

IT support technician L1/L2 | Helpdesk | User support

It support technician 25+ years xp. Interest?

```
cd /usr/src/linux-6.1.95/
```

```
make menuconfig
```

Available now, passport ready.

Menu

VERSION

FRANÇAISE

25+ ans d'expérience en support technique,
systèmes & relation client

Entrepreneuriat & Gestion

Pédagogie & Transmission

Polyvalence & Projets divers

ENGLISH

VERSION

25+ years of experience in technical support,
systems & customer relations

Entrepreneurship & management

Teaching & Knowledge Transfer

Versatility & Miscellaneous Projects

Technicien support IT N1/N2 | Helpdesk | Support utilisateur

It support technician 25+ years xp. Interest?

```
cd /usr/src/linux-6.1.95/
```

```
make menuconfig
```

Disponible immédiatement, anglais courant & passeport.

25+ ans d'expérience en support technique, systèmes & relation client

En 1999 sur un P166/4 Mo EDO/HDD 2 Go, j'ai `A:>format C:` pour migrer de Win95 à Win98SE. J'avais 15 ans.

2024 Apprentissage Kotlin | Autodidacte

- Conception, développement d'applications & prototypes logiciels légers pour projets personnels.

2019-22 Technicien support N1 & N2 linux, fintech | Serdao

Chez **Serdao**, j'ai amélioré la stabilité des systèmes fournis par des éditeurs tiers & optimisé l'efficacité de l'équipe support. Cela a conduit à la satisfaction des clients & à la signature de nouveaux contrats de services.

Support POS(Atlas, We'r Service, Micros) - Support technique N1

- Support technique auprès des clients B2B de WDM(mission **Inibar**). Malgré l'absence de maintenance logicielle, de documentation, & une équipe WDM peu coopérante, j'ai amené le service à son meilleur niveau, résolu les incidents avec créativité, formé l'équipe &, été le moteur de la réussite du projet.

- Assistance auprès des utilisateurs en entreprise(magasins, restaurants...) via un support à distance(PDMA), résolution d'incidents techniques(logiciel, réseau, matériel, serveurs, SQL...). En utilisant des outils de ticketing(JIRA, Confluence, ITSM) & assurant le suivi des SLA(ITIL).

- Développement de scripts maison pour corriger les bugs récurrents, automatisation(Bash, batch), fiabiliser les systèmes, réduire les incidents & améliorer la satisfaction des clients.

- Rédaction de procédures internes & formation des nouveaux techniciens pour accélérer leur autonomie.

- Mon efficacité a réduit durablement les incidents, favorisée la croissance de l'équipe & notre mutualisation sur de nouveaux contrats pour **Inibar**, ce qui a conduit à ma promotion au support N2.

Support systèmes critiques - Support technique N2

- Analyse des logs bancaires sur la plateforme **TagPay/Skaleet** pour identifier certains problèmes.

- Supervision des serveurs & gestion des incidents pour assurer la disponibilité continue des services bancaires, virtualisation des environnements pour tests & maintenance.

- Supervision d'un serveur Linux assurant le fonctionnement continu du système d'appel patient en milieu hospitalier.

- Prise en charge d'incidents critiques en autonomie, y compris en astreinte, avec sang-froid & rigueur.

2021 Apprentissage Arduino | Autodidacte

- Conception & programmation de microcontrôleurs pour projets électroniques pratiques & expérimentaux.

2017 Technicien CNC - Dessin industriel | Le Gia

- Maintenance, paramétrage, réglages, calibrage & optimisation de machine CNC pour la découpe industrielle.

- Réalisation de dessins vectoriels sous AutoCAD, suivi de production & contrôle qualité de joints en matériaux techniques(caoutchouc, silicone, PTFE, graphite).

2015-16 Concepteur & assembleur d'objets lumineux & décoratifs

- Conception & fabrication complète de la mascotte: création de la structure porteuse, calcul d'intensité & schémas de câblage pour sets de LEDs avec résistances & gaines thermique, intégration batteries, ventilation & bretelles pour port confortable, puis ajout de l'habillage & finition peinture.

- Utilisation & activation des mascottes lors d'événements estivaux, encadrement autour du porteur, interventions techniques & réparations improvisées.

