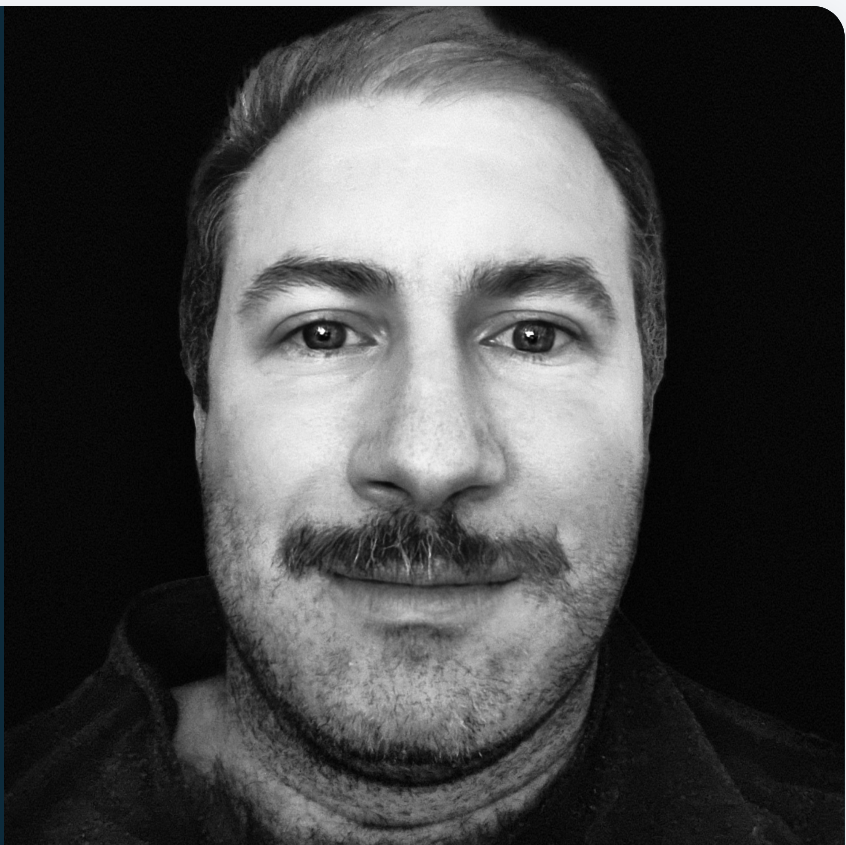


BORIS MALLACH

DISPONIBLE POUR DE NOUVEAUX DÉFIS

TECHNICIEN SUPPORT

Technicien IT passionné et fort de plus de 12 ans d'expérience vécus au cœur du support et de la maintenance. Autonome et rigoureux, je mets un point d'honneur à allier efficacité technique et aisance relationnelle pour piloter l'exploitation de vos parcs et accompagner sereinement vos équipes de production.



JE PEUX VOUS AIDER AVEC :

Support Technique N1 / N2 & Diagnostics

Prise en charge d'incidents complexes, téléassistance, environnement AS400 et interfaces logicielles métiers spécifiques.

Maintenance, Déploiement & Flotte mobile

Remplacement matériel, cycle de vie des postes utilisateurs, maîtrise de la suite Office et gestion des flottes mobiles.

Infrastructure Agile (Docker)

Déploiement d'environnements virtualisés conteneurisés pour bâtir des architectures stables, modulaires et faciles à manager.

Supervision & Monitoring Actif

Mise en place de métriques et tableaux de bord de suivi (Prometheus & Grafana) dédiés à la santé des services clients.

PARCOURS PROFESSIONNEL

Technicien Support Logiciel & Informatique Centravet (Dinan) — Équipe de 10 personnes

Depuis 2019

Traitement quotidien de 20 à 30 appels et 10 flux d'e-mails pour tous types de clients vétérinaires et utilisateurs internes.

- **Autonomie** : Prise en charge complète du N1 avec interventions actives et guidées sur le niveau N2.
- **Gestion technique** : Dépannage matériel, environnements AS400, outils Office et flottes mobiles.
- **Gestion des connaissances** : Rédaction de documentations techniques sur Confluence, organisation de binômes, présentations et formation des nouveaux arrivants.

Technicien Support Cloud OVH (Rennes)

2018 – 2019

Administration et diagnostic d'incidents sur serveurs VPS et serveurs dédiés.

- Isolation de pannes matérielles ou logicielles (côté infrastructure OVH ou configuration client).
- Prise en charge de la relation client sur les aspects de gestion administrative et financière des abonnements.

Technicien de Maintenance Informatique Eugen Systems (Paris)

2015 – 2016

Assistance de proximité, support utilisateur et maintien en condition opérationnelle du parc informatique (hétérogène Windows/Linux) et des serveurs de virtualisation de l'entreprise.

CE QUE J'APPORTE À L'ÉQUIPE

- ✓ **Culture de l'entraide** : Transmission fluide des compétences, travail en binôme et animation de formations.
- ✓ **Esprit analytique** : Capacité à structurer un diagnostic clair et à qualifier précisément les besoins d'escalade.
- ✓ **Orientation Client** : Régularité et aisance relationnelle face à des volumes d'appels soutenus.
- ✓ **Rigueur documentaire** : Automatisation intellectuelle via la centralisation des savoirs sur Confluence.

FORMATION

Certification Technicien Maintenance & Réseaux CNAM de Palaiseau

2015

Cursus de spécialisation technique validé en cours du soir.

CENTRES D'INTÉRÊT

Gestion d'un environnement Homelab (Self-hosting), veille technologique constante, randonnée et sorties nature.

