



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

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

## 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**