



\*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Permis B

\*\* \*\*\* \*\* \*\*\*\*\* \*

Aubervilliers (93300)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*.\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*\*

---

## Ingénieur support niveau II client, Confirmé

---

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

---

- janv. 2021 / déc. 2022    Ingénieur support niveau II client**  
BASMA SARL  
*Traitement des appels de clients;  
Résolution des problèmes techniques N1 et N2;  
Gestion du système messagerie (Exchange, SharePoint);  
Suivre les incidents avec les développeurs.*
- janv. 2020 / janv. 2021    Ingénieur support niveau I**  
NOVA  
*Support auprès du personnel (PC, Mac, IOS, Android, etc.);  
Gestion des tickets d'incidents par Zendesk et GLPI ;  
Former les utilisateurs aux principaux outils bureautiques;  
Communiquer avec l'équipe IT internationale anglophone .*
- janv. 2019 / janv. 2020    Technicien Fibre Optique**  
FREE  
*Installer les équipements et assembler les éléments;  
Identifier et préparer des câbles en aérien et en souterrain;  
Mettre à jour les documents de suivi de travaux.*
- janv. 2018 / déc. 2019    Technicien**  
Cabinet d'architecture  
*Travail sur le logiciel AutoCAD;  
Installation des logiciels et matériels;  
Résolution des problèmes techniques.*
- janv. 2018 / janv. 2019    Informaticien**  
MINDTECH  
*Développement des sites web;  
Réseau: Routage, NAS, LAN/WAN, TCP/ IP;  
Cloud: Google, Azure, Aws, OneDrive, Dropox;  
Création des publicités et saisie des commandes.*
- janv. 2017 / déc. 2018    Téléconseiller**  
Centre d'appel RESOLUTION  
*Conseiller et assister les clients au téléphone;  
Maîtriser la relation client et les techniques de vente;  
solution adaptée à leurs attentes. Analyser les besoins, identifier et proposer une*
- janv. 2017 / janv. 2018    Informaticien**  
YOPO  
*Gestion de bases de données avec SQL server;  
Bureautique : Office 365 / G-Suite;  
Configuration du poste de travail.*

### DIPLOMES ET FORMATIONS

---

- sept. 2020 / juin 2022    DIPLÔME - BAC+6 et plus**  
ECOLE D'INGÉNIEUR IFAA PARIS

**sept. 2019 / juin 2020** **DIPLÔME; Master 1 Manager Projet informatique** - BAC+4  
ECOLE D'INGÉNIEUR IFAA PARIS; PARIS

**sept. 2018 / juin 2019** **DIPLÔME; Licence Professionnel en E- Commerce** - BAC+3  
UNIVERSITÉ - ENSET

**sept. 2016 / juin 2018** **DIPLÔME; Bac+2 en Développement Informatique** - BAC+2  
UNIVERSITÉ SCIENCES ET TECHNOLOGIES; l'Institut Spécialisé en  
Technologies Appliquées

/ **Master 2 Manager Projet informatique** - BAC+5  
PARIS

## COMPETENCES

---

Linux BIG Data Windows, Video Mac os10, My SQL, JAVA, HTML, VMware / Hyper V CSS Exchange / SharePoint, PHP, Photoshop, C#, AutoCAD C++, Facebook, Python, Adwords Excel, Google, analytics, Word, Workspace Power Point, Cybersécurité Zendesk, Active Directory Management, ITIL, CRM, Microsoft 365, Exchange, SharePoint, PC, Mac, IOS, Android, Zendesk, GLPI, Routage, NAS, LAN/WAN, TCP/ IP, Cloud, Azure, Aws, OneDrive, Dropox, AutoCAD, SQL server, Office 365 / G-Suite

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

**Anglais**

**Espagnol**

**Allemand**

**Français**

## CENTRES D'INTERETS

---

Football, Natation, Pêche, Échecs, Voyage, Géographie, Tourisme : Multiples séjours en 12 pays différents: France, Allemagne, Pays-Bas, Espagne, Italie, Suisse, Belgique, Luxembourg, Suède, Danemark, Norvège, Maroc