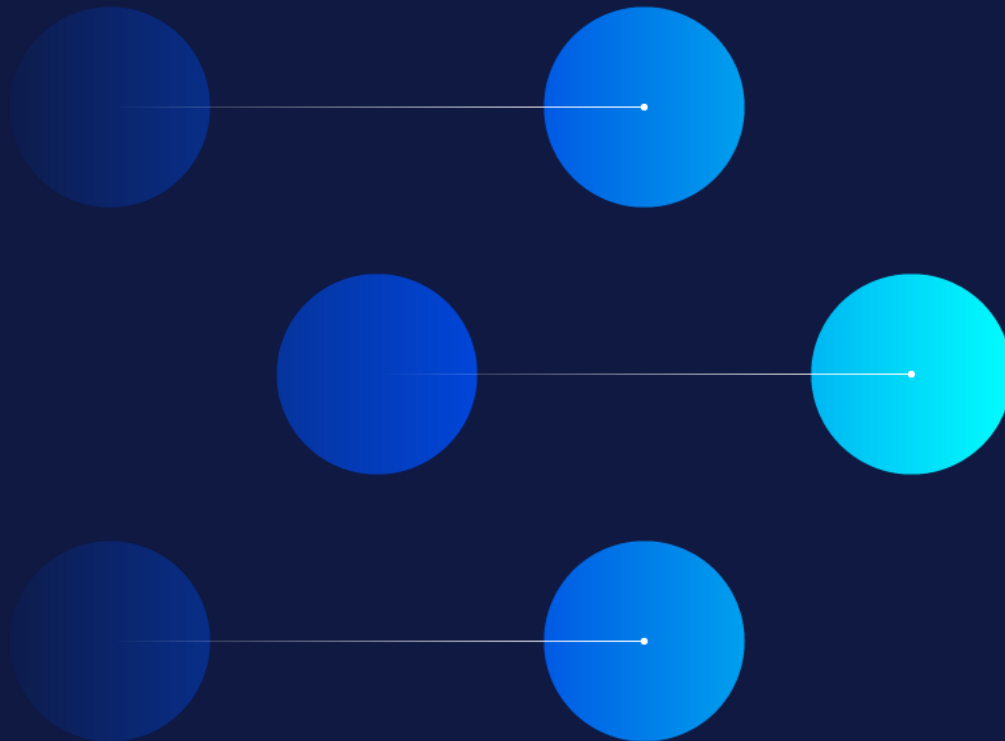


Aurélien Andrianne

Customer Support



voornaam naam recruiter

recruiter.business.data

+32 4 12 34 475

email.recruiter@randstaddigital.com

compétences techniques et fonctionnelles.

Other

Help Desk, Support technique, Matériel informatique, Microsoft Windows, Office 365, Certification Nextthink

formations.

01/2012 – 01/2017

Technicien commercial

Institut des Arts et Métiers

certifications.

EF SET English Certificate 65/100 (C1 Advanced) **EF SET**

langues.

français

bilingue ou langue maternelle

anglais

aptitude au travail professionnel

experiences professionnelles.

09/2022 – En cours

IT Help Desk technician

**PwC Luxembourg
Randstad Digital**

description de la fonction

Mission at PwC Luxembourg as well with PwC virtual machines located in Portugal, South Africa, Cyprus, Philippines and other. Target public with about 3000 users with support in French and English. Users from Tax, Assurance, Legal and Advisory Team.

Service Desk:

- Register all IT issues and request in a database for analytics & service requests
- Participate to the elaboration and maintenance of the knowledge database of the Service Desk
- Comply with information security best practices and guidelines
- Apply working procedures, methodologies and tools according to ITIL best practices and internal procedures
- Ensure communication with admins and colleagues

- Diagnose, follow, prioritize and solve incidents and service request according the defines SLA

Asset management (IMAC):

Preparation of the IT package for users arriving at PwC. Generally "New Joiners" who arrive twice a month. I carry out hardware investigations and replace IT equipment if necessary. Carrying out the administrative part on the IT inventory (inventories, recovery of equipment upon departure or end of user contracts).

