**ERIC JOLY**

95 ave des Terrasses

Laval, Québec H7H 2B9

Cell: (514) 247-3377 ♦ Jolyerc@gmail.com

linkedin.com/in/jolyeric

*Passionné d’informatique bilingue (français et anglais) cumulant plus de 10 années en support informatique. À la recherche d'un environnement de travail stimulant et offrant beaucoup de défis. Professionnel concentré sur l’amélioration continue et la recherche de nouvelles avenues, avec une gestion des priorités efficace et une grande facilité à travailler en équipe. Maîtrise de la résolution de problèmes et axé service à la clientèle. Agit en tant que contributeur clé à la réalisation des objectifs de multiples projets, tout en respectant des échéances serrées.*

**HelpOx**

***Technicien support informatique niveau* 1-3 Août 2018 - Janvier 2019**

Support niveau 1-3 pour une clientèle multi sites d'environ 1300 compagnie en majorité des moyenne et petites entreprises.

* Service a la clientèle avec les fournisseurs externe
* Maitrise d'office 365 au niveau support
* Support au niveau serveur (DC, DNS, TSGW, RDS, Veeam etc)
* Maintenance serveur (Mise a jour, installation d'application RDS)
* Installation de nouveau postes a distance, support de base.
* Troubleshooting au niveau réseaux (router, switch, isp etc)

**L3T Military Aviation Services (Randstad)**

***Technicien support informatique niveau 2* Août 2016 - Janvier 2018**

Support niveau 2, maintenance du parc informatique d'environ 700 utilisateurs ainsi que plusieurs sites externes avec une clairance OTAN niveau 1 marchandise contrôlées.

* Création de comptes windows, numéros téléphonique IP Avaya et compte firewall.
* Support sur deux domaines, L3 ainsi que les forces canadiennes.
* Attribution de clés sécurisés RSA ainsi que la formation de son utilisation VPN.
* Rehaussement des salles de conférences et la prévention proactive.
* Attribution de cellulaires et laptops de prêt.
* Support pour demande prioritaire avec client VIP.
* Déplacement pour le support des bases militaires pour quelques jours.
* Rehaussement de poste windows 7 vers windows 10.
* Support pour une cinquantaine d'application maison.
* Bixing sur patch panels, support de base pour les switches cisco.
* Création de script d’installation batch files de base jumelé avec le packaging d’applications SCCM 2007/2012.
* Administration serveur au niveau des imprimantes ainsi que leur support avec plusieurs fournisseurs.
* Création de procédures pour aider l’équipe à avoir un niveau de connaissance plus élevé.
* Programmation d’une ligne helpdesk avec avaya site administration.

**Environnements:** Microsoft Office 2007-2016, Windows 7/10, MS exchange, Check point firewall, Symantec, Avaya site administration, Vmware, Citrix, SAP, Oracle, système de billetterie JIRA/Remedy, Invincea, PRTG

**Aéroport de montréal (Cofomo) Juillet 2015 – Mai 2016**

***Technicien support informatique niveau 1-2***

Support de niveau 1 et 2 au téléphone et sur site via Service Now pour la clientèle employée ainsi que les partenaires touchant tout ce qui est de l'informatique, des logiciels maison et des panneaux d'affichage de vols.

* Maintenance et support pour plusieurs type d'équipement incluant les postes, laptops, cellulaires, tablettes surfaces, ''toughbooks'' et panneaux d'informations.
* Lancer les logiciels ou nouvelle image de poste via SCCM 2007/2012
* Effectuer la mise à jour des logiciels sur plusieurs postes au besoin et faire un suivi au niveau des changements avec l'utilisateur.
* Escalader au besoin les billets/problèmes prioritaire au équipes interne de plus haut niveau.
* Investiguer les problèmes complexe d'incompatibilité de version suivant un changement de système d'opération ou d'une mise a jour logiciel.
* Dépanner les partenaires avec une architecture informatique différente.
* Participer au projet du rehaussement des affichages de vols de la version R6 a R7 du logiciel airport2020.
* Rédiger des procédures de logiciels maison ainsi que partager la connaissance acquise avec l'équipe et les fournisseurs.
* Former brièvement les utilisateurs aux nouvelles applications ou équipement fourni.
* Maintenir et tester toute les salles de conférences incluant le matériel audiovisuel.
* Monter les salles de formations avec les logiciels ou équipement demandé dans des délais restreints.
* Utiliser powershell pour améliorer l'efficacité du travail en utilisant des scripts.

