



Sung Nam ALVES BAUTISTA

EXPÉRIENCES

● Avril 2024

Présent

Consultant en Informatique

Chambre de commerce internationale / Net6tem

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 ordinateur 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 téléphonique (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 poste Win 7 vers Win 10 (DELL)

Utilisation de scripting (Powershell)

● Aoû 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

Aoû 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

Directionado 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 ADDITIONEL

- 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)