Support IMAC:

- On-site interventions
- Preparation of materials and organization with users for a presentation on the IT package or on departure (leaver)
- Updating inventories on IT stock
- Laptop preparation Complete audits, from Windows image installation to preparation, configuration and troubleshoot.
- Laptop configurations outside PwC layer (without security) and Presentation layer (with security).
- IT equipment: Laptop, cable lock, headset, iPhone, iPad, external screen, docking, Jabra/Cisco speakers
- iOS Trouble Shoot
- Equipment repair
- Laptop: replacement of parts (hard drive, fan, battery, etc.)

Request Management:

- Loan of IT equipment: Accessories, specific laptops (presentation, extra layer, audit, etc.), preparation, configuration and provision to the user.

Incident Managing:

- Incident encoding quality control
- Graphics creation
- Writing reports for team leaders, managers and Incident Manager

Skills:

- Administration: Active Directory
- VPN: Tunnel / Cisco VPN / Palo Alto Global Protect
- Mail: IBM Notes / Microsoft Outlook / Google Gmail
- Audit, Tax and Advisory applications: Ingenium, Alteryx, PowerBI, Audit App, Aura, Cytric, Data Snipper, DataPrivilege, Luxtrust and Wish
- PwC Lux internal tools
- Hardware: Laptop, Cisco Bar, ChromeBox, Barko/ClickShare, iPhone, iPad, Mac
- OS: Windows 10/11, iOS, MacOS, Android

Trainings:

- ITIL@4
- AML

- NexThink

les technologies utilisées

Active Directory, Teamviewer, Microsoft Office, VPN, Cisco Unified communications, Google Cloud, Google Workspace, Suite Google, Suite Office, PowerShell, Power BI, PwC Lux internal tools, Electronics hardware, iOS, Android, ITIL, Adobe Acrobat, SCCM, Windows, Windows Server

01/2020 – 09/2022

**Technicien informatique et
dépannages**

City-Image

description de la fonction

Réparations écrans LED, ordinateurs
Gestion de logiciels CMS
Assistance hardware et software clientèle
Montage d'écrans
Configuration micro ordinateur Windows

les technologies utilisées

Windows, Teamviewer, CMS, LED screen, Open Source Digital Signage Software, WordPress, Adobe Photoshop, Microsoft Office

02/2019 – 01/2020

Représentant commercial

Euro Full Media

description de la fonction

Vente de publicité en one shot chez les professionnels en France, Belgique et Luxembourg

les technologies utilisées

Microsoft Office

03/2018 – 01/2019

Représentant commercial

Flamex Flamex

description de la fonction

Vente de contrats en porte à porte chez les particuliers

les technologies utilisées

Microsoft Office

nous sommes randstad digital

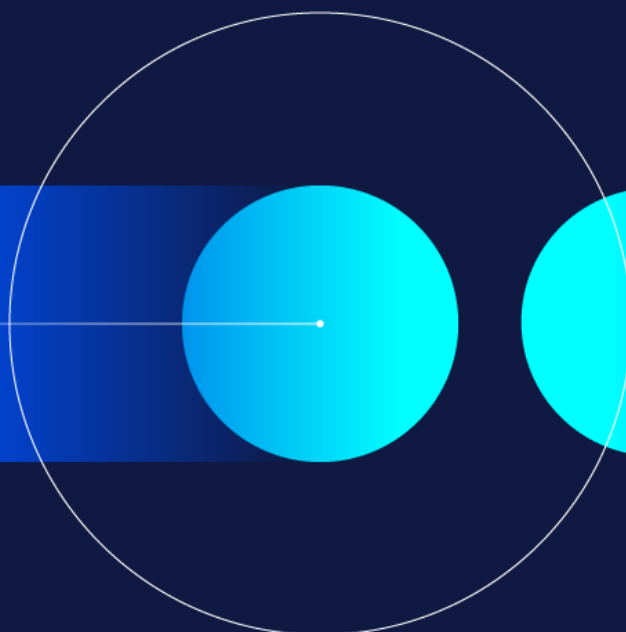
en general

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.