



Willy Plomb

Senior IT Workplace Specialist

willyplomb@gmail.com | (+41) 79 912 12 76 – (+33) 7 50 04 84 37
74200 Thonon-les-Bains, France | Mobilité : Genève & Lausanne
Nationalité : Suisse | Date de naissance : 19 juillet 1973
Site web : linkedin.com/in/willyplomb
Disponibilité immédiate

Profil professionnel

Senior IT Workplace Specialist avec plus de 25 ans d'expérience en environnements corporate, multisites et internationaux, spécialisé en Digital Workplace, Endpoint Management, support N2/N3, MECM/SCCM, Microsoft Intune, Microsoft 365, Active Directory / Entra ID et PowerShell.

Profil senior hands-on, capable d'assurer le support avancé des utilisateurs, la gestion des postes de travail, le packaging applicatif, l'automatisation des tâches IT, la résolution d'incidents critiques et la coordination avec des équipes techniques locales ou internationales.

Orienté qualité de service, amélioration continue et fiabilité opérationnelle, avec une forte capacité à structurer, documenter, stabiliser et industrialiser les environnements utilisateurs dans des contextes exigeants.

Atouts clés

- Digital Workplace & Endpoint Management
 - Support IT niveau 2/3, support VIP et incidents critiques
 - Microsoft 365, Windows 10/11, Active Directory, Entra ID / Azure AD
 - MECM/SCCM, Microsoft Intune, Autopilot et packaging applicatif
 - PowerShell, scripting et automatisation IT
 - Déploiements logiciels, migrations Windows et tests de compatibilité applicative
 - Coordination multisite, équipes internationales et prestataires IT
 - Documentation opérationnelle, transfert de connaissances et amélioration continue
 - Service Delivery : incidents, demandes, SLA, KPI et qualité de service
-

Expérience professionnelle

Senior Desktop Support Engineer | The Adecco Group | Lausanne, Suisse
07/2020 - 01/2026

- Assuré le support IT Workplace N2/N3 pour des utilisateurs multisites en environnement hybride et international y compris support VIP : postes Windows 10/11, Microsoft 365, accès distant, télétravail et périphériques
- Pris en charge des incidents complexes liés aux postes de travail, aux services Microsoft 365 et aux infrastructures utilisateurs, avec analyse, priorisation, documentation et suivi des actions correctives
- Contribué à la réduction de 47 % des incidents récurrents grâce à l'analyse de causes racines, à la structuration d'une CMDB et à la mise en place d'actions correctives durables
- Industrialisation du déploiement des postes utilisateurs Windows 10/11 via Microsoft Intune et Autopilot, permettant de diviser par 3 le temps d'installation et de mise à disposition
- Accompagné les équipes N1/N2 par le partage d'expertise, la documentation ciblée, la formalisation de procédures et le transfert de connaissances
- Automatisé des tâches de support via PowerShell, réduisant les interventions manuelles et améliorant d'environ 25 % le temps de réponse du support N2
- Piloté le cycle de vie des équipements IT : formation aux utilisateurs, préparation nouveaux arrivants, renouvellement matériel et logiciel, suivi des actifs, coordination logistique et validation opérationnelle

Desktop Support Ingénieur | Bechtel SA | Prilly & Fribourg, Suisse
01/2020 - 06/2020

- Déploiement, configuration et validation de postes utilisateurs en environnement corporate multisite et hybride dans le secteur médical, notamment FHV et EFR

- Packaging, intégration et déploiement d'applications via SCCM/MECM dans le cadre de projets de migration et de standardisation Workplace
- Support N2/N3 sur incidents liés aux postes de travail, applications métiers, compatibilité applicative et environnements utilisateurs
- Réalisation de tests de compatibilité applicative, validation technique des packages et sécurisation des déploiements
- Support utilisateurs lors de migrations Windows à grande échelle, avec accompagnement terrain et résolution des incidents post-déploiement
- Validation applicative en environnements VMware, Hyper-V et App-V
- Automatisation de tâches de déploiement via PowerShell, avec une réduction estimée d'environ 30 % du temps d'intervention

SCCM Software Packager | iXion Services SA | Prilly, Suisse
07/2019 – 12/2019

- Participation à un projet de migration Windows 7 vers Windows 10 impactant plus de 5 000 utilisateurs
- Packaging, intégration et déploiement d'applications via SCCM/MECM dans un environnement corporate structuré
- Standardisation des processus de packaging et de déploiement avec PSAppDeployToolkit et PowerShell
- Réalisation de tests de compatibilité applicative, validation technique des packages et virtualisation applicative avec App-V
- Contribution à l'industrialisation et à la fiabilisation des déploiements applicatifs dans le cadre d'une migration Windows à grande échelle

Senior Service Desk Analyst & Team Leader | PSS IT Solutions SA | Lausanne, Suisse
09/2017 – 03/2019

