

Organisation du service Support

<https://tck.mydstny.fr/Tickets>

Tél : 01 84 78 78 78

Tristana Viana
Responsable des
Opérations

Bertrand Gargaud
Responsable Support & IT

Equipe Support Technique

- Traitement des tickets d'incidents
- Gestion des appels de la hotline
- Ouverture de ticket et gestion d'escalades fournisseurs
- Modification des services livrés
- Accompagnement des partenaires/clients pour le paramétrage de leurs services
- Gestion des maintenances fournisseurs
- Gestion des réquisitions judiciaires
- Echanges en direct avec l'ensemble des autres services
- Outils en mode « avancés » pour la gestion des services

Thomas Houx
Coordinateur Support

Kyllian Lobo
Réfèrent Technique

Jean-Philippe Etien
Réfèrent Technique

Grégory Crambac
Technicien support &
réfèrent fournisseurs

Pascal Rivault
Réfèrent coordinateur
fournisseurs

Adil Haddar
Technicien Support

Sébastien Dessaix
Technicien Support

Théo Polidano
Technicien Support

Valentin Sabatier
Technicien Support

Nicolas Veron
Technicien Support

Rayan Ramzi
Technicien Support

Florian Villeret
Technicien Support

Rodrigue Assa
Technicien support

Soufiane Kahlaoui
Technicien support

Hugo Bruyneel
Technicien support

Rémi Hirson
Technicien support

Equipe IT

- Gestion des remontées sécurité de l'infrastructure
- Gestion de l'amélioration des services
- Gestion opérationnelle Support de niveau 2
- Gestion de projet en collaboration avec l'infrastructure et le produit

Jean Mascle
Coordinateur IT

Adrien Grandperrin
Administrateur Systèmes & Réseaux

Benoit Jaudon
Administrateur Systèmes & Réseaux