

PETER PHILIPPE

TECHNICIEN SUPPORT LOGICIEL : niveau 1 & 2 sous Windows et OS X

06 29 36 84 79 - Véhiculé et domicilié à Mouans Sartoux.

peter.philippe@icloud.com ([LinkedIn](#) - [Github](#))

Mon expérience en tant que technicien hotline en support applicatif chez des éditeurs de logiciels a commencé en 2000, majoritairement dans le niveau 2. J'ai toujours évolué au-delà du niveau 1 pour prendre en charge des problèmes nécessitant une analyse technique plus poussée (logiciel, système et réseau), l'investigation des bases de données, la reproduction des bugs ainsi que la collaboration directe avec l'équipe de développement. D'ailleurs, ma pratique du développement m'apporte une meilleure intuition du fonctionnement d'un logiciel.

Je recherche un poste de Technicien Support Applicatif/Logiciel ou système (Windows / MacOS X), idéalement en niveau 2, au sein d'un éditeur de logiciels ou d'une entreprise disposant d'applications techniques ou métiers.

Formation :

- Autodidacte en informatique et en mathématique, je suis également l'auteur d'un [livre](#) de 828 pages consacré au calcul numérique avec [Python](#) et NumPy rédigé en LaTeX, couvrant des méthodes d'analyse numérique (niveau L3, M1).
- C# et Unity (moteur de jeu) : certification officielle « [Associate Game Developer](#) ».

Compétences clés en support hotline/helpdesk :

- Résolution des incidents logiciels en Niveau 1 et 2 (appel, courriel, messagerie/chat).
- Analyse et investigation des dysfonctionnements applicatifs.
- Reproduction et qualification des anomalies.
- Escalade et interface avec les équipes de développement.
- Suivi de l'incident jusqu'à sa résolution complète.
- Tests avant mise en production et validation de correctifs.
- Rédaction de procédures et documentation technique.
- Enrichissement et mise à jour de bases de connaissances.
- Assistance utilisateurs par téléphone, courriel et par messagerie instantanée.
- Formation et accompagnement des utilisateurs.

Informatique support hotline / helpdesk :

- Windows : de XP à 11, assistance système, Windows Command Line.
- MacOS X : paramétrage système, réseau et utilisateur, Terminal, Parallels Desktop.
- Paramétrage réseau LAN (DHCP, DNS, partage, lecteur réseau).
- MS Office 365, Active Directory (notions basiques), BitLocker, OneDrive.
- Jira, Confluence (LaTeX), Ivanti, Zscaler, Fortigate.
- Teamviewer, LogMe In, ConnectWise, VNC, AnyDesk, Bureau à distance.
- IOS, Android, Samsung Knox.
- SQL (requêtes pour extraire des informations et rechercher des données corrompues) avec SQL Server, SQLite, SQL Anywhere et Access.
- Maintenance et montage matériel (Périphériques, SSD, RAM, CPU, GPU, etc.)

• Informatique développement :

- Python : NumPy, SciPy, CuPy, SymPy, PyQt6/PySide, TkInter, Mpmath, Matplotlib, Bokeh, PIL, Requests (REST), Logging, JSON.
- C / C++ : GCC, GDB, Make, Valgrind, OpenMP, SIMD, MPFR, GMP, FLTK.
- C# avec Unity, Lua/LuaJIT.

Expériences :

-> **08/2026 - ... , R2T (intérim)** : missions diverses. (activité alimentaire tout en recherchant activement un poste en support applicatif.)

-> **08/2025 - 03/2026, ABM PHARMA, Magasinier** : gestion du stock et des commandes. (activité alimentaire tout en recherchant activement un poste en support applicatif.)

-> **09/2024 - 10/2024** : interruption pour une raison familiale.

-> **02/2024 - 08/2024, EXPERIS, Sophia Antipolis, TECHNICIEN SYSTÈME, RÉSEAU & MOBILE (NIVEAU 1)** :

Support technique : utilisations, BitLocker, problème de réseau (impression, partage, lecteur absent, OneDrive, synchronisation avec les applications mobiles, archivage messagerie, ...).

Environnement : Windows 10/11, MS Office 365, Jira, Ivanti, Zscaler, Active Directory (compte bloqué, accès et autorisations, mot de passe), Fortigate, Knox, mobiles Android et iOS.

-> **04/2023 - 06/2023, 3W ACADEMY, formation de 3 mois à  Unity® et C#** : Certification officielle obtenue.

-> **04/2014 - 09/2022, 2020 SPACES, Mouans Sartoux, TECHNICIEN SUPPORT APPLICATIF HOTLINE (NIVEAU 2)** :

Soutien technique du logiciel *Fusion* (conception de cuisine et salle de bains) et des catalogues des fabricants. Résolution des problèmes du système, faire la passerelle avec le développement, rédaction de la documentation et des procédures de résolution, m.-à-j. de la base de connaissances, échange en anglais par email et chat avec le support en Angleterre, formation, tests avant diffusion + support de deux autres logiciels (Gesteos et StoreOnline). Requêtage SQL (extractions, base pleine) avec SQLite et SQL Server. Windows et MacOS.

-> **01/2010 - 01/2014, E.LECLERC, Grasse, RESPONSABLE DRIVE** : diriger 20 personnes.

-> **07/2009 - 09/2009, COMPUTA CENTER, Sophia Antipolis, TECHNICIEN DE DÉPLOIEMENT** :

Mise-à-jour de parcs informatiques (Galeries Lafayette Cannes et Cap 3000, Kiloutou, Carrefour, etc.) sous XP & 2000 (déploiements, sauvegardes, m.-à-j. hardware, paramétrage des comptes et tests avant la remise aux utilisateurs).

-> **09/2003 - 12/2008, IDEA, Antibes, TECHNICIEN SUPPORT APPLICATIF EN HOTLINE (NIVEAU 2)** :

Support du logiciel médical Topaze + SAV des lecteurs de carte-vitale et des PC. Systèmes : Windows et MacOS. Requêtage SQL pour la réparation des BDD corrompues et l'extraction avec [SQL Anywhere](#). Tests. Scripts : [InstallShield](#) (installation des m.-à-j. et des correctifs), [MSDOS](#) (script de migration des BDD) et [VBA Excel](#) (dév. d'un outil pour générer des numéros licences selon différentes options).

-> **06/2000 - 08/2003, MULTIMÉDIA MARKET, Sophia Antipolis, TECHNICIEN ASSISTANCE INFORMATIQUE (TAI) en HOTLINE puis RESPONSABLE ENSEIGNES** :

Support logiciel et matériel pour les PC vendus en grande surface Systèmes : Windows et MacOS. et du FAI Infonie. De technicien à responsable enseigne pour gérer directement les litiges clients-directions comme des problèmes de délai SAV, d'incidents non résolus en hotline, de pannes récurrentes, etc. (pour Auchan, But, Camif, Conforama, E.Leclerc, ...).

-> **EXPÉRIENCES ANTÉRIEURES** :

Opérateur en cartographie numérique sur des images satellites (Istar à Sophia-Antipolis) infographiste PAO (imprimerie Bialès à Cannes), monteur vidéo avec Adobe Première (Roquefort-les-Pins), contrat de qualification d'une année en tant qu'infographiste PAO avec Illustrator, Photoshop, XPress et Director avec le langage Lingo (PAO Cassagnères à Antibes).