***RM***

***Lead Support IT***

**SAVOIR-FAIRE TECHNIQUE**

|  |  |
| --- | --- |
| Compétences fonctionnelles | **Team Collaboration, Team Leadership, Project Management, Asset Management, Business Continuity, IT Support Management** |
| Autres compétences | **Business Understanding, Languages** |
| Compétences en gestion de projet | **IT Infrastructure Projects, Technical Documentation** |
| Compétences techniques | **Windows Administration, Server Management, Mobile Device Management, Identity & Access Management, Microsoft 365 Administration, MacOS Administration** |
| Outils | **Cloud Platforms, MDM Solutions, Microsoft 365 Suite** |
| Langues | **• French****• Arabic****• English** |

**Education**

|  |  |
| --- | --- |
| **2003-2006** | **BTS****Centre Sectoriel de Formation en Télécommunications** |

**EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES**

|  |  |
| --- | --- |
| **Databricks****IT Support Lead****Période :****03/2024 – Poste Actuel** | **Projet : Leadership du support IT Databricks**Leadership du support IT pour les bureaux Databricks France et les bureaux mondiaux, assurant la continuité d'activité de l'infrastructure numérique.**Mission*** Support des Bureaux Databricks France (220 users) et Worldwide offices, garantissant une haute disponibilité de l'environnement de travail
* Administration de Google Workplace, incluant la gestion des comptes, mailing et mobiles devices
* Gestion des Mobiles Android et iPhones, incluant l'administration des solutions MDM (JAMF, Kolide)
* Administration de Slack et Zoom pour les communications unifiées et la collaboration
* Gestion de l'ouverture des nouveaux Bureaux (Madrid), incluant la mise en place de l'infrastructure IT et des équipements non-réseau

**Technologies:** Google Workplace, iOS, Android, MacOS, Zoom, Slack, Kolide, JAMF |

|  |  |
| --- | --- |
| **RFA****Senior Technical Support Engineer****Période :****06/2023 – 03/2024** | **Projet : Gestion et amélioration du support technique**Gestion et amélioration du support technique, avec un focus sur l'expertise technique et la relation client.**Mission*** Management d'une équipe de 3 CSE, assurant la montée en compétence et la qualité du support
* Gestion des tickets, SLA et résolution des incidents, avec une approche proactive
* Expertise technique pour accompagner l'équipe et résoudre les problèmes complexes
* Gestion de la relation avec le client, renforçant le sens du service

**Technologies:** Azure, Microsoft 365, Outils de monitoring, Outils de gestion de tickets |

|  |  |
| --- | --- |
| **RFA****Technical Support Engineer****Période :****03/2022 – 03/2024** | **Projet : Support technique et administration cloud**Support technique de niveau 3 et administration des environnements cloud et des postes de travail.**Mission*** Support de niveau 3 pour la résolution des incidents complexes
* Gestion du cloud Azure : création de comptes et groupes dynamiques, accès conditionnel
* Projets de migration (mover, Exchange, etc.), assurant la continuité des services
* Administration d'Endpoint Manager (Intune, Autopilot) : packaging, déploiement et gestion des devices
* Administration de Microsoft 365 (Exchange, MS Defender, Audit)
* Gestion d'Azure AD et Active Directory on-premise
* Gestion de MS Teams et SharePoint (création d'équipes, politiques, accès)

**Technologies:** SharePoint, MS Teams, AD on-prem, AAD, Microsoft 365, Autopilot, Intune, Azure |

|  |  |
| --- | --- |
| **GEODIS****Coordinateur Infrastructure IT****Période :****12/2021 – 03/2023** | **Projet : Coordination d'infrastructures IT multi-sites**Coordination d'infrastructures IT et gestion de projets de déploiement multi-sites.**Mission*** Coordination technique entre les différentes équipes IT
* Gestion de fermeture de 3 sites et l'ouverture d'un nouveau (sud de France)
* Gestion du projet de déploiement de l'application Aircall
* Gestion des tickets du support utilisateur sur site

**Technologies:** Outils de gestion de tickets, Communications Unifiées, VoIP, Aircall |

|  |  |
| --- | --- |
| **Hemmersbach****IT Support Specialist****Période :****01/2020 – 05/2022** | **Projet : Support IT itinérant**Support IT itinérant pour divers clients, axé sur le déploiement, la maintenance et l'administration des infrastructures.**Mission*** Gestion des outils de tickets (Snow, GLPI, HPSM, Ivanti, Guépard)
* Déploiement de Windows 10 (2500 utilisateurs) et installation de périphériques
* Gestion de l'IT Bar et support de proximité
* Gestion de la VoIP
* Diagnostic et maintenance des problèmes de serveurs/patching
* Gestion de l'Active Directory, des droits NTFS
* Administration d'Exchange / Office 365
* Gestion d'Azure Cloud / Dropbox / Google Drive

**Technologies:** Azure Cloud, Office 365, Active Directory, VoIP, Landesk, Windows 10, Guépard, Ivanti, HPSM, GLPI, Snow |