomie et Psychologie du Travail - M1**  
Paris X Nanterre-La-Défense
- / juin 2010                      **Sciences Humaines et Sociales - L3**  
ParisXNanterre-La- Défense

## COMPETENCES

---

Active Directory, ADMINISTRATION RESEAU, Webex, Citrix, client léger, fiches techniques, GLPI, parc informatique, Jira, Linux, McAfee, Excel, visio, Windows, windows 10, Office 365, pack office, outlook, MPLS, routeur, sharepoint, TeamViewer, wifi, Gestion du parc informatique, VPN, VMWare, ESX, Zendesk

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

- Anglais**                              Professionnel
- Français**