



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

Tawfik Taghouti, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

oct. 2023 /

Technicien Helpdesk

SCC

- * Résolution des problèmes rencontrés par les utilisateurs sur leurs outils de travail.
- * Traiter les incidents créés en suivant les procédures mise en place.
- * Escalader les incidents aux équipes concernées via le logiciel de ticketing (SNOW).

août 2022 / oct. 2023

- * Résolution des problèmes rencontrés par les utilisateurs sur leurs outils de travail.
- * Traiter les incidents Niveau1 en suivant les procédures mise en place.
- * Escalader les incidents aux équipes Niveau 2 et proximité via le logiciel de ticketing (Easyvista).

juin 2020 / juil. 2022

- * Résolution des problèmes rencontrés par les utilisateurs sur leurs outils de travail.
- * Traiter les incidents escalader par le Niveau1 en suivant les procédures mise en place.
- * Escalader les incidents aux équipes Niveau 3 via le logiciel de ticketing (GLPI).

juil. 2019 / mai 2020

- * Résolution des problèmes rencontrés par les utilisateurs sur leurs lieux de travail.
- * Traiter les incidents Niveau1 en suivant les procédures mise en place.
- * Escalader les incidents aux équipes Niveau 2 via le logiciel de ticketing (GLPI).

mai 2017 / juin 2019

Technicien Helpdesk Niveau 1

Consort NT

- * Analyse et résolution des problèmes rencontrés par les utilisateurs sur leurs outils de travail et boites mails Outlook.
- * Traiter les incidents Niveau1 en suivant les procédures mise en place et en privilégiant la PMAD.
- * Escalader et suivre les incidents aux équipes de niveau 2 via un logiciel de ticketing (Easyvista).
- * Poste Technicien Helpdesk Niveau 1
- * Société : Consort NT

janv. 2017 / avr. 2017

Technicien Helpdesk Niveau 1

BNP Parisbas

- * Prise en compte de demandes d'interventions techniques par téléphone et mail des utilisateurs du 13 UTIL de la BNP Parisbas.
- * Analyse et résolution des problèmes rencontrés par les utilisateurs sur leurs outils de travail et boites mails Lotus.
- * Traiter les incidents Niveau1 en suivant les procédures mise en place et en privilégiant la PMAD.
- * Escalader et suivre les incidents aux équipes de niveau 2 via un logiciel de ticketing.
- * Poste Technicien Helpdesk Niveau 1
- * Société : Achatpublic
- De Janvier 2015 à Janvier 2017

** Prise en compte de demandes d'interventions techniques par téléphone et mail des utilisateurs d'Achatpublic.*
** Analyse et résolution des problèmes rencontrés par les utilisateurs de la plateforme que ça soit les acheteurs ou les entreprises.*
** Traiter les incidents Niveau1 en suivant les procédures mise en place tout en respectant le code des marchés publics.*
** Escalader et suivre les incidents aux équipes de niveau 2 via un logiciel de ticketing.*

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ oct. 2018	Formation SCC pour assurer le support de Windows 10 entreprise
/ juil. 2015	Licence Informatique et Télécommunication » du centre international d'études pédagogiques - BAC+3
/ juin 2015	BTS Informatique » du centre international - BAC+2
sept. 2007 / juin 2009	Maîtrise en Télécommunication et réseaux Informatique - BAC+4 FST de Fez

COMPETENCES

GLPI, Lotus, Outlook, Windows 10, réseaux Informatique

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français