

## Coordonnées

adam.guillaume78@gmail.com

[www.linkedin.com/in/guillaume-adam-397b36109](https://www.linkedin.com/in/guillaume-adam-397b36109) (LinkedIn)

## Principales compétences

Développement de logiciels

Python (langage de programmation)

Développement web

## Certifications

TP - Développeur Web et Web Mobile

# Guillaume ADAM

Technicien informatique chez OVHcloud  
Bordeaux, Nouvelle-Aquitaine, France

## Expérience

OVHcloud

3 ans 8 mois

Technicien informatique / Helpdesk  
septembre 2021 - Present (2 ans 5 mois)  
Bordeaux, Nouvelle-Aquitaine, France

Technicien informatique / Helpdesk  
juin 2020 - août 2021 (1 an 3 mois)  
Ville de Paris, Île-de-France, France

HELPLINE

1 an 8 mois

Technicien informatique  
décembre 2019 - mai 2020 (6 mois)  
Région de Paris, France

Client : OVHCloud

Technicien informatique responsable sur le site de Batignole (~350 utilisateurs)

Technicien support informatique de proximité  
octobre 2019 - novembre 2019 (2 mois)  
Région de Paris, France

Client : Keolis

Technicien support informatique de proximité  
juillet 2019 - octobre 2019 (4 mois)  
Région de Paris, France

Client : Accor

- Résoudre les problèmes rencontrés par les utilisateurs (bureautique, matériel, licences)
- Masterisation des ordinateurs pour les nouveaux utilisateurs / configuration de l'ordinateur (installation des logiciels/boîte mail/lecteurs réseaux)

- Gestion de la téléphonie et de la visioconférence + salles de réunions COMEX (Webex/CISCO) / Création de lignes téléphoniques pour les utilisateurs
- Préparation et configuration des téléphones (iPhone/Samsung)
- Installation de matériel pour les nouveaux utilisateurs

Technicien support informatique de proximité

mai 2019 - juin 2019 (2 mois)

Région de Paris, France

Client : CBRE

- Résoudre les problèmes rencontrés par les utilisateurs
- Masterisation des ordinateurs pour les nouveaux utilisateurs / configuration de l'ordinateur (installation des logiciels/boîte mail)
- Préparation de la flotte mobile
- Création de compte et gestion des droits (Active Directory)
- Voyage sur les différents sites distants CBRE
- Installation de nouveaux équipements (caméra Cisco, stations d'accueil, etc.)

Environnement technique : Windows 10, Bomgar, Active Directory, Cisco, Citrix/VMware, Office 2013/365, Service Management Suite (Ticketing, stats, etc.), Pack Office (Excel, Word, PP)

Helpdesk Agent LVL 1/2

octobre 2018 - mai 2019 (8 mois)

Neuilly-sur-Seine

Client : Henner

- Prise d'appel des utilisateurs Henner Fr/Eng (moyenne 150 appels/jour)
  - Analyse et diagnostic de l'incident rencontré, prise d'informations, ouverture d'un ticket avec suivi
  - Résolution des incidents (+50 % résolution au N1)
  - Gestion quotidienne du backlog (~10 tickets en fin de journée)
  - Gestion des demandes back-office :
- # Création des tâches pour les différents services (technicien proximité, production, CSC (centre service client = gestion des droits))
- Rédaction et amélioration des procédures

Environnement Technique : Windows 10, Citrix/VMware, Citrix Xenapp Director, vSphere Horizon, Goverlan (PAD), Office 2013, Service Management Suite (Ticketing, stats, etc.), Pack Office (Excel, Word, PP)

## Maten

Technicien matériel informatique

juin 2018 - septembre 2018 (4 mois)

La Défense

Client : E&Y

- Gestion/Maintenance des salles de réunions de EY (3ème au 32ème étage)
- Remplacement de matériel défectueux dans les salles de réunions (Extron, Condec, Crestron, CISCO, Télévision, caméras, câbles, etc.)
- Installation de matériel pour les utilisateurs EY (Ecran, Docking Station)
- Résolution des incidents rencontrés par les utilisateurs EY (Internet, connectique, etc.)
- Prise de rendez-vous et accueil des utilisateurs au comptoir informatique
- Gestion des ressources et des assets

Environnement Technique : Windows 7/10, Office 2013, HPAM (asset), Service Management Suite (Ticketing, stats, etc.), Pack Office (Excel, Word, PP)

## Consort NT

Chargé de planification/Backup ROD

novembre 2017 - juin 2018 (8 mois)

Bobillot

Client : Orange

- Analyser les nouvelles commandes d'opérations émanant des clients
- Evaluer le processus de faisabilité de la demande, fournir aux clients des estimations de délais de réalisation et les moyens alloués
- Pré-planifier les opérations des 8 Data Centers
- Suivre quotidiennement l'activité des opérations, ajustement du planning en fonction des ressources disponibles
- Gestion des tickets prioritaire et des incidents
- Communication quotidienne et coordinations des actions avec les 8 Data Centers d'Orange
- Assurer un reporting au responsable, proposition d'évolution et d'amélioration des processus utilisés
- Rédaction et mise à jour hebdomadaire de la documentation de l'activité

## Armée de Terre

Sapeur - 17e régiment du génie parachutiste

avril 2017 - octobre 2017 (7 mois)

Région de Montauban, France

### Naturalia France

Conseiller ventes

mars 2016 - février 2017 (1 an)

8 Rue Bayen, 75017 Paris

- Ouverture/fermeture du magasin; Réception quotidienne de marchandise; s'assurer de la complétude des commandes
- Analyse et prévision des besoins journaliers des produits frais; gestion des commandes auprès des fournisseurs
- Agencement des rayons
- Conseil auprès de la clientèle sur les spécificités et particularité des produits biologique

### ZODIO

Conseiller ventes

août 2013 - février 2016 (2 ans 7 mois)

ZAC Verger de la Plaine, 82 Route de Mantes, 78240 Chambourcy

- Agencement et gestion du rayon cuisine; création des têtes de gondoles
- Gestion du catalogue des nouveautés produits; gestion des commandes
- Conseil auprès de la clientèle; Mise en place d'ateliers animation culinaire et découverte de produits

---