

## Activités et résultats obtenus

En tant que technicien de support informatique (CORSIC), j'étais chargée de plusieurs activités essentielles. Tout d'abord, j'ai supervisé la gestion d'environ 200 utilisateurs répartis sur 2 sites distincts. Mon rôle consistait également à répondre aux besoins des utilisateurs en termes de support technique, en leur fournissant des explications claires et détaillées pour résoudre les problèmes rencontrés. J'ai veillé à assurer une résolution rapide et efficace des incidents techniques, tout en assurant la maintenance et la mise à jour des systèmes et réseaux informatiques. En outre, j'ai documenté les procédures de support et les solutions techniques pour garantir leur accessibilité et leur traçabilité.

Mon implication ne se limitait pas là : j'ai également géré le patrimoine informatique en recensant et en identifiant les ressources informatiques disponibles. En cas d'incidents ou de demandes des utilisateurs, j'ai été prompte à intervenir pour résoudre les problèmes et garantir le bon fonctionnement des systèmes. Enfin, j'ai mis à disposition des utilisateurs un service informatique fiable et efficace, contribuant ainsi à maintenir un environnement de travail productif et sécurisé.

# Description de la réalisation

Création et mise à jour de la documentation pour aider les utilisateurs à résoudre des problèmes courants de manière autonome.

Mes réalisations en tant que technicien de support informatique système et réseau comprennent plusieurs domaines clés :

1. Amélioration de la satisfaction client : En offrant un support réactif et personnalisé, j'ai considérablement élevé la satisfaction des utilisateurs, témoignée par des retours positifs réguliers et une réduction notable des plaintes.
2. Réduction des temps d'arrêt : Grâce à des interventions proactives et des solutions rapides, j'ai contribué à minimiser les temps d'arrêt des utilisateurs, assurant ainsi une continuité ininterrompue des opérations sur les multiples sites.
3. Optimisation des processus de support : Par la documentation exhaustive des procédures de résolution des problèmes et la mise en place d'outils de suivi des tickets, j'ai amélioré l'organisation et l'efficacité globale du support informatique.
4. Renforcement de la sécurité informatique : À travers une sensibilisation systématique des utilisateurs, j'ai participé à renforcer la sécurité des données et des infrastructures contre les cyber menaces émergentes.
5. Formation des utilisateurs : Outre le support technique, j'ai investi du temps pour expliquer aux utilisateurs les solutions déployées, encourageant ainsi leur autonomie et leur utilisation plus efficace des outils informatiques.
6. Gestion efficace des ressources : En supervisant un grand nombre d'utilisateurs répartis sur de multiples sites, j'ai démontré ma capacité à organiser et à prioriser les tâches, tout en maintenant un niveau de service optimal pour l'ensemble des utilisateurs.

Je fournissais une assistance technique pour aider les utilisateurs à résoudre des problèmes tels que des pannes matérielles, des problèmes de connectivité réseau, etc.

## Autres taches spécifique au ministères des armées :

ACID

ANNUDEF

TOKEN SMOBI

(SALLE TRICO)