

Selma Boukelioua

TECHNICIENNE INFORMATIQUE




PROFIL PERSONNEL

Diplômée d'un titre professionnel, Gestionnaire en maintenance et support informatique, je suis spécialisée dans la maintenance et la gestion d'un système informatique. J'aime travailler seule et/ou en équipe. Je suis capable d'apprendre et d'appliquer rapidement de nouvelles technologies. J'ai 35 ans, mariée avec 2 enfants. Permis B et véhiculée.

MES COORDONNÉES

 06 14 87 00 79

 18, avenue André Reinson
Appartement 108 entrée A2 Résidence Elya
33000 Bordeaux

 selma.boukelioua@hotmail.com

 <https://www.sb-solutions-informatiques.com>

MES CENTRES D'INTERETS

- Le développement personnel
- Musique
- Sport collectif
- Pratique du sport en salle
- Contemplation de la Nature

COMPÉTENCES

Relation et satisfaction clientèle

- Pédagogue et patiente avec les utilisateurs
- Ecoute active, détection des besoins et proactivité
- Bienveillante et rassurante
- Directive avec diplomatie

Esprit technique

- Raisonnement logique et résolution de problèmes
- Esprit analytique, orienté sur les solutions SMART
- Organisée et efficace
- Calme, prend le temps de la réflexion
- Qui s'adapte à l'imprévu
- Curieuse
- Déterminée
- Force de proposition

Dimension professionnelle

- Esprit coopératif
- Sens de la communication verbale et écrite
- Aime travailler en équipe et en autonomie
- Coordinatrice d'équipe et de projet
- Peut-être référente du groupe

Langues

- Anglais, des bases scolaires avec une bonne compréhension orale et écrite.
- Arabe bilingue
- Espagnol peut tenir une conversation écrite et orale
- Italien bonne compréhension

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Technicienne informatique

Armatis-Bordeaux en CDD Contrat de Professionnalisation à Bordeaux / 2019 - 2021

- Installation, configuration et gestion en SAV des postes informatiques
- Migration et gestions des mises à jour, installation de logiciels et d'applications clientèle
- Support incident N1 et N2 avec suivi et clôture de ticket incident
- Configuration réseau, Sécurité chiffrement BitLocker, configuration Bios
- Téléphonie, softphone et Avaya
- Rédaction et mise à jour de procédures.
- Gestion de comptes sur l'Active Directory (avec ou sans script PowerShell)
- Assurer un reporting de l'activité (revue de sauvegarde, revue des comptes AD) et remonter les points significatifs
- Environnement Windows (serveurs et Virtualisation), environnement sécurisé PCIDSS
- Gestion d'adresse mail avec Exchange, Zimbra, Outlook
- Préparation d'Audit, pôle d'expertise BMC Numara
- Rédaction et mise à jour de procédures
- Gestion du Spare et du recyclage D3E

Conseillère multimédia chez un opérateur FAI

Equaline FREE en CDI à Bordeaux / 2013 - 2018

- Conseiller et rechercher les besoins de l'abonné ; diagnostiquer et résoudre les anomalies techniques ; fidéliser en valorisant la marque ; faire des remontés pour les améliorations du service.
- Accompagnement et montée en compétence des conseillés ; animatrice d'atelier sur la relation abonnée ; animation de réunion d'équipe ; création de challenge pour animer le plateau ; participation à des sessions de recrutement de nouveau collaborateurs

Gestionnaire clientèle en mutuelle assurance

Groupama GAN vie en CDD / oct - 2013

- Traitement de prise en charge Hospitalière en Back office

Gestionnaire clientèle en assurance auto/moto/habitation

AMV assurances en CDI à Bordeaux / 2009 - 2011

- Ecouter, rassurer, expliquer le devis d'assurance pour amener à la souscription. Fidélisation clientèle. Gestion des dossiers de résiliation en double session sur AS400 en front office.

Animatrice commerciale dans les supermarchés

Sociétés d'animation CDD à Angoulême / 2009 - 2011

- Montage et animation de PLV. Vente avec objectif. Distribution de track et de produit.

FORMATIONS

- 31/04/2021 **Diplôme GMSI** (gestionnaire en maintenance et support informatique) **en cours**
- 12/2020 Formation **PCI-DSS** (Payment Card Industry Data Security Standard)
- 02/2018 **Animatrice GRA** (Gestion en Relation Abonné)
- 22/06/2018 Certificat de **Sauveteur Secouriste du Travail** (à renouveler)
- 05/2008 **DEUG en Ressources Humaines** (psychologie, Bac +2) à Poitiers
- 06/2005 **Baccalauréat** spécialité littérature à Angoulême
- 07/2002 **Brevet** des collèges