- Collaboration avec artisan sur objets en bois : intégration optimale de rubans LED, création de rainures, passages de câblage & installation de transformateurs, variateur sur scie sur table.

- Compétences en travail manuel, menuiserie, électronique & fabrication sur des matériaux variés(plastique, résine, fibre de verre, bois, peinture).

2013-14 Études de programmation en langage C à 42

- Apprentissage intensif du langage C, algorithmique & structures de données via des projets concrets.

2011-12 Auto-entrepreneur micro-informatique

- Montage/configuration hardware & software, support multicanal & maintenance PC(Windows/Mac), périphériques & réseau(LAN/Wi-Fi, NAS), diagnostic & dépannage hardware/software local & à distance(VNC, RDP, téléphone).

- Installation/paramétrage de logiciels, suivi d'interventions, préparation de devis, conseil client & optimisation de postes, développant organisation & résolution de problèmes.

2008 Technicien support informatique | Société ICS

- Installation & configuration d'outils métiers sous environnement Microsoft, remplacement de postes de travail, & assistance aux utilisateurs.

- Initiation à l'administration serveur UnixWare & configuration de réseaux d'entreprise(partage fichiers, imprimantes, accès applications).

Compétences clés

- Troubleshooting, Windows, Linux, Mac, serveurs, hard & soft, network, scripts Bash/Batch, supervision système, remote, shell SSH, prestation longue durée, environnement critique, astreinte/nightshift.

- Analyse des logs bancaires & POS(enregistrements de paiement, tickets de caisse, SQL).

- Outils de ticketing(JIRA, Confluence, ITSM) & méthodes ITIL.

- Communication technique, relation client, rédaction de procédures techniques.

- Gestion opérationnelle de projets & approvisionnement, expérience entrepreneuriale.

- Gestion de communauté & leadership(chef de guilde WoW Pre-BC & BC).

Langues

- Français: langue maternelle.

- Anglais: intermédiaire, usage quotidien, bonne compréhension orale, écrite & technique.

Formation

- Études de programmation en C à 42.
- Autodidacte en informatique(depuis Windows 3.1, HTML, C).

- Expérience en systèmes embarqués avec Arduino(projets DIY, intégration de composants électroniques).

- Introduction au développement Android pour projet "fun"(Kotlin) (2024).

- Technicien d'assistance en informatique(TAI), AFPA Rivesaltes(2007-2008).

- BEP Métiers de l'électronique, lycée Joliot Curie, Sète(2001-2003).

2007-08 **Formation technicien d'assistance en informatique(TAI)**

- Installation & configuration de systèmes d'exploitation & de logiciels bureautiques sur postes fixes & mobiles.
- Maintenance matérielle: diagnostic, remplacement de composants, assemblage & mise à jour de configurations.
- Assistance utilisateurs: gestion des incidents, support technique, formation & conseils personnalisés.
- Réseaux locaux: installation de câblage, configuration de points d'accès, gestion de l'accès au réseau & des services associés.
- Sécurité informatique: application des bonnes pratiques en matière de protection des données & de confidentialité.

2002-06 **Technicien informatique & vente polyvalente**

- **Mac Tribu, Mauguio**: réparations & réinitialisations d'ordinateurs Apple, réglages réseau.
- **Mairie de Sète**: formatage & réinstallation de postes, mise en réseau(CPL, Ethernet).
- **Téléboutique Phone Bagatelle, Béziers**: maintenance antivirus/antispysware, support réseau.
- **Société SETIS, Sète**: assemblage ordinateurs neufs & d'occasion.
- **Virtual World, Sète**: accueil clients, ventes médias, gestion planning postes.
- **Multisten.fr(projet perso)**: serveur mutualisé Fedora, Apache, webradio, administration Linux & hébergement web.
- **Micro Passion / Neosystème, Montpellier**: assemblage hardware/software PC & Mac.

🔧 **Compétences clés**

- Troubleshooting, Windows, Linux, Mac, serveurs, hard & soft, network, scripts Bash/Batch, supervision système, remote, shell SSH, prestation longue durée, environnement critique, astreinte/nightshift.
- Analyse des logs bancaires & POS(enregistrements de paiement, tickets de caisse, SQL).
- Outils de ticketing(JIRA, Confluence, ITSM) & méthodes ITIL.
- Communication technique, relation client, rédaction de procédures techniques.
- Gestion opérationnelle de projets & approvisionnement, expérience entrepreneuriale.
- Gestion de communauté & leadership(chef de guilde WoW Pre-BC & BC).

