**Mickey Corriveau**

10060, rue Vaillancourt Téléphone : 514 386-1915

Laval (Québec) mickeycorriveau@hotmail.com

H7A 4C6

OBJECTIF : Évoluer au sein d'une entreprise dynamique où il existe des possibilités d’avancement qui me permettront de développer mes connaissances, mes aptitudes et de relever de nouveaux défis.

PROFIL:

* Au cours de mes 3 années d'expérience j'ai su mettre a profit de nombreux atouts.
* J'ai eu la chance de travailler au centre de support ainsi qu'en support sur place pour les compagnies que j'ai supporté.
* Au fil de mes opportunités j'ai pu acquérir plusieurs compétences m'étant très utile, j'ai également acquis une expérience et une débrouillardise importante lors de mes séjours chez nos clients.
* J'ai entrepris de nombreux contrats sur place pour des compagnies sur lesquels on effectuait le support.
* J'ai effectuer des déplacements a Calgary, Ottawa, Ontario, Québec, Trois-Rivières, et Montréal pour lesquels j'ai effectuer de nombreuses tâches comme par exemple installation de vm dans un serveur ESXI, migration vers office 365, création automatisation et déploiement d'image, support pour le système téléphonique, support au centre d'appel sur place. J'ai su répondre aux exigences de nos clients avec professionnalisme.
* J'offre un excellent service tant au téléphone que sur place.
* J'ai un remarquable service à la clientèle tant en français qu'en anglais.

**APTITUDES PROFESSIONNELLES ET PERSONNELLES**

* Maîtrise du français
* Maîtrise de l’anglais
* Honnête
* Ponctuel
* Rapidité d’apprentissage
* Débrouillard
* Responsable

**FORMATIONS ACADÉMIQUES**

**Diplôme d’études professionnelles 2013**

Centre de formation Paul-Émile Dufresne, Laval

**Diplôme d’études secondaires 2011**

École secondaire Léopold-Gravel, Terrebonne

**EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES**

**Technicien en centre d’appel 2016-emploi actuel**Agropur(Saint-Hubert)
Description : Offrir un service d’assistance technique de premier niveau, pour les usagers d’Agropur, situé au Canada ; assurer le fonctionnement des outils informatiques et s’occuper de leur entretien ; signaler les anomalies ou les pannes dans le fonctionnement des équipements, apporter les solutions requises à une utilisation optimale ; gestion de documentation SharePoint et Service-Now pour assurer un éventail de solutions et de conseils pour l’utilisation des outils informatiques ; offrir un service de qualité pour toutes les opérations Informatiques ; création de scripts et de tâches d'automatisation au sein de l'entreprise tels que Powershell VBS et Batch; mettre en confiance les professionnels et répondre à leurs besoins de manière efficace.

**Technicien en centre d'appel 2015-2016**Norton Rose Fulbright (Montréal)
Description: Répondre aux appels téléphoniques provenant des utilisateurs de l'entreprise partout au canada; porter une écoute attentive aux problèmes rencontrés par nos usagers ; analyser et identifier les problèmes techniques, fournir une assistance technique de première ligne aux clients; support direct aux usagers par l’intermédiaire d’outil d’accès à distance ou en personne ; interaction avec divers environnements de support tels que Windows, Apple, Blackberry, créer des billets afin d’encadrer et de gérer la priorité de chaque incident, au besoin escalader ceux-ci vers le bon niveau de support ; fournir des conseils aux clients en réponse aux difficultés éprouvées de manière distinguée avec professionnalisme, courtoisie et entregent ; création de scripts et de tâches d'automatisation au sein de l'entreprise tels que Powershell VBS et Batch ; gestion des postes d'utilisateurs au travers de SCCM.

**Technicien en centre d’appel 2013-2015**OS4Techno (Montréal)
Description : Répondre aux appels téléphoniques provenant de nos divers clients ; porter une écoute attentive aux problèmes rencontrés par nos usagers ; analyser et identifier les problèmes techniques, réseautiques et applicatifs ; monitorer et traiter les alertes des serveurs et escalader au bon niveau de support ; fournir une assistance technique de première ligne aux clients; support direct aux usagers par l’intermédiaire d’outils d’accès à distance ; l’interaction avec divers environnements de support tels que Windows, AS/400 (Iseries) ; fournir des solutions en fonctions de nos documents techniques ; créer des billets afin d’encadrer et de gérer la priorité de chaque incident, au besoin escalader ceux-ci vers le bon niveau de support ; fournir des conseils aux clients en réponse aux difficultés éprouvées de manière distinguée avec professionnalisme, courtoisie et entregent.

**LISTES DE LOGICIELS ET DE PLATE-FORMES UTILISÉS**

* MS-Office
* Zabbix
* Bomgar, Log Me In
* Virtual Box, Hyper-v, VM-Ware
* AS/400 (Iseries)
* Système de billetterie : C2, Trackit, Foot Prints, servicenow
* Imagex, Windows ADK, WinPE, SCCM
* Windows, Linux, Mac, Android, iPhone, Blackberry
* Avaya, Cisco

**HABILETÉS PROFESSIONNELLES**

* Création, modification, et déploiement d’images
* Surveillance et rapports de backup
* Gestion de systèmes de billetterie
* Surveillance des systèmes
* Mise en place de l’équipement informatique : *switch*, routeur, serveur
* Installation et configuration de serveurs
* Gestion de *tapes*
* Création de scripts PowerShell

**LISTE DE COMPAGNIES SUPPORTÉS**

* Aptalis Pharama
* Belron Canada
* Bouclair
* Brault et Martinault
* Cascades
* Groupe Germain
* Groupe Guilbault
* Industrielle Alliance
* J&S Steel
* Keurig Canada .Inc
* OS4 Techno
* RSA
* Société de transport de Montréal
* Via Capital