

**Jean-paul M.** - Né en 1991  
**78230 Lepecq**  
**6 ans d'expérience**  
**Réf : 1603151035**

## Technicien de support informatique

### Ma recherche

---

Je recherche tout type de contrat, en Ile de France, dans le Génie civil et travaux publics, l'Electricité et Maintenance.

### Formations

---

2012/2013 Baccalauréat technicien d'assistance en informatique (DORANCO ESPACE MULTIMEDIA)  
Mars 2013 Stage chez CHEM'S ALL CALL ( centre d'appels téléphoniques et informatique)  
2002/2003 BEP maintenance des systèmes mécaniques automatisés

### Expériences professionnelles

---

#### 2015

Technicien helpdesk - N2 Société COMEARTH Maintenance des stations de télémédecine ( Projet AVC )  
Former les médecins et urgentistes à l'utilisation des logiciels de télémédecine Paramétrage installation du matériel informatique

#### 2014

Technicien helpdesk - N2 - Le Bon Marché Rive Gauche : Grand magasin parisien Prise d'appel / Création et suivi de ticket d'incident via GLPI Prise en main des caisses numériques a distance avec outils paramétrage des terminaux de paiement pour carte bancaire gestion du parc informatique

#### 2013

Technicien helpdesk N1 - N2 - ConsortNT pour BNP Paribas (BP2I)- Montreuil Habilitation VIP GOLD chez BNP Paribas Prise d'appel / Création et suivi de ticket d'incident via Remady jusqu'à sa résolution Prise en main des postes utilisateurs a distance avec outils Utilisation du logiciel de prise d'appels de l'Assistance Informatique : XIVO Diagnostic et qualification des incidents niveau 1 et niveau 2 Suivi des demandes des utilisateurs, de leur prise en compte jusqu'à leur résolution Escalade et relance vers le groupe de compétences client en cas de non résolution ( plus de 80 prises d'appels par jours )

#### 2009/2012

Technicien d'assistance en informatique chez (POLE EMPLOI) Installation / configuration et mise en service d'équipements informatiques Installation de logiciel Suivi du parc informatique Assistance aux utilisateurs sur site

### Langues

---

- Anglais : Niveau scolaire parlé: scolaire / écrit: notions

### Atouts et compétences

---

Réseaux :  Protocole TCP/IP, modèle OSI, Active Directory  
Virtualisation  VMware , Virtual box, Virtual pc,

Logiciels & Microsoft Office, TeamViewer, ITSM Remedy...

Système : ☐ Windows XP, Windows 7, Windows Server 2003

Matériel : configuration switch, installation imprimante

Imprimante : Lexmark, Xerox, Canon, Ricoh, Epson

## ENVIRONNEMENT & APPLICATIONS METIER

Messagerie : ☐ Lotus Notes version 8,5 , Lotus Notes version 9

Applications : Citrix, Ged Access, Ged Amadeus, E-Job, Hdep, Sdo, Ulysse

(Expert)

## Permis

---

B