

**P.G**

**07.67.43.99.86**

**TECHNICIEN SUPPORT & LEADER INCIDENT**

## COMPETENCES TECHNIQUES ET FONCTIONNELLES

Ticketing :

Applicatifs Métiers : ITSM – ServiceNow (BMC REMEDY Suite 9.0), SMART IT, SCENARIO APPSMON SUR ZENIT, ZABBIX, PRISM, CSD, BELLISSIMA, HEAT, T-TRACK, FOLS, TARS, OPERA, ELDAT, SMFI, ADELIA, ORCHESTRA.

Bureautique :

Microsoft Office 2000, 2003, 2007, 2010, 2011, 2013, 2016 Sametime, Teams, IE, Firefox Messagerie Lotus Notes, Outlook – version 2003 / 2007, 2010, 2016

Administration Serveur Système :

Système d'exploitation : MVS, CP/CMS, XEDIT, VSE/ESA IBM 3090, Windows, Linux

Langages : COBOL, PACBASE, JCL, BMS, DB2, SQL, SGBD SQL/DS, PL/SQL, Oracle, Sybase

Client - Serveur CICS, Android et iOS

Analyse Conceptuelle : Merise, Power AMC, LCP, WARNIER Méthode accès fichiers VSAM : organisations (ESDS, KSDS, RRDS)

Active Directory, O365, Intune

Système d'exploitation : Connaissance

Réseaux : TCP/IP

Micro :

Environnements: Windows95, 98, NT, 2000, XP, Vista, Seven, Win8, Win10, Languages: C, C++, PHP, Perl, PowerShell, HTML, Algorithmie.

SGBDR: PowerBuilder, Access, Visual Basic Protocols: TCP/IP, NETBEUI

Outils de PMAD: PC ANYWARE, Remote Control

## FORMATIONS / ETUDES

- ITIL V3 - Octobre 2011  
Ensemble des bonnes pratiques pour optimiser la gestion des services informatiques
- Formation au CNAM 2009 - 2011
  - \* NFP 107 Systèmes de gestion de base de données relationnelle (Validé)
  - \* NFE 113 Conception et administration de bases de données (Validé)
  - \* NFP 121 Programmation avancée (Validé)
  - \* NSY 104 Architecture des systèmes informatiques (Validé)
  - \* NSY 103 Linux : principes et programmation (Validé)
  - \* SMB 111 Système et application réparties (Validé)
  - \* RCP 110 Recherche opérationnelle et programmation linéaire avancée (Validé)
- Informatique de Gestion (sur Micros)- ESIG Paris 5<sup>ème</sup> - 2002 / 2003
  - \* Développeur C C++ sous linux , Visual basic, Oracle, Windows, NT
- Diplôme d'Etat en Informatique de Gestion (grand système) - AFPA Marseille 2000/2001
- Diplôme supérieur de Gestion des Entreprises - I.A.E de Nice - 1998/2000
- Agent de Maîtrise en Bio analyse admis sur concours d'entrée à ASFO Grasse 1990
- DEUG Sciences Biologiques - Facultés des Sciences de Nice - 1987/1989

## LANGUES

Anglais : Technique / Italien : Notions / Espagnol : Notions

## EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

**02/2018 – à aujourd'hui**

**Société I.**

### **Technicien support et Leader Incident**

- Identifier et traiter dans les délais contractualisés avec les clients, les dysfonctionnements interrompant ou pouvant dégrader la qualité des services.
- Garantir la traçabilité et le suivi des incidents et communiquer sur l'avancement.
- Synthèse du suivi quotidien de la production (SQP).
- Animation et diffusion du compte rendu du SQP.
- Gestion des cellules de crises en cas de gravité A, rédaction des CR et des CRA
- Préparation et animations des comités par entités fonctionnelles

### **Manager de processus IT**

GESTIONNAIRE INCIDENTS & PROBLEME au sein des équipes DPI/Suivi et Qualité de Service de la Production

- Principal point de contact et source de référence pour les incidents.
- Gestion et suivi quotidien des incidents et problème en regard des objectifs fixés (Respect des GTR, et SLA)
- Analyse des incidents récurrents pour améliorer et corriger la situation.
- Utilisation des erreurs connues pour la résolution rapide des incidents
- Relance sur les incidents non pris en compte ou mis en attente avant que la date de résolution ne soit dépassée.
- Améliorer la satisfaction client via une résolution rapide des incidents et une approche professionnelle dans la communication.

### **Gestionnaire d'incidents ITSM (ServiceNow)**

GESTIONNAIRE D'INCIDENTS ITSM au sein des équipes DPI/Suivi et Qualité de Service de la Production

- Participation à la réunion du 'Suivi Quotidien de la Production' au sein de l'équipe du 'Suivi de Qualité de Service' avec les Incident Managers, la Surveillance, les Changements, et les équipes Etudes et Production DIA(Application/Windows/Unix) ; STA (Service technique Applicative) ; ISS (Système et Stockage) Windows/Unix ; RSX(Réseau/INET) ; DEI (Interface applicatif) ; OSP (Interface Pilotage).
- Gestion, contrôle et suivi de la Qualité dans le traitement des incidents ouverts sous ITSM.
- Suivi et mise à jour des indisponibilités applicatives dans l'outil PILOT
- Contribuer activement au bon fonctionnement du QUART :
  - Publication quotidienne de la chronique pour donner une visibilité globale de l'état des systèmes d'information et des services, liée aux métiers de nos clients.
  - Suivi et traitement des tâches quotidiennes de la production (mails et appels liés aux incidents importants et aux demandes urgentes).
  - Gestion de la demande d'intervention en salle Informatique.
- Participer aux revues régulières d'incidents avec les équipes Etudes et Production.
- Escalader les incidents et suivre les situations de crise en collaboration avec l'équipe Problème.

