Dossier de compétences

Kourtni Toufik

45 bis avenue de fredy 93250 Villemomble

kourtnitoufik@yahoo.fr

Tél : 06 14 33 75 28

Technicien Support N1 N2 proximité, Support Fonctionnel

COMPETENCES CLES

- Pédagogue.
- Solide compétences comptable.
- Sens des priorités et de l'organisation.
- Rigueur professionnelle.
- Esprit d'initiative et de réactivité.
- Sens de l'écoute et du service client.
- Gout pour le travail en équipe.

COMPETENCES TECHNIQUES

Langage de Développement	:
SGBD	: SQL Server 2014 (Formation)
Outils de conception	:
Méthodologie – Gestion de Configuration	:
Librairies	:
OS Temps Réel	:
Processeur Cible	:
Environnement matériel	:
Système d'exploitation	: **Windows 10, 8.1, Windows Seven** / XP, Windows Server 2003, Active Directory, MAC OS , XLPOS (XLSOFT)
Normes	: ITILV3
Outils	: **Pack Office 2010**/2007/2003, Enterprise Vaut (archivage des mails), **office 365 lync , Apps Google** (Gmail, Gdrive) ,Console EPO (EEPC McAfee), Ip Desktop Softphone, Client HID.
Suivi des incidents	: BMC Service Desk, Itrack, Neocase, ServiceNow
Progiciels	: Elipso, Ulis, Toad,Rightfax, Patio, PeopleSoft, Business Object (Admin et Client), **Sage 100**, Hypérion, Visual Studio, **CRM (SalesForce).**
Réseaux	: TCP /IP, DNS, DHCP,Hubs, Switchs
Masterisation:	: **Altiris deployment Solution**, Ghost, RIS, SCCM2012,

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Depuis 04/2017 à aujourd'hui RLF (Résidence le logement des fonctionnaires)

Mission : **Technicien support proximité et fonctionnel. Conception et réalisation du projet « Etat des lieux » sur tablette.**

- Support utilisateurs N1/N2 et fonctionnel.

  Gestion des incidents techniques et applicatifs (réception, qualification et résolution) via **Mantis** :
  Etablissement du diagnostic,
  Etablissement d'un descriptif détaillé lors de la vie de l'incident dans le ticket,
  Résolution des incidents des utilisateurs du siège et de plus de 80 gardiens (PMAD via team viewer,
  Escalade si besoin auprès de Sopra Stéria.
  Installation et configuration du matériel.
  Gestionnaire de parc :
  Gestion du parc matériel des tablettes et des galets 4G (matériel installer, en retour, en maintenance).

- Conception et réalisation du projet « état des lieux » sur tablette.

  Planification du projet (établissement du planning de déploiement, analyse transverse).
  Conception et réalisation des guides (matériel et logiciel) :
  Guide matériel, Guide webmail, Guide Imprimante, Guide élipso pour les états des lieux.
  Préparation du master (Dell sous Windows 10) :
  Masterisation via Acronis et configuration des galets 4G, de Pulse secure, dans Mass360, de teamviewer ect…..
  Planification est réalisation des sessions de formation pour plus de 80 gardiens (entre une à deux session par semaine de quatre à huit heures).

Environnement technique: ***Windows 10/ Seven, Active Directory, Pack office, Ulis NG, Elipso (Etat des lieux), Acronis, Team Viewer, MASS360.***

Depuis 07/2016 à 04/2017 **NATIXIS**

Mission : **Technicien support proximité et fonctionnel.**

- Support utilisateurs N1/N2 et fonctionnel

  Gestion des incidents techniques et applicatifs (réception, qualification et résolution) via **Service NOW** (Bloomberg, Progiciel bancaire (immobilisation, contrôle de gestion…) :
  Etablissement du diagnostic
  Etablissement d'un descriptif détaillé lors de la vie de l'incident dans le ticket
  Résolution des incidents (Prise de main à distance, Base de connaissance)
  Escalade si besoin
  Gestion des demandes :
  Logiciel (identifier le bénéficiaire, référencer le code barre du poste, sélectionner le logiciel dans le catalogue) ;
  Matériel informatique (Pc fixe,Pc portable, Imprimante, petit matériel) ;
  Sécurité logique (Bal générique, liste de diffusion, Accès à des répertoires bureautique) ;
  Dérogation (Demande d'accès à un site web filtré, accès exceptionnel à la bal et /ou aux répertoires bureautique d'une personne, Web conférencing avec PMAD, Webex Remote Access) ;
  Gestion des imprimantes (gestion et attribution des imprimantes, gestion des comptes Equitrac, suivi des incidents).

Masterisation :
Masterisation des pc fixe et des pc portable :
Préparation des postes (Déploiement du package via la console sccm 2012, Application des marqueurs (EEPC McAfee) ;
Personnalisation du pc (Déclaration de l'utilisateur dans la console EPO, Paramétrage d'Ip Desktop Softphone (Alcatel), Installation et déclaration du client HID) ;
Finalisation de la livraison du matériel avec l'utilisateur (session de formation de deux heures) :
Initialisation de l'authentification EEPC, Ouverture de session sur le domaine, Test de connexion du client Cisco (clé HID), Test PMAD depuis le bureau.
Gestionnaire de parc :
Gestion du parc matériel via l'application HP Asset Manager (matériel installer, en retour, en maintenance, au rebut).
Gestion des procédures : Création et modification.

