

SKILLMATRIX

COMPÉTENCES ET SAVOIR-FAIRE INFORMATIQUE | COMPÉTENCES CLÉS

Compétence informatique et technique

Compétence	Compétence clé	Qualifications	Niveau
End User Support	Onsite Support	23 ans d'expertise (FR-DE-EN-IT)	L1-L3
		Service d'assistance (ServiceNow & Remedy)	L1-L2
		Réseau Cisco, HP, LAN, WAN, WIFI (CCNA)	L1-L3
		Système d'exploitation Windows NT4-W11 (MCDST)	L1-L3
		Système d'exploitation serveur Windows NT4 -WS2016 (MCSA)	L1-L3
		Dépannage, service client, support technique, support d'application	L1-L3
	Support Desktop	Windows XP à Windows 11 Active Directory Office 365 Hyper-V et VMware PowerShell Networking SCCM Citrix Mac	L2-L3 L2 L1-L3 L2-L3 L1-L2 L1-L3 L1 L1 L1-L3
	Gestion des tickets	ServiceNow & Remedy IMAC Stock Refresh Service Request Ticket Support	L1-L3
	Gestion des images	Microsoft MDT, Configuration Manager, Dell Image Assist	L2-L3
	Migrations	Tâches administratives : préparation à partir des informations du site et des différents contrôles pour la migration. Chef d'équipe pour un groupe de migration Contrôle du matériel avant la migration. Migration sur site selon un processus défini Effacement et préparation du retour du matériel Gestion des stocks (ServiceNow et Remedy) Déploiement de nouvelles imprimantes. Xerox et Synology Server sur toutes les agences avec sauvegarde inter-sites	L1_L3
	Support des applications	Évaluation des problèmes rencontrés par les clients Communication avec les utilisateurs Collaboration avec des spécialistes Identification de solutions viables Mise en œuvre de mesures correctives Dépannage des systèmes Fournir une assistance à la demande Maintenir les dossiers d'assistance Rédaction de rapports d'assistance	L1-L3

SKILLMATRIX

COMPÉTENCES ET SAVOIR-FAIRE INFORMATIQUE | COMPÉTENCES CLÉS

Compétence	Compétence clé	Qualifications	Niveau
Hardware	Support matériel	Dell, HP, Lenovo	L2-L3
	Support imprimante	Dell, Xerox, Ricoh, Lexmark	L1-L2
	Support téléphone	Blackberry, PSion, iPhone, Android	L2

Compétence	Compétence clé	Qualifications	Niveau
Administrateur système	Gestion des serveurs	DNS, DHCP, AD, Services de fichiers et de stockage, IIS, Impression, RDP, WSUS, DFS, Cluster, NTP	L1-L2
	Cloud Computing	Azure	
	Vitrualisation	2 ans d'expérience dans la création, la configuraton et le déploiement avec : Hyper-V & VMware Ainsi que sur les système NAS Synology	L1-L2
	Active Directory	Plus de 10 ans d'expérience dans la configuration, la gestion et le déploiement d'Active Directory (W2000-W2019) Gestion des utilisateurs, des groupes et des politiques Active Directory et création de rapports. Gestion des services d'Active Directory. Gestion de la sécurité pour Active Directory. Planification et mise en œuvre de politiques de sécurité. Création de comptes utilisateurs à l'aide des services Active Directory.	L2
	Linux	1 année d'épérience dans Installation et programmation des serveurs RedHat dans l'environnement Polycom	L1-L2
	Mac	2 ans d'épérience dans : Installation, configuration, la gestion et le déploiement. Support pour les utilisateurs finaux	L1-L2

Administrateur réseau	Gestion du réseau	Plus de 10 ans d'expérience LAN, WAN, VLAN, WIFI (Cisco CCNA) Installation, configuration, maintenance des sites	L1-L2
	Mise en réseau	Plus de 10 ans d'expérience Cisco, HP Installation, configuration et maintenance de Switch et routeur	L1-L2
	Câblage	Plus de 20 ans d'expérience Installation, maintenance lors de projet de migration ou de déménagement de site	L1-L3

SKILLMATRIX

COMPÉTENCES ET SAVOIR-FAIRE INFORMATIQUE | COMPÉTENCES CLÉS

Compétence	Compétence clé	Qualifications	Niveau
Analyse des données	Gestion et analyse des données	Plus de 20 ans d'expérience dans Tableur table Pivot Gestion de base de donnée Outils d'analyse des données	L1-L2