- Réalisation de deux missions IT majeures pour Vaudoise Assurances et KBA-NotaSys / Koenig & Bauer Banknote Solutions, couvrant monitoring, support Workplace, environnement industriel sensible et coordination internationale
- Encadrement et formation d'une équipe de monitoring dans le cadre d'un dispositif de réinsertion professionnelle, avec accompagnement des participants et montée en compétence progressive
- Mise en place de procédures de supervision, documentation opérationnelle et supports de formation afin d'assurer la stabilité et l'autonomie du dispositif
- Supervision d'infrastructures IT via Centreon, Nagios et PRTG, avec suivi des alertes, incidents et priorités opérationnelles
- Support IT N2/N3 dans un environnement industriel international sensible lié aux solutions de production de billets de banque
- Gestion des incidents critiques, escalades techniques, Active Directory, GPO, postes utilisateurs, périphériques et environnements Microsoft
- Support utilisateurs internationaux, coordination avec équipes internes, transfert de connaissances et amélioration continue des processus support

Consultant IT | 1foservices SARL | Suisse & Afrique
04/2016 - 05/2017

- Conseil, audit et déploiement d'infrastructures ICT dans des environnements internationaux sensibles et à contraintes fortes : mines, armée, banques, administrations, ambassades et ONG
- Évaluation d'infrastructures existantes, identification des points de fragilité, recommandations techniques et amélioration des environnements systèmes, réseaux et utilisateurs
- Pilotage de projets télécom et connectivité : Wi-Fi, VSAT KU/C-band, BLR, équipements réseau et interventions terrain
- Déploiement de solutions VMware, support technique multisite, documentation opérationnelle et accompagnement des équipes locales

Structuration des interventions selon les bonnes pratiques ITIL et Agile/Scrum afin d'améliorer la qualité de service, la traçabilité et l'efficacité des projets

Expériences Antérieures | Suisse & Afrique
06/1997 – 03/2016

Parcours IT et opérationnel international en Suisse et en Afrique, combinant administration systèmes, support utilisateurs, infrastructures réseaux, télécommunications, gestion d'équipes, service delivery et environnements critiques

- Administration systèmes Windows, Active Directory, messagerie, postes utilisateurs et infrastructures corporate
- Support IT multisite, support VIP et assistance utilisateurs dans des environnements internationaux exigeants

- Déploiement et amélioration d'infrastructures IT : réseaux, Wi-Fi, VMware, équipements utilisateurs et solutions télécoms
- Direction opérationnelle et coordination d'équipes techniques dans des contextes terrain à forte exigence de disponibilité
- Expérience confirmée dans des secteurs sensibles : banque, énergie, mines, télécommunications, assistance internationale et administration publique
- Contribution à des projets de migration, déploiement, formation utilisateurs, automatisation et amélioration continue des services IT

Expériences principales :

- Ipsys Telecom SA – Service Manager & Directeur adjoint
- 1formatis SARL – Fondateur & CEO
- Hajjar SA – Responsable technique
- EDS Group / EFG Private Banking – Business Representative
- Addax Petroleum – IT Business Support
- Europ Assistance Suisse SA – Assistance Officer
- État du Valais – Collaborateur spécialisé

Compétences techniques

Workplace & Endpoint :

Windows 10/11, macOS, Linux, iOS, Android, laptops, mobiles, imprimantes, périphériques, onboarding, offboarding, accès distant

Microsoft & Infrastructure hybride :

Microsoft 365, Active Directory, Entra ID / Azure AD, Exchange Online, GPO, OneDrive, SharePoint, identités, droits (IAM), groupes, accès utilisateurs

Déploiement & Automatisation :

MECM/SCCM, Intune, Autopilot, PSAppDeployToolkit, InstallShield, App-V, PowerShell, packaging, tests applicatifs, migrations Windows

Virtualisation :

VMware, Hyper-V, Citrix, Azure Virtual Desktop, VDI

ITSM, Reporting & Documentation :

ServiceNow, Jira, Salesforce, Excel, PowerPoint, SharePoint, Notion, NotebookLM, Power BI, documentation, reporting, tableaux de bord

Service Delivery :

ITIL v4, incidents, demandes, escalades, SLA, KPI, amélioration continue, formation utilisateurs, transfert de connaissances

Education

Bachelor of Science en Informatique de gestion (HES)
Ecole Supérieure d'Informatique de Sierre (ESIS) – Sierre, Suisse
08/1994 - 06/1998

Diplôme De Commerce - Option gestion
Ecole Supérieure de Commerce – Martigny, Suisse
08/1991 - 07/1994

Certificats & Formations en cours

QSE European Bachelor Inead/ESMAC 2019	Machine Learning Specialization	
Advanced Agile Scrum Centrale Lille 2016	AI Agents in LangGraph	DeepLearning.AI
MSCA Windows 2003 ISEIG Lausanne 2005	Generative AI for Software Development	

Langues

Français : langue maternelle Anglais : courant / C2 Allemand : intermédiaire / B1 Italien : notion / A2

Intérêts personnels

Technologies émergentes (IA, automatisation), snowboard, sports de montagne, voyages

Références

Sur demande uniquement