

# Technicien Helpdesk n1/n2

Technicien informatique certifié spécialisé en support IT N1/N2 et en gestion des infrastructures IT. Fort d'une maîtrise des systèmes Windows, des environnements cloud tels qu'Azure et Microsoft 365, ainsi que des outils de virtualisation, je me consacre à la résolution proactive des problèmes techniques. Mon objectif est d'offrir des solutions innovantes et adaptées, tout en contribuant à l'amélioration continue des performances informatiques dans un environnement en constante évolution.

## Compétences Clés

- Maîtrise des systèmes Windows, des environnements cloud (Azure, Microsoft 365) et des outils de virtualisation
- Explication des solutions techniques de manière simple et accessible pour tout type d'utilisateurs
- Gestion proactive des problèmes techniques et amélioration continue des performances informatiques
- **Sécurité informatique:** Connaissance des pratiques de sécurité (antivirus, pare-feu) et gestion des vulnérabilités
- **Virtualisation et serveurs:** Configuration et gestion d'environnements virtualisés et de serveurs
- **Maîtrise des outils d'IA générative:** Création de prompts avancés et déploiement de solutions basées sur l'IA (ChatGPT, DALL-E, etc.) pour simplifier des workflows complexes et accélérer la prise de décision

## Expériences Professionnelles

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <b>IT Support N1/N2</b><br><a href="#">Geneva Business News</a> , Genève                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>2024-Présent</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Fourniture de support technique de premier et deuxième niveau aux utilisateurs</li><li>• Résolution de problèmes sur systèmes, logiciels et matériels (Windows, MacOS, Linux)</li><li>• Diagnostic et résolution de problèmes réseau (VPN, DNS, DHCP)</li><li>• Utilisation d'outils comme GLPI pour suivre les tickets et respecter les priorités</li></ul> |                       |
| <b>Designer 3D et Support Technique</b><br><a href="#">Lesatypiques</a> , Genève                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>2023 (Atelier)</b> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Priorisation efficace des tâches pour une gestion optimale des projets</li><li>• Apport d'expertise technique et créative pour la réalisation de modèles 3D</li></ul>                                                                                                                                                                                        |                       |
| <b>SAV / Logisticien</b><br><a href="#">FNAC Cornavin</a> , Genève                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>2023 (Stage)</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Coordination logistique et gestion des stocks</li><li>• Résolution rapide des problèmes liés à la logistique et au service client</li></ul>                                                                                                                                                                                                                  |                       |
| <b>Agent de service CERN</b><br><a href="#">TopNet SA</a> , Genève                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>2016 – 2022</b>    |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Respect des procédures et normes établies</li><li>• Sens du détail et rigueur dans l'exécution des tâches</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                          |                       |

## Education

- |                                                                                                                 |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Cours de programmation JavaScript</b><br><a href="#">Google Grasshopper</a>                                  | <b>2022 – 2023</b> |
| <b>Reconnaissance Baccalauréat informatique</b><br><a href="#">Consulat d'Espagne</a> , Genève                  | <b>2017</b>        |
| <b>Baccalauréat services d'applications informatiques</b><br><a href="#">Unité éducative INSUTEC</a> , Équateur | <b>2010 – 2015</b> |

## Jeremy NATH

### A PROPOS

- Espagnol – Permis B
- [www.nath.icu](http://www.nath.icu)
- [Linkedin.com/in/imjeremy](https://www.linkedin.com/in/imjeremy)

### HARD SKILLS

- Installation et gestion des systèmes
- Configuration et dépannage de réseaux
- Utilisation d'outils de diagnostic pour la résolution de problèmes
- Python, JavaScript, CSS, HTML 5
- Édition Multimédia (Sony Vegas, Canva, Photoshop, Filmora)

### SOFT SKILLS

- Résolution rapide de problèmes
- Gestion des utilisateurs avec patience
- Priorisation efficace des tâches
- Collaboration efficace en équipe
- Excellente communication

### LANGUES

- Français : Niveau B2
- Anglais : Niveau B2
- Espagnol: Langue maternelle

### CERTIFICATS

- ITIL 4 Foundation
- Microsoft Azure Fundamentals (AZ-900)
- Microsoft Azure Administration (AZ-104)
- Microsoft 365 Administrator Essentials (MS-102)
- Implementing and Managing Windows 11 (55345)
- Admin Windows Server Hybrid Core Infrastructure (AZ-800)

### AUTRES ACTIVITÉS

- Jeux Vidéo et Modélisation 3D
- Technologie émergentes et Innovation