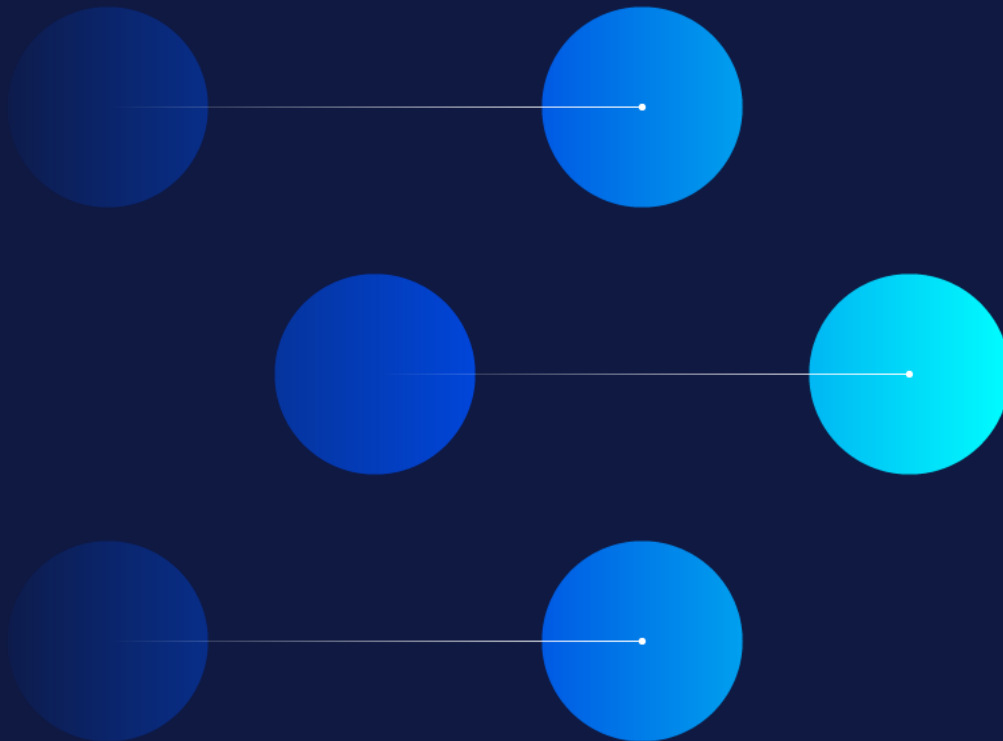


Berrien Maxence

Team Leader / Coordinateur HelpDesk



voornaam naam recruiter

recruiter business.data

+32 4 12 34 475

email.recruiter@randstaddigital.com

compétences techniques et fonctionnelles.

Management Frameworks	ITIL, Agile, Gestion du personnel, Anticipation
Systems and platforms	Microsoft, Office, Citrix, Teams, Igel, Cisco
Business Intelligence	Power BI / Power Query, ITSM, JIRA, Cisco Finesse
Project management	Team management, Agile
Skills	Adaptabilité, Polyvalence, Gestion du stress, Créativité, Sens de l'observation, Bon relationnel, Rigueur, Discipline, Positif et orienté solution

langues.

français	bilingue ou langue maternelle
anglais	aptitude au travail professionnel

expériences professionnelles.

11/2023 – 09/2024 Team Leader / Coordinateur Help Desk

**Crédit Agricole
Luxembourg Randstad
Digital**

description de la fonction

- Cadrage : Savoir bien connaître son équipe et savoir focus les agents sur les tâches qui leurs sont attribuées
- Garant des KPI : Avoir une bonne connaissance des KPI et s'assurer qu'ils soient atteints (Présence, appels répondus rapidement, gestion de planning, statistiques + reporting...)
- Problem management + Incident management : Mise en place de la matrice RACI + Quality Check de l'encodage
- Gestion d'équipe : Humain, planning, efficience, synergie, productivité
- Mise en place de meeting : Préparation de meetings (points importants, évolution des points...)
- Reporting : Extraire les logs/datas pour les combiner en un Power BI afin de montrer les statistiques de l'équipe
- Gestion de projets : Comprendre les tenants et aboutissants tout en incluant les contraintes
- Analyse de données : Bien comprendre les datas, les nettoyer et faire ressortir les points

pertinents

- Réconciliation de données : Croiser les datas pour obtenir un compte rendu explicatif

les technologies utilisées

Citrix, Windows, Power BI / Power Query, Office 365, Team management, ITIL, Splunk, NexThink, DatAdvantage, KnowledgeTree, ITSM, Cisco, Finesse

