

**Yacine H.** - Né en 1992  
**93160 Noisy-le-grand**  
**9 ans d'expérience dont 3 à l'étranger**  
**Réf : 2405020848**

## Administrateur systeme

### Ma recherche

---

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Ile de France, dans l'Electricité et maintenance.

### Formations

---

**2021** : Formation à FCT Solutions  
ITIL 4

**2017** : Bac +3 sur Paris  
Licence professionnelle Administrateur de Parc Informatique - ASSR

**2015** : Bac +2 à CNEPD  
Brevet Professionnel en Assurances

**2014** : Formation à INSFP  
Formation CISCO

**2012** : Bac +2 à INSFP  
BTS - Technicien supérieur en informatique option Bases de données

### Expériences professionnelles

---

#### **04/2022 à ce jour :**

Service Delivery Manager chez Ponticelli Groupe

Équipe : 3 collaborateurs

Mission : En charge de la gestion et du suivi des moyens opérationnels permettant l'exploitation et la continuité du service Helpdesk " Assistance informatique, installation matériels "

Mes Responsabilités vis-à-vis :

L'équipe :

- Catégoriser et affecter les tickets sur le périmètre d'exploitation et s'assurer de la bonne allocation des ressources nécessaires
- Suivi quotidien du backlog incident.
- Challenger les équipes N1 et N2 pour la résolution des incidents et des problèmes.
- Anticiper l'affluence et participer a la prod si nécessaire.
- Évaluer les performances individuelles et la qualité du travail effectué
- Alimenter les outils de reporting et commenter les résultats de l'équipe
- Mettre en place des KPI pertinents pour mesurer la performance.

Les utilisateurs:

- Définir et promouvoir les procédures et méthodes visant à garantir et optimiser la disponibilité du système d'information.
- Garantir la satisfaction des utilisateurs
- Veiller au respect des SLA selon la priorité et la criticité de chaque typologie d'incident.
- Suivre les NPS et proposer des solutions correctives
- Documenter et mettre à jour les informations sur les différents supports concernant les incidents critiques

rencontrés.

- Élaboration des Dashboards relatifs aux incidents de façon hebdomadaire / mensuelle / annuelle
- Animer les réunions de revue des incidents en communiquant les statistiques attendues.
- Intervenir en tant que représentant de l'exploitation dans les différents comités de pilotage.

Autres intervenants sur l'activité :

- Assurer la communication relative aux incidents auprès des métiers, du management IT et des services informatiques internes, fournisseurs externes
- Interface avec les responsables d'exploitation ou équivalent des autres directions IT
- Demander des améliorations niveau Outils de travail pour assurer une qualité meilleure
- Reporting mensuel et hebdomadaire auprès du management

Environnement technique:

Windows, Comunik, SQL Server, Windows Server, active directory, ServiceNow, Sharepoint, Excel, Whatsapp Business, Outlook, SQL, Navicat, Teams, ManageEngine, MATRIX

## **2019 - 2022 :**

**Technicien Support Niveau 2 Niveau 3 / TEAM LEADER chez Ponticelli Groupe**

En charge de la gestion et du suivi des moyens opérationnels permettant l'exploitation et la continuité de l'activité " Assistance informatique, installation matérielle à domicile ou à distance "

Mes Responsabilités vis-à-vis L'équipe :

- Assistance et support N1 / N2 escaladez et assurez le suivi des tickets
- Gestion des incidents techniques N2 et N3 (a certains périmètre)
- Gestion des d'Identité AD et O365 et gestion des droits d'accès NTFS
- Gestion des incidents réseau : suivi et coordination FAI, planification et suivi de la qualité des interventions
- Gestion d'une Application de dématérialisation publié sur un serveur
- Maintien en condition opérationnelle de la plateforme O365
- Rédaction mise à jour de la documentation technique et des procédures.
- Contribution à l'entretien de la base de connaissance.

Le client :

- Gestion du référentiel central des utilisateurs (alimentation à partir de référentiels utilisateurs sources),
- Gestion du référentiel central des ressources concernées par la gestion des droits d'accès,
- Gestion des habilitations (gestion des Profils, Rôles, gestion des utilisateurs, workflow),
- Provisioning (synchronisation des référentiels cibles de sécurité),
- L'administration décentralisée,
- Auto-administrations, gestion par les utilisateurs des mots de passe et des données privées,
- Audit et le reporting
- Contrôle d'accès (authentification, autorisation).
- Projet mise en place et gestion de la solution Matrix42 ESM, gestion des services IT (ITSM)
- Projet de la cybersécurité (intégrité et sécurité échange), SSO/MFA

Autres intervenants sur l'activité :

- Assurer la communication relative aux incidents auprès des métiers, du management IT et des services informatiques internes.
- Interface avec les responsables d'exploitation ou équivalent des autres directions IT
- Demander des améliorations niveau Outils de travail pour assurer une qualité meilleure
- Reporting mensuel et hebdomadaire auprès du management
- Transmettre au responsable les éléments de GRH (paie, congé, prime, etc.)