- Veiller à l'application des normes, procédures et consignes en vigueur.

#### ADMINISTRATEUR DE PRODUCTION

Prise en main de la console d'incidents ITSM pour :

- Les Incidents critiques issus de la Surveillance Applicative (incident SA) nécessitant un suivi de communication.
- L'affectation rapide des incidents au bon groupe de Résolution.
- Le Contrôle des incidents passés à « Résolu » et leur clôture définitive.
- Assurer la programmation des envois SMS de masse via l'outil d'Orange 'Contact EVERYONE', dans les situations de crise.
- Utiliser Office 365, et les outils de surveillance développés en interne.
- Contrôle qualité hebdomadaire effectué par OSP sur un échantillon de tickets d'incidents tous périmètres.
- Capitalisation, synthèse et diffusion mensuelle des indisponibilités des applications critiques au sein de la DSI.

#### ENVIRONNEMENTS TECHNIQUES :

ITSM (BMC REMEDY Suite 9.0), ARAMIS (Référentiel interne des Applications), PILOT (Gestionnaire des tâches quotidiennes et des consignes), BBR (BUSINESS BRIDGE : Visualisation de la supervision des traitements et des accès aux applications, remontée par la sonde TOPAZ). Outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint).

**07/2012 – 01/2018**

**BEL**

#### **Technicien support confirmé**

- Gestion et suivi des demandes utilisateurs à travers les appels entrants, mail ou self-ticketing via CSD/BELISSIMA.
- Diagnostique et recherche de solution technique pour la résolution des incidents.
- Gestion des sollicitations liées aux Applications informatiques, Réseaux, Téléphonie fixe, mobile (iOS et Android) et Visio conf.
- Escalade en cas de non résolution vers d'autres centres de compétences
- Partage et transmission de l'information dans l'équipe.
- Création de compte SAP et Active Directory, création de compte Salesforce, création de dossiers partagés, création de boîte aux lettres lotus notes, attribution de licence office 365
- Droit d'accès aux dossiers partagés, accès à intrabel.
- Traitement des incidents liés aux business applications : BO, Magdalena, Salesforce, SAP, Manugistics.
- Traitement des incidents liés aux personnels applications : Excel 2010, 2013, Outlook 2010,2013, PowerPoint.
- Référent pour la création de compte Salesforce.
- Référent pour l'application SAP.
- Formation de nouveaux collaborateurs.
- Contrôle qualité: Picking hebdomadaire sur les tickets Incidents en cours de l'équipe.
- Suivi du backlog de l'équipe et dispatching des tickets
- Suivi des faits marquants par rapport à la production
- Statistiques quotidiennes sur la production de la veille :
  - Récupération et report des statistiques téléphoniques à travers l'application IC Business Manager

- Statistiques des appels de l'astreinte à travers Interaction Tracker
- Report des données de BI4 de l'outil de ticketing CSD

#### *Astreintes Bel*

- Gestion des appels en Week End et de 20 heures à 08 heures du lundi au vendredi.
- Compte rendu du nombre d'appels et des incidents (Réseaux, VPN, Pulse, SAP ....)
- Déclenchement d'astreinte BEL en cas de non résolution d'incident ou d'incidents généraux ou d'intervention sur des applications nécessitant une autorisation.

#### ENVIRONNEMENTS TECHNIQUES :

Environnement technique : Office 2013, 2016, Windows 7, Windows 8, Windows 10, Active Directory  
 Outils de PMAD: PC ANYWARE, Remote Control  
 Ticketing : Applicatifs Métiers : CSD, BELISSIMA ITSM, BI4

**05/2006 – 07/2012**

**ACCOR**

#### **Technicien support confirmé**

- Traitement des Demandes suivant les procédures en place.
- Traitement et résolution des Incidents.
- Escalade en cas de non résolution au niveau supérieur.
- Partage et transmission de l'information dans l'équipe
- Participation à l'optimisation du support
- Formation et encadrement de nouveaux collaborateurs.
- Aide à la capitalisation des connaissances par la rédaction de notes techniques et de procédures.

#### ENVIRONNEMENTS TECHNIQUES :

Office 2003, 2007, 2010, Windows7, Samoetime, IE, Firefox, Lotus.  
 Outils de PMAD: PC ANYWARE, Remote Control, Ticketing : Applicatifs Métiers : CSD, BELISSIMA ITSM, BI4

**07/2005 – 05/2006**

**France Telecom**

#### **Technicien support informatique**

- Configuration ADSL, Messagerie, Téléphonie par VOIP, Installation de logiciels
- Analyse, diagnostique et résolution des appels téléphoniques.
- Traitement et Résolution des incidents niveaux 1 et 2, Modem routeur : LIVEBOX, WIFI
- Conseil sur les offres commerciales les mieux adaptées au besoin du client

ENVIRONNEMENTS TECHNIQUES : Office 2000 et 2003

**04/2002 – 06/2005****DELL****Chef de projet informatique**

- Responsable d'une équipe mandatée par le Conseil Régional d'Ile de France.
- Déploiement, Installation, Paramétrage et Configuration de 12.000 machines : PC, Mac, Imprimantes, Traceurs, Scanners dans des lycées d'île de France.
- Assistance aux utilisateurs.

**05/2001 – 03/2002****AGENSYS****Ingénieur informatique Etudes et Développement**

- Mission en PACBASE à l'Institut Point COM
- Conception des applications informatiques
- Rédaction des dossiers, notes d'utilisations
- Développement en Langage Structuré et Batch
- Maintenance et mise à jour des fichiers