

ADAM OUAKRIM

INSTALLATION DEFINITIVE A MONTREAL
FRANCAIS NATIF/ANGLAIS COURANT
PLUS DE 10 ANS D'EXPERIENCE EN TI

•EDUCATION•

- 2011 – **Master en Droit et Finance** à L'Université de Nantes (France)
- 2005 – **Baccalauréat Littéraire Option Langues Etrangères au Lycée Joubert, Ancenis (France)**

•EXPERIENCE PROFESSIONNELLE•

Spécialiste Marketing et Gestion des Evènements

Fluidddd – janv. 2018 – Maintenant – 1 an 1 mois – Montréal, Canada

- Développement des stratégies marketing événementielles pour les petites et moyennes entreprises sur des supports comme Facebook, Instagram, Twitter...
- Gestion de la billetterie en Ligne
- Création Graphique de Flyers, Bannières et animations des événements.
- Aide aux artistes pour augmenter leur visibilité sur les réseaux Sociaux
- Montage Vidéos pour Visuels Muraux lors des événements.
- Aide à la création de Newsletters Marketing spécifiques à l'activité de l'entreprise.
- Gestion et Logistique des matériaux de Sonorisations pour les événements.
- Support aux artistes pour l'enregistrement de leur prestation sur support numérique et diffusions sur les différents médias sociaux en ligne (Youtube, Soundcloud, Mixcloud, Bandcamp, etc....)
- Représentation des intérêts des artistes en vue des négociations sur leur prestations et leur cachet.

Spécialiste Senior Support Technique G Suite Entreprise (Google Apps) N2

SELLBYTEL Group – janv. 2017 – févr. 2018 – 1 an 2 mois – Barcelone, Espagne

- Soutien Technique au Administrateurs de Comptes et leurs délégués.
- Assistance et conseil pour les migrations de données, de mails (IMAP, Exchange, O365) et outils collaboratifs.
- Aide à l'utilisation et support des outils Google Apps tels que Google Drive, Docs, Slides, Gmail, Google Sites, Hangout etc... pour les entreprises de petites à très grandes tailles.
- Analyse des mails refusés, support à l'utilisation des filtres à SPAM. Aide à l'utilisation des filtres à SPAM et des bonnes pratiques sur la Zone DNS.
- Aide à l'utilisation de Outlook avec G Suite par le biais du client de synchronisation Google.
- Aide à la Gestion des appareils mobiles (iOS, Android) des terminaux d'entreprises enregistrées sur la console Administrateur G Suite.

Spécialiste Helpdesk N2

Environnement Canterbury – juil. 2016 – déc. 2016 – 6 mois – Christchurch, Nouvelle-Zélande

- Diagnostic des problèmes récurrents des postes de travail et résolution (Windows 7 et 10, Mac OS, Windows Server, etc...)
- Gestion et Maintenance des serveurs (Serveur Gestion Imprimante, Serveur de Données, Serveur Mail, etc...)
- Commande et changement des pièces des postes de travail
- Formation fournie aux clients sur les opérations TI de l'organisation
- Support Helpdesk et outils de gestions de tickets de support.
- Déploiement de nouveaux ordinateurs et création d'images personnalisées correspondant au besoin de l'utilisateur sur sa machine.
- Active Directory/Windows Server
- Exchange Admin Portal/Office 365 Admin Portal
- VMware/VSphere
- Sonic Wall/VPN
- Outlook/Barracuda
- Team Viewer/Log Me In/Windows Remote Desktop
- McAfee/Eset Endpoint Antivirus/MalwareBytes
- Pamon Sever Management and Monitoring

Spécialiste Helpdesk N2

Université du Canterbury – avr. 2015 – juin 2016 – 1 an 3 mois – Christchurch, Nouvelle-Zélande

- Maintenance des serveurs, données, réseaux & pare feu.
- Support PC (Diagnostic/Résolution, MS office, anti-virus, etc.)
- Gestion du CRM et gestion des bases de données clients.
- Gestion des serveurs d'impression et support des outils liés.

Spécialiste Support Senior N2

Apple – oct. 2012 – mars 2015 – 2 ans 6 mois – Cork, Irlande

- Support de Niveau 2 pour tout type de produits Apple (iOS, Mac OS, Apple Apps et Logiciels)
- Haut Niveau de service au client en raison de standards élevés exigés par une entreprise de renommée mondiale.
- Aide à la gestion et l'installation de Windows sur des ordinateurs Apple (Bootcamp)
- Aide à l'utilisation des logiciels Apple sur Mac tels que Logic Pro, iTunes, etc...
- Prise en main à distance des périphériques à dépanner
- Participation à la rédaction des articles du support dédié aux professionnels et aux particuliers.

Technicien Support Technique

UNITEDPRINT SE – juil. 2011 – sept. 2012 1 an 3 mois Londres, Royaume-Uni

- Conseil, soutien technique et gestion des commandes aux clients.
- Entreprises/Revendeurs (France, Suisse, Belgique, Luxembourg, Canada).
- Traduction de Français vers l'Anglais pour la base de support.
- Gestion de la facturation
- Formation des nouveaux agents
- Analyse du potentiel Client, réponses aux requêtes du client, et support technique pour toutes problématiques d'imprimerie et d'utilisation des logiciels Adobe en lien avec la production (Photoshop, Indesign, Fireworks, etc...)

Spécialiste Support Orange ADSL

Orange – juin 2007 – juin 2011 – 4 ans 1 mois – Angers, France

- Aide aux résolutions des problèmes clients sur les produits et services Orange ADSL
- Aide à l'utilisation des paramètres Réseau et Internet pour les différents systèmes d'exploitation Windows/Linux/Mac OS X).
- Connaissance d'une grande variété de problématiques réseaux et de produits en corrélation (WI-FI, Routeurs, Adresses IP, Centre réseaux et Partage, Airport...)

•COMPETENCES•

- Outlook/Gmail/Thunderbird/Barracuda/Règles/SPAM/Bounces
- McAfee/Eset Endpoint Antivirus/MalwareBytes/CCleaner/Avira
- Pamon Server Management/Serveurs/Serveurs Imprimantes
- Windows/Windows Server/Active Directory/MS DOS
- Chromebook/Google Apps (G Suite) Admin/Android
- Team Viewer/Log Me In/Windows Remote Desktop
- Bios/Drivers/UEFI/Bootcamp/Dual Boot
- CRM/Zendesck/Salesforce/Servicentre
- Imprimantes/Xerox/Canon/Epson/HP
- Exchange Admin/Office 365 Admin
- Routeurs/Netgear/Cisco/TPLink
- Mac OS/iOS/iCloud/iForgot
- TCP IP/UDP/TCP/Firewall
- VMware/VSphere
- DNS/MX Records
- VPN/Sonic Wall
- Linux/Ubuntu

LOISIRS : SOCCER, MUSIQUE ELECTRONIQUE (DJ), EVENEMENTIEL, JEUX VIDEOS, CINEMA, SKI, SPORTS COLLECTIFS

LANGUES : FRANÇAIS (LANGUE NATIVE), ANGLAIS (COURANT, Longs Séjours en UK, Irlande, Nouvelle Zélande), ESPAGNOL (AVANCE, Séjour en Espagne de 1 an)