

CHAOUCHE Massinissa

Support Technique Niveau 1 & 2

☎ 07-93-35-32-72

✉ Chaouchem-ccf@hotmail.com

📍 Boumerdes, Algérie

🌐 [linkedin.com/in/chaouchem/](https://www.linkedin.com/in/chaouchem/)

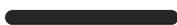
OBJECTIF

Support technique niveau 1 &2 en Technologie de l'information depuis 2 ans, je sais me démarquer par mon leadership et mon sens de la communication. Mon expérience m'a aussi appris à m'adapter sans cesse puisque le milieu des technologies de l'information est en constante évolution. Je cherche à rejoindre votre entreprise afin de partager avec vous mon savoir-faire et ma passion pour les TI. Je reste à votre disposition pour un éventuel entretien.

COMPÉTENCES

- Intervenir dans la résolution des problèmes
- Sens de l'initiative et Leadership
- Maintenance des équipements
- Connaître es systèmes informatiques et des langages de programmation.
- Identification et correction des problèmes/anomalies
- Travail d'équipe
- Organisation
- Sens de la communication
- Leadership
- Capacité d'adaptation
- Relation client
- Autonomie

LANGUES

Français 

Anglais 

Arabe 

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Juin 2020– Aujourd'hui
Montréal, Canada

Support technique Niveau 1 & 2 (Télétravail)

Simplicom & SimplyPay

Projet d'intégration du 911 à notre base clientèle

- Reprise du relé sur le projet qui était dormant depuis 2 ans, qui impacte directement la sécurité du client (le service 911 avec **Northern911**)
- Coordonner et relié nos deux fournisseurs de PBX et de service 911
- Gérer la relation client tout au long du processus du développement projet.

Projet de documenter des guides opérationnels à nos client

- Écrire et planifier tout un guide qui permet à nos clients de navigué sur leurs portail de gestion de solution d'une façon automone
- Anticiper les questions et les options que les clients demandé le plus pour les documenté.

Fournir un support technique de Niveau 1 et niveau 2

- Configuration des solutions téléphonique selon les besoins du client
- Configuré les téléphones IP (Yealink, Grandstream...) à distance.
- Apporter un support technique et être au front line pour le service client
- Utilisé les différentes méthodes pour le troubleshooting : Divide & conquer, de haut en bas- de bas en haut

CHAOUCHE Massinissa

Support Technique Niveau 1 & 2

☎ 07-93-35-32-72

✉ Chaouchem-ccf@hotmail.com

📍 Boumerdes, Algérie

🌐 [linkedin.com/in/chaouchem/](https://www.linkedin.com/in/chaouchem/)

Février 2019 – Mars 2020

Alger, Algérie

Support technique Niveau 1

Eli Lilly and Company (Algérie)

- Assister les responsable IT pour du troubleshooting sur plusieurs niveaux/couches
- S'assurer que tous les participants sont connectés aux bon point d'accès
- Maintenance des équipements informatique (ordinateur, imprimante...)
- Configurer les postes de chaque salarié et client en fonction des besoins
- Corriger les sources d'erreur récurrente
- Créer les rapports pour les responsable IT afin de traqué et de prévenir d'éventuels incidents

FORMATION

2015 - 2018

Boumerdes. Algérie

LICENCE Télécommunications (Équivalent Baccalauréat TI)

Université de M'hamad Bougara Boumerdes

2018 - 2020

Boumerdes, Algérie

Master en Réseaux et Télécommunications (Équivalent de maitrise)

Université de M'hamad Bougara Boumerdes

Juillet 2021

Cisco Certified Network Associate v7.0 (CCNA 1) [\(Voir la certification\)](#)

Cisco Academy (Netacad)

Mars 2021

Certificat Network Security Associate (NSE 1 & NSE 2) Fortinet

CENTRES D'INTÉRÊT

- Voyages : Asie (Les Emirats arabes unis, Qatar)
- Sports : Natation, kick-boxing, Culturisme
- Bénévolat dans une association étudiante (Eureka)

RÉFÉRENCES

Références disponibles sur demande.