🌐 **Langues**

- Français: langue maternelle.
- Anglais: intermédiaire, usage quotidien, bonne compréhension orale, écrite & technique.

🎓 **Formation**

- Études de programmation en C à 42.
- Autodidacte en informatique(depuis Windows 3.1, HTML, C).
- Expérience en systèmes embarqués avec Arduino(projets DIY, intégration de composants électroniques).
- Introduction au développement Android pour projet "fun"(Kotlin) (2024).
- Technicien d'assistance en informatique(TAI), AFPA Rivesaltes(2007-2008).
- BEP Métiers de l'électronique, lycée Joliot Curie, Sète(2001-2003)

Entrepreneuriat & Gestion

2022-2025 **Fondateur & gérant | Melvin's Cookies**

- Création de produits & développement des recettes.
- Conception du packaging & mise en place de la stratégie marketing.
- Vente directe auprès des clients & gestion des commandes.
- Gestion des stocks & approvisionnement des matières premières.

2017-18 **Entrepreneur/Gestionnaire - Gestion locative & commerce de proximité**

- Gestion locative d'un immeuble avec mise en location de chambres, ouverture & exploitation d'un commerce de sinh tồ(smoothies vietnamiens).
- Travaux de rénovation de l'immeuble(électricité, plomberie, enduit, peinture...), gestion opérationnelle(ventes, stocks, fournisseurs, création de produits) & suivi de la satisfaction client, renforçant sens de l'organisation & capacité de résolution de problèmes.

2007-10 **Gestion de clientèle & ventes à domicile | Herbalife**

- Création, gestion & fidélisation d'une clientèle, suivi personnalisé hebdomadaire par téléphone.
- Développement de compétences en communication, relation client & organisation.

Pédagogie & Transmission

2018 **Professeur d'anglais en classes de maternelle**

- Développement de compétences en gestion de groupe, communication, pédagogie, patience & approche ludique, transférable à l'encadrement d'équipes.

Polyvalence & Projets divers

2015 **Optimisation intérieure d'un appartement**

- Modification de cloisons & ouverture de l'espace pour améliorer la lumière naturelle & l'ergonomie.

2012-13 **Rénovation d'un local commercial & d'un appartement**

- Mise à nu des locaux & installations techniques(électricité, plomberie, cloisons, sols, finitions).
- Supervision & réalisation des travaux, gestion de projet & budget, développant organisation, planification & résolution de problèmes.

2012 **Employé libre-service | Géant Casino**

2011 **Employé au rayon charcuterie/fromage | Carrefour Market**

- Accueil & conseil client, découpe & mise en rayon des produits, entretien des espaces de vente.

2010 **Formation Vendeur en produits frais(fromagerie/charcuterie) | CFA**

- Apprentissage des techniques de découpe, préparation & vente des produits frais.
- Développement de compétences en accueil & conseil client, hygiène & sécurité alimentaire.

2004-06 **Inventaire & manutention | Auchan**

2003 **Distribution de prospectus | RTL2**

2001-03 **Préparation du BEP: Métiers de l'électronique, lycée Joliot Curie, Sète.**

2000-01 **Obtention du brevet des collèges, collège Paul Valéry, Sète.**

IT support technician L1/L2 | Helpdesk | User support

It support technician 25+ years xp. Interest?

```
cd /usr/src/linux-6.1.95/
```

```
make menuconfig
```

Available now, passport ready.

25+ years of experience in technical support, systems & customer relations

In 1999, on a P166/4 MB EDO/2 GB HDD, I ran `A:>format C:` to migrate from Win95 to Win98SE. I was 15.

2024 **Kotlin learning | Self-taught**

- Design and development of lightweight applications & software prototypes for personal projects.

2019-22 **Level 1 & 2 Linux Support Technician, Fintech | Serdao**

At **Serdao**, I improved the stability of third-party vendor systems and optimized the efficiency of the support team. This led to increased customer satisfaction and the signing of new service contracts.

