

FREDY MENDES

Technicien Support Informatique N1/N2

Chelles (77500)
fredy.mendes@live.fr
06 22 44 76 97

PROFIL

Technicien support N1/N2 forme sur Windows Server, Active Directory et Microsoft 365. **Sense du service, pédagogie** auprès des utilisateurs et rigueur documentaire acquis en environnement professionnel réel (200 utilisateurs, Agorapulse).

COMPETENCES TECHNIQUES

Support & Incidents

- Support N1/N2 - diagnostic matériel et logiciel
- Assistance à distance (RDP, AnyDesk) et sur site
- Gestion de tickets via GLPI

Systèmes & Administration

- Windows 7-11 et Windows Server 2012-2022
- Active Directory - comptes, GPO, domaine
- DNS, DHCP, Microsoft 365
- macOS en contexte professionnel

Déploiement & Parc Informatique

- Installation et configuration de postes Windows
- Gestion MDM - Mosyle, Kandji
- Virtualisation VMware - VMs client/serveur

Automatisation & Réseaux

- Scripting Bash - automatisation de tâches système
- Notions PowerShell
- Diagnostic TCP/IP, analyse réseau

PROJETS PERSONNELS

Lab Active Directory

- Domaine Windows Server sous VMware : GPO, postes clients
- Simulation d'un environnement d'entreprise

Runbook onboarding IT

- Procédures d'intégration IT basés sur expérience Agorapulse
- Créations comptes, config postes, remise matériel

Scripts Bash système

- Automatisation : gestion utilisateurs, monitoring
- Documentation pour réutilisation pro

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Technicien Support Informatique (Stage) - Agorapulse | Paris

Mars 2025 - Mai 2025

- Support N1/N2 pour 200 collaborateurs - incidents matériels, logiciels et accès
- Gestion postes macOS et administration des accès Microsoft 365
- Migration MDM Kandji vers Mosyle et formalisation du processus d'onboarding IT

Développeur Web (Stage) - Data Transitions | Paris

Février 2019 - Juillet 2019

- Refonte et optimisation d'une application interne (Vue.js / Nuxt.js / Slim PHP)

FORMATIONS

2025 Technicien d'Assistance Informatique - AFPA de Champs-sur-Marne

2021-22 Développement PHP/Symfony - OpenClassrooms, Paris

2018-19 Développement Web - Nextformation, Paris

LANGUES

Anglais Niveau B2 | Français Langue maternelle