**Environnements :** Microsoft Office 2010/2013, Lync 2010/2013, Active Directory, SAP, Oracle, VPN RSA, Trend Micro, Citrix, Service now, Airport2020, Sharepoint, WIndows 7/8, Cisco CM admin, Cisco Unity et Airwatch console

**Vidéotron (Fx Innovation) Janvier 2013 - Décembre 2014**

***Conseiller technique téléphonique et mobile***

Assurer le support technique sur place et au téléphone via Remedy pour les postes de travail, les outils bureautiques, les imprimantes, les applications maison et tout autre matériel informatique.

* Installer, configurer et supporter les postes de travail et les applications
* Résoudre les problèmes hardware et software des postes clients
* Remplacer les équipements défectueux ou désuets
* Configurer les profils usager avec Active Directory
* Configurer les postes téléphoniques et résolution des problèmes techniques
* Rédiger des procédures et documenter la résolution de problèmes
* Maintenir l'inventaire et la gestion de matériel
* Résoudre les problèmes d'impression
* Assurer la satisfaction des usagers
* Procurer une solution alternative en cas de "bug" applicatif
* Participer au projet de rehaussement XP vers 7 sur plus de 10000 postes
* Remplacer plusieurs techniciens sur site dont celui de Québec pour 4 mois
* Expérience VIP, esprit d'équipe et bonne communication interdépartementale.

**Environnements :** Microsoft Office 2007/2010, Windows 7/XP, Active Directory, SAP, Oracle, VPN, Symantec, Lotus Notes, VMware, Citrix, Remedy, Windows server 2008

**CSSS des sommets (Pro-Contact) Juillet 2012 - Septembre 2012**

***Technicien support informatique***

*Résolution des problèmes informatiques software et hardware à distance par téléphone, par courriel ou en personne pour plus de 900 usagers.*

* Faire le support matériel et logiciel pour 900 usagers par téléphone et sur place;
* Migrer d’*Office 2003* à *Office 2010* sur plus de 300 PC
* Acheminer et résoudre des demandes à partir du logiciel *Octopus*
* Prioriser les demandes *Octopus* urgentes avec un jugement adéquat;
* Documenter les procédures qui ont été utilisées pour résoudre les problèmes
* Assurer le bon fonctionnement des imprimantes traditionnelles et à étiquettes (Zebra)
* Installer et mettre à jour les systèmes d’exploitation Windows XP/7
* Effectuer de la maintenance sur du matériel informatique désuet et ajouter de la mémoire vive au besoin.
* Installer et configurer les *thin client* avec *VMware*.
* Préparer des ordinateurs et installer des pilotes pour de nouveaux usagers
* Déployer l’équipement informatique sur plusieurs sites hospitaliers (CLSC/CHSLD)
* Effectuer la mise à jour de l’inventaire en utilisant le logiciel *OCS inventory* et *Octopus*
* Guider les usagers internes et externes pour optimiser leur utilisation des logiciels tels qu’*Office 2010* par téléphone à l’aide du logiciel à distance *Dameware*
* Effectuer des sauvegardes avec *Shadow copy* lorsqu’un utilisateur supprime un fichier important
* Créer des comptes de messagerie avec *Inote*
* Gérer les comptes, les groupes et les droits d’accès des utilisateurs en utilisant *Active Directory*
* Démarrer les ordinateurs hors ligne avec les serveurs en utilisant la commande *mc-wol* et la *mac adresse;*
* Configurer les *icônes RDP* des usagers en cas de panne de serveur;
* Installer plusieurs logiciels médicaux *(Synapse, Gesphar, Softlab et Medurge);*
* Commander des pièces directement du fournisseur. Par ex. : pile de portable;
* Effectuer plusieurs tâches sous haute pression ex. : demandes urgentes du DG, déploiement de matériel de très haute valeur du département de radiologie de l’hôpital.

**Environnements :** Microsoft Office 2010, Windows 7/XP, Active Directory, Windows server 2008.

**Travailleur autonome 2000-2012**

***Technicien en informatique***

*Réparation d'ordinateurs (hardware et software) et de réseaux à domicile.*

**Serres Robert Joly S.E.N.C 1997-2012**

***Responsable de l’informatique***

* Élaborer un réseau informatique reliant plusieurs ordinateurs et imprimantes;
* Résoudre des problèmes techniques tels que des *BSOD;*
* Configurer et installer des applications tels qu'*ACCOMBA;*
* Servir la clientèle au marché Jean Talon;

**Environnement :**

* Microsoft Office 1997 à 2003, Windows 98/2000/XP.

Suite MS Office 1997 à 2010, Windows 98/2000/XP/7, Active Directory, Windows server 2008, Microsoft ISA Server 2000, Lotus Notes, VMware, Dameware, Base de données Oracle 2

**AEC, Administrateur réseau 2007-2008**

Collège Herzing, Montréal