Compétences bureautique et administrative

Compétence	Compétence clé	Qualifications	Niveau
Bureautique	Microsoft Office	Plus de 20 ans d'expérience dans l'installation, la configuration, l'administration, le déploiement et le support aux utilisateurs finaux. Spécialiste Microsoft Office Master- Connaissance de VBA dans la programmation pour Macro et Support. Base de données : Création et gestion de BD dans MS Access et MS SQL. Excel : création et gestion de pivot avec données d'entreprise et reporting	L1-L3
Analyse des données	Outils de planification	Outlook Plus de 20 ans d'expérience dans l'installation, le dépannage, la maintenance et résolution des problèmes	L1-L3
Outils de communication	Plateforme de messagerie	Outlook Plus de 20 ans d'expérience dans l'installation, le dépannage, la maintenance et résolution des problèmes	L1-L3
	Vidéoconférences	Teams, Zoom Skype Entreprise, Cisco Plus de 20 ans d'expérience dans l'installation, le dépannage, la maintenance et résolution des problèmes	L1-L3
	Outils de collaboration	Teams SharePoint	L1-L3
Gestion de fichiers	Système d'exploitations	Installation et gestion de Windows XP sur W11 Support d'image avec MDT, Configuration Manager, Dell Image Assist Création de documentation et processus pour l'utilisation interne Virus : restauration après un crash et nettoyage Formatage et préparation pour la restitution du matériel Gestion des sauvegardes et dépannage Gestion et dépannage de BitLocker	L1-L3 L2-L3 L1-L3 L1-L3 L2-L3 L1-L3 L2-L3
	Organisation des fichiers	One Drive Création, installation et configuration ainsi que la maintenance	L1-L3

Compétence logistique

	Gestion de stock	Suivi, envoi, gestion du matériel (ServiceNow & Remedy)	L1-L3
--	------------------	--	-------

SKILLMATRIX

IT-KOMPETENZEN UND KNOW-HOW | HAUPTKOMPETENZEN

Computer und technische Kompetenz

Kompetenz	Schlüsselkompetenz	Qualifikationen	Ebene
End User Support	Onsite Support	23 Jahre Expertise (FR-DE-EN-IT)	L1-L3
		Helpdesk (ServiceNow & Remedy)	L1-L2
		Netzwerk Cisco, HP, LAN, WAN, WIFI (CCNA)	L1-L3
		Betriebssystem Windows NT4-W11 (MCDST)	L1-L3
		Serverbetriebssystem Windows NT4 - WS2016 (MCSA)	L1-L3
		Fehlerbehebung, Kundenservice, technischer Support, Anwendungssupport	
	Desktop-Support	Windows XP bis Windows 11	L2-L3
		Active Directory	L2
		Office 365	L1-L3
		Hyper-V und VMware	L2-L3
		PowerShell	L1-L2
		Networking	L1-L3
		SCCM	L1 L1
		Citrix	L1-L3
		Mac	L1-L3
	Verwaltung von Tickets	ServiceNow & Remedy IMAC Bestand Refresh Service Request Ticket Support	L1-L3
	Verwaltung von Bildern	Microsoft MDT, Configuration Manager, Dell Image Assist	L2-L3
	Migration	Administrative Aufgaben: Vorbereitung anhand der Standortinformationen und der verschiedenen Kontrollen für die Migration. Teamleiter für eine Migrationsgruppe. Kontrolle der Hardware vor der Migration. Migration vor Ort nach einem festgelegten Prozess Löschen und Vorbereitung auf die Rückgabe des Materials Lagerverwaltung (ServiceNow und Remedy) Einsatz von neuen Druckern. Xerox und Synology Server in allen Filialen mit standortübergreifender Sicherung	L1_L3

SKILLMATRIX

IT-KOMPETENZEN UND KNOW-HOW | HAUPTKOMPETENZEN

Computer und technische Kompetenz

Kompetenz	Schlüsselkompetenz	Qualifikationen	Ebene
	Unterstützung von Anwendungen	Bewertung von Problemen, die bei den Klientinnen und Klienten auftreten Kommunikation mit den Nutzern Zusammenarbeit mit Spezialisten Identifikation von praktikablen Lösungen Durchführung von Korrekturmaßnahmen Fehlerbehebung bei Systemen Unterstützung auf Abruf bereitstellen Pflege von Hilfsakten Verfassen von Hilfsberichten	L1-L3

Kompetenz	Schlüsselkompetenz	Qualifikationen	Ebene
Hardware	Hardware-Unterstützung	Dell, HP, Lenovo	L2-L3
	Druckerhalterung	Dell, Xerox, Ricoh, Lexmark	L1-L2
	Telefonhalter	Blackberry, PSion, iPhone, Android	L2

