



***** *****

*** ** ***** *****

Saint-André-lez-Lille (59350)

*****.*****@*****.***

Technicien Support Informatique Senior, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

oct. 2016 / sept. 2021

Technicien Support Senior

HPINC Tunis, Tunisie

Description : Assuré le bon fonctionnement du matériel informatique (ordinateur portable, bureautique et les stations de travail).

Tâches réalisées :

- * Traiter les demandes entrantes en appliquant des processus internes pour diriger les utilisateurs vers une solution adéquate.*
- * Analyser les problèmes avancés et fournir des plans d'actions aux clients afin de résoudre le problème informatique (escalader au deuxième niveau)*
- * Participer à des formations et évaluations techniques.*
- * Agir en tant que technicien et guider les clients avec un diagnostic (Hard-Soft) jusqu'à la résolution des pannes techniques*
- * Rédiger et actualiser la documentation des dossiers technique*
- * Fournir des solutions rapides et efficaces aux clients.*

Outils et technologies :

- * Ticketing : Unified Service Desk for Microsoft Dynamics 365 (CDAX)*
- * Cloud (Workspace)*
- * Services Media Library (SML)*
- * TeamViwer*

- * Les logiciels (MS-Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Teams)*

janv. 2016 / juin 2016

Technico-Commercial

JAWDA Rent Car Tunis, Tunisie

Outils et technologies :

- * Les logiciels (MS-Word, Excel, PowerPoint, Outlook).*
- * Portail de Jawda Rent Car pour (Réservation, facturation)*

janv. 2013 / déc. 2015

Technicien Maintenance

Deluxe Informatique Tunis, Tunisie

Tâches réalisées :

- * Maintenance Informatique*
- * Traitement des commandes, Chargé clientèle, facturation, recouvrement, tenue du fichier clients,*
- * Gestion de stock.*

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2012

Licence Appliqué en Informatique Spécialité Réseaux et service - BAC+3

/ juin 2007

Baccalauréat Technique - BAC
Lycée Technique

COMPETENCES

Active Directory, SGBD, CISCO, Cloud, COMPÉTENCES INFORMATIQUE, Linux, Maintenance Informatique, matériel informatique, Microsoft Dynamics, Excel, Outlook, PowerPoint, SQL Server, Windows XP, MS-Word, Office 365, MYSQL, Technologie de l'information, VMware, Windows Server

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Académique
Français	Courant
Arabe	Bilingue

CENTRES D'INTERETS

Sport, Music, voyage