
COURTE DESCRIPTION

Je suis un technicien/support administratif en informatique expérimenté avec plus de 4 ans d'expérience. Grâce à mon expérience, j'ai développé des compétences proactives et adaptatives remarquables. Doué pour la gestion du stress, je sais parfaitement comment gérer des situations complexes en ce qui concerne la priorisation de celles-ci. Amical et axé sur le client; je suis également très familiarisé avec les aspects techniques.

EDUCATION

- ✓ Secretariaat-Talen (DHSO) (2015)
 - ✓ Graduaat Netwerk Beheer (2022-aujourd'hui)
-

FORMATIONS & CERTIFICATIONS

- ✓ ITIL V3
 - ✓ Agile (SCRUM)
 - ✓ WEB Development
 - ✓ Animateur
 - ✓ Animateur en chef
 - ✓ Instructeur
-

LANGUES

	Français	Anglais	Neerlandais
Oral	Langue maternelle	Fluide	Langue maternelle
Ecrit	Langue maternelle	Fluide	Langue maternelle
Lecture	Langue maternelle	Fluide	Langue maternelle

(Connaissances basique – Bon – Fluide – Langue maternelle)

COMPETENCES

- ✓ Sociable
 - ✓ Flexible
 - ✓ Orienté Equipe
 - ✓ Dynamique
 - ✓ Creatif
 - ✓ Orienté solution
-

COMPETENCES TECHNIQUES

- ✓ MS Office (Word, Excel, PowerPoint, ...)
- ✓ Remote Desktop Protocol (RDP)
- ✓ Active Directory
- ✓ Android
- ✓ iOS
- ✓ ITIL
- ✓ Agile (scrum)
- ✓ SharePoint (O365)
- ✓ Hardware réparations
- ✓ Photoshop
- ✓ HTML
- ✓ CSS
- ✓ JavaScript
- ✓ Bootstrap

FORMATIONS & CERTIFICATIONS

Liedekerke via CONSULKING.BE

08/2022 -Aujourd'hui

IT Support/Helpdesk/ Incident Officer 1^{ière} et 2^{ème} line

- ✓ Offrir un support IT et résoudre les problèmes jusqu'à la satisfaction de l'utilisateur
- ✓ Surveiller et répondre rapidement et efficacement aux demandes entrantes des clients internes en répondant aux appels téléphoniques entrants, en parlant personnellement aux utilisateurs finaux et en traitant les demandes électroniques
- ✓ Veille à l'application et au suivi des procédures prédéfinies
- ✓ Rédiger des instructions et des manuels afin que les connaissances acquises soient stockées et facilement fournies aux clients internes.
- ✓ Assister la deuxième ligne et veiller à ce que toutes les solutions possibles soient entièrement explorées avant d'être transmises à l'équipe de deuxième ligne.
- ✓ Proposer des améliorations du processus de support
- ✓ Formation des nouveaux arrivants"

IT Support/Problem Officer

- ✓ Enquête sur les incidents récurrents
- ✓ Root cause, solution temporaire et solution finale.
- ✓ Proposition de solution pour le CAB de LIEDEKERKE
- ✓ Décision sur la mise en œuvre des modifications du plan d'intervention.
- ✓ Fournir un moyen de roll back
- ✓ Gestion de crise
- ✓ Rapporter au management
- ✓ Supervision du flux de travail des incidents en mode ITIL : détection des problèmes, priorisation, planification des changements, etc.)
- ✓ Réseautage
- ✓ WiFi
- ✓ LAPTOP/SMARTPHONE
- ✓ Active Directory (Group, GPO, ect ...)
- ✓ Manipulation de: Office, Internet Browsers, SharePoint
- ✓ Telecom: Skype, Android, iOS
- ✓ Horizon (client pour VDI)

SpearIT Proximus via INTM

02/2022 – 03/2022

Service Desk Engineer

- ✓ Recherche de la cause des incidents
- ✓ Dépannage des incidents
- ✓ Répondre et exécuter les demandes
- ✓ Créer et suivi des incidents/demandes dans l'outil de ticketing (Service Now)
- ✓ Répondre via téléphone/mail/outil de ticketing (Service Now)
- ✓ Création de procédures
- ✓ Personne faisant le lien entre l'utilisateur final et le support de 3^{ième} ligne

Sciensano via INTM

05/2018 – 10/2018

IT Support/Helpdesk/ServiceDesk Officer 1^{ière} et 2^{ème} ligne

- ✓ Préparation des packages IT pour les nouveaux arrivants
- ✓ Fournir un support IT et résoudre les problèmes à la satisfaction de l'utilisateur
- ✓ Surveiller et répondre rapidement et efficacement aux demandes entrantes des clients internes en répondant aux appels téléphoniques entrants, en s'adressant personnellement aux utilisateurs finaux et en traitant les demandes électroniques.
- ✓ Assure l'application et le suivi des procédures établies à l'avance
- ✓ Assister l'équipe de deuxième niveau et s'assurer que toutes les solutions possibles sont pleinement explorées avant de les transmettre à l'équipe de deuxième niveau

BEKILE VZW

09/2013 – 06/2023

Responsable de la communication et des activités parascolaires

- ✓ Gestion du parc informatique
- ✓ Communications interne et externe
- ✓ Organisation de camps (de A à Z) avec 80 enfants et 12 animateurs
- ✓ Négociations avec les écoles et les partenaires pour trouver des locaux et des matériaux