



Technicien expérimenté en Helpdesk informatique avec compétences avancées en résolution de problèmes techniques, support technique et service client. Forte capacité à travailler sous pression et à résoudre rapidement les incidents.

✉ sungnam\_bautista@hotmail.com

🏠 1 rue des Millepertuis bât D1  
91940- Les Ulis

📞 07 68 47 96 39

🌐 <https://www.linkedin.com/in/sung-nam-alves-bautista-a87b3a181/>

### COMPÉTENCES

- ◆ Résolution pb
- ◆ Analyse données
- ◆ Conseils IT
- ◆ Support technique
- ◆ Gestion projets
- ◆ Infrastructure IT
- ◆ Formation utilisateurs
- ◆ Gestionnaire de compte
- ◆ Sécurité informatique

### LANGUES

- ◆ Français | Compétence professionnelle complète .  
Diplôme de français approfondi
- ◆ Portugais | Natif
- ◆ Anglais | Natif
- ◆ Espagnol | Compétence professionnelle limitée

## CONSULTANT INFORMATIQUE

# Sung Nam ALVES BAUTISTA

### EXPÉRIENCES

● Avril 2024  
Présent

#### Consultant en Informatique Chambre de commerce internationale / Netôtém

Assistance N2 et N3 à plus de 300 utilisateurs en France et à l'étranger (prise en charge des appels en anglais, français, espagnol et portugais).

Gestion des backlog/tickets sur une solution ITSM ( Fresh Service )

Création de comptes sur le cloud (Azure AD)  
Migration des ordinateurs Win 10 vers Win 11 ( Microsoft Surface )  
Installation et configuration des logiciels (Win Defender,Citrix)  
Utilisation de scripting ( Powershell)

● Jan 2023  
Mars 2024

#### SUPPORT HELPDESK/PROXIMITÉ (VIP) Tikehau Capital / Océane consulting, France

Prise des appels téléphoniques (anglais et français) et traitement des demandes fait via ticket (ITSM)

Assurer le support aux utilisateurs (VIP) sur site et à distance

Création de compte et attributions des droits (AD et EVIDIAN, IGA)

Migration des postes Win 7 vers Win 10( DELL )

Utilisation de scripting ( Powershell)

● Août 2022  
Déc 2022

#### TECHNICIEN EN INFORMATIQUE AUTONOME SN Informatica. Brésil

Monter, démonter et faire la maintenance intégrale d'ordinateur, d'imprimante et de smartphone de différent modèle (Samsung, Apple)

Installer le système opérationnel adapté, les pilotes et tout type de programmes et applications sur place ou à distance

● Jan 2022  
Août 2022

#### TECHNICIEN SUPPORT CLIENT À DISTANCE Loyverse. Brésil

Apporter une assistance technique au client adapté à ses besoins

Collecter et analyser les données via SQL

Créer du matériel et du contenu afin d'accroître l'aide fournie au client (vidéo, tutoriel)

● Oct 2017  
Fév 2020

#### TECHNICIEN EN INFORMATIQUE EXHER. France

Monter, démonter et faire la maintenance intégrale d'ordinateur, d'imprimante et de smartphone de différent modèle (Samsung, Apple)

Installer le système opérationnel adapté, les pilotes et tout type de programmes et applications sur place ou à distance

Installer et configurer un réseau câblé rj45

● Jan 2009  
Déc 2015

#### VOLONTARIAT DANS UNE ONG CARP. Brésil

Gérer une équipe de 6 personnes dans la réalisation de projets humanitaires (aide alimentaire, sanitaire)

Organiser et participer à différents événements sur la prévention, la résolution de conflits, l'éducation, le sécularisme

Faire des collectes de fonds afin de soutenir les projets de l'ONG

### ÉDUCATION

● Sep 2010  
Jan 2021

#### FORMATION EN MARKETING DIGITAL Direcionado Academy. Brésil

● Juil 2016  
Oct 2017

#### FORMATION EN INSERTION PROFESSIONNEL FREE Compétence. France

● Fév 2017  
Oct 2017

#### FORMATION TECHNIQUE DE MAINTENANCE INFORMATIQUE AFPA. France

### COMPÉTENCE ADDITIONNEL

- Préparation, installation, configuration et gestion des postes informatiques
- Prise en charge des sollicitations des clients sur place et à distance
- Création et analyse de tickets incidents, escalade et résolution
- Gestion des comptes : Windows, Messagerie, Applications Internes
- Administration système
- Contribution à l'amélioration continue des outils de gestion de parc informatique
- Maîtrise de : Office365/ One Drive, Active Directory, Exchange, Citrix ADM, VMware
- Azure AD, PowerShell, Entra ADM, Exchange Online, Teams ADM et MFA
- Connaissances en téléphonie (Teams / Mitel) et systèmes de vidéo conférence (Teams / Zoom Room)