

**A.J**

TECHNICIEN SUPPORT N1/N2/N3 8 ANNEES D'EXPERIENCES

COMPÉTENCES PRINCIPALES

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Maitrise de de l'environnement Windows XP, Vista, 7, 8, 10 et les outils associés
- Windows server 2012, 2016 , Active Directory, SCCM
- Outils Ticketing (HPSM , HPOM , Ocean, Workflow) ,Messagerie (Outlook)
- Pack bureautique (Microsoft Office, Open Office, Google Apps)
- Réseaux informatiques, brassage et diagnostique de pannes d'équipements réseaux
- Maitrise des outils de support et de supervision : Océane, Swan, M2000, U2000, I2000, SA suite, Astelia
- Administration et supervision : Nagios, centreon , Site scope, Cloud View, Open code.
- Gestion de parc informatique
- Logiciels de Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur

COMPÉTENCES FONCTIONNELLES

- L'assistance des clients dans l'usage de leurs produits et services.
- L'intervention chez les clients.
- La configuration de poste de travail aux besoins de l'utilisateur.
- La réalisation des opérations de nettoyage et de réglage sur les matériels et

équipements.

- Service à la clientèle.
- La réponse personnalisée pour objectif le rétablissement du service dès le premier appel.
- La surveillance du réseau et la garantit de rétablissement du service dans les meilleurs délais en cas d'incident.
- Le suivi des pannes récurrentes ou de longue durée sur le réseau.
- L'alerte des personnes concernées sur les dysfonctionnements récurrents.
- L'assistance de technicien de maintenance dans les interventions de maintenance terrain, curatives ou préventive.

FORMATION

2020 : Orange Tunisie : Formation Multi Services

2019 : MW Consulting conseil et Formation : Formation écrits professionnels via mailing

2018 : Orange Tunisie : Formation ITIL V3

2017 : Orange Tunisie : Formation Coursus IP

2016 : Orange Tunisie : Formation Microsoft Dynamics CRM

2016 : Orange Tunisie : Formation Support applicatif Niveau 2

2015 : Orange Tunisie : Formation Excel Niveau 2

2014 : Orange Tunisie : Formation Support Technique

2008 : SCFMT, Tunis : DIPLÔME TECHNICIEN EN INFORMATIQUE DE GESTION

CERTIFICATIONS :

2020 : Télécom Paris Tech et Orange Groupe (France) :TECHNICIEN
MULTI_SERVICES

2019 : Conseil et Formation (Tunis, Tunisie) : Formation écrits professionnels via
mailing MW Consulting

LANGUE

Anglais : Technique

Français : Courant

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Janvier 2019 – A Ce jour
Technicien réseau

Orange Tunisie

Mission : Support technique et supervision

- Préparation et installation des systèmes informatiques dans la salle d'exploitation.
- Participation à la mise en service et au suivi des systèmes informatiques
- Réalisation des opérations de nettoyage et de réglage sur les matériels et équipements informatique.
- Supervision du réseau à l'aide des outils disponibles en salle d'exploitation
- l'établissement d'un diagnostic et préconisation d'une solution (N3)
- Suivi de l'état du réseau en temps réel pour détecter les dysfonctionnements
- Identification et qualifications des dysfonctionnements

- Évaluation de leurs impacts sur le réseau et sur le service rendu aux abonnés
- Surveillance du réseau et la garantis de rétablissement du service dans les meilleurs délais en cas d'incident
- Réalisation des actions de télémaintenance ou le déclenchement des actions de maintenance de nécessaires (N3)
- Validation de rétablissement du service
- Réalisation d'astreintes pendant les week end et jours fériés

Environnement technique :

Microsoft Windows 10, 8.1, 8, 7, 2012, XP

Les outils de supervision : Océane, Swan, M2000, U2000, I2000, SA Suite, Astelia, Nagios, Site scope , Cloud View, Open code, HPSM, HPOM , Centreon

Janvier 2014 à Décembre 2018

Orange Tunisie

Technicien Support VIP N1/N2

Mission : Accueil des clients VIP (ambassadeur, Ministre, politicien, les hommes d'affaires.) et B2B (Entreprise) par téléphone et l'identification de son besoin.

- Assistance des clients sur les produits et services (mobile, ADSL, Fibre optique, FH, wimax , VSAT , LTE TDD)
- Élaborer un premier diagnostic et apporter des solutions aux incidents rencontrés par les utilisateurs.
- Ouverture d'un ticket via les outils océan et HPSM vers le support ingénierie.
- Etablissement d'un suivi auprès des clients pour les informer (rappels

clients)

- Proposition des produits à la vente (iPhone , Samsung galaxy , solution data ...)
- Fidélisation du client et valorisation de l'image du groupe
- Traitement des demandes concernant l'utilisation des produits et services internet et mobile
- Le teste à distance d'équipements client (Livebox, Flybox, clé 3g/4g, ADSL, FH, wimax, ect)
- Emission et réception de mails (réponses aux mails, information, conseil, etc)
- Etablissement d'une relation de confiance et garantir la satisfaction des clients,
- Participation au développement du service client

Environnement technique :

Microsoft Windows 7, Vista, 2008, XP, MAC OS

Juillet 2011 à décembre 2013

Orange Tunisie

Technicien Support client grand publique N1/N2

Mission: Accueil du client Grand Public par téléphone et l'identification de son besoin (problème technique mobile, ADSL)

- Conseil et assistance du client
- Résolution de problème du client
- Qualification des demandes via l'outil CRM

- Élaborer un premier diagnostic et apporter des solutions aux incidents rencontrés par les utilisateurs.
- Ouverture d'un ticket via les outils océan et HPSM vers le support ingénierie.
- Proposition des produits à la vente

Environnement technique :

Microsoft Windows 7, Vista, 2008, XP, MAC OS

Janvier 2011 à Juin 2011

Téléperformance

Tunisie Technicien Support N0/N1

Mission: Assistance support technique

- Réception d'appels
- Traitement et aiguillage des tickets et les escalader au N2/N3 si besoin.
- Relancer les unités d'intervention en cas de retard.
- Expertise et signalisation d'incidents et dérangements concernant les équipements d'Orange.
- Contacter les clients pour donner suite aux réclamations qualité et identifier le moyen de garantir leur satisfaction.

Environnement technique :

Microsoft Windows 7, XP, MAC OS

Janvier 2010 à Décembre 2010

Smart Store Orange

Technicien Technico-commercial N0/N1

Mission: Technicien Support de proximité

- L'intervention chez les clients.
- La configuration de poste de travail aux besoins de client.
- La réalisation des opérations de nettoyage et de réglage sur les matériels et équipements de client.
- Réservation de meilleur accueil à chaque Client
- Proposition à chacun la solution la mieux adaptée
- La réussite à convaincre le client
- Assurance d'une satisfaction totale pour chaque client

Environnement technique :

Microsoft Windows 7, XP

Janvier 2009 à Décembre 2009
Technicien Support N0/N1 (Mailing)

Stream Global Service

Mission: Traitement des tickets de mails

- Expertise et signalisation d'incidents et dérangements concernant les équipements d'Orange.
- Emission de mails (réponses aux mails, information, conseil, etc)
- Prise, vérification et maj des coordonnées
- Ouverture d'un ticket
- Conseil et assistance
- Escalade ou traitement selon les périmètres qui seront définis suivant la nature de la demande

Environnement technique :

Microsoft Windows 7, XP