Environnement technique:

Windows, Comunik, SQL Server, Windows Server 2008 - 2016, Hyper V, active directory, ServiceNow, Sharepoint, Excel, Whatsapp Business, Outlook, SQL, Navicat, Teams, ManageEngine, Microsoft 365 Defender

## **2017 - 2019 :**

**Technicien Systèmes et Réseaux chez Connectic**

Support helpdesk N1/N2

- Prise en charge et résolution d'incidents/demandes hardware
- Ouvertures de flux firewall
- Ouvertures et déclenchement tickets incident opérateur / suivi des incidents jusqu'à résolution

- Test de continuité sur la ligne physique
- Prise en main à distance et vérification de la configuration
- Supervision (vérification état des liens Up ou Down)
- Création des rappels

Environnement technique : Cisco Switch & routeur. Switch HP / HPOV.Nagios.PMAD :outil interne

### **2017 - 2017 :**

**Administrateur Systèmes et Réseau chez Cnrs - Laboratoire Aimé Cotton**

Installation et paramétrage d'un serveur d'Applications / serveur NAS / serveur SharePoint / serveur DNS

- Réalisation du Profil Itinérant Windows Server 2016
- Création de machines virtuelles sur Hyper-V
- Gestion des comptes utilisateurs sur Active Directory, LDAP, création des GPO et Unités d'Organisation
- Mise en place et déploiement de réseau
- Configuration des routeurs et switchs Cisco
- Tests et recettes

Environnement technique : Windows Server 2008/2012/2016. Hyper-V. Active Directory. Cisco. NAS. SharePoint. Windows 7. Powershell. IIS

### **2013 - 2016 :**

**Technicien Système et Réseau chez Société Nationale D'assurances, Algerie**

Installation et configuration des infrastructures systèmes/réseau - 60aine d'agences

- Installation et déploiement console antivirus
- Installation et migration de l'infrastructure réseau et logiciels
- Gestion des sauvegardes des données
- Gestion des comptes utilisateurs sur l'Active Directory (création/suppression/modification)
- Supervision réseau
- Assistance utilisateurs en proximité et HELPDESK
- Installation et maintenance postes de travail
- Intervention en itinérance sur les agences (professionnelles/particuliers) : maintenances informatiques et réseaux et sauvegarde de données

Environnement technique : Windows Server 2008. Active Directory. Cobian Backup. Windows XP/7/8. Kaspersky

## **Langues**

---

Français (Oral : bilingue / Ecrit : expérimenté)

## **Atouts et compétences**

---

### **COMPÉTENCES MANAGÉRIALES**

- Compétence en gestion des équipes, Organisation des plannings, dispatching de tâches et suivi des KPI.
- Capacité de résoudre les problèmes liés à la production et aux staffs opératoires en général
- Élaboration de la stratégie de l'entreprise
- Capacité à s'informer, informer et à former
- Capacité à conseiller, animer et motiver Sens du service, rigoureux et autonome

### **COMPÉTENCES FONCTIONNELLES**

- Capacités rédactionnelles : synthèses, rapports et Analyses de données ...
- Coordination entre les différents acteurs des projets (direction, services, clients/ utilisateurs et partenaires ou prestataires)
- Support applicatif
- Suivi des mises à jour (Windows, antivirus)
- Suivi des Assets Gestion du parc informatique (inventaire/ gestion des entrés et des sorties) Accueil informatique pour les nouveaux arrivants
- Priorisation et affectation des tickets
- Documentation et écriture des procédures

## COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Systèmes : Windows, Linux
- Microsoft : Exchange, Office 365 (Excel, word, Outlook, PowerPoint, Teams)
- Outils de ticketing et gestion des assets: KACE, ServiceNow, IVANTI, ManageEngine, MATRIX 42
- Supervision : Nagios
- Virtualisation : Hyper-V, VirtualBox, VMware
- Sauvegarde / Stockage : Cobian backup / Stockage : NAS, SAN, Réplication
- Prise en main à distance : TeamViewer, SSH, SCCM, fastwiever (RCM)
- Réseau : VLAN, STP, VTP, Routage Inter VLAN, Switch Cisco
- Hardware : Desktop, Laptop, périphériques et serveurs
- Serveur : Windows Server 2008/2012/2016
- Base de données : SQL, Mysql, Navicat, Workbench, Oracle, Access, informatic
- Outils de communication : Comunik, Whatsapp Business, Teams

## Permis

---

Permis B