***K BA***

***System Engineer***

**SAVOIR-FAIRE FONCTIONNEL**

* **Problem-solving**
* **Adaptability**
* **Teamwork**

**SAVOIR-FAIRE TECHNIQUE**

|  |  |
| --- | --- |
| Compétences fonctionnelles | **Prioritization, Backup & Recovery, Incident Management, System Patching & Updates, IT Infrastructure Management** |
| Compétences méthodologiques | **Problem Resolution, KPI & Dashboard Management, System Documentation, System Monitoring** |
| Autres compétences | **CI/CD Principles, SAN/NAS Storage** |
| Compétences en gestion de projet | **Continuous Improvement, IT Operations Coordination** |
| Compétences techniques | **Network Security, Datacenter Operations, Jira & Confluence, Monitoring Tools, Windows Server, Active Directory, Microsoft Azure, Windows Server Administration** |
| Outils | **PowerShell** |
| Langues | **• Arabe****• Espagnol****• Anglais****• Français** |

**Education**

|  |  |
| --- | --- |
| **2011-2013** | **Brevet de Technicien Supérieur en Infrastructure et Réseaux d'Accès, Mise en réseau de systèmes informatiques et télécommunications****Centre Sectoriel de Formation en Télécommunications Elkhadra** |
| **2008-2010** | **Génie Civil****Institut Supérieur des Technologies d'Environnement Urbanisme et de Bâtiment** |
| **2005-2007** | **Baccalauréat, Techniques****Lycée Beb Khadra** |

**CERTIFICATIONS**

**EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES**

|  |  |
| --- | --- |
| **Vista (Vistaprint)****System Engineer****Période :****12/2020 – Poste Actuel** | **Projet : Infrastructure System Administration**Administration, maintenance et optimisation de l'infrastructure système, garantissant la haute disponibilité et la performance des services.**Mission*** Administration, maintenance et optimisation de l'infrastructure système, garantissant la haute disponibilité et la performance des services.
* Gestion des environnements Windows Server et déploiement de solutions basées sur Microsoft Azure.
* Mise en place et surveillance des outils de monitoring pour anticiper et résoudre les incidents.
* Automatisation des tâches récurrentes via PowerShell pour améliorer l'efficacité opérationnelle.
* Participation à la gestion du cycle de vie des serveurs, incluant le patching et les mises à jour.
* Collaboration avec les équipes internes pour le support et les projets d'infrastructure.

**Technologies:** Monitoring tools, PowerShell, Microsoft Azure, Windows Server |

|  |  |
| --- | --- |
| **Vista (Vistaprint)****Senior System Administrator****Période :****01/2018 – 12/2020** | **Projet : Server Administration and Incident Management**Administration quotidienne des serveurs et des systèmes pour assurer leur bon fonctionnement.**Mission*** Administration quotidienne des serveurs et des systèmes pour assurer leur bon fonctionnement.
* Gestion des incidents de niveau 1 et 2, et coordination avec les équipes supérieures si nécessaire.
* Contribution à l'amélioration continue des processus d'administration système.

**Technologies:** System Administration, Windows Server |

|  |  |
| --- | --- |
| **Vista (Vistaprint)****System Administrator****Période :****01/2018 – 12/2018** | **Projet : Technical Support and System Administration**Support technique et administration de base des systèmes informatiques de l'entreprise.**Mission*** Support technique et administration de base des systèmes.
* Maintenance préventive et corrective des équipements IT.

**Technologies:** IT Equipment, Windows Server |

|  |  |
| --- | --- |
| **HELPLINE****Service Desk Technician / Technicien de Support****Période :****06/2015 – 12/2017** | **Projet : User Support and Service Desk**Fourniture d'un support technique de premier niveau aux utilisateurs et gestion des incidents.**Mission*** Fourniture d'un support technique de premier niveau aux utilisateurs, résolution des incidents et gestion des demandes de service.
* Dépannage des problèmes matériels et logiciels, assurant la continuité des opérations.

**Technologies:** Software Troubleshooting, Hardware Troubleshooting, Service Desk |

|  |  |
| --- | --- |
| **Panificadora Mosconi****Responsable Qualité****Période :****03/2014 – 01/2015** | **Projet : Quality Management**Responsable de l'emballage, de l'approvisionnement et de la qualité.**Mission*** Responsable de l'emballage, de l'approvisionnement et de la qualité. (Expérience démontrant la rigueur et l'attention au détail).
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **ONAS****Projet de Fin d'Étude****Période :****09/2013 – 12/2013** | **Projet : Solution de Surveillance d'un Réseau Informatique - ONAS**Conception et implémentation d'une solution de monitoring réseau, renforçant les compétences en supervision système.**Mission*** Conception et implémentation d'une solution de monitoring réseau, renforçant les compétences en supervision système.

**Technologies:** Network Monitoring |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tunisie Télécom****Technicien****Période :****05/2012 – 07/2012** | **Projet : Centre de Transmission Numérique**Expérience au centre de transmission numérique et au central téléphonique, offrant une compréhension des infrastructures de télécommunications.**Mission*** Expérience au centre de transmission numérique et au central téléphonique, offrant une compréhension des infrastructures de télécommunications.

**Technologies:** Telecommunications Infrastructure |

|  |  |
| --- | --- |
| **CERT - Tunisia****Technicien****Période :****06/2011 – 07/2011** | **Projet : Conception RLA**Participation à la conception RLA dans le cadre des activités du CERT Tunisia.**Mission*** Participation à la conception RLA.

**Technologies:** RLA |

|  |  |
| --- | --- |
| **L'installateur téléphonique****Technicien****Période :****01/2011 – 02/2011** | **Projet : Installation et Maintenance Téléphonique**Installation et maintenance des systèmes téléphoniques et réseaux informatiques pour divers clients.**Mission*** Installation et maintenance des PABX, IPBX et réseaux informatiques.

**Technologies:** Computer Networks, IPBX, PABX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tunisie Télécom****Technicien****Période :****12/2010 – 01/2011** | **Projet : Support Technique Télécom**Support technique dans le central téléphonique, contribuant à la compréhension des infrastructures de télécommunications.**Mission*** Expérience au centre de transmission numérique et au central téléphonique, offrant une compréhension des infrastructures de télécommunications.

**Technologies:** Telecommunications Infrastructure |

|  |  |
| --- | --- |
| **Teleperformance****Conseiller Clients****Période :****04/2009 – 12/2009** | **Projet : Service Client**Gestion des clients et traitement des réclamations dans un centre d'appels.**Mission*** Gestion des clients, traitement des réclamations, opérations de réception et émission d'appels. (Expérience renforçant les compétences interpersonnelles et le sens du service client).

**Technologies:** Call Center Operations, Customer Service |

|  |  |
| --- | --- |
| **Teleperformance****Conseiller Clients****Période :****05/2008 – 11/2008** | **Projet : Support Client**Gestion des appels clients et résolution des problèmes au centre d'appels.**Mission*** Gestion des clients, traitement des réclamations, opérations de réception et émission d'appels. (Expérience renforçant les compétences interpersonnelles et le sens du service client).

**Technologies:** Call Center Operations, Customer Service |