Kompetenz	Schlüsselkompetenz	Qualifikationen	Ebene
Systemadministrator	Server verwalten	DNS, DHCP, AD, Datei- und Speicherdienste, IIS, Drucken, RDP, WSUS, DFS, Cluster, NTP	L1-L2
	Cloud Computing	Azure	
	Vitrualisierung	2 Jahre Erfahrung in der Erstellung, Konfiguration und Bereitstellung von : Hyper-V & VMware Sowie auf Synology NAS-Systemen	L1-L2
	Active Directory	Mehr als 10 Jahre Erfahrung in der Konfiguration, Verwaltung und Bereitstellung von Active Directory (W2000-W2019) Verwaltung von Benutzern, Gruppen und Richtlinien in Active Directory und Erstellung von Berichten. Verwaltung der Dienste von Active Directory. Sicherheitsmanagement für Active Directory. Planung und Umsetzung von Sicherheitsrichtlinien. Erstellung von Benutzerkonten mithilfe der Active-Directory-Dienste.	L2
	Linux	1 Jahr Erfahrung in Installation und Programmierung von RedHat-Servern in der Polycom-Umgebung	L1-L2
	Mac	2 Jahre Erfahrung in : Installation, Konfiguration, Verwaltung und Einsatz. Unterstützung für Endnutzer	L1-L2

SKILLMATRIX

IT-KOMPETENZEN UND KNOW-HOW | HAUPTKOMPETENZEN

Computer und technische Kompetenz

Kompetenz	Schlüsselkompetenz	Qualifikationen	Ebene
Netzwerkadministrator	Verwaltung des Netzwerks	Mehr als 10 Jahre Erfahrung LAN, WAN, VLAN, WIFI (Cisco CCNA) Installation, Konfiguration, Wartung von Websites	L1-L2
	Vernetzen	Mehr als 10 Jahre Erfahrung Cisco, HP Installation, Konfiguration und Wartung von Switches und Routern	L1-L2
	Verdrahtung	Mehr als 20 Jahre Erfahrung Installation, Wartung bei Migrationsprojekten oder Umzügen von Standorten	L1-L3

Kompetenz	Schlüsselkompetenz	Qualifikationen	Ebene
Analyse der Daten	Datenverwaltung und -analyse	Mehr als 20 Jahre Erfahrung in Tabellenkalkulation Pivot-Tabelle Verwaltung von Datenbanken Tools zur Datenanalyse	L1-L2

Büro und Verwaltungskompetenzen

Kompetenz	Schlüsselkompetenz	Qualifikationen	Ebene
Bürowirtschaft	Microsoft Office	Über 20 Jahre Erfahrung in der Installation, Konfiguration, Verwaltung, Bereitstellung und Unterstützung von Endbenutzern. Microsoft Office Master-Spezialist- VBA-Kenntnisse in der Programmierung für Makro und Support. Datenbanken: Erstellung und Verwaltung von DBs in MS Access und MS SQL. Excel: Erstellen und Verwalten von Pivots mit Unternehmensdaten und Reporting	L1-L3
Analyse der Daten	Tools für die Planung	Outlook Über 20 Jahre Erfahrung in Installation, Fehlerbehebung, Wartung und Problemlösung	L1-L3
Kommunikationsmittel	Nachrichtenplattform	Outlook Über 20 Jahre Erfahrung in der Installation, Fehlerbehebung, Wartung und Problemlösung	L1-L3
	Videokonferenzen	Teams, Zoom Skype Enterprise, Cisco Über 20 Jahre Erfahrung in der Installation, Fehlerbehebung, Wartung und Problemlösung	L1-L3
	Tools für die Zusammenarbeit	Teams SharePoint	L1-L3

SKILLMATRIX

IT-KOMPETENZEN UND KNOW-HOW | HAUPTKOMPETENZEN

Büro und Verwaltungskompetenzen

Verwaltung von Dateien	System von Betrieben	Installation und Verwaltung von Windows XP auf W11	L1-L3
		Image Support mit MDT, Configuration Manager, Dell Image Assist	L2-L3
		Erstellung von Dokumentation und Prozessen für den internen Gebrauch	L1-L3
		Viren: Wiederherstellung nach einem Absturz und Bereinigung	L1-L3
		Formatierung und Vorbereitung auf die Rückgabe des Materials	L2-L3
		Verwaltung von Backups und Fehlerbehebung	L1-L3 L2-L3
		Verwaltung und Fehlerbehebung von BitLocker	
	Organisation von Dateien	One Drive Erstellung, Installation und Konfiguration sowie Wartung	L1-L3

Logistische Kompetenz

	Lagerverwaltung	Nachverfolgung, Versand, Materialverwaltung (ServiceNow & Remedy)	L1-L3
--	-----------------	---	-------

