





Sylvestre RATNAM

TECHNICIEN SUPPORT IT - FORMATEUR BUREAUTIQUE

 **Contact :**  Cagnes-sur-Mer  06.03.50.20.29  ratnamsylvestre@gmail.com



Profil : Technicien Support IT et Formateur bureautique avec plus de 10 ans d'expérience en assistance technique, gestion d'incidents et formation utilisateurs. Reconnu pour ma réactivité, mon sens du service et ma capacité à améliorer les processus pour optimiser la performance des équipes. Ouvert à tout type d'opportunité : CDI ou missions freelance, à temps partiel ou missions courtes à temps complet.

 **Né en 1991** (34 ans)

 **Recommandations :** Consultez mes recommandations professionnelles sur 



Compétences Techniques : Office 365, Google Workspace, Teams, Zoom, Jira, Cockpit, Cegid Y2, TeamViewer, Microsoft Project, SharePoint, Active Directory

Organisation / Méthodologie : Gestion d'incidents (N1/N2), ITIL, formation personnalisée, optimisation des flux de support

Langues : Tamoul (courant), Anglais (technique)



Expérience professionnelle

Technicien Support IT N1-N2 | GARAVAN DIGITAL | Alpes-Maritimes | 09/2025 – Aujourd'hui

- Support et assistance aux utilisateurs
- Gestion et résolution des incidents N1/N2 / Suivi des tickets et amélioration continu
- Installation, configuration et maintenance IT

Formateur Bureautique | Indépendant | 11/2022 - Aujourd'hui

- Formation personnalisée (Office 365, Google Drive) du niveau débutant à intermédiaire
- Création de supports interactifs et mise en situation professionnelle

Technicien Support IT Polyvalent | RAGNI | Cagnes-sur-Mer | 12/2024 – 08/2025

- Gestion des demandes utilisateurs (N1/N2) et résolution des incidents matériels, logiciels et réseau
- Support applicatif sur Cegid Y2 et plateforme B2B : diagnostic, tests et accompagnement utilisateurs
- Coordination des incidents critiques, mise en place de processus d'escalade et reporting

Customer Care | ADMI | Nice | 01/2023 - 09/2024

- Traitement des demandes clients par mail et téléphone / validation des commandes et suivi des litiges avec l'objectif de l'amélioration de la satisfaction client

Technicien Datacenter | ECONOCOM | Île-de-France | 05/2017 - 09/2022

- Résolution d'incidents N1/N2 et installation/configuration d'équipements
- Supervision et suivi des tickets d'incidents

**Autres missions IT | SECURINFOR, SOCIETE GENERALE, BP2I, ECONOCOM
2012 - 2017**

Migrations Windows XP → Windows 7, gestion de sauvegardes, administration Active Directory, brassage réseau, audits et optimisation d'infrastructures



Formation & Certifications

Certification Microsoft Specialist Associate & Formation des Formateurs | 2022
Technicien d'Assistance Informatique | 2013

Informations complémentaires :

Permis B



Bénévolat associatif



Football



Lecture mangas

