



MATHIEU SIAUDEAU

Technicien de maintenance
informatique

PROFIL

Suite à une reconversion professionnelle. Depuis 2017, Vivaticket est ma première expérience en informatique. J'y ai découvert l'univers du software en travaillant à temps plein sur la maintenance de logiciels de caisse et de billetterie en ligne.

Mon poste de N1/N2 m'a permis d'évoluer sur de multiples infrastructures client Windows du plus simpliste au plus complexe. Cette activité m'a ainsi permis de perfectionner ma communication avec des clients exigeants.

CONTACT

TÉLÉPHONE :
07.62.61.26.46

Site internet :
<https://ms-tmi.fr>

E-MAIL :
Mathieusiaudeau@gmail.com

LOISIRS

Développement d'application WEB

Photographie

FORMATION

AFPA Châtelleraut

Février 2016 à Octobre 2016

Equivalence BAC Technicien d'Assistance Informatique.

- Montage, démontage et remise en état d'unité centrale.
- Installation d'un système d'exploitation, drivers et suite bureautique.
- Installation et utilisation du gestionnaire de parc GLPI et OCS avec la normalisation ITIL.
- Installation Win serveur 2008 et 2012 R2, mise en place et utilisation des rôles DNS, AD, WDS, IIS, DHCP.
- Maintenance sur les couches des modèles OSI et TCP/IP.
- Installation et utilisation de logiciel de virtualisation avec VirtualBox, Vmware et Hyper V.
- Installation et mise en œuvre d'accès haut débit et téléphonie IP.

PARCOURS PROFESSIONNEL

VIVATICKET

Technicien de support fonctionnel

13 juin 2017 à aujourd'hui

COMPÉTENCES

- Prise en charge des incidents par téléphone et Mail
- Traiter les incidents logiciels
- Analyser, comprendre et identifier les demandes des clients
- Accompagnement des clients sur l'utilisation des différents logiciels
- Rappel client, prise d'information
- Première analyse et investigation
- Escalade de tickets avec une analyse complète pour prise en charge par le R&D
- Profiler, analyse, modification en base de données SQL
- Escalade au service R&D
- Entretien de la base de connaissances et rédactions de procédures
- Mise en place de correctifs du R&D (scripts, patches...)