

Réf : 2016-0515

02 99 XX XX XX
06 XX XX XX XX

47 ans / Permis B / Véhicule

TECHNICIEN HELP DESK

4 années d'expérience professionnelle

DOMAINES DE COMPETENCES

Missions fonctionnelles

Instruction analyse et traitement de dysfonctionnements informatiques matériel ou logiciel de niveaux 1 et 2.

- Identification des ressources nécessaires à la résolution du disfonctionnement et aiguillage de l'appel si besoin.
- Assistance de proximité par échanges téléphoniques, prise en main à distance et déplacement physique sur site.
- Reconstruction des postes informatiques défectueux.
- Alimentation de la base de connaissances (rapports de suivi d'interventions).
- Supervision de la sécurité des postes informatiques (antivirus) par la communication des bonnes pratiques auprès des utilisateurs

Relations clientèles

- Conseils, sensibilisation et accompagnement des utilisateurs
- Sens de l'initiative et de l'organisation.

Expertises techniques

- Systèmes d'exploitations ; XP, Seven, Windows 10
- Outils de prise en main à distance : Teamviewer, VNC, Landesk, Dameware
- Gestion des tickets et de parcs informatiques : Clarilog, Pythéas
- Gestion de l'AD
- Antivirus Eset Nod 32, Symantec Endpoint
- Environnement bureautique Microsoft (Pack office 2010)

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- 09/2016 - 09/2017** **Technicien Help Desk** à la DSI de Rennes Métropole (Parc de 4000 postes, gestion mensuelle moyenne de 180 tickets, par technicien, sur des thématiques variées)
- 10/2015 - 02/2016** **Technicien déploiement** (missions intérim dans l'ouest)
- 04/2015 - 05/2015** **Technicien informatique** pour ARDAVAN (éditeur de logiciel pour les avocats)
- 12/2012 - 02/2015** **Technicien informatique** pour la Fédération ADMR d'Ille et Vilaine et des associations du département.
- 2012** **Technicien Help Desk** pour ST Microélectronique et ST Ericsson à Rennes
Technicien déploiement pour la Fnac dans l'Ouest
- 2011** **Technicien déploiement** pour la Société Générale dans l'ouest
Technicien déploiement pour la Fnac dans l'Ouest
- 2009** **Technicien monteur matériel informatique** pour Tertronic à Iffendic
Technicien réseaux informatiques (stage) pour Tertronic à Iffendic
- 1990-2008** **Technicien marketing et qualité** pour PSA en région parisienne et à Rennes

FORMATIONS

- 2009** **Technicien supérieur en réseaux informatiques et télécommunications d'entreprise** obtenu à l'AFPA de Langueux (niveau Bac+2)
- 1990** BTS EVM (exploitation des véhicules à moteur)