

Marc Prieur



Plus de 20 ans dans la gestion des services informatiques, j'ai apprécié de collaborer avec les utilisateurs professionnels pour offrir un service de grande qualité.

Je suis proactif, dynamique et sais trouver des solutions pour fluidifier les services informatiques et éviter des problèmes.

En tant que responsable des incidents et des problèmes, je sais coordonner et communiquer avec les parties prenantes.

Je travaille couramment en Français, Allemand et Anglais.

Techniques

- ITIL V3 (V4)
- IPMA-D
- Microsoft 365, Office 365
- Windows 7 / 10
- AD, Azure AD, Powershell
- Android, iOS
- SharePoint, Onedrive
- Outlook and mail systems
- SNOW, Salesforce, Jira, Remedy
- Teamviewer, Bomgar, RDP
- PBX Mitel, Omnivista IP Telephony
- Excel data management

Motivations

- Gestion de projet
- Planification d'activités
- Stratégie infrastructure Soft/Hard
- Gestion de l'activité de support
- Gestion des incidents et des problèmes
- Gestion d'un portefeuille d'applications

Formations

- **IPMA-D** Certification en gestion de projet
- **ITIL V3** Fondation certifié
- **Eikon** Application boursière
- **Temenos T24** Formation technique avancé sur l'application bancaire.
- **Lotus Notes** admin applications
- **Banking applications**
- **Groupwise 6.x** Formation technique sur le système de messagerie
- **CNE 6.x** Diplôme (Certified Novell Engineer)
- **Architect EIG** à l'école d'ingénieur de Genève

Langues

- **Français** Langue maternelle
Parlé : ● ● ● ● ● ● ● ●
Écrit : ● ● ● ● ● ● ● ●
- **Anglais**
Parlé : ● ● ● ● ● ● -
Écrit : ● ● ● ● ● ● -
- **Allemand**
Parlé : ● ● ● ● ● ● ● ●
Écrit : ● ● ● - - -

Emplois

- **The Adecco Group**
IT Specialist
- **Immo Plus SA**
Responsable IT et Prospecteur immobilier
- **InnoPark Suisse**
Support Systèmes et Formation en gestion de projet IPMA
- **Thomson Reuters**
Product Support Representative
- **BCGE**
IT Infrastructure Project Manager
- **Thomson Reuters**
Product Support Representative
- **Deutsche Bank Suisse**
Architecture project coordinator
- **Deutsche Bank Suisse**
Incident & Problem Manager
- **Deutsche Bank Suisse**
Financial data stream applications Manager
- **TAG Aviation**
Systems & IT Security Administrator
- **Deutsche Bank Suisse**
Network and Systems Engineer
- **Genevoise Assurances**
Network and Systems Engineer

IT Specialist

Fonction : Gérer les questions et le matériel informatique suisse

- Gérer les questions relatives aux technologies de l'information
- Résoudre les problèmes liés aux candidats et aux clients
- Fournir une résolution individuelle des incidents de l'utilisateur final par téléphone, par courrier ou avec la ticketing ITIL Service Now
- Mettre en place et aider à la configuration de l'utilisateur final, du matériel, des logiciels et des périphériques
- Fournir un soutien en français, en allemand et en anglais
- Interactions avec l'équipe informatique dans une organisation mondiale
- Création et administration des utilisateurs finaux avec Active Directory (accès à l'administration, ou à la boîte aux lettres par exemple)
- Interactions avec les personnes du centre de données externalisé pour les incidents et les demandes de service

Réalisations Principales :

- Pour l'externalisation du support de premier niveau à Tata Consulting Service, gérer le transfert de connaissances à la nouvelle équipe de support
- Révision de toutes les documentations, processus et procédures
- Remplacement de Nuance Power PDF
- Améliorer la satisfaction des utilisateurs en en faisant le suivi des tickets de l'équipe

Environnement : Microsoft 365, Windows 10, Office 365, Azure Active Directory, OneDrive, SharePoint, EasyTemp CRM

Responsable IT et Prospecteur immobilier

Fonction : Prospection de biens immobiliers, gestion IT et imageries.

- Migration et Gestion de l'infrastructure IT.
- Recherche de biens immobiliers et Suisse Romande.
- Photographie des biens, traitement des images.
- Création de visites virtuelle 360 et de film en drone.

Réalisations Principales :

- Migration des PC de Win 7 vers Windows 10 Entreprise.
- Migration des données du serveur Windows SBS vers Microsoft 365.
- Création de la structure Azure Active directory.
- Migration Exchange hébergé vers Exchange Azure sur Microsoft 365.
- Gestion de tous les PC et téléphone avec Microsoft 365 et Azure Active Directory.
- Amélioration du processus de prospection des biens.
- Procédure du traitement des images grand angle avec DXO.
- Mise en place de la création d'image HDR pour avoir des images plus intéressantes pour la présentation des biens immobiliers.

