



Amina Khediri

TECHNICIENNE SUPPORT IT JUNIOR

Lyon, France | amina.khediri@gmail.com | +33 6 89 42 17 53 | linkedin.com/in/aminakhediri

PROFIL

Technicienne support IT titulaire d'un BTS SIO (SISR) avec **18 mois d'alternance** chez Capgemini. Gestion de **120 tickets par semaine** sur un parc de 800 postes avec un taux de résolution N1 de **82 %**. Note de satisfaction utilisateur de **4,5/5**. Maîtrise de ServiceNow, SCCM, Active Directory et environnements Windows/macOS.

FORMATION

Diplôme et spécialité

Lycée La Martinière Duchère, Lyon
Sept. 2023 – Juil. 2025

COMPÉTENCES

- ServiceNow (ITSM)
- SCCM et déploiement Windows
- Active Directory et GPO
- Support N1/N2 (téléphone, mail, sur site)
- Windows 10/11 et macOS
- Dépannage matériel (PC, imprimantes)
- Office 365 Administration
- GLPI et gestion de parc
- Rédaction de procédures
- Communication avec les utilisateurs

LANGUES

- Français (langue maternelle)
- Arabe (courant)
- Anglais (B1)

RÉFÉRENCES

Stéphane Girard

Responsable Helpdesk, Capgemini
Lyon
s.girard@capgemini.com, +33 4 72 84 56 23

EXPÉRIENCE

Technicienne Support N1/N2 (Alternance), Capgemini, Lyon

Janv. 2024 – Juin 2025

Alternance de 18 mois au sein du helpdesk client (parc de 800 postes, 3 sites).

- Traitement de **120 tickets par semaine** (téléphone, mail, outil ITSM ServiceNow) avec un taux de résolution N1 de **82 %**
- Note de satisfaction utilisateur de **4,5/5** sur **200 évaluations** collectées
- Déploiement de **150 postes Windows 11** via SCCM lors d'une migration parc sur 3 semaines
- Création de **12 articles de base de connaissances** dans ServiceNow, réduisant les tickets récurrents de **18 %**

Stagiaire Support Informatique, Mairie de Villeurbanne, Villeurbanne

Mai 2023 – Juil. 2023

Stage de 3 mois au service informatique de la collectivité (450 agents).

- Résolution de **15 demandes par jour** (installation de logiciels, problèmes réseau, imprimantes)
- Configuration de **35 postes de travail** pour les nouveaux agents
- Rédaction d'un guide utilisateur pour la messagerie Zimbra, distribué à **450 agents**

CERTIFICATIONS

CompTIA A+ (IT Support), CompTIA

Janv. 2025 – Janv. 2025

ITIL 4 Foundation, Axelos

Sept. 2024 – Sept. 2024

PROJETS

Déploiement GLPI — Projet BTS

Sept. 2024 – Févr. 2025

Mise en place d'un outil de gestion de parc informatique pour une association lyonnaise (60 postes).

- Installation et configuration de GLPI sur serveur Debian avec inventaire automatisé via FusionInventory
- Import de **60 postes** et **15 imprimantes** dans la base de données
- Formation de **3 bénévoles** à l'utilisation de l'outil de ticketing

ACTIVITÉ EXTRA-SCOLAIRE

Formatrice bénévole — Emmaüs Connect Lyon

Janv. 2024 – Juin 2025

Accompagnement numérique de personnes éloignées du digital.

- Animation de **15 ateliers** d'initiation informatique pour des groupes de **8 personnes**
- Aide à la création de **40 comptes** sur les plateformes administratives (CAF, Ameli, Pôle Emploi)