




Franck HERGOTT

Nationalité : Française

Sexe : Masculin


Contact

 Yutz (Moselle), France

 +33 689 226 620

 <https://www.hergott.fr>

 franck@hergott.fr

 [Linkendin.com/in/franck-hergott](https://www.linkedin.com/in/franck-hergott)

Langues

- Française (maternelle)
- Anglais TOIC B1
- Allemand TOIC B2

Niveaux TOIC : A1 et A2 : utilisateur de base; B1 et B2 : utilisateur indépendant; C1 et C2: utilisateur expérimenté

Outils informatiques

- MS Office, Office 365
- Windows XP à 11
- Win Server 2022 Standard
- VMware Workstation 17 PRO
- Bitdefender GravityZone Control (Console)
- ERP, Navision, Odoo
- Service Desk
- Outils ITSM

Expérience professionnelle

2007 – 2022 Bettembourg, Luxembourg

IT Support Team Leader - Victor Buck Services

MISSIONS :

- Fournir une assistance directe pour les problèmes simples concernant les produits et services technologiques utilisés par l'entreprise.
- Planifier et répartir le travail au sein de l'équipe afin de garantir une réponse efficace aux demandes.
- Assurer la gestion des tickets de support, analyser et résoudre dans les délais impartis ou escalader les incidents aux autres niveaux de support appropriés.
- Base de connaissances (softskills), protection des données (GDPR).
- Utilisation d'un logiciel ITSM (Service Desk), ouverture de tickets multicanale.
- Gestion des engagements de niveaux de service (SLA).
- Gestion des escalades d'incidents.

RÉSULTATS :

Optimisation de la gestion du support, diriger et gérer tous les aspects opérationnels liés au support hardware et software ainsi que des services délivrés aux utilisateurs dû à la rapidité et à l'efficacité des interventions.

Ce qui m'a permis l'acquisition du sens de l'écoute, de l'esprit d'analyse, de rigueur et d'autonomie. J'ai pu également préparer des réunions quotidiennes avec mon équipe.

2004 – 2007 Niederanven, Luxembourg

Technicien en informatique - Chargé de clientèle Lettershop - Group CIP

MISSIONS :

- Gestion et conseil en communication clients multi-support.
- Réception et préparation des datas fournies par les clients.
- Mise à disposition et contrôle des données auprès des opérateurs.
- Répartition et organisation du travail entre les opérateurs.
- Maintenance du réseau et du parc informatique.
- Assistance et formation aux utilisateurs.