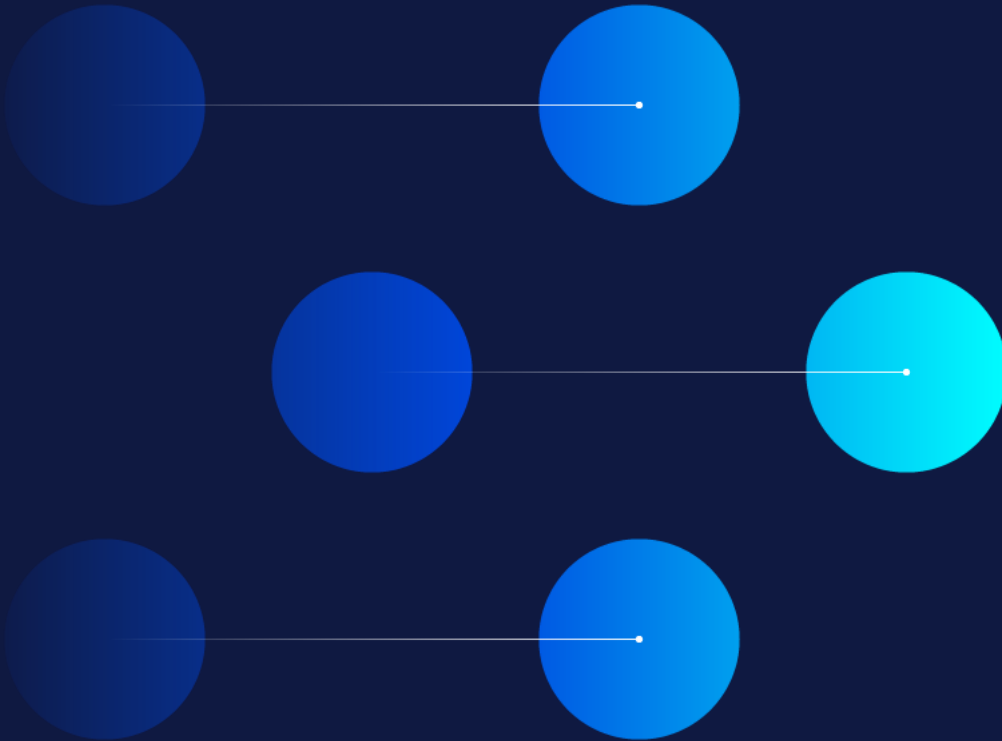


# Jonathan Galouye

Customer Support



voornaam naam recruiter

recruiter.business.data

+32 4 12 34 475

email.recruiter@randstaddigital.com

## compétences techniques et fonctionnelles.

Systems and platforms	Active Directory, Linux, Linux server, Windows, Windows Server, Microsoft Office
Network	DNS
Cisco	DHCP
Programming languages	PowerShell
Other	Batch
General skills	Networking
Business software	MS Office

## formations.

**09/2021 – 09/2023** CESI  
GMSI (Gestionnaire en Maintenance et Support Informatique)

**09/2016 – 07/2017** CFPB  
BTS Banque

**09/2011 – 07/2013** Lycée Marguerite  
BTS MUC (Management des Unités Commerciales).

## certifications.

**Certifications AMF (Autorité des Marchés Financiers)**

**Crédit Agricole S.A**

## langues.

français bilingue ou langue maternelle

anglais aptitude au travail professionnel

## experiences professionnelles.

**10/2023 – En cours**

**Support Helpdesk**

**PwC Randstad Digital**

## description de la fonction

Support Helpdesk de premiere niveau (L1) :

- Répondre aux appels des utilisateurs en cas de problèmes (environs une 15aine d'appel par jour)
- Etablir un diagnostic à distance grâce à des manœuvres et des questions posées à l'utilisateur.
- Demander de l'aide et envoyer des techniciens directement sur place si nécessaire
- Conseiller l'utilisateur afin d'effectuer des démarches de résolution du problème ou prendre le contrôle du système à distance (DameWare)
- Procéder à des tests de fonctionnement afin de vérifier que tout fonctionne normalement
- Remplir un document de suivi d'intervention (via un outils de ticketing (Heat))

## les technologies utilisées

MS Outlook, MS Office, Financial Buisness Software, Helpdesk

**09/2021 – 09/2023**

**Employé Informatique**

**Continental**

## description de la fonction

Support utilisateur :

- Veiller à l'installation de nouveaux équipements ou de nouveaux logiciels
- Répondre aux appels des utilisateurs en cas de problèmes
- Etablir un diagnostic à distance grâce à des manœuvres et des questions posées à l'utilisateur.
- Assurer la mise à jour de certains logiciels
- Intervenir directement sur place si nécessaire
- Changer ou réparer les éléments défectueux si nécessaire
- Conseiller l'utilisateur afin d'effectuer des démarches de résolution du problème ou prendre le contrôle du système à distance (DameWare, Remote desktop)
- Procéder à des tests de fonctionnement afin de vérifier que tout fonctionne normalement
- Remplir un document de suivi d'intervention (Via un outils de ticketing BMC Helix)

Gestion de parc informatique :

- Mise a jour logiciel et matérielle des équipement informatiques de l'entreprise. (environ 800 postes physiques, laptop, desktop)
- Remplacement de pieces défectueuse et interventions de premier niveau (remplacement de périphériques, remplacement de composant de laptop dans la limite des garanties du matériel)
- Mise en place d'une solution de backup du parc informatique sensible (via Acronis Backup)
- Gestion de l'active Directory de l'entreprise et des droits utilisateur (Via Windows Server et Active Directory, Gestion des GPO etc...)