Environnement technique: ***Windows 8/ Seven, Active Directory, E Policy Orchestrator 5.1.3, Citrix Xenapp ; BlackBerry good et Access, lecteur biométrique (Evidian), Oracle, IPhone, IPad, SCCM 2012, HP Asset Manager, Infoblox Grid manager. Progiciel bancaire spécifique.***

Depuis 08/2015 à 06/2016 **LABORATOIRE ROCHE**

Mission : **Technicien support proximité**

- Support utilisateurs N1/N2

  Gestion des incidents techniques et applicatifs (réception, qualification et résolution) via **HP Service Manager** :
  Etablissement du diagnostic
  Etablissement d'un descriptif détaillé lors de la vie de l'incident dans le ticket
  Résolution des incidents (Prise de main à distance, Base de connaissance)
  Escalade si besoin
  Suivi des demandes et reporting auprès du responsable du support.
- **Gestionnaire de parc** : Gestion des consommables Xerox via la console **Device Manager**, gestion du parc matériel via l'application **DSMT 4.7 (Device Service Managment Tool)** de Bost-Consult Gmbh,
- Masterisation de PC portables HP, Préparation pour les représentants d'IPAD (restauration des données si nécessaire)**.**

Environnement technique : ***Windows 8/ Seven, Active Directory, Google APPS (Gmail, Agenda, Drive), SCCM, Cisco Communicator, SAP.....***

Du 06/2012 à 08/2015 **MUTUELLE NATIONALE TERRITORIAL**

Mission : **Technicien support proximité**

- Support utilisateurs N1/N2

  Gestion des incidents techniques et applicatifs (réception, qualification et résolution) :
  Etablissement du diagnostic
  Etablissement d'un descriptif détaillé lors de la vie de l'incident dans le ticket
  Résolution des incidents (Prise de main à distance, Base de connaissance)
  Escalade si besoin
  Suivi des demandes et reporting auprès du responsable du support.
- **Gestionnaire de parc** : Contrôle, Préparation et installation des nouveaux postes (fixe, portable et imprimante) pour les utilisateurs via Altiris Deployment Solution.
- Mise en place de procédures et de leurs réalisations.
- Planification et réalisation de déménagements informatiques dans les différentes agences

  De France
- **Réalisation de sessions de formations** dans le cadre de la migration vers office 2010 et office 365.
- **Réalisation et livraison de projets** applicatifs (Postfile) et de mobilité.

Environment technique: ***Windows 8/ Seven, Active Directory, Citrix, AS400, Altiris Deployment Solution, Office 2010, Dmware, Neocase, Office 365, Sharepoint.***

Matériels: Pc Fixe et portable ainsi que des tablettes Surface.

De 07/2011 à 06/2012 **SOCIETE GENERALE (ALD AUTOMOTIVE)**

Mission : **Technicien support proximité**

- Support utilisateurs N1/N2
- Suivi des incidents techniques et applicatifs
- Gestion des accès Utilisateurs (Windows, exchange, AS 400….)
- Gestion des procédures (Création, modification)
- Préparation et installation des nouveaux postes pour les utilisateurs :
    - Création des comptes sur le domaine d'ALD Automotive sous Active Directory
    - Installation des postes auprès des utilisateurs
    - Installation et configuration d'applications spécifiques (autonomes ou client/serveur)
- Projet de déploiement de postes (Ghost) sur le site de Strasbourg (50 postes – création du master).
- Projet de remplacement de 300 postes sur le site de Clichy
- Projets de déploiement d'applications comptables et financières pour la DAF (fixe et portable)
- Participation aux différents projets de déménagements informatiques.

Environment technique: Windows XP/seven, Active Directory, Citrix, Exchange, Outlook, Masterisation via RIS, Office 2003, machines HP/DELL, **CRM** (SalesForce)

De 07/2010 à 06/2011 **SOCIETE GENERALE (SGCIB)**

Mission : **Chargé de Support aux Utilisateurs du Contrôle de gestion**

- Gestionnaire des accès :

  Gestion des accès utilisateurs (création, modification, suppression) sur différentes applications pour le contrôle de gestion de la SGIB

- Participation à la mise en place d'un support pour les applications du contrôle de gestion :

  Rédaction et mise en place des procédures conformément aux préconisations de l'audit (Team-Up, ITIL).

  Garantir la gestion des demandes des utilisateurs et des incidents:

  Réception des appels téléphoniques;
  Réception des emails et attribution d'un numéro de ticket ;
  Qualification des demandes et des incidents via un outil de suivi (Itrack) ;
  Suivi et Résolution des demandes à tous les niveaux;
  Escalade auprès des développeurs et validation avant mise en production (go no go);
  Enrichissement au quotidien de la base documentaire du support;
  Tenu hebdomadaire de réunions d'équipes (support, Développement).

