

NTOUTOUME NGUEMA Jean Emmanuel

Informaticien Support Technique

N°PNPE : D20157-2023-G1

Ingénieur support informatique avec 3 ans d'expérience en support niveau 1 et 2, spécialisé à résoudre les problèmes quotidiens des utilisateurs et assurer la continuité des activités.

Niveau Bac+4 – Permis B – WhatsApp +241 04237948 – Tel. : +241 074237948 / +241 062584142 – Email

emmanuelnguema02@gmail.com – LinkedIn : www.linkedin.com/in/emmanuel-ntoutoume-9b9149122

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Informaticien support technique - AFG BANK 2021 – 2024

- Gérer les comptes utilisateurs et les droits d'accès aux applications, et assurer le support aux applications métiers
- Réinitialiser les mots de passe des comptes utilisateurs, former les utilisateurs et rédiger les documents techniques
- Installer, configurer des postes de travail et diagnostiquer les pannes informatiques
- Suivre, traiter les demandes et les incidents, et mettre en œuvre les corrections via SysAid et générer des rapports réguliers
- Configurer les badges d'accès aux locaux et les permissions associées via SCNET4 (Système Intégré de Sécurité)
- Installer et configurer les équipements (Ecran, Borne et Player) de gestion de file d'attente (GFA) dans les agences cibles
- Animer des réunions de suivi de projet IT, et rédiger de rapports d'avancement

DOMAINES D'EXPERTISE

Diagnostic et résolution de problèmes matériels/logiciel ; Assistance utilisateur à distance ou en présentiel ; Gestion de demandes des utilisateurs via SysAid ; Installation, configuration et dépannage des poste de travail ; Gestion des comptes et mots de passe utilisateurs ; Sensibilisation des utilisateurs aux bonnes pratiques ; Planification, exécution et contrôle de projet ; Communication et coordination des équipes ;

FORMATION

Institut Africain d'Informatique IAI	Maîtrise Informatique Appliqué à la Gestion d'Entreprise
Institut des Technologies d'Owendo ITO	BTS Administration de Réseaux Locaux d'Entreprise
Collège privé LIBERMAN	Baccalauréat A1

CERTIFICATION

Cisco Networking Academy	Certificat Utilisation d'ordinateurs et d'équipements mobiles
Cisco Networking Academy	Certificat Sensibilisation au numérique
Cisco Networking Academy	Certificat Les bases du matériel informatique
Institut Africain d'Informatique IAI	Certificat d'Assistant Support IT : Maintenance Informatique

TECHNOLOGIES

Core Banking Oracle Flexcube ; SysAid ; CareGFA ; SCNET4 ; PayWay ; Digital Credit Process ; Carthago domiciliation ; Microsoft Office 365 ; OS Windows & Linux ; MySQL, SQL ; AnyDesk ; Packet Tracer ; Virtualisation : VMware, VirtualBox ; Scrum, Trello ; Framework : Bootstrap, Laravel, Django ; Front-End : HTLM, CSS, JS ; Back-End : PHP, Python ;