

SAMIA BOUTEZROUT

Support Engineer

+33-761551241 
samaholiccs@gmail.com 
LinkedIn 

À PROPOS DE MOI

- Etudiante en BTS Informatique en recherche d'une alternance d'un rythme de 1 semaine en entreprise, 1 semaine en école à partir de Septembre 2024.

COMPÉTENCES TECHNIQUES ET INTÉRÊTS

Support IT : EasyVista, Power BI, VmWare HyperV & Excel
Web Dev: Scrum, HTML, CSS, JS, Python, Language C & Php
Cloud: Windows Azure, Google Cloud, Aws
Intérêts: Agile, Full Stack Engineering, Cybersecurité

EXPERIENCES

—VINCI SA

October 2023 - Present

Support Engineer

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

—CGI

January 2022 - March 2023

Consulting

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

EDUCATION

*BTS en informatique Webitech Paris

Software Engineer

2023 - 2024

*Baccalauréat scientifique AL QALAM

2018 - 2019