



EXPERIENCES



RESPONSABLE SUPPORT ET INFRASTRUCTURE

Septembre 2024 - Maintenant

/ Grossiste expert pour MSP : cybersécurité, téléphonie et IT

Missions :

- Gérer l'équipe du support technique (5 personnes) :
 - Animer les services support et infrastructure ;
 - Elaboration et suivi des KPI ;
 - Améliorer et optimiser les processus internes ;
 - Suivre le bon accomplissement des objectifs fixés ;
 - Planification des ressources humaines et matérielles ;
 - S'assurer de la compétence des équipes et établir des formations ;
 - Définir et maintenir le catalogue de prestations de service ;
 - Suivi de la satisfaction client ;
- Assurer le support technique avant et après vente :
 - Analyser, rechercher, tester et résoudre les problèmes techniques ;
 - Contacter au besoin les éditeurs (en France ou à l'international) ;
 - Proposer des produits ou services complémentaires adaptés ;
- Gérer le réseau interne de l'entreprise :
 - Participer aux projets d'infrastructure interne ;
 - Maintenir le parc et périphériques informatiques de tout le personnel ;
 - Veille et renouvellement du parc informatique ;
 - Sécuriser le réseau informatique et les données d'entreprise ;
 - Planifier les interventions proactives ou curatives ;
- Former les collaborateurs :
 - Etablir et planifier les formations internes ou clients ;
 - Percevoir les besoins en formation des différents collaborateurs ;
- Participer à la communication externe :
 - Participer à des vidéos de publication sur les réseaux sociaux ;
 - Assurer des webinaires et formations ;
 - Déplacements sur des salons, événements ou en clientèle.

TECHNICIEN SUPPORT HARDWARE

Février 2021 - Avril 2024

/ Fabricant de bornes interactives



Missions :

- Support en mode projet pour de grands comptes ;
- Gérer le parc de bornes et terminaux de paiement ;
- Organiser logistiquement les interventions des partenaires ;
- Former les clients (techniques ou utilisateurs) ;
- Prendre en charge les litiges client et prestataire ;
- Rédiger et mettre à jour les documents de maintenance ;
- Améliorer l'outil de ticketing GLPI en accord avec les besoins ;
- Suppléant pilotage qualité, norme ISO 9001 ;
- Aide au service SAV (réparation composants informatiques).

TECHNICIEN SUPPORT LOGICIEL N2+

Janvier 2019 - Février 2021

/ Logiciel de vente, achat, stock et comptabilité



Missions :

- Résoudre les incidents techniques ;
- Installer et mettre à jour les logiciels et matériels ;
- Former les clients (techniques ou utilisateurs) ;
- Prendre en charge les demandes complexes et urgentes ;
- Gérer les prestations hors marché techniques ;
- Maintenir, créer et améliorer les outils internes ;

En l'absence du responsable :

- Animer le service support (15 personnes sur 2 sites) ;
- Suivre les KPI, la satisfaction client et le respect des processus.

DIPLOMES

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR

2017

BTS "SIO" - SERVICES INFORMATIQUE AUX ORGANISATIONS, OPTION "SLAM" - SOLUTIONS LOGICIELLES ET APPLICATIONS METIERS

Acquisition d'un portefeuille de compétences, de l'analyse du cahier des charges, définition et gestion des ressources, conception de la solution applicative et rédaction des documentations techniques.

BACCALAUREAT

2014

BACCALAUREAT

OPTION "SIG" - SYSTEMES D'INFORMATION DE GESTION

COMPETENCES

SAVOIR-ÊTRE

Adaptabilité
Autonomie
Curiosité
Force de proposition
Prise de décisions

SAVOIR-FAIRE

Maintenance Informatique
Ticketing
SQL & Base de données
Hardware
Réseau & Sécurité



LANGUES



FRANÇAIS

Langue maternelle
Niveau C2



ANGLAIS

Courant
Niveau C1



PROJETS

Créateur, Team Leader (20 personnes), Community Manager

MEDIEVAL STORMS

est un MMO médiéval qui se concentre sur les stratégies de bataille et la gestion d'un château.

Langage : Typescript

Framework : Svelte



REFERENCE

CHARLES FERRIER

Responsable Support et Déploiement chez IPM (et auparavant ProGmag)
charles.ferrier@ipmfrance.com / 06 27 96 83 64

