



**David Hugo VARELA DURAN**

## Technicien Support Informatique N1/N2

Technicien support informatique N1/N2 spécialisé en assistance utilisateurs et résolution d'incidents sur les environnements Windows et Microsoft 365.

✉ vareladavidhugo@outlook.fr 🏠 Bagneux (92220) 🔗 www.varelasolutions.fr 📞 06 95 51 71 65

### COMPÉTENCES

#### Support utilisateurs

- Support informatique N1/N2 sur site et à distance
- Gestion des incidents et assistance utilisateurs
- Accompagnement et support des utilisateurs
- Utilisation de GLPI pour le suivi des demandes

#### Poste de travail

- Installation et configuration de postes Windows
- Préparation et mise en service de matériel informatique
- Support bureautique et périphériques

#### Environnement technique

- Active Directory
- Microsoft 365 (Outlook, Teams, OneDrive)
- Gestion des comptes utilisateurs

#### Réseau

- Diagnostic réseau de base : IP, DNS, Wi-Fi
- Vérification de la connexion réseau

### EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

#### Technicien Support Informatique

2025 EDEBO Paris

- Prise en charge des demandes utilisateurs via GLPI avec suivi jusqu'à résolution
- Assistance sur les environnements Windows, Microsoft 365 et Active Directory
- Support utilisateurs en proximité et à distance afin d'assurer la continuité de service

#### Technicien Support de Proximité

2024 Espace 19 Paris

- Installation et configuration de postes Windows pour les utilisateurs
- Résolution des incidents matériels et logiciels sur site
- Participation au maintien opérationnel du parc informatique et accompagnement des utilisateurs

#### Technicien d'Assistance Informatique

2023 APAS-BTP Montrouge

- Préparation et mise en service de postes informatiques
- Assistance utilisateurs niveau 1 et résolution des incidents courants
- Vérification des connexions réseau et support de proximité auprès des utilisateurs

#### Technicien Support Client – Secteur bancaire

De 2016 à 2018 Atento Mexico City, DF, Mexico

- Assistance et gestion des demandes clients dans un environnement bancaire exigeant
- Communication professionnelle et respect des procédures de traitement

### DIPLÔMES ET FORMATIONS

#### Titre professionnel Administrateur Systèmes DevOps RNCP Niveau 6 (Bac+3/4)

De 2024 à 2025 M2i Formation Paris

#### Titre professionnel Technicien Supérieur Systèmes et Réseaux (TSSR) RNCP Niveau 5 (Bac+2)

2024 Laser Formation Paris

#### Titre professionnel Technicien d'Assistance Informatique (TAI) RNCP Niveau 4 (Bac)

2023 EPIE Formation Seine-Saint-Denis

#### Parcours d'accès à la qualification – Métiers du numérique

2023 EPIE Formation Saint-Denis

### LANGUES

**Français** courant

**Espagnol** Langue maternelle

### SAVOIR-ÊTRE

Sens du service | Confidentialité | Communication professionnelle | Gestion des priorités | Réactivité | Esprit d'équipe