Customer Success

77100 Meaux · 0 à 1 an d'expérience · Réf. 2610302017

Ma recherche

Contrat recherché : Tout contrat
Zone : Toute la France
Mobilité : sur toute la france
Rémunération : A étudier
Secteur : Bâtiment

Formations

2020-12-31 — Bac +2 — IPREC
Technicien de maintenance informatique systèmes et réseaux
2019-12-31 — Data Consult
Initiation chef de projet - Agile Scrum, Prince II, ITIL
2015-12-31 — Bac +3 — Université Paris 13
Licence Droit L2
2012-12-31 — Bac — Lycée Jehane
Bac Economie et Social

Expériences professionnelles

2023-09-01 - 2023-12-31 — Customer Success

- Gestion des demandes d’assistance via ZENDESK: traitement des tickets de niveau 1 à 3 et le suivi des tickets jusqu’à leur résolution complète.
- Analyse des incidents et proposer des solutions durables.
- Participation au développement des articles, procédures et modes opératoires Helpdesk.
- Optimisation du temps de traitement en effectuant des appels sortants.
- Analyse et reporting de l’activité support.
- Personnalisation et configuration des comptes.
- Collaboration avec les équipes internes.

2021-08-01 - 2023-09-30 — Technicien support applicatif et utilisateur

- Réception des appels et mails de la part des utilisateurs sur les dysfonctionnements.
- Gestion des tickets via GLPI.
- Création de compte via ACTIVE DIRECTORY.
- Gestion des boîtes mail sur EXCHANGE.
- Installation des postes, téléphonies et applications.
- Gestion des réunions via ZOOM et TEAMS.
- Installation et configuration des imprimantes.
- Gestion des habilitations.

2020-10-01 - 2021-03-31 — Coordonnateur supervision exploitation et données

- Superviser les interventions des collaborateurs sur le terrain.
- Surveiller un réseau métropolitain existant et participer à son évolution.
- Diagnostiquer, analyser et au besoin faire intervenir un collaborateur.
- Assurer la maintenance des équipements avec possibilité d'intervention.
- Configuration des switches CISCO et FREE.
- Ouverture et fermeture des ports.
- Configuration des cartes abonnés.
- Supervision du réseau via OBSERVIUM.
- Déclenchement des techniciens itinérants.

2020-08-01 - 2020-09-30 — Technicien support applicatif

- Réception des appels et mails de la part des utilisateurs sur les dysfonctionnements du produit.
- Analyse des rapports et des loggs.
- Utilisation de la solution HERMES PRO et HERMES V5.

2020-01-01 - 2020-04-30 — Technicien Proxim IT

- Support sur les applicatifs métiers.
- Configuration des postes de travail.
- Ticketing via le logiciel OPTIM IT.
- Maintenance des postes de travail (changement de batterie).
- Support aux utilisateurs sur les incidents (analyse, diagnostique, résolutions des tickets) ou escalade vers le niveau 2.
- Installation de VPN.

2019-10-01 - 2019-12-31 — Technicien support (stage)

- Installation postes de travail (masterisation, configuration, personnalisation) et périphériques.
- Prise de rendez-vous avec les utilisateurs.
- Déploiement des postes de travail auprès des utilisateurs.
- Récupération / Sauvegarde des données.
- Brassage de la baie informatique.

2011-01-01 - 2020-12-31 — Barman

- Mise en place du bar.
- Gestion du flux.
- Encaissement / Décaissement.
- Formation des nouveaux arrivants.

Langues

Anglais (Intermédiaire), Espagnol (Courant)

Atouts

Maintenance préventive et corrective N1/N2, Ticketing, Diagnostics, Installation, Configuration, Gestion administrative, Gestion du parc informatique, Windows, Windows Server, Linux, Virtualisation, TCP/IP, LAN, WAN, Switches et routeurs, DNS, DHCP, Active Directory, Cybersécurité, Prise en main à distance, Terminaux mobiles, Cisco, Microsoft Exchange, Système de gestion de base de données, Microsoft 365, Zimbra, CIRIL, Arpège, GTS, Municipol, GLPI, Kurmi, Cisco Jaber, Zendesk, Jira, Datadog, Management d'équipe, Travail en équipe, Autonomie, Gestion du stress, Respect des procédures, Gestion des incidents, Gestion des appels sortants, Rapport d'activité support, Gestion de configuration, Collaboration transversale, Mise en place du poste de travail, Zoom, Imprimantes et périphériques, Gestion des habilitations, Gestion des interventions, Supervision réseau, Diagnostic, Maintenance des équipements, Analyse de logs, Support technique, Entretien du poste de travail, VPN, Prise de rendez-vous, Sauvegarde des données, Encaissement, Formation des nouveaux employés

Permis

Permis B

Loisirs

Football, Tennis de table, Musculation, Veille technologique, Géopolitique

Fiche anonyme — l'identité et les coordonnées du candidat sont communiquées aux recruteurs qui en font la demande sur pmebtp.com.