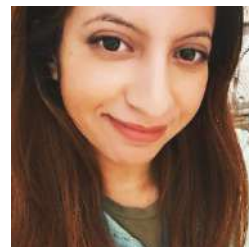


# SAMIA BOUTEZROUT

## BTS INFORMATIQUE

Je suis à la recherche d'une alternance avec un rythme d'une semaine en école et une semaine en entreprise, dans le cadre de ma formation en BTS Informatique. Je suis disponible dès maintenant.



📍 59 rue d'ascq, 95100, ARGENTEUIL

🕒 Disponible dès maintenant

☎️ 0761551241

✉️ samaholiccs@gmail.com

## PARCOURS PROFESSIONNEL

Octobre 2023 - Septembre 2024

### Support Engineer

**VINCI SA**, Nanterre - Contrat en alternance

- Réceptionner les appels des utilisateurs pour qualifier et orienter les incidents et les demandes
- Traiter, suivre et résoudre les incidents et les demandes
- Assurer la relance et l'escalade des tickets
- Contribuer à la formalisation des procédures liées au support d'assistance
- Escalade des tickets auprès du support niveau 2
- Reporting et diffusion des indicateurs de performance et de qualité
- Environment: EasyVista, Power BI, Excel, Teams, VmWare

Janvier 2022 - Mars 2023

### Consulting

**CGI**, Paris - Stage

- Etre proactive sur la qualité de service en réalisant un monitoring des applications afin d'identifier et résoudre en amont les éventuels anomalies du quotidien
- Garantir une qualité de service continue sur les différentes applications par la prise en charge, la communication, l'analyse, et la résolution d'incidents applicatifs remontés par nos clients
- Gérer et prioriser les urgences liées au Run et leurs impacts
- Faciliter la collaboration avec les différentes équipes applicatives chez le client
- Environment: Windows 10/11, Linux, ITIL, SQL, Microsoft 365

## COMPÉTENCES

- EasyVista
- Power BI
- VmWare HyperV
- Excel
- HTML
- CSS
- JS
- Python
- Language C
- Java

## FORMATION

Septembre 2023 - En cours

### BTS Informatique

**Webitech**, Paris

Software Engineer

Août 2018 - Octobre 2019

### Baccalauréat scientifique Physique

**AL QALAM**, Agadir

## LANGUES

### Anglais

Avancé (C1)