



RONAN KERVENO

ronankerveno.fr

TECHNICIEN SUPPORT N2

PROFIL PERSONNEL

Plus de 10 ans d'expérience de support informatique : assistance utilisateur et supervisions des systèmes. Technophile, j'utilise personnellement Linux et m'intéresse à la création de sites web.

COMPÉTENCES

Support technique informatique : qualification et résolution N2 des incidents matériels et applicatifs.

Scripting, développement de solutions d'automatisation.

Adaptabilité aux multiples outils de diagnostic et de supervision utilisés par les entreprises.

Rédaction de documents (procédures métiers, manuels utilisateurs etc...).

Réalisation de sites web.

ENVIRONNEMENT TECHNIQUE

OS Windows, Linux, Android

Supervision production : BMC Impact Explorer, ARGAUS (télésurveillance Automates).

Réseau : Tracker, Putty, Vigilo, Nagios, Metrolive, Prime.

Sauvegardes et restaurations de données : Avamar, NetBackup.

Scripting (automatisations) : AutoHotkey, VBA.

Web : HTML, CSS, PHP, JavaScript, CMS

Wordpress.

ME JOINDRE

ronan.kerveno@gmail.com

<https://ronankerveno.fr>

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

TECHNICIEN SUPPORT INFORMATIQUE

MODIS | Mai 2010 - à présent

Entreprise de Service du Numérique, missions chez les clients.

Client Euro-information production service STU

Support technique N2 | février 2019 - février 2021

- Supervision et gestion niveau 2 des incidents concernant toute l'infrastructure technique (postes de travail, serveurs, applications internes, équipements réseau, imprimantes, smartphones, automates).

Client SNCF Guichet Régional Télécom (GRT)

Assistant technique Réseau | janvier 2016 - décembre 2018

- Gestion des données liées aux lignes téléphoniques, coordination des demandes de travaux (DICT), élaboration via AutoHotkey d'un logiciel multifonction permettant la génération automatique de rapports de travaux, de contrats Télécom, de mails-type etc... Développement de macros Excel VBA répondant à divers besoins d'automatisation.

Client Caisse d'Épargne IT-CE

Support automates | novembre 2012 - décembre 2015

- Support téléphonique et supervision N1 des automates bancaires, puis passage en support N2 : assistance aux installations pour les mainteneurs, référent technique auprès des techniciens support N1 du plateau et référent des anomalies de production à adresser au N3. Développement via AutoHotkey d'un logiciel multifonction apportant aux techniciens une automatisation de leur saisie d'incidents sur ARS, une recherche rapide d'informations sur les automates bancaires à partir des bases MySQL et un accès direct à leur diagnostic réseau.

Client Casino CIT service SVP

Support technique N1 | mai 2010 - novembre 2012

- Assistance technique sur périmètre national (sièges, magasins, entrepôts...) : postes de travail, imprimantes, serveurs, systèmes d'encaissement hyper/supermarché.

FORMATION ET CERTIFICATIONS

ITIL fundation V3 (certification) | 2013

Technicien d'Assistance en Informatique (TAI, diplôme AFPA) | 2009

Master 1 de Psychologie du Travail | 2007

Licence de Sciences de l'Education | 2005