

TECHNICIEN SUPPORT INFORMATIQUE

Windows – Poste de travail

KOUMBA

Pierre Aubin

3 allée des Marronniers
77420 CHAMPS SUR MARNE
Tél : 06.13.83.26.41
Email : aubin67@hotmail.fr

Anglais Technique

COMPETENCES



Pédagogue

Patient



Assistance Utilisateur N1 N2

Assurer la prise d'appel



Configuration

Paramétrage



Suivi des bonnes pratiques et
application des procédures



Maîtrise de poste

Formation des utilisateurs



Déploiement

Installation

Déménagement

EXPERTISES

Matériel : Diagnostiquer et résoudre des problèmes matériels, modifier l'extension machine, installer, paramétrer, maintenir une interface réseau sur un PC, entretien préventif et de maintenance corrective ou logicielle,
Annuaire : Active Directory, gestion des solutions DNS-DHCP, services WDS
Gestion de parc informatique : gestion de GLPI, BMC
Réseaux : Configuration des services réseaux de serveurs, Déploiement logiciels via SCCM, paramétrage LAN/ vLAN TCP/IP, VLSM, Agent Relais DHCP, Déploiement MDT avec Windows Serveur (DISM, NATIFBOOT)
Prise en main à distance : Bomgar, Team Viewer, Bureau à distance
Virtualisation : VMware, Hyper-V
Serveurs : Windows server 2008R2 et 2012R2, Stockage,
Messagerie : Outlook et Office 365, Gmail
Sécurité : Antivirus Kaspersky, MacAfee
Systèmes d'exploitation : Windows 7, Windows 8.1 et 10
Navigateurs Internet : Internet Edge, Google chrome, Mozilla Firefox,
Bureautique : Word, Excel, Word Pad, PowerPoint
Linux : Notions
Outil de ticketing : Service Manager 7 et 9, ServiceNow

FORMATIONS

FORMATIONS & CERTIFICATIONS

- CERTIFICATION MICROSOFT CERTIFIED SOLUTIONS ASSOCIATE (MCSA) WINDOWS 10
- TECHNICIEN SUPERIEUR EN MAINTENANCE INFORMATIQUE ET RESEAUX (BAC+2)
- 2017 - 2018 Préparation du Titre Pro de Niveau III équivalent au Bac+2 « Technicien Supérieur en Maintenance Informatique et Réseaux » - Ecole ASTON du groupe SQLI
- 2012 Niveau Licence "L3" Economie-Gestion et Finance d'entreprise au CNAM Marne-la-Vallée Option : Finance, spécialisation commerce international

LANGUES



Français - *Langue maternelle*



Anglais - *Technique*

EXPÉRIENCES

■ Novembre 2019 à Janvier 2020 : Technicien support Hotline chez DISNEY

Actions

- ✓ Paramétrage et activation du compte **MyID** : c'est un système d'authentification utilisé pour accéder à la plupart des **applications**, sites Web et services de **The Walt Disney Company**.
- ✓ Demande des **Credentials** nécessaires à l'activation de MyID
- ✓ Communication **Accès code**
- ✓ Paramétrage **BIG-IP** ou **MOBILE PASS** VPN pour la connexion à distance ou télétravail
- ✓ Gestion des comptes utilisateurs et des accès sur l'**Active Directory** : Déblocage de compte réinitialisations des mots de passes, vérification des affectations de groupe.
- ✓ **Enrôlement** MyID via Smartphone ou iPhone pour se connecter à distance et Outlook pour consultation des mails

Environnement technique : **AD** pour la gestion des comptes, Service Manager 7, Windows 7 et 10, BIG-IP et Mobile Passe comme VPN, BOMGAR pour la prise en main, MacOS et iPhone, Smartphone

■ Juin / Octobre 2019 : Technicien Support Informatique niveau 2 chez ECOLAB

Actions

- ✓ Réceptionner les sollicitations des utilisateurs via plateforme outil de ticketing, mail, téléphone, skype
- ✓ Assurer l'assistance sur les problèmes d'utilisation des logiciels,
- ✓ Assurer l'assistance sur le poste de travail (connexion wifi, connexion VPN, diagnostic poste de travail),
- ✓ Diagnostiquer et résoudre les problèmes rencontrés,
- ✓ Gestion des comptes utilisateurs et des accès sur l'Active Directory : création, activation et désactivation, droits d'administrateur local, utilisation de l'Active Directory pour la gestion des groupes
- ✓ Gestion des boîtes de messagerie Outlook 2013 et 2016 avec office 365
- ✓ Gestion OneDrive
- ✓ Préparation des postes des nouveaux utilisateurs
- ✓ Mastérisation des postes
- ✓ Installation et configuration des nouveaux postes avec les profils utilisateurs
- ✓ Sauvegarde et Restauration des données et installations des applications métiers
- ✓ Utilisation de SCCM (system center configuration manager) pour l'installation des applications
- ✓ Configuration et paramétrage des imprimantes
- ✓ Assistance et conseils aux utilisateurs
- ✓ Création ou mise à jour la documentation dans le cadre de l'amélioration continu de la satisfaction des utilisateurs

