

NTOUTOUUME NGUEMA Jean Emmanuel

Informaticien Support Technique

N°PNPE : D20157-2023-G1

Spécialiste du support informatique avec 3 ans d'expérience en support de proximité (niveaux 1 et 2). Garant de la résolution des incidents et de la continuité opérationnelle pour les utilisateurs.

Niveau Bac+4 – Permis B – WhatsApp +241 04237948 – Tel. : +241 074237948 / +241 062584142 – Email emmanuelnguemao2@gmail.com – LinkedIn : www.linkedin.com/in/emmanuel-ntoutouume-9b9149122 – Site : <https://site-web-portfolio.pages.dev/>

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Informaticien support technique - AFG BANK 2021 – 2024

- ⌚^{AFG} Gérer les comptes utilisateurs et les droits d'accès aux applications, et assurer le support aux applications métiers
- ⌚^{AFG} Réinitialiser les mots de passe des comptes utilisateurs, former les utilisateurs et rédiger les documents techniques
- ⌚^{AFG} Installer, configurer des postes de travail et diagnostiquer les pannes informatiques
- ⌚^{AFG} Suivre, traiter les demandes et les incidents, et mettre en œuvre les corrections via SysAid et générer des rapports réguliers
- ⌚^{AFG} Configurer les badges d'accès aux locaux et les permissions associées via SCNET4 (Système Intégré de Sécurité)
- ⌚^{AFG} Installer et configurer les équipements (Ecran, Borne et Player) de gestion de file d'attente (GFA) dans les agences cibles
- ⌚^{AFG} 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 Appliquée 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 ; Figma ; Framework : Bootstrap, Tailwind, Laravel, Django ; Front-End : HTLM, CSS, JS ; Back-End : PHP, Python ; Git, GitHub, Cloudflare ;