

Expériences professionnelles

rezak cherki

Gestionnaire support client

✉ rezak-1981@hotmail.fr

📍 2 rue saint léger 78100 saint germain en laye

📅 Né le 18/09/1981

🗣 Français

📄 Permis B

🚗 Véhicule personnel

✈ Île de France

☎ 06 24 01 43 23



A Langues

Anglais

intermédiaire



Atouts

connaissances

*installation postes informatiques.

*PMAD/Team viewer

*Virtualisation: VMware, Hyper-V

*Poste client: Windows XP :

Vista, 7,

*Bureautique : Word, Excel.

*Réseaux: protocole

TCP/IP, configuration DHCP, DNS,

VPN, VLAN

Router Switch Cisco

*Messagerie : lotus notes/domino

*Méthodologie Helpdesk - ITIL V4

Depuis janvier 21

Gestionnaire environnement informatique

- Gérer au quotidien les demandes qui arrivent au CSMSI émanant des clients sur le périmètre d'un ou de plusieurs sites du Village La Poste.
- Analyse, gestion et qualification des demandes.
- Assurer la coordination des intervenants, équipes opérationnelles,,)
- Informer de l'avancement,
- Informer les utilisateurs sur les procédures à respecter pour contribuer à un service de qualité.
- Accompagner sur des périodes définies. (déploiement de massifs,...).

Janv 2018 au 12/20

Gestionnaire informatique

[CONSORT FRANCE- prestataire chez Société Générale](#) Val de Fontenay

- Gestion du parc informatique.
- Traitement des MFP (Config.Copieurs).
- coordination des différents acteurs (fournisseur, info gérant, Prestataires...).
- Coordonner le support (DXC,PROSERVIA, Mobiles) pour différents incidents liés à la création de tickets.
- Maintenir le suivi au quotidien des différentes dotations (poste et accessoires, mobilité).
- Organiser les réunions pour le point hebdomadaire.
- Faire un suivi au quotidien de l'activité via Excel (stock, demandes bureautiques,).

D'avril 2017 à décembre 2017

[b]Environnement technique : Excel, Word, PowerPoint, Citrix, USVD, JUMP, SRV 2008 R2[/b]

Technicien Informatique- prestataire chez RATP

[CONSORT FRANCE](#) Bry-sur-Marne, France

- Traitement des demandes de renouvellement du parc bureautique conformément aux règles et aux délais en vigueur : Instruction des demandes, envoi des commandes aux fournisseurs, suivi des commandes, résolution des escalades avec retour d'information aux utilisateurs /RDSI/Fournisseurs et clôture des demandes.
- Génération et envoi d'enquête de satisfaction aux utilisateurs dont le matériel a été renouvelé.
- Analyse des retours d'enquête et transfert des résultats au service d'assistance technique clientèle pour action.
- Consultant : renseigner les Techniciens du nouveau Info gérant pour la partie renouvellement.

[b]Environnement technique : Excel, Word, DRIM, Astrid, SCCM. [/b]

De décembre 2016 à février 2017

Technicien hotline SAV

[Inovshop](#) boulogne billancours

- Prise d'appel et création de tickets incident.
- Résolution d'incident des système d'alarme tel/tablette (SFR, Orange et Bouygues).
- Guider le client pour le bon usage des accessoires d'alarme.
- Coordination avec les Techniciens itinérants : planification du RDV.
- Escalader vers d'autre niveau si besoin

D'octobre 2016 à novembre 2016

Technicien déploiement

[TOTAL GLOBAL INFORMAT TECHNOLOGY SCE](#) La defense

- installation des nouveaux postes.
- connecter l'ensemble de matériels bureautiques.
- inventaires sur le parc informatique.

De juin 2016 à septembre 2016

Technicien support client niv 2

[Stime](#) Montrouge, France

- Prendre en charge les incidents remontés par le niveau 1. • Analyser et résoudre les incidents liés au système et aux applications, machine d'encaissement, TPE, switch, imprimante.
- Assurer le support par la prise de main à distance (PMAD).
- Escalader, si besoin l'incident au niveau 3.
- Rester vigilant sur le délai d'intervention selon l'urgence de l'appel.

De juillet 2012 à septembre 2015



Atouts

savoir être

Autonome, rigoureux, organisé, pédagogue, bon esprit d'analyse. Patience et écoute, bon relationnel.
Esprit de synthèse, savoir gérer plusieurs problèmes en même temps(front office).

sens de service

Savoir rédiger des modes opératoires pour les utilisateurs.

Voyages

Pays visité En vacances, road-trip, séjour linguistique...

Un autre pays Avec le même genre de détails, ou non

Informatique

Windows/ Mac OS /Architecture matérielle

Connaissance générale des systèmes d'exploitation et architecture matérielle d'un poste de travail.
Notions de base sur les configurations usuelles, systèmes et outils bureautiques.

Réseaux

protocole TCP/IP-configuration DHCP, DNS, VPN,VLAN
configuration : Router/switch
droit d'accès: GPO, Active Directory, PMAD,

office 365

Word, Excel, PowerPoint,
Outlook, OneNote, OneDrive



Centres d'intérêt

Musique Guitare, Bass,

sport natation, football, jogging.

lecture **Lecture : revues scientifiques, astronomie, roman.**

Autre intérêt

Diplômes et Formations

Oct 2022

ITIL® Qualification

D'octobre 2015 à juin 2016 **technicien maintenance systemes et réseaux**
GEFI Créteil

De septembre 2011 à juin 2012 **certificat professionnel**
Groupe IGS Paris
formation en contrat Pro: management et gestion.

De septembre 2002 à juin 2004 **DEUG MIAS**
Faculté des sciences de Luminy Marseille
Mathématique, informatique et application aux sciences

De septembre 2001 à juin 2002 **Baccalauréat**
Lycée Boudjima
Science de la nature et de la vie