



Marc BRISCO

24 Allée de la Tourdre
13400 Aubagne

☎ : 06.59.36.23.85

✉ : marc.brisco@free.fr

Marié - 2 enfants - 52 ans
Permis B

Expérience professionnelle : 35 ans

Responsable Opérationnel



Expériences Professionnelles :

Avril 2018 – Aujourd’hui : Gouvernance Team Amazon AWS, Client GEMALTO, pour la société SII

- Administrateur AWS IAM support
- Assistance technique aux ingénieurs Gemalto, capacité d'adaptation
- Gestion et suivi de projet, migration et déploiement de solutions
- Sens de l'organisation, rigueur

Novembre 2017–Avril 2018 : Responsable plan Progrès chez Seatpi

- Responsable Opérationnel et interface entre les clients et les équipes de pilotage, de production et de développement
- Relation client, gestion des réclamations Mise en place des points de contrôle de l'exploitation
- Création et évolutions de procédures
- Incident Manager, capacité de décision
- Prépare et organise les Comités Techniques et Comités de Pilotage
- Immersion clientèle mensuelle sens de la communication

Aout 2017–Novembre 2017 : Chef de Projet–Conseil Général des bouches du Rhône, pour la société Atos

Octobre 2013 – Juillet 2017 : Responsable du centre d'appels – BNPPARIBAS

- Extraction et reporting des indicateurs hebdomadaires et mensuels suivie de l'activité, analyse des écarts, suivi de la Qs et des Sla
- Chef de Projet
- Garant des respects des engagements de service, autonome
- Définit et met en place des axes d'amélioration du service délivré
- Création des processus et procédures techniques en conformité avec les objectifs du client
- Pilotage du projet télétravail
- Gestion des demandes d'équipement informatique des utilisateurs

Septembre 2008 – Septembre 2013 : Responsable centre d'appels – A&O systems

- Assurer le suivi du pilotage journalier des clients
- Responsable de l'évolution technique des supports et ingénieurs Suivi de projet en avant-vente jusqu'à sa mise en production
- Mise en place des procédures qualité ISO 9002, industrielles
- Coordonne et Planifie l'activité accompagnement/soutien technique
- Mise en Œuvre et administration des reportings d'activités
- Gestion des plannings, des formations, du recrutement et des entretiens annuels

Février 1999 – Septembre 2008 : Administrateur systèmes et réseaux société – SIGEC

Mars 1991 – Février 1999 : Support technique et responsable du SAV société – MEDIATEC. Mission 6 ans EUROCOPTER

Avril 1989 – Mars 1991 : Technicien en Informatique société – Provence System

Juin 1984 – Septembre 1987 : Technicien de maintenance société – France Pharma

Certifications

2018 – AWS Analytics Services Overview

2015 – Certification Itil V3- Marseille

2011 – Certification Microsoft – Active Directory 2008 R2

2010 – ASE serveur Proliant ML/DL

2009 – AIS HP Serveur Blade

2007– ASE HP Proliant Serveur

2003– MCP w2k serveur

2001– Microsoft 70210-70215 (w2k)

1992-1995 – ACT Compaq Laptop

Formations

2012 – Formation Anglais - TOEIC

2008 – Ms 2008 Virtual machine

1989 – Apple MacOS 5.5 – Marseille

1984 – Licence électronique Lycée Jean Perrin – Marseille

Langues

Français : Langue Maternelle

Anglais : Professionnel

Loisirs

Passions :

- Photo
- Informatique & Nouvelles Technologies

Sports :

- Professeur de Judo
- Chasse sous-marine

Compétences

Systèmes :

Windows Server 2008 – 2012

Active VMware Directory, LDAP

Microsoft Office 2007, 2013, 365,

Citrix

Bases de données :

Access, Oracle,SQL, Cluster

Réseaux :

ADSL, CPL, LAN, WAN, Wifi, DHCP,

DNS,