SKILLMATRIX

IT SKILLS AND KNOW-HOW | KEY COMPETENCIES

Computer and technical skills

Competence	Key competence	Qualifications	Level
End User Support	Onsite Support	23 years of expertise (FR-DE-EN-IT)	L1-L3
		Service support (ServiceNow & Remedy)	L1-L2
		Networking Cisco, HP, LAN, WAN, WIFI (CCNA)	L1-L3
		Windows NT4-W11 operating system (MCDST)	L1-L3
		Server operating system Windows NT4 - WS2016 (MCSA)	L1-L3
		Troubleshooting, customer service, technical support, application support	L1-L3
	Desktop support	Windows XP to Windows 11 Active Directory Office 365 Hyper-V and VMware PowerShell Networking SCCM Citrix Mac	L2-L3 L2 L1-L3 L2-L3 L1-L2 L1-L3 L1 L1 L1-L3
	Ticket management	ServiceNow & Remedy IMAC Stock Refresh Service Request Ticket Support	L1-L3
	Image management	Microsoft MDT, Configuration Manager, Dell Image Assist	L2-L3
	Migration	Administrative tasks: preparation of site information and various controls for migration. Team leader for a migration group Pre-migration hardware checks. On-site migration according to a defined process Clearance and preparation for equipment return Inventory management (ServiceNow and Remedy) Deployment of new printers. Xerox and Synology Server at all branches, with inter-site backup	L1_L3
	Application support	Assessment of customer problems Communication with users Working with specialists Identifying viable solutions Implementation of corrective measures System troubleshooting On-demand assistance Maintain support files Writing assistance reports	L1-L3

SKILLMATRIX

IT SKILLS AND KNOW-HOW | KEY COMPETENCIES

Competence	Key competence	Qualifications	Level
Hardware	Hardware support	Dell, HP, Lenovo	L2-L3
	Printer stand	Dell, Xerox, Ricoh, Lexmark	L1-L2
	Phone holder	Blackberry, PSion, iPhone, Android	L2

Competence	Key competence	Qualifications	Level
System administrator	Server management	DNS, DHCP, AD, File and Storage Services, IIS, Printing, RDP, WSUS, DFS, Cluster, NTP	L1-L2
	Cloud Computing	Azure	
	Vitrualisation	2 years of experience in creation, configuration and deployment with : Hyper-V & VMware And on Synology NAS systems	L1-L2
	Active Directory	Over 10 years' experience in configuring, managing and deploying Active Directory (W2000-W2019) Manage and report on Active Directory users, groups and policies. Active Directory services management. Security management for Active Directory. Planning and implementation of security policies. Create user accounts using Active Directory services.	L2
	Linux	1 year experience in Installation and programming of RedHat servers in the Polycom environment	L1-L2
	Mac	2 years experience in : Installation, configuration, management and deployment. End-user support	L1-L2

Network administrator	Network management	Over 10 years' experience LAN, WAN, VLAN, WIFI (Cisco CCNA) Site installation, configuration and maintenance	L1-L2
	Networking	Over 10 years of experience Cisco, HP Switch and router installation, configuration and maintenance	L1-L2
	Wiring	Over 20 years of experience Installation and maintenance for site migration and relocation projects	L1-L3

SKILLMATRIX

IT SKILLS AND KNOW-HOW | KEY COMPETENCIES

Competence	Key competence	Qualifications	Level
Data analysis	Data management and analysis	Over 20 years' experience in Pivot table spreadsheet Database management Data analysis tools	L1-L2

Office and administrative skills

Competence	Key competence	Qualifications	Level
Office automation	Microsoft Office	Over 20 years' experience in installation, configuration, administration, deployment and end-user support. Microsoft Office Master Specialist - Knowledge of VBA in programming for Macro and Support. Database: Create and manage databases in MS Access and MS SQL. Excel: creating and managing pivots with company data and reporting	L1-L3
Data analysis	Planning tools	Outlook Over 20 years' experience in installation, troubleshooting, maintenance and problem resolution	L1-L3
Communication tools	Messaging platform	Outlook Over 20 years' experience in installation, troubleshooting, maintenance and problem solving	L1-L3
	Videoconferencing	Teams, Zoom Skype Enterprise, Cisco Over 20 years' experience in installation, troubleshooting, maintenance and problem solving	L1-L3
	Collaboration tools	Teams SharePoint	L1-L3
File management	Farming systems	Installing and managing Windows XP on W11 Image support with MDT, Configuration Manager, Dell Image Assist Creation of documentation and processes for internal use Viruses: crash recovery and cleaning Formatting and preparing material for return Backup management and troubleshooting Managing and troubleshooting BitLocker	L1-L3 L2-L3 L1-L3 L1-L3 L2-L3 L1-L3 L2-L3
	File organization	One Drive Design, installation, configuration and maintenance	L1-L3

Logistics expertise

	Stock management	Material tracking, shipping and management (ServiceNow & Remedy)	L1-L3
--	------------------	--	-------