Environnement technique: Environnement bancaire spécifique.

De 09/2010 à 07/2011 **INGDIRECT**

Mission : **Technicien support N1 N2 +Proximité**

- Analyse et résolution des problèmes Utilisateurs (matériels et logiciels) par prise de main à distance (Dameware) ou en direct (sur site ou par téléphone)
- Gestion et suivi des incidents via l'outil BMC.
- Installation et paramétrage du parc informatique PC (PC fixes ou portables), imprimantes, téléphones (IPPhone, Blackberry) avec le service RIS ou en utilisant V2I.
- Maintenance et évolution du dit parc avec les recommandations des administrateurs Systèmes et réseaux
- Rédaction et mises à jour des procédures de support afin d'assurer la transmission des compétences entre collègues.
- Escalade des demandes nécessitant un niveau d'expertise plus complexe de résolution aux différentes équipes techniques (Sécurité, NT, Téléphonie).
- Respect des normes ITIL, ainsi que du SLA et DMC
- Gestion des accès des utilisateurs (création, modification, suppression) sous Active Directory et sur Exchange 2003 ainsi que sur différentes applications bancaires.
- Projets de déploiement

Environnement technique: Windows XP, Active Directory, Exchange 2003, IPPhone, Blackberry

Mission : **Support fonctionnel**

- Assistance aux clients des différents services du site : Compte titre, livret orange, compte courant.
- Analyse et résolution des problèmes techniques spécifiques à un site de bourse en ligne :
  - Décalage au niveau des cours en temps réel ;
  - Problème d'accès à la partie sécurisée ;
  - Problème de valeurs non référencées ou de couverture faussée suite à des ordres exécutés mais non dépouillés ;
- Accompagnement sur les modifications technologiques de l'offre ING direct ainsi que suivi régulier avec le service Clientèle (rédaction de procédures à destination des chargés de clientèle pour les incidents clients).
- Suivi et remontée des incidents des chargés de clientèle.
- Tests relatifs à de nouvelles fonctionnalités (liste personnalisée de valeurs, modification de la fenêtre de passation d'ordres etc...) ;
- Interventions techniques en temps réel avec les clients (Configuration des antis virus qui bloquent l'accès aux différents services). Mise à jour de la base de connaissance propre aux dysfonctionnements.
- Suivi du reporting des anomalies sur le site suite à des mises en production;

De 12/1999 à 09/2001 **BOUYGUES TELECOM**

Mission : **Hot liner**

- Mise en place et suivi des mises à jour dans les boutiques, en relation avec les développeurs (gestion des stocks, gestion commerciale, mise en place de l'euro).

- Assistance des Managers de boutiques par téléphone si possible, ou par prise en main à distance. Envoi d'une équipe sur site quand c'est nécessaire.

- Gestion statistique des interventions journalières
  - (Suivi des incidents par boutique, par type etc.…)

Mission : **Administrateur Boutiques :**

- Installation des applications de gestion commerciale, configuration de la messagerie.
- Tests de validation des échanges des données entre la boutique et le siège.
- Suivi de l'intégration des stocks et éventuellement correction des fichiers produits en phase d'ouverture.

Environnement technique: Windev

De 01/1998 à 11/1999 **ASSISTANCE TECHNIQUE WANADOO**

Mission : **Technicien conseil**

- Travaux d'assistance auprès des particuliers et des entreprises.
- Maîtrise des Fondamentaux téléphoniques : Accueil, Découverte, Proposition, Conclusion.
- Diagnostic de l'appel:
  - Identification du client et de sa configuration matérielle et logicielle
  - Identification du motif de l'appel.
  - Identification du problème technique: Problème d'installation, Problème de connexion, Problème de navigation, Problème de messagerie et news, Problème FTP, Autres problèmes (logiciel ou système).
- Messages d'erreurs traités sous différents OS (Windows et sur MAC) :
  - Erreurs d'installation, Erreurs de connexion, Erreurs de navigation, Erreurs de messagerie.
  - Incidents résultants de la configuration de différents anti-virus.
- Participation à la mise à jour de la base de connaissance Wanadoo de France Telecom.

De 06/1997 à 01/1999 **ECCE (G**ROUPE DEVAUX) LUXE (KENZO, YVES SAINT LAURENT, EDEN PARK)

Mission : **Comptable Clients/Fournisseurs**

- Travaux réalisés sur plateforme SAP :
- Passation d'écritures (factures, avoirs, règlements, chèques, virements…)

Règlement clients (travaux sur les effets) / Règlement fournisseurs

FORMATION

Année : 2014/2015	Formation : Applications et postes de travail virtuels en tant que services mobiles (Xendesktop)
	SQL Server 2014 (Installation et configuration, Gestion de la base de données, Les index, Le partitionnement de tables, Les rôles…
Année : 2012	Formation : ITIL V3
Année : 2001	DUT informatique option réseau
Année : 1996	BTS comptabilité/gestion
Année : 1994	BAC G2 avec Mention

LANGUE

Anglais:	Technique
Espagnol :	Courant
Marocain :	Courant