



Raphaël Roure

## Technicien Support Informatique

- ✉ raphaelroure@gmail.com
- 🏠 Île-de-France
- ☎ 07 49 48 43 62
- 🌐 <https://www.linkedin.com/in/raphaelroure>
- 📄 Permis B
- 🚗 Véhicule personnel

### Langues

#### Anglais

Usage en milieu professionnel  
Niveau B2

#### Espagnol

Compréhension écrite  
Parlé scolaire

### Qualités

#### Sens de l'écoute

#### Esprit d'analyse et de synthèse

#### Rigueur de l'organisation

### Centres d'intérêt

#### Loisirs

Veille technologique ; High-Tech ; Montage vidéo ; Cinéma ; Jeux PC ; Jeux de cartes ; Pâtisserie.

#### Sports

Tennis ; Squash

### Compétences Informatiques

#### AVANCÉ

\*Windows Client 7, 8, 10, 11  
\*Office 365, Open Office, Libre Office  
\*ServiceNow, Itasm, GLPI, Kace, Jira, OCS Inventory, SupervisionShinken, LANDesk,

#### INTERMÉDIAIRE

\*Windows Server 2008 r2, 2012, 2016, 2019  
\*VirtualBox, VMware  
\*Exchange, Debian Linux, serveur DNS, DHCP, SAMBA, SSH, IPCOP  
\*IOS Cisco, Cisco Paquet Tracer  
\*Microsoft project professionnel

#### NOVICE

\*My SQL, SQL Server, Python,  
\*Elastix, VoIP 3CX  
\*Squeak, Windesign, Algobox  
Sage, Cegid

### Expériences professionnelles

#### Technicien Support Informatique

D'octobre 2024 à février 2025 CGI Toulouse

- Système d'Exploitation Microsoft Windows 10,11/ Applications Métiers et Office 365
- Gestion de l'Active Directory
- Prise d'appels téléphonique
- Application procédures de dépannage matériel et logiciel.
- Gestion de l'outil de ticketing (Kace et Jira)
- Gestion incidents utilisateurs avec la téléphonie et traitement support avec Orange/Bouygues.
- Gestion imprimantes défaillantes.

#### Technicien Support et Proximité Informatique

De décembre 2023 à février 2024 LA DÉPÊCHE DU MIDI Toulouse

- Technicien Helpdesk : Phoning, prise en main à distance, ticketing, GLPI, suite MS Office, Google, logiciels métiers bureautiques.
- Technicien de Proximité : Masterisation, réparations, installations matérielles, logiciels informatiques et smartphones.
- Gestion Microsoft Windows 10,11/ Applications Métiers, Google et Office 365
- Gestion de l'Active Directory

#### Technicien Support Informatique

De décembre 2019 à août 2023 INTERWAY Cestas

- Gestion multi-comptes pour la société Factofrance et la société Ricoh
- Analyse et collecte des besoins utilisateurs
- Dépannage à distance de dysfonctionnements matériels et logiciels
- Analyse des bugs logiciels et création de procédure
- Gestion de tickets d'incident (ServiceNow)
- Etablissement d'un cahier des charges complet avec plusieurs solutions
- Utilisation de l'anglais technique

#### Technicien Support Informatique

De janvier 2018 à juin 2018 ECONOCOM Bordeaux

- Analyse des besoins du client
- Gestion de tickets d'incident (ITASM).
- Dépannage à distance de dysfonctionnements matériels et logiciels
- Préparation des postes sur la plateforme d'intégration
- Gestion du stock et du backlog sur l'outil client.
- Installation des postes projets.
- Retrait des anciens postes Installation sur site de clients lourds et légers.
- Phoning, prise de RDV avec le client
- Gestion du planning des interventions des techniciens.

#### Technicien Support Réseau Informatique et facturation

De janvier 2017 à juin 2017 PANTASONIC Toulouse

- Établissement du diagnostic et conseils clients
- Respect des procédures d'installation, de connexion, des matériels et des logiciels.
- Installation des mises à jour.
- Test des équipements réseaux
- Facturation sur Microsoft project professionnel
- Intervention sur des services d'annuaire réseau et système de messagerie informatique
- Utilisation de l'anglais en activité professionnelle (B2)

### Diplômes et Formations

#### TSRIT (Technicien Supérieur Réseaux Informatique et Télécom)

De janvier 2017 à octobre 2017 ADRAR Ramonville-Saint-Agne, France  
Technicien Supérieur Réseaux Informatique et Télécom

#### TAI (Technicien d'Assistance en Informatique)

De janvier 2015 à janvier 2016 CRIC Toulouse, France

#### BAC Technologique STT option ACC

De septembre 2003 à juin 2005 Institution Saint Louis Pont-l'Abbé-d'Arnoult, France  
BAC STT (Sciences et Technologies Tertiaires) option ACC  
(Actions Communications Commerciales)