Environnement : Windows 10 - SBS, DXO, Premiere Pro et Nodalview 360.



InnoPark Suisse SA

Janvier 2017 – Août 2017

Support IT, Certification en gestion de projet

InnoPark et un centre de formation pour les cadres, spécialisé en gestion de projet.

Fonction : Gérer un parc IT de 20 employés sur 3 sites et 150 utilisateurs tournants.

- Gestion des postes informatiques Windows 10.
- Gestion et support Office 365.
- Assistance aux utilisateurs pour sur les logiciels et matériels.
- Formation des utilisateurs sur les outils de bureautique.
- Formation et certification IPMA-D.

Réalisations Principales :

- Déploiement des nouvelles image PC avec IGEL, et finalisation des configurations.
- Migration de fournisseur d'un hosting LAMP pour les clients d'Innopark.

Environnement : Windows 10 - 2012 R2, IGEL Technology, AD, Office 365, LAMP.



Thomson Reuters

Novembre 2015 – Juillet 2016

Juin 2013 – Octobre 2014

Product Support Representative

Fonction : Support Technique des applications Thomson Reuters.

- Support Technique et formations sur les applications financières Thomson Reuters Market data et FXtrading, pour les clients germanophones et francophones.
- Analyse des incidents, classification des priorités, élaborations de solutions et résolutions des problèmes ou escalade vers les équipes de support spécialisés ou de développement situé dans plusieurs pays dans le monde ; Pologne, Inde, Philippines.
- Rédaction de suivi des tickets en anglais.
- Force de proposition pour améliorer le support.

Réalisations Principales :

- Augmentation de la satisfaction clientèle pour le conseil et le support.
- Diminution du temps de résolution des problèmes.

Environnement : Windows, Salesforce, Jira, Bomgar, Webex, Wireshark, Eikon.

Gestionnaire de projet infrastructure

Fonction : Gestion et suivi des projets liés à l'infrastructure informatique et support technique des applications et infrastructures.

- Prise en charge des projets d'évolution des systèmes d'information, suivi et communication avec les prestataires externes.
- Etude d'une mise en place d'une téléphonie VOIP de salle des marchés avec serveurs et système d'enregistrement de conversations.

Réalisations Principales :

- Migration de l'infrastructure réseaux de l'agence de Lausanne.
- Migration des fichiers d'archives Outlook vers Exchanges.
- Etude de marché d'une téléphonie de salle des marchés avec serveurs et système d'enregistrement de conversations.

Environnement : Clients serveurs Windows, Active Directory, Power shell scripting, SQL, Citrix, Exchange/Outlook Archives, téléphonie IP, Base de données et sécurité, Jira, RDP.

Deutsche Bank Suisse

Mai 2012 - Septembre 2012

Coordinateur de projet d'architecture

Fonction : Gestion de plusieurs projets d'architecture

- *Technology roadmap* : Aligner l'environnement IT local aux règles du Group DB.
- *Windows 7* : suivre le projet de migration Win7 global et gérer les groupes de travail locaux.
- *Ipad* : Gérer le déploiement des iPads avec des outils de MDM et de transfert de fichiers.
- *Sécurité* : Organisation des contrôles d'accès au système bancaire T24. Mise en place des requêtes SQL pour la préparation des logs ainsi que le suivi des mesures de sécurité.

Réalisations Principales :

- Déploiement d'iPads géré centralement pour les Relationship Managers.
- Renforcement de la sécurité des comptes techniques du system bancaire T24.

Environnement : Windows, T24, SQL Oracle, IOS, Mobile Iron MDM, Mobile content management, Jira, Powerpoint.





Deutsche Bank Suisse

Janvier 2010 - Mai 2011

Gestionnaire des incidents et problèmes

Fonction : Team lead des incidents et des problèmes et de la qualité et de service.

- **Gestion des incidents et des problèmes :**

Suivi des incidents de sévérité 2 et plus ; incidents ayant un impact sur la bonne marche de l'entreprise.

Ce poste de coordination m'a permis de gérer des situations critiques et le suivi des problèmes pour obtenir un environnement informatique stable.

Communication des statuts avec les utilisateurs et le management.

- **Qualité et assurance de niveau de service :**

Superviser le système de ticket d'incidents des applications bancaires. Contrôler la qualité, faire le suivi des incidents et signaler les problèmes émergents des tickets pour les signaler dans les différents systèmes de suivi interne et externe.

