



## Responsable Support Administrateur Systèmes & Réseaux

### EXPERIENCE PROFESSIONNEL

<i>Actuellement</i>	<b>Auto-Entrepreneur</b>	Création de PASSION INFORMATIQUE. Accompagnement des particuliers et petites entreprises.
2014-2016	<b>Responsable support</b>	Encadrement et organisation de quinze personnes au support téléphonique. Gestion d'environ 200 incidents par jour.
2011-2014	<b>Chef d'Equipe</b>	Gestion de techniciens itinérants et d'une centaine de clients. Gestion de tous les clients en litige avec mon employeur.
2009-2011	<b>Administrateur</b>	Audit puis mise à niveau de parcs informatiques et interventions d'urgence sur les pannes critiques.
2008-2009	<b>Technicien itinérant</b>	Gestion d'une cinquantaine de clients en simultané.

### COMPETENCES TECHNIQUES

#### MESSAGERIE

Microsoft Exchange	Installation, migration, restauration, exploitation et maintenance des versions 2003 à 2013.
Lotus Domino	Migration et exploitation des versions 6 à 8.

#### VIRTUALISATION

Microsoft HYPER-V	Installation, migration, restauration et maintenance des versions 2008 à 2012R2.
VMware ESXi	Installation, migration, restauration et maintenance des versions 4.1 à 5.5.
Xen	Installation et exploitation.
Citrix	Exploitation.
Autre	Maîtrise P2V/V2V & clustering.

#### SYSTEMES

Microsoft	Maîtrise des serveurs toutes versions (de 2000 à 2012R2). Maîtrise des clients toutes versions (de 95 à 10).
Macintosh	Maîtrise des clients toutes versions (de Tiger à Sierra). Connaissance de base sur la partie serveur.
Linux	Connaissance avancée Debian/OpenSUSE.

#### TELEPHONIE MOBILE

Serveurs	Installation, migration, restauration, exploitation et maintenance des serveurs BlackBerry 4 & 5.
Terminaux	Maîtrise des terminaux BlackBerry/iPhone/Android/Windows Phone.

#### APPLICATIONS

Antivirus	Maitrise des logiciels SYMANTEC ENDPOINT, KASPERSKY, TREND OFFICESCAN, NOD32 & MCAFEE.
Sauvegarde	Maitrise des logiciels ARCSERVE, VEEAM, BACKUP EXEC, STOREGRID.
Divers	Quadratus, Sage, SAP, Coala, Polyact, Pegase, OODrive, Office Communicator, TeamViewer.

#### RESEAU

Switchs/Wifi/Firewall type Watchguard, Dell, HP, Cisco.  
TCP/IP, VLAN, VPN, IPSEC, DHCP, DNS, RDP, SSH, FTP, SFTP, FTPS.

#### AUTRES

Langages	Batch, VBS, PowerShell, PHP.
SGBD	SQL, MYSQL.
Monitoring	PRTG, Zabbix, Zenoss, Eyes of Network, SpiceWorks.
Ticketing/Inventoring	GLPI, OCS, SpiceWorks.

# MISSIONS

## AUDIT DES SYSTEMES

Dans le cadre de mes interventions j'ai dû réaliser des études sur l'exploitation de l'infrastructure logicielle et matérielle. Ceci aboutissait à la rédaction d'un compte-rendu afin de formaliser l'étude et de proposer des évolutions au client. Ces missions pouvaient aussi avoir pour but la réalisation d'un PCA et/ou d'un PRA dans le cadre de normes ISO.

## GESTION DE PROJET

J'ai eu à réaliser des cahiers des charges et à défendre les projets oralement auprès des clients. Je devais composer avec les différents intervenants et les relations entre le client et ses prestataires.

## GESTION DE LITIGES

Pendant trois ans je suis intervenu exclusivement chez les clients qui souhaitaient rompre leur contrat. Via cette expérience j'ai pu perfectionner mon relationnel et ma capacité à réagir et prendre des décisions très rapidement, toujours dans l'intérêt du client.

## GESTION D'EQUIPE

J'ai été amené à gérer une équipe de huit techniciens pendant deux ans. Je devais effectuer le suivi technique, le suivi relationnel, intervenir sur les problèmes de niveau 2/3 chez leurs clients et modifier leurs agendas pour parer aux urgences ou absences. Chaque technicien disposait de cinq à dix clients.

Ces deux dernières années j'ai pris la responsabilité du support téléphonique, ce qui représente une quinzaine de techniciens. Je m'occupe de l'évaluation technique des candidats lors des recrutements, du bon traitement des appels et la gestion des tickets ainsi que la planification des interventions sur site.

# FORMATION

2008 – 2016 **SSII Axido Services**, Levallois-Perret

---

2005 – 2008 **Licence d'Economie & Gestion**, Université de Marne-la-Vallée

---

2003 – 2005 **D.U.T Service, Réseaux et Communication**, Université de Marne-la-Vallée

---

1999 – 2003 **B.A.C Scientifique Mathématiques**, Lycée Militaire de Saint-Cyr l'Ecole

# LANGUES

## ANGLAIS

Courant (855 au TOEIC en 2003)

# COMPLEMENTS

## VIIDEO LINKEDIN

<http://www.viadeo.com/fr/profile/glmw>  
<http://fr.linkedin.com/in/glmw83>