

Gestionnaire

Nasri Moufida

Tél : (+216)93.062.614/28.355.551

E-mail : moufidanasri@gmail.com

Permis de conduite catégorie B

Mot clefs : responsable, support, Helpdesk, gestionnaire, administrative, chargé clientèle, backoffice...

FORMATIONS

Juin 2006	Mémoire fin d'études : Identification faciale avec Matlab Option marketing	ISIG-Kairouan
2005-2006	Diplôme de maîtrise en informatique appliquée à la gestion	
2001-2002	Diplôme de baccalauréat section sciences expérimentales	Lycee abou el kacem echebbi -kasserine

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

2007-2008/SIVP 1	Poste occupé : Agent de développement et de formation Mission : -Donner des supports du cours constructifs + exercices (faire de petites applications) - donner des examens d'évaluation - Donner des certificats de formation à la fin de période (6 mois)	GNS
2008-2009/SIVP 2 2009 – 31/10/2014/CDI	Poste occupé: Responsable helpdesk et Support Mission: -Gérer les techniciens (planning, missions). -Mettre en place les procédures et la gestion de la connaissance -Traiter les réclamations des clients (mail, tel, fax) -Management : Coordonner l'équipe Support dans leurs tâches de prise d'appels -Gérer les incidents sur système (adonix) Suivi des tickets d'incidents et des demandes. -Préparer les devis (dab, TPE, imprimantes, serveurs) - Suivi consommation pièces et les interventions facturables -Préparer les PV d'installations, de la migration et de la maintenance préventive -Gérer les parcs et suivie des contrats de maintenance sur le système (adonix) -Exercer une fonction de contrôle et d'alerte sur les incidents -Informé la clientèle du traitement des tickets -Gérer les dossiers des clientes -Connaître les techniques de base de relation et de contact avec la clientèle -Reporting de l'activité support auprès du responsable de département Mots clefs : Adonix, messagerie, back office, management, encadrement, formation Références clients: Banques (BT, BIAT...), Steg, ONAS, Tunisie Telecom, CNI, Oreedoo, OMMP, SNCFT, CIMF...	Bull-Tunisie

STAGES DE FORMATION :

Décembre 2014-janvier 2015 Février 2015	Stage au niveau du service informatique au sein de stafim Peugeot Stage au niveau de service audit et contrôle de gestion au sein de stafim Peugeot
Mars 2015	Stage au niveau de l'agence ATB Borj Louzir-ariana
Juillet 2015-septembre2015	Stage au niveau de service informatique au sein de clinique les jasmins-centre urbain

COMPÉTENCES TECHNIQUES

Bureautique:	Back office, messagerie...
Système d'exploitation	Windows, Linux, MS-DOS ,Vista ,Ubuntu
Programmation	Pascal, cobol, C, C++, VB, Java, PHP (notions)
Base de données	MYSQL, SQL PLUS, Microsoft Access, SGBD
Réseaux	Adressage IP, architecture réseau, configuration réseau, notion de protocole, modèle TCP/IP, administration réseau (notion de base)
Conception	Merise, UML
Web	HTML, XML, Java script
Logiciels maîtrisés	Rational Rose, Turbo Pascal, Visual Basic Express, Visual C++ Express, Java Runtime Environment, uTorrent, My SQL...

AUTRES CONNAISSANCES (notion théorique)

Gestion financière	Analyse des flux de l'entreprise, gestion de la trésorerie, décision d'investissement
Contrôle de gestion	Domaine et place CG, les types et les facteurs d'évolution, les tableaux de bord, rapport sur Excel
Comptabilité	Bilan, compte de résultat, analyse financière
Marketing	Marketing industriel, marketing internationale
Gestion de ressources humaine	Planification, dotation, manuel de l'employé, politique de rémunération, mesure disciplinaire
Management	Principe, théorie et stratégie
Commerce électronique	Domaine d'application et impact

COMPÉTENCES ACQUISES

Sens d'analyse et synthèse, sens du service aux utilisateurs, Connaissance des technologies réseaux (WINS/DNS, domaines), autonomie, ponctualité.

DIVERS

LANGUES	Centres d'intérêts
Arabe : maternelle Français : bilingue Anglais : technique	Lecture, Informatique, Navigation sur internet, Sport, musique, voyage, magazine scientifique