POS Support(Atlas, We'r Service, **Micros**) - Level 1 Technical Support

• Provided technical support to WDM's B2B clients(**Inibar** project). Despite lack of software maintenance, documentation, and limited cooperation from WDM's team, elevated service to its highest standard, resolved incidents creatively, trained the team, and drove project success.

• Assisted business end-users(stores, restaurants...) through remote support, resolving technical incidents(software, network, hardware, servers, SQL) using ticketing tools(JIRA, Confluence, ITSM) while ensuring SLA compliance(ITIL).

• Developed custom scripts to fix recurring bugs, automated tasks (Bash, Batch), stabilized systems, reduced incidents, and improved customer satisfaction.

• Authored internal procedures and trained new technicians to accelerate onboarding and autonomy.

• Improved efficiency led to lasting reduction in incidents, team growth, and expansion into new contracts for **Inibar**, resulting in promotion to Level 2 Support.

Critical Systems Support - Level 2 Technical Support

• Analyzed banking logs on the **TagPay/Skaleet** platform to identify issues.

• Monitored servers and managed incidents to ensure continuous availability of banking services, including environment virtualization for testing and maintenance.

• Oversaw a Linux server ensuring uninterrupted operation of the hospital patient call system.

• Independently handled critical incidents, including on-call duties, with composure and rigor.

2021 **Arduino Learning | Self-taught**

- Design and programming of microcontrollers for practical and experimental electronic projects.

2017 **CNC technician - Industrial design | Le Gia**

• Maintenance, setup, adjustments, calibration and optimization of CNC machines for industrial cutting.

• Created vector drawings in AutoCAD, monitored production and performed quality control of seals made from technical materials(rubber, silicone, PTFE, graphite).

2015-16 **Designer & assembler of decorative & light objects**

• Designed and fully built a mascot: supporting structure, intensity calculations and wiring diagrams for LED sets with resistors and heat-shrink tubing, battery integration, ventilation, shoulder straps for comfortable wear, plus finishing with covering and painting.

• Operated and showcased mascots during summer events, supervised around the performer, and carried out technical interventions and improvised repairs.

• Collaborated with a craftsman on wooden objects: optimal LED strip integration, groove creation, cable routing, and installation of transformers and a dimmer using a table saw.

• Skills in manual work, woodworking, electronics, and fabrication with various materials(plastic, resin, fiberglass, wood, paint).

2013-14 **C programming studies at 42**

- Intensive learning of C language, algorithms and data structures through hands-on projects.

2011-12 **Self-employed in computer services**

• Assembly/configuration of hardware & software, multichannel support and PC maintenance(Windows/Mac), peripherals & networks(LAN/Wi-Fi, NAS), hardware/software diagnostics & troubleshooting locally and remotely(VNC, RDP, phone).

• Software installation/configuration, intervention tracking, quote preparation, client advising & workstation optimization, developing organizational skills and problem-solving.

2008 **IT support technician | ICS**

• Installation and configuration of business applications in Microsoft environments, workstation replacement, and user support.

• Introduction to UnixWare server administration and enterprise network configuration(file sharing, printers, application access).

Key skills

- Troubleshooting, Windows, Linux, Mac, servers, hardware & software, networking, Bash/Batch scripting, system monitoring, remote support, SSH shell, long-term assignments, critical environments, on-call/night shifts.
- Analysis of banking & POS logs(payment records, receipts, SQL).
- Ticketing tools(JIRA, Confluence, ITSM) & ITIL methodologies.
- Technical communication, client relations, drafting technical procedures.
- Operational project management & procurement, entrepreneurial experience.
- Community management & leadership(World of Warcraft guild leader Pre-BC & BC).

Languages

- French: Native
- English: Intermediate, daily use, strong oral, written and technical comprehension

Education & training

- Programming studies in C at 42 Paris.
- Self-taught in IT(since Windows 3.1, HTML, C).
- Experience in embedded systems with Arduino(DIY projects, electronic component integration).
- Introduction to Android development for a "fun" project(Kotlin)(2024).
- IT Support Technician(TAI), AFPA Rivesaltes(2007–2008).
- Vocational Certificate(BEP) in Electronics, Joliot-Curie High School, Sète(2001–2003).

