



scanner moi plus! ou consultez moi!

06-51-95-90-14 : **Téléphone** 

logan.bovet@outlook.com: E-mail

40430 Luxey : Adresse 💡

# logan-bovet.com : Site (#)

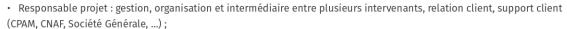
## **EXPERIENCES**



### TECHNICIEN SUPPORT LOGICIEL (middleware) & HARDWARE (bornes intéractives)

Février 2021 - Avril 2024

#### Missions:



- · Prendre en charge, prioriser, solutionner et capitaliser les problèmes techniques ;
- · Gérer le parc de bornes interactives (sécurité, proactivité) ;
- Installer le matériel à distance ou sur site ;
- Former les clients à distance ou sur site (utilisateurs et responsables techniques);
- Gérer les litiges client et prestataire, définir des plans d'action de résolution ;
- · Rédiger et mettre à jour les procédures de maintenance des produits référencés ;
- Maintenir et améliorer des outils d'aide à la gestion du service (ticketing, standard téléphonique, reporting, ...);
- · Suppléant pilotage qualité ISO 9001 support (audit);
- · Aide au service SAV & Atelier : Réparation des matériels retournés, assemblage/démontage des bornes interactives.



# TECHNICIEN SUPPORT LOGICIEL (de caisse, comptabilité, stock) NIV N2+

Janvier 2019 - Février 2021 / Initialement N1, promu Avril 2019

#### Missions:

- Prendre en charge, prioriser, solutionner et capitaliser les problèmes techniques ;
- Installer ou mettre à jour le logiciel et le matériel à distance ou sur site ;
- Former les clients à distance ou sur site (utilisateurs et responsables techniques);
- Prise en charge des urgences absolues (ex : Magasin bloqué);
- · Gérer les prestations hors contrat : Nettoyage de base de données, création de scripts spécifiques, ...
- Maintenir, créer et améliorer des outils d'aide à la gestion du service (ticketing, standard téléphonique, reporting, ...);
- Tester et valider les versions logicielles en interne avant distribution ;
- · Gérer et animer le service support (15 personnes, France et Tunisie) : en l'absence du Responsable Support.
  - o Suivi et amélioration de la qualité de services ; s'assurer du respect des processus.
  - o Elaboration et suivi des indicateurs d'activité des collaborateurs.
  - o Planification des ressources.
  - o Suivi satisfaction client.

2017

2014







#### **DIPLOMES**

#### **BREVET DE TECHNICIEN** SUPERIEUR

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**

#### 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



#### **PROJETS**



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

Langage : Javascript, Typescrit

Framework: Svelte

## REFERENCE



#### CHARLES FERRIER

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