

FRANCK HERGOTT

IT Desktop Support Specialist



📍 Yutz, Moselle, France | 📞 +33 689 226 620

✉️ franck@hergott.fr | 🌐 www.hergott.fr | 🔗 LinkedIn: linkedin.com/in/franck-hergott

🎯 PROFIL PROFESSIONNEL

IT Desktop Support Specialist | Team Leader | Infrastructure & Service Desk
Professionnel de l'informatique avec plus de 20 ans d'expérience en support technique, gestion de parc, et leadership d'équipe. Compétent en ITSM, Windows Server, Office 365, VMware, et outils ERP/CRM. Fort esprit analytique, orienté service, avec une expertise éprouvée dans la gestion d'incidents, le respect des SLA, et l'amélioration continue.

👛 EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

❖ IT Support Team Leader

Victor Buck Services – Bettembourg, Luxembourg | 2007 – 2022

- Supervision d'une équipe de techniciens support niveau 1 et 2.
- Gestion des incidents via Service Now et outil ITSM multi-canal.
- Suivi des SLA, escalade d'incidents, mise en place de KPIs.
- Support technique sur environnements Windows (XP à 11), O365, VMware Workstation, Bitdefender GravityZone.
- Collaboration avec les équipes sécurité pour conformité GDPR.

✅ Résultat : Amélioration du temps de résolution, meilleure coordination des équipes, valorisation du leadership et de l'orientation client.

❖ Technicien Informatique / Chargé de Clientèle

Group CIP – Niederanven, Luxembourg | 2004 – 2007

- Maintenance réseau et support utilisateurs.
- Administration de VM et SFTP, gestion de flux de données.
- Encadrement d'opérateurs et organisation de la production.

✅ Résultat : Déploiement rapide de nouveaux postes, consolidation des compétences réseau/sécurité.