- 2007-08 **IT support technician training**
- Installation and configuration of operating systems and office software on desktops and laptops.
 - Hardware maintenance: diagnostics, component replacement, assembly and configuration upgrades.
 - User assistance: incident management, technical support, training and personalized advice.
 - Local networks: cabling installation, access point configuration, management of network access and associated services.
 - IT security: application of best practices for data protection and confidentiality.

- 2002-06 **IT technician & versatile sales**
- **Mac Tribu, Mauguio**: Apple computer repairs and resets, network configuration.
 - **Mairie de Sète**: formatting and reinstalling workstations, network setup(CPL, Ethernet).
 - **Téléboutique Phone Bagatelle, Béziers**: antivirus/antispysware maintenance, network support.
 - **Société SETIS, Sète**: assembly of new and refurbished computers.
 - **Virtual World, Sète**: customer reception, media sales, workstation scheduling management.
 - **Multisten.fr(projet perso)**: shared Fedora server, Apache, web radio, Linux administration and web hosting.
 - **Micro Passion / Neosystème, Montpellier**: PC and Mac hardware/software assembly.

Entrepreneurship & management

2022-25 **Founder & manager | Melvin's Cookies**

- Product creation and recipe development.
- Packaging design and implementation of marketing strategy.
- Direct sales to customers and order management.
- Inventory management and procurement of raw materials.

2017-18 **Entrepreneur/manager - Property management & local business**

- Managed rental property with room leasing, opened and operated a *sinh tô*(Vietnamese smoothie) shop.
- Renovated the building(electricity, plumbing, plastering, painting...), handled operations(sales, inventory, suppliers, product creation) and monitored customer satisfaction, strengthening organizational skills and problem-solving ability.

2007-10 **Customer management & home sales | Herbalife**

- Built, managed and retained a customer base with personalized weekly follow-up by phone.
- Developed skills in communication, client relations and organization.

Teaching & Knowledge Transfer

2018 **English teacher in kindergarten classes**

- Developed skills in group management, communication, pedagogy, patience, and playful teaching methods, transferable to team supervision.

Versatility & Miscellaneous Projects

2015 **Interior Optimization of an Apartment**

- Modification of partitions and opening up the space to improve natural light and ergonomics.

2012-13 **Renovation of a Commercial Space and an Apartment**

- Stripping of premises and installation of technical systems(electricity, plumbing, partitions, flooring, finishes).
- Supervision and execution of works, project and budget management, developing organization, planning, and problem-solving skills.

2012 **Retail Staff | Géant Casino**

2011 **Deli/Cheese Department Staff | Carrefour Market**

- Customer service and advice, product slicing and shelving, maintenance of sales areas.

2010 **Training in Fresh Products Sales (Cheese/Deli) | CFA**

- Learning slicing, preparation, and sales techniques for fresh products.
- Development of customer service, advisory skills, hygiene, and food safety knowledge.

2004-06 **Inventory and Handling | Auchan**

2003 **Flyer Distribution | RTL2**

2001-03 **BEP Preparation: Electronics Trades | Lycée Joliot Curie, Sète**

2000-01 **Middle School Diploma | Collège Paul Valéry, Sète**

Key skills

- Troubleshooting, Windows, Linux, Mac, servers, hardware & software, networking, Bash/Batch scripting, system monitoring, remote support, SSH shell, long-term assignments, critical environments, on-call/night shifts.
- Analysis of banking & POS logs(payment records, receipts, SQL).
- Ticketing tools(JIRA, Confluence, ITSM) & ITIL methodologies.
- Technical communication, client relations, drafting technical procedures.
- Operational project management & procurement, entrepreneurial experience.
- Community management & leadership(World of Warcraft guild leader Pre-BC & BC).

Languages

- French: Native
- English: Intermediate, daily use, strong oral, written and technical comprehension

Education & training

- Programming studies in C at 42 Paris.
- Self-taught in IT(since Windows 3.1, HTML, C).
- Experience in embedded systems with Arduino(DIY projects, electronic component integration).
- Introduction to Android development for a "fun" project(Kotlin)(2024).
- IT Support Technician(TAI), AFPA Rivesaltes(2007–2008).
- Vocational Certificate(BEP) in Electronics, Joliot-Curie High School, Sète(2001–2003).