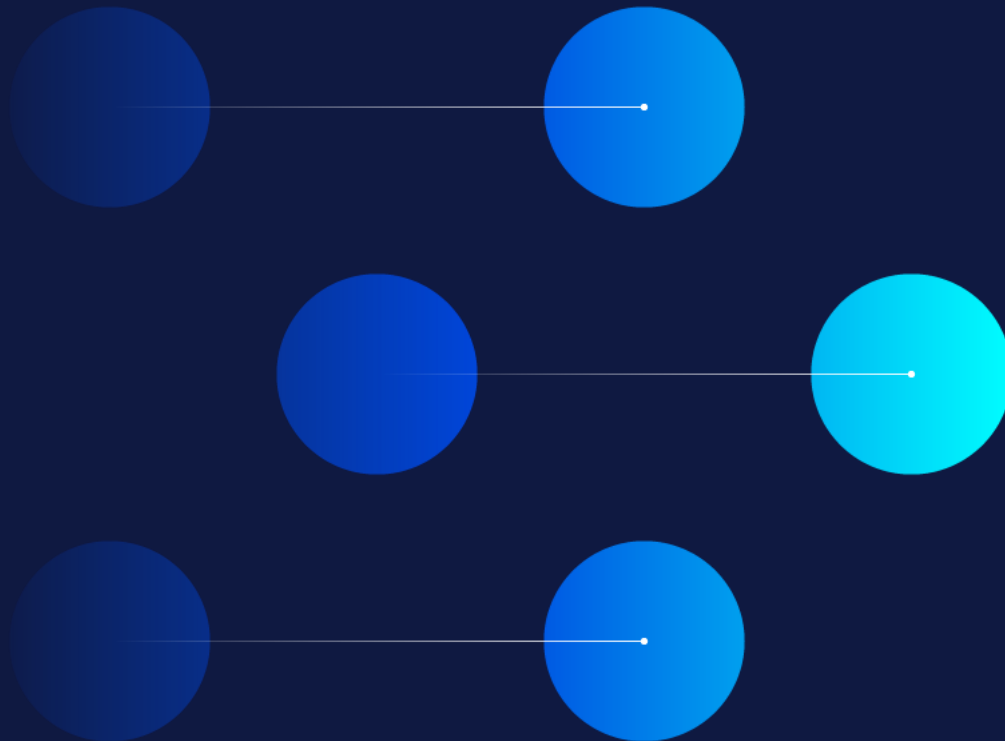


Le Roy François

Teamlead Support



voornaam naam recruiter
recruiter business.data
+32 4 12 34 475
email.recruiter@randstaddigital.com

compétences techniques et fonctionnelles.

Network	TCP/IP, WAN / LAN
Telecom	VoIP
Systems and platforms	Windows, Linux, Google Workspace, Microsoft Office, Active Directory, ServiceNow
Cloud	Azure
Other	Lotus Notes, Heat Ticketing tool, DatAdvantage, Nexthink, MobileIron
Cisco	Cisco Unified communications
Business Intelligence	Power BI
General skills	Mobility

formations.

09/2000 – 07/2003
C.A.T.P

Lycée Technique du Centre

certifications.

Microsoft MD-100: Windows 10 Microsoft

ITIL v3 Central Computer and Telecommunications Agency

langues.

français	bilingue ou langue maternelle
anglais	aptitude au travail professionnel
luxembourgeois	compétence professionnelle limitée
allemand	notions élémentaires

expériences professionnelles.

description de la fonction

- Supervision and management of the service desk team, with improvements in call handling and ticket processing rates.
- Monitoring individual and collective performance and objectives.
- Coordination of incidents and service requests.
- Training and mentoring new team members.
- Analysing reports and proposing continuous improvements.
- Developing Power BI dashboards to track KPIs, particularly ticket resolution within SLA timeframes.
- Managing escalations and complex issues.
- Scheduling shifts to ensure adequate support coverage.
- Organizing regular meetings for feedback and communication.

les technologies utilisées

Windows, Microsoft PowerBI, O365, Cisco Unified communications

description de la fonction

- Management of user requests by telephone, email and ticketing.
- Diagnosis and resolution of level 1 incidents.
- Escalation of complex problems to higher-level teams.
- Assistance with applications, software and IT equipment.
- Compliance with SLAs and updating of knowledge base.

les technologies utilisées

Windows, Azure, Active Directory, Lotus Notes, Service Now, Bitlocker, Mobileiron, Cisco Finesse, Cisco Jabber, Ringdale FollowMe, Google Workspace, Microsoft Office, Cisco Unified communications, O365, Nexthink, Mobility, Heat Ticketing tool, DatAdvantage

description de la fonction

- Troubleshooting (internet, network, telephony)
- Configuration of customer equipment (routers, ipTV, Pabx, etc.)
- Remote assistance
- Knowledge base management
- Implementation of dial plans
- Administrative management of customer accounts
- Follow-up of contracts and invoices
- Inventory management
- Support for sales teams

les technologies utilisées

Networking, TCP/IP, Telecom, Telephony (PSTN, ISDN, VoIP), WAN / LAN, VoIP

nous sommes randstad digital

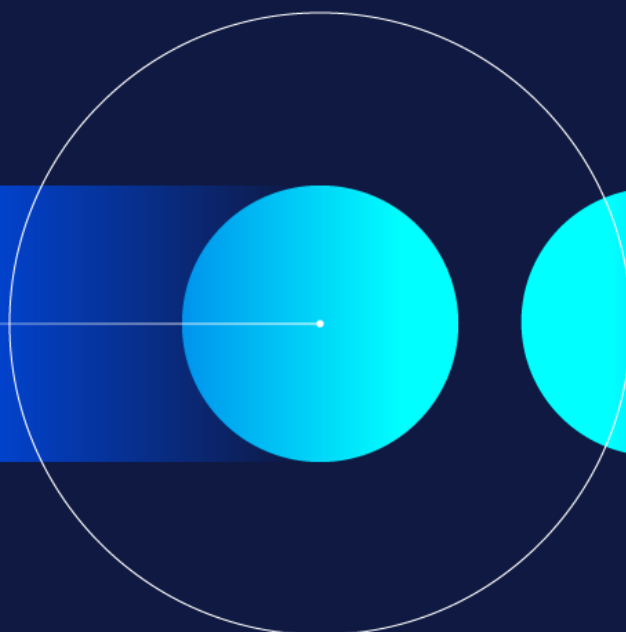
en general

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.