Environnement technique : Outil ticketing **ServiceNow**, **BOMGAR** pour la prise en main à distance, Skype Entreprise, **SCCM** (Software Center) pour l'installation des applications et logiciels, **Pulse** comme VPN

■ 25 Mars / 14 Avril 2019 : Technicien déploiement et migration vers Windows 10 chez IDEX pour SCC

Actions

- ✓ Migration de Windows 7 vers Windows 10
- ✓ Mastérisation des postes
- ✓ Préparation des postes utilisateurs
- ✓ Sauvegardes des données et applications métiers
- ✓ Installation et configuration des nouveaux postes
- ✓ Restauration des données et installations des applications métiers
- ✓ Configuration et paramétrage des imprimantes
- ✓ Assistance et conseils aux utilisateurs

Environnement : Gestion parc et installation des packages sur **BMC**, utilisation de l'AD pour la gestion des groupes et droits d'utilisateurs sur Windows server 2008R2

■ **18 Février/20 Mars 2019 : Technicien déploiement chez Microstore pour le CREDIT AGRICOLE**

Actions

- ✓ Migration de Windows 7 vers Windows 10
- ✓ Préparation des postes utilisateurs
- ✓ Sauvegardes des données et applications métiers
- ✓ Installation et configuration des nouveaux postes
- ✓ Restauration des données et installations des applications métiers
- ✓ Assistance et conseils aux utilisateurs

■ **17 Décembre/18 Février 2019 : Technicien support de proximité- Helpdesk chez Spie pour GUSTAVE ROUSSY**

Actions

- ✓ Gestion des sollicitations par téléphone et mail
- ✓ Diagnostic et qualification des incidents, création des tickets
- ✓ D'assurer un premier niveau de diagnostic permettant de confirmer l'impact de l'incident, de déclencher les équipes support appropriées et les communications ou escalades nécessaires
- ✓ Assistance et dépannage utilisateurs
- ✓ Participation à l'installation/support matériels et logiciels (postes de travail, logiciels divers)
- ✓ Gestion des applications métiers sous Citrix XenApp
- ✓ Prendre en charge et traiter les demandes d'interventions techniques des utilisateurs, dans le respect des procédures. Escalade des incidents non résolus
- ✓ Gestion des comptes utilisateurs et des accès
- ✓ Gestion des boîtes de messagerie (support - quotas - configuration - listes de diffusion)
- ✓ Gestion des partages de fichiers (support - accessibilité - espace disque...)
- ✓ Gestion des imprimantes et copieurs (support matériel - gestion des consommables)

Environnement technique : Outil de ticketing Ivanti avec landesk, Messagerie Outlook 2013, 2016
Windows 7 et 10, Windows server 2012R2

■ **Novembre/06 Décembre 2018 : Technicien Helpdesk avec SCC
Ministère de Finances (Paris 13)**

- ✓ Gestion des sollicitations par téléphone et mail
- ✓ Diagnostic et qualification des incidents, création des tickets
- ✓ D'assurer un 1er niveau de diagnostic permettant de confirmer l'impact de l'incident, de déclencher les équipes support appropriées et les communications ou escalades nécessaires
- ✓ Clôture des dossiers sans escalade en cas de résolution au niveau 1
- ✓ Suivi du backlog

Environnement technique : Windows 7 et 10 Service Manager 9, Messagerie Outlook 2013

■ **Septembre / Octobre 2018 : CAISSE CENTRALE DU CREDIT MUTUEL (CNCM), 75017 Paris
Technicien support de proximité et de déploiement (intérim : 2 mois)**

- ✓ Assistanes aux utilisateurs sur problèmes matériels et logiciel
- ✓ Sauvegarde et restauration des données utilisateurs après changement matériels
- ✓ Déploiement matériels et logiciels pour nouveaux arrivants et assistance
- ✓ Gestion du parc informatique
- ✓ Configuration téléphone fixe VOIP.

Mai-Juillet 2018 : Stage dans le cabinet C2K Expert Conseil à Torcy et à Saint Quentin (02100)