- **Coordonner les différentes équipes :**

support applicatif, infrastructure et fournisseurs externes, souvent localisées à l'étranger, pour résoudre les problèmes et détailler les causes dans les systèmes de rapport.

Réalisations Principales :

- Réduction du backlog des tickets.
- Amélioration de la communication des parties prenantes.
- Tableau de bord et présentation unifiée des incidents et des problèmes.

Environnement : Remedy, Jira, Excel data management, Powerpoint.



Deutsche Bank Suisse

Janvier 2005 - Décembre 2009

Gestion et support d'applications bancaires

Fonction : Gestion d'un portefeuille d'applications bancaire

- Gestion des applications pour les flux financiers, le clearing et les données boursières.
- Gestion, installation et mise à jour de ces applications, testing, packaging, documentations, veille technologique, coordination des intervenants internes et externes.
- Lotus Notes, gestion de 160 applications, des mises à jour, des tests et des droits d'accès. Coordination des demandes de nouvelle fonctionnalité, des mises à jour et du prestataire de développement externe situé en Inde.

Réalisations Principales :

- Analyse et modification des scripts de l'application GAIN pour l'adaptation aux aléas de la distribution des données financières VDF SIX Telekurs.
- Analyse de l'utilisation des applications Lotus Notes et décommissionnement des applications faiblement utilisées.
- Stabilisation des applications au service du Back Office.

Environnement : Windows, SQL, GAIN, VDFS SIX Telekurs, Masterfile, WebMAX SISClear, Lotus Notes Applications.



TAG Aviation

Systems & IT Security Administrator

Janvier 2003 - Mars 2004

Fonction : Gestion de l'infrastructure informatique.

- Bras droit du responsable informatique.
- Administration du réseau LAN/WAN et Windows 2000 et Novell.
- Administration et migration Serveurs, Netware 5.1 vers 6.
- Responsable du projet de remise à niveau de la sécurité IT.
- Réorganisation du système Antivirus pour tous les systèmes : clients, serveurs et messagerie et gestion du firewall.
- Migration réussie de la messagerie Groupwise de la version 5.5 vers 6.5.
- Responsable de l'annuaire eDirectory (NDS)
- Mise en place de la politique des règles et des procédures pour la sécurité et la gestion des utilisateurs.
- Administration et migration de ZenWorks, gestion des applications, correctif clients, règles de sécurité, inventaire réseaux et mise en place d'une gestion des images des postes clients.

Réalisations Principales :

- Mise à jour de tous les systèmes informatiques.
- Création d'une nouvelle image poste de travail pour toute l'entreprise

Environnement : Windows 2000, Novell Netware 5.1, eDirectory (NDS), Zenworks, Groupwise, iFolder.



Deutsche Bank Suisse

(DBPB Services S.A.)

Mars 1999 – Décembre 2002

Network and Systems Engineer

Fonction : Création et gestion d'une nouvelle infrastructure informatique

- Mise en place d'un nouveau réseau Netware5 en IP, sur 5 serveurs séparé par des firewalls. Création et administration de la NDS (e-directory).
- Migration de 200 utilisateurs du back-office dans le nouvel environnement.
- Mises en place des règles de sécurités et suivi d'audit, créations de différents rôles d'administrations limitées (user admin, help desk support).
- Gestion d'un environnement applicatif sécurisé par des firewalls interne.
- Mises en place d'applicatifs bancaires.

Dès septembre 2001:

- Gérer la synergie des deux IT DBPB Services et Deutsche Bank Suisse
- Gestion de 25 serveurs Netware et 10 Serveurs NT sur 5 sites avec liaison WAN.
- Merge de NDS, migration à eDirectory 8.6 et création d'un cluster Netware 6 de six nodes sur 2 sites avec redondance des données.

Réalisations Principales :

- Création d'une nouvelle infrastructure informatique pour le BackOffice et l'IT.
- Migration de 200 utilisateurs en 3 week-end sans problème majeur.
- Fusion de l'annuaire des deux entités.

Environnement : Novell Netware 4.1, annuaire NDS e-directory, Windows NT, Windows 2000 pour serveur Notes, Euroclear Fundsettle, Sega Max, DB Custody.

Ingénieur de réseaux

Fonction : Gestion de l'infrastructure informatique.

- Administration du réseau Windows et Novell.
- Installation et configuration de NT Serveur, client et applications.
- Support utilisateur en Français et Allemand.
- Mise en place des lignes louées, configuration routeurs IP

Réalisations Principales :

- Mise à jour de tous les systèmes informatiques.
- Migration du réseau Novell 4 à Windows NT 4.
- Création d'une nouvelle image poste de travail pour toutes l'entreprise.

Environnement : Windows NT, Novell Netware 4, configuration IP et ligne louée.