

# Technicienne Helpdesk Niv-2

## CONTACT

Halima  
EL MAGGANI

**Naissance :**  
21 octobre 1992

**Nationalité :**  
Française

**Adresse :**  
3 Rue La Bruyère  
91100 Corbeil-Essonnes

**Mail :**  
el.maggani@gmail.com

**Téléphone Portable :**  
06 75 13 35 53

**Permis :**  
B

## FORMATIONS

- 2016** **Licence Professionnelle Administration et Sécurisation des Systèmes et des Réseaux**  
*IUT DE SÉNART*
- 2016** **Certification ITIL Foundation V3 2011**  
*INSTITUT CAPGEMINI-SOGETI*
- 2013** **BTS SIO : Services Informatiques aux Organisations**  
(Spécialité Solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux)  
*LYCÉE PARC DES LOGES*

## COMPÉTENCES ET RÉALISATIONS

<b>Réseaux</b>	TCP/IP, VLAN, WiFi
<b>Serveurs</b>	DHCP, DNS, Apache, SSH, Proxy, Windows Server
<b>Script</b>	Python, Powershell
<b>Virtualisation</b>	VituaBox, VMWare, Citrix
<b>Client</b>	Windows (XP, 7) et Linux (Ubuntu, Debian)
<b>Gestion de projet</b>	PERT, GANTT
<b>Mobile</b>	Airwatch, IOS, Android
<b>Langues</b>	Anglais : technique
<b>Projets</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Installation de GLPI sur Ubuntu Serveur et déploiement FusionInventory (W7)</li><li>• Création d'un site web avec Apache, Php et Mysql</li><li>• Installation et configuration d'un serveur de messagerie Exchange 2010</li></ul>

## EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

**De Avril 2017 :** Technicienne Helpdesk Niv 1-2 (CTT), SCC

**À Aujourd'hui**

**Missions :**

- ✓ Gestion Intervention Masai
- ✓ Accueil et qualification des sollicitations utilisateurs
- ✓ Contrôle et clôture des incidents
- ✓ Traitement des incidents
- ✓ Traitement du Backlog
- ✓ Intervention à distance
- ✓ Escalade aux groupes de support

**Environnement technique :** Windows 7, HP service Manager

**D'Octobre 2016 :** Technicienne Helpdesk Niv 1 (CTT), HELPLINE

**À Mars 2017**

**Missions :**

- ✓ Gestion Intervention ARS V8
- ✓ Accueil et qualification des sollicitations utilisateurs
- ✓ Contrôle et clôture des incidents
- ✓ Intervention à distance
- ✓ Escalade aux groupes de support

**Environnement technique :** Windows 7, ARS V8

**De Fév. 2016 :** Technicienne de support informatique (Stage), *BERTRANDT*

**À Juin 2016**

**Missions :**

- ✓ Configuration logicielle des réunions avec Exchange 2010 et Outlook 2010
- ✓ Rédaction de procédure d'installation et de configuration (Administrateur et utilisateurs)
- ✓ Support aux utilisateurs (Niveau 1)

**Environnement technique :** Windows 7, Exchange 2010, Windows serveur 2008 et 2012, pack office 2010, WebEx

## INTERETS

**Sports :**

→ Fitness

**Lecture :**

→ Actualités technologiques (01net, les numériques)

**Jeux vidéo :**

→ Réflexion et énigme