### **Chamseddine BEN YOUSSEF**

### 4750, Avenue de Courtrai #55

Montréal, (Québec) H3W 1A1

(438) 764-4094

chamssedinebenyoussef@gmail.com

***Technicien en informatique***

***PROFIL DE COMPÉTENCES***

* Plus de 4 ans d’expérience en tant que technicien support informatique
* Installer, tester et mettre à jour les équipements informatiques (ordinateurs et périphériques, programmes et logiciels)
* Assurer la maintenance, l’administration et la sécurité de matériel
* Diagnostiquer et détecter les pannes liées au poste de travail et traiter les incidents
* Offrir un soutien aux utilisateurs pour résoudre les soucis de navigation, connexion et courriel
* Configurer les courriels utilisateurs avec les protocoles de messagerie : SMTP, POP et IMAP
* Prendre le contrôle des postes de travail à distance
* Assurer le support technique par téléphone en cas de besoin
* Installation et configuration et administration de serveurs
* Migration de profils utilisateurs et déploiement des systèmes d’exploitation et logiciels
* Installation et configuration de réseaux informatiques
* Virtualisation des machines ( VMware, HyperV)
* Partage de données et de ressources
* Qualités personnelles : Capacité d’écoute, esprit d’équipe, minutie et sens de l’organisation
* Langues : Maîtrise du français, anglais fonctionnel

 ***CONNAISSANCES TECHNIQUES***

* Systèmes d’exploitation : Windows Server (2008, 2012), Windows workstation (XP,7,8,10), Linux (CentOS, Fedora)
* Configuration de Serveurs : WDS, DFS, Active Directory et GPO, Serveurs de fichiers, Serveur d’impression, DHCP, FTP, DNS
* Réseaux informatiques : Analyse et conception réseau, Configuration de routeurs/commutateurs, TCP/IP, IPV4, IPV6, RIP, OSPF, EIGRP, NAT/PAT, Agrégation de liens, Surveillance réseau
* Bases de données : Administration et développement (SQL Server)
* Messageries : Administration (Exchange Server)
* Environnement de virtualisation (VMWare et Hyper-V)

***EXPÉRIENCE DE TRAVAIL***

**Technicien support 2011** - **2014**

*N2SP (secteur d’activité : orange France internet)*

* Prendre en charge des demandes clients par téléphone, courriels et E-chat et fournir l’aide technique aux techniciens de niveau 1
* Assister les clients professionnels et résidentiels dans la gestion de leurs courriels sous le nom de domaine (orange.fr)
* Procéder au paramétrage avancé des courriels (gestions alias, création des listes de diffusion, Cloud, configuration avancée des courriels (Outlook, Windows mails, Thunderbird)
* Optimiser les systèmes des ordinateurs clients
* Assister les clients dans la connexion de leurs équipements (PC, Smartphones, tablettes et liseuses)
* Configurer les routeurs clients pour certains protocoles et gérer la mise en service de Wifi et Wifi partagé
* Résoudre les problèmes liés à la téléphonie IP
* Assurer le support technique par téléphone en cas de besoin
* Prendre le contrôle des postes de travail à distance

**Technicien support niveau 1 2009-2010**

*Stream Globales Services*

* Prendre en charge intégrale des clients par téléphone
* Assister les clients dans la gestion des courriels
* Optimiser les systèmes des ordinateurs des clients (optimisation simple et avancée selon la demande du client)
* Aider à installer les périphériques
* Résoudre les problèmes liés à la téléphonie sur IP
* Résoudre les soucis liés au modem et routeurs clients
* Lancer des interventions de lignes (panne sur le DSLAM ou bien BAS)

**Stagiaire informaticien analyste 02/2007-05/2007**

*Projet de fin d’études :*

-Développement d’une application de prendre en charge la clientèle et la gestion des ressources de l’hôtel (gestion de réservation et disponibilités des chambres, Effectuer la comptabilité journalière (achats des fournitures, caisse)

***FORMATION ACADÉMIQUE***

**Attestation d’Étude Collégiale (AEC) Installation et administration de réseaux** **2015**

Collège La Salle de Montréal *(Fin prévue Décembre 2015)*

***AUTRES FORMATIONS***

* Obtention du certificat CEF LEVEL au british council tunis **2013**
* Toeic certificat (amideast tunis) **2008**
* Cours de programmations OPEN SOURCES **2008**

***BENEVOLATS***

- Membre de l`hirondelle (organisme pour accueil et intégration des immigrants) **2015**

 - Formateur bénévole en informatique au sein d’une association à tunis (ACPFS ) **2007 - 2014**

***LOISIRS ET INTERETS***

Jeu d’échec, informatique (mise à jour constante), jogging, voyage, bénévolat, sport mécanique

**Références fournies sur demande**