

Maxim Louchart

13, Route de Gaillac Toulza - 09700 Saint-Quirc
Email : maxim.louchart@gmail.com - Mobile : +33 (0)6 50 27 08 06
Né le 19 octobre 1975 - Célibataire - Nationalité française
CV en ligne : <http://www.doyoubuzz.com/maxim-louchart>

FORMATION

2009	Formation ITIL Foundation v3 (La Défense, France)
2000	Formation MCSE Windows NT 4 (Paris, France)
2000	Formation technique sur produit OTG Software, DiskXtender (Bruxelles, Belgique)
2000	Formation technique sur produits SmartStorage (Cologne, Allemagne)
2000	Formation technique sur produits Kofax (Bruxelles, Belgique)
1999	Formation d'installation et Maintenance de produits G.E.D. CANON (Courbevoie, France)
1997	Formation de M.A.O. et Mastering CD à HOME STUDIO (Paris, France)
1995	Baccalauréat section Scientifique option Bio logie

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Croix-Rouge française

Paris 14e

Superviseur Support Utilisateur

En mission de service pour le compte de la société Apside Infogérance (support sur le site client)

11/2009 – 11/2012

- Coordination de l'équipe en place au siège de la Croix Rouge française
- Rédaction de procédures et gestion de la base de connaissance
- Responsable du support de la DG et de la présidence de la CRf
- Formation des nouveaux collaborateurs
- Interlocuteur privilégié du client sur la gestion du compte
- Reporting et suivi de la prestation
- Gestion des comités de pilotage et autres réunions avec le client

TAORES

Vincennes

Superviseur Support Niveau 1

En mission de service pour le compte de la société Apside Infogérance (support sur le site client)

01/2009 – 10/2009

- Participation à la soutenance pour l'obtention du contrat client
- Coordination du support niveau 1 pour les utilisateurs de la Mutuelle Générale
- Rédaction de procédures et gestion de la base de connaissance
- Résolution d'incidents complexes
- Interlocuteur privilégié du client pour la partie niveau 1
- Reporting et suivi de la prestation

PSA Peugeot Citroën

Poissy

Helpdesk Manager

En mission de service pour le compte de la société Sogeti (support sur le site client)

03/2008 – 12/2008

- Coordination des supports niveau 1 et 2 pour les utilisateurs du réseau commercial de PSA UK
- Interlocuteur du Service Manager pour la partie britannique
- Rédaction de procédures en anglais
- Résolution d'incidents complexes
- Reporting et suivi de la prestation

Arval France

Rueil-Malmaison

Technicien de Support

En mission de service pour le compte de la société Sogeti (support sur le site client)

11/2005 – 03/2008

- Analyse, gestion et résolution liés au parc informatique et leurs applications
 - Hardware (gestion et redirection des pannes vers les supports locaux)
 - Software (analyse et redirection vers les administrateurs)
 - Administration (gestion des comptes utilisateurs sur les divers applications)
- Support exercé en français et en anglais
- Gestion et suivi des dossiers sous système ARS Remedy
- Gestion de l'équipe en place lors des absences du manager
- Création, mise en place et gestion de projets au sein de notre service

Application Support Analyst

Contrat de mission en intérim pour le compte de la société iD-2 (support sur site client)

04/2004 – 02/2005

- Analyse, gestion et résolution de problèmes liés à des applications cliniques Hardware (gestion et redirection des pannes vers les supports locaux)
 - Software (analyse et résolution de problèmes)
 - Administration (gestion des comptes utilisateurs sur les divers applications)
- Suivi de formations régulières sur les applications cliniques utilisées par la société
- Support exercé en anglais pour tous les sites en Europe et divers pays dans le monde
- Gestion et suivi des dossiers sous système Peregrine ServiceCenter
- Gestion de benchmarks et rapports d'activité de notre équipe

Canal + Group

Nanterre

Support Technique

Contrat de mission en intérim pour le compte de la société EDS (support à distance)

12/2003 – 02/2004

- Gestion et résolution des problèmes du parc informatique.
 - Hardware (dépannage et gestion des pannes)
 - Software (configuration et résolution de problèmes logiciels)
 - Administration (résolution des problèmes)
 - Réseau / Internet
- Gestion et suivi des dossiers sous système Magic Total Service Desk
- Support exercé en grosse partie en anglais

LVMH Group

Paris

Support Technique Trilingue

Contrat de mission en intérim chez le Client, pour le compte de la société EDS (support sur le site)

02/2003 – 12/2003

- Support de niveau 1 pour les magasins du groupe dans le monde entier
 - RMS400 (gestion des problèmes hardware et d'exploitation des caisses)
 - Bureautiques (installation, configuration et résolution de problèmes logiciels)
- Support de niveau 1 pour tous les utilisateurs du groupe dans le monde entier
 - AS400 (gestion des problèmes d'exploitation)
 - Bureautiques (installation, configuration et résolution de problèmes logiciels)
 - Réseau / Internet
- Support exercé en 3 langues (français, anglais & italien)
- Gestion et suivi des dossiers sous système Vantive

Headway Technology France

Boulogne-Billancourt

Support Technique

04/1999 - 04/2002

- Gestion et résolution des problèmes du parc informatique.
 - Hardware (maintenance et mise à jour des postes utilisateurs)
 - Software (installation, configuration et résolution de problèmes logiciels)
 - Réseau / Internet
- Présentations et conseils avant vente selon les besoins du Client.
- Responsable du support après vente sur tout Matériel vendu par le groupe (scanners de production, jukebox CD, DVD, MO & Bande, carte SCSI,...)
- Prise de contact avec l'Intégrateur ou le Client final pour l'installation, la configuration et la résolution de problèmes techniques.
- Gestion et suivi des comptes Clients sous Bases Lotus Notes

N.M.C.

Paris

Responsable d'exploitation

04/1998 - 12/1998

- Responsable des enregistrements, mixages et mises en place des services
- Responsable de l'informatique interne, de l'Internet et du réseau intranet dans une société Centre Serveur Audiotel

LANGUESAnglais
ItalienCourant
Courant (paternelle)

Annexe technique

COMPETENCES INFORMATIQUES

Matériels	PC et Macintosh	Très bonne connaissance de l'architecture d'un ordinateur : assemblage et résolution de problèmes matériels.
Systèmes	Windows 98, NT4 & 2000 Windows XP Windows 7 MacOS & iOS Novell AS400 (émulation)	Expert Pratique courante Pratique courante Notions de base Notions de bases Bonnes bases
Langages	HTML JavaScript PHP SQL	Pratique courante Notions de base Notions de base Notions de base
Logiciels	Microsoft Word Microsoft Excel Microsoft PowerPoint Microsoft Outlook Adobe Photoshop Adobe Illustrator ARS Remedy Avaya Agent HP OpenView ServiceCenter Magic Total Service Desk Track-It! Vantive Active Directory SCCM GroupWise Lotus Notes Lotus Domino Administrator Netware Administrator Windows Terminal Server ZENworks HP Jetdirect	Pratique courante Pratique courante Pratique courante Expert Pratique courante Notions de base Bonnes bases Bonnes bases Bonnes bases Bonnes bases Pratique courante Bonnes bases Pratique courante Pratique courante Bonnes bases Bonnes bases Notions de base Bonnes bases Pratique courante Bonnes bases Pratique courante
CMS	Joomla PrestaShop GLPI	Bonnes bases Bonnes bases Notions de bases
Internet	WWW, FTP, POP, etc...	Très bonne connaissance des technologies de l'Internet (17 ans d'expérience)