Gestion de parc d'imprimantes :

- Suivi des garanties des imprimantes et du stock
- Contact avec notre fournisseurs (Lexmark)
- Gestion du stock de consommable (Cartouches, feuilles, etc...)
- Dépannage de premier niveau (remplacement de Tonner, remplacement de cartouches et d'autres pieces facilement accessible)

Support réseau :

- Accompagnement réseaux de l'autre alternant en place lors de mon embauche.
- Configuration de matériel (Switch, Routeur, etc...) Principalement du matériel CISCO.

## les technologies utilisées

Windows, Windows Server, MS Office, Microsoft Office, Active Directory, DNS, DHCP, Acronis, Printer Management

**07/2020 – 10/2020**

**Conseiller Clientèles Particuliers**

**Crédit Agricole**

## description de la fonction

Gestion d'un portefeuille client et commercialisation des produits bancaires et d'assurances.

## les technologies utilisées

Relation Commerciales, Relation Professionels, Technique de Communication

**09/2013 – 07/2020**

**Conseiller Clientèles Particuliers**

**LCL**

## description de la fonction

Gestion d'un portefeuille client et commercialisation des produits bancaires et d'assurances.

## les technologies utilisées

Relation commerciales, Relation professionnels, Technique de communication

## nous sommes randstad digital

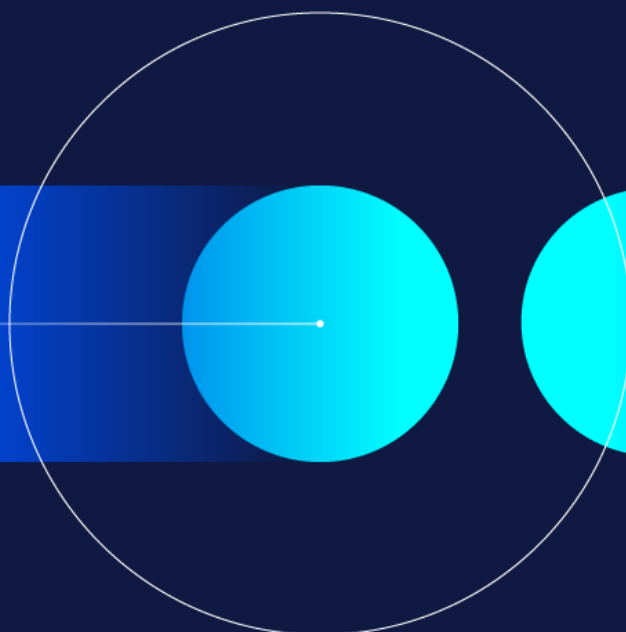
### en general

Randstad Digital est un partenaire technologique de référence qui facilite la transformation digitale accélérée des entreprises en fournissant des talents, des capacités de production et des solutions packagées dans des domaines spécialisés. Notre expertise vous permet de renforcer votre équipe, tout en vous mettant en relation avec des professionnels qualifiés dans le monde entier qui s'alignent sur les technologies que vous avez choisies.

Nous nous concentrons sur les solutions packagées et nous donnons aux entreprises les moyens d'atteindre leurs objectifs rapidement et efficacement. Nous intervenons autour de quatre lignes de services : l'expérience client (UX/UI), l'ingénierie numérique et l'ingénierie produit, les datas & analytics et le cloud & infrastructures. Pour ce faire, nous proposons à nos clients trois modèles d'engagement : l'expertise, des centres de compétences et des solutions packagées.

Lancée le 30 août 2023, Randstad Digital possède une connaissance approfondie du marché du travail pour accompagner ses clients dans leurs projets de transformation digitale grâce à son expertise et ses méthodologies diversifiées et agiles. Nos 46 000 collaborateurs dans le monde ont un impact positif sur la société en aidant les gens à réaliser leur véritable potentiel tout au long de leur vie professionnelle.

Randstad a été fondée en 1960 et son siège social se trouve à Diemen, aux Pays-Bas. En 2022, sur nos 39 marchés, nous avons aidé plus de 2 millions de personnes à trouver un emploi qui leur convient et conseillé plus de 230 000 clients sur leurs besoins en talents. Nous avons généré un chiffre d'affaires de 27,6 milliards d'euros. Randstad N.V. est cotée à l'Euronext Amsterdam.



## nos solutions

### expérience client

Nous vous aidons à améliorer la façon dont vous interagissez avec vos clients, en concevant et en créant une expérience digitale différenciante et en donnant du sens à chaque étape du parcours client.

### data & analytics

Nous vous aidons à répertorier, rassembler et structurer vos données et à les transformer en informations exploitables pour votre organisation.

### ingénierie produit & digital

Nous fournissons l'expertise nécessaire pour accélérer l'innovation digitale, de la conception du produit aux solutions élaborées sur mesure.

### cloud & infrastructure

Nous fournissons l'expertise pour accélérer la migration vers le cloud et vous aider à créer une infrastructure agile axée sur le numérique.