05/2020 – 11/2023

Desktop Support

**Edmond de Rothschild
Luxembourg Randstad
Digital**

description de la fonction

- Gestion des stocks : Tenir les inventaires à jour et anticiper les besoins pour pouvoir toujours répondre aux demandes (ce, avec les variations de budgets)
- Gestion de projets et suivi de projets : Participation aux projets de renouvellement du parc de Laptops (à Luxembourg et dans toutes les succursales), nouvelle image de déploiement, process de staging de laptops, renouvellement du parc de ThinkClient Igel. Suivi des images et des Updates.
- Prise en charge IMAC : Gestion de l'IMAC en général chez le Client (déplacement de postes, installation de postes, mise en place de salons de réunion...). Troubleshoot avancé.
- Travail en autonomie : Le Client me laissait la largesse d'effectuer toutes les missions qui m'étaient attribuées
- Reporting : Je rendais compte au Client des actions effectuées et des améliorations éventuelles que nous pourrions apporter

les technologies utilisées

Citrix, UMS Console, SCCM, Windows, Office 365, ITIL, Systems Polycom, JIRA, Cisco

09/2005 – 05/2020

**Evènementiel / Directeur
artistique**

moi-même Indépendant

description de la fonction

- Analyse des lieux de prestations pour voir les possibilités d'action et cibler les contraintes éventuelles
- Création de concepts créatifs et innovants alignés avec les demandes des clients
- Mise en place du matériel et vérifications du bon fonctionnement. Tests divers pour m'assurer que tout est bien comme voulu par les clients (et supervision si mise en place effectuée par des prestataires)
- Gestion des imprévus (et proactivité quant à ces mêmes imprévus éventuels)
- Sélection et collaboration avec des prestataires
- Coordination et management des intervenants pour atteindre les objectifs fixés par les clients.
- Répondre aux diverses demandes de clients (en prenant en compte les contraintes budgétaires)
- Supervision des phases de production, du brief initial à la livraison finale
- Vérification de la qualité des livrables et du respect des demandes des clients
- Organisation des briefing/débriefing avec les clients pour faire le point sur l'événement et avoir un retour constructif quant à leur satisfaction

les technologies utilisées

Ableton live (software MAO), Pro Tools, Cubase, Universal Audio, Soundtoys,
Consoles de mixage (Yamaha, Behringer...), Matériel sonore (Shure, Sennheiser,
Neumann...), Enregistreurs Zoom, cable management, Windows, MS Office

description de la fonction

- Protection des personnes et des biens : Intervenir en cas de danger pour protéger les citoyens et limiter les dégâts matériels
- Intervenir dans des situations d'urgence (altercations, infractions en flagrant délit...)
- Réaliser des contrôles routiers pour garantir le respect du code de la route
- Participer à des interventions sur des incidents graves (braquages, cambriolages, violences urbaines...)
- Coopérer avec les unités spécialisées (BAC, CRS, Gendarmerie...) lors d'opérations conjointes
- Appliquer les techniques d'intervention et de défense dans des conditions complexes
- Maîtrise des techniques de communication et de gestion des conflits
- Gestion des plannings des agents
- Gestion administrative
- Respecter les consignes
- Rendre compte à la hiérarchie

les technologies utilisées

Logiciels de cartographie et de planification (SIG), Analyse de données, Logiciels de rédaction de rapports, Radars mobiles, Éthylotests électroniques, Radio professionnelle (Réseau ACROPOL), Windows, MS Office

nous sommes randstad digital

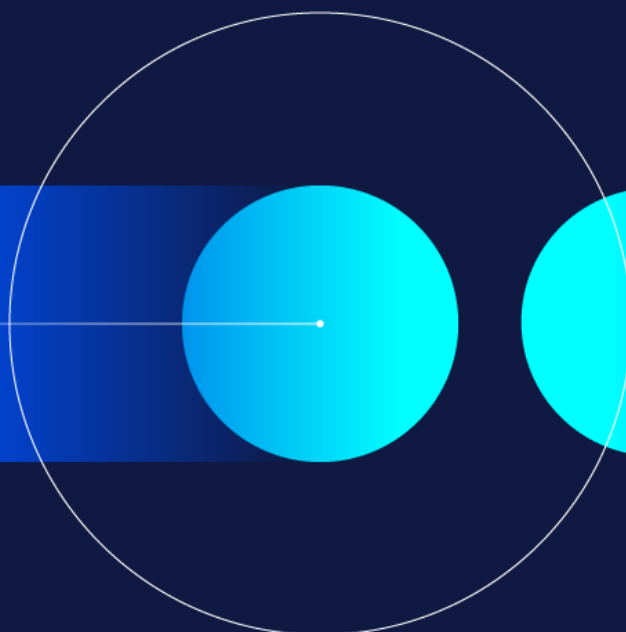
en general

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.