

# LASSAAD DEMNI

Manzel Zid, Bechateur Road

7027 Bizerte, Tunisia

+216 21706468

Email: [lassaad.demni@gmail.com](mailto:lassaad.demni@gmail.com)

System and Network Administrator

## SKILLS

- Languages: French (advanced), English (intermediate), Arabic (native) and Italian (basic).
- Mastery of the following software: Windows (7,8,10 and 11), Windows Server (2008 R2 and 2016), SQL Server, Linux, VMware, Fortinet, TCP/IP, WAN, LAN, WIFI, VPN, Microsoft Office, Acronis, VEEAM Backup, office 365, Teams, OneDrive, SharePoint, OsTicket, CodeSoft, Zebra designer, BarTender TSC, SAGE100 (pay).
- Provide technical support to local and remote users.
- Management of hardware purchases and licenses.
- Maintains inventory of computer equipment on site and ensures receipt of goods (Data Gerry).
- Manage the handling of inbound phone and email support calls to ensure courteous, timely and efficient resolution of issues using the ticketing application (OsTicket).
- Provide after-hours assistance as needed.
- Identify, recommend, develop and implement user training programs to improve computer literacy and self-sufficiency.
- Provide first level training to users.
- Maintenance of the computer park (computers, printers, smartphones, PDAs, servers, time clocks, thermal printers...).
- Installation and configuration of new computer equipment within the company (business software, office automation, messaging, network, ...).
- Configures, analyzes and corrects problems related to IP phone systems.
- Configures, deploys and manages cellular phone related commands.
- Backup and restore (Acronis kills image, Norton Ghost, Veeam backup & replication).
- Network and server administration (Windows server, AD, DHCP, Fortinet, VMware VSphere, SAGEx3, Kelio, Qualipro...).
- Management of Active Directory accounts and user groups.
- Management of access rights to servers and data.
- Creates mailboxes according to the established parameters.

- Administration of SQL Server / MYSQL Databases.
- Administration of communication equipment (firewall, core-switch and network switch, wireless access point).
- Monitor the status of the WAN. Perform basic diagnostics. Claim and track incidents with operators.
- Guarantee data security and the proper functioning of the IT and telecom architecture.
- Mastery of the Windows operating system for workstations, in its current and previous versions.
- Proficiency in Microsoft Office.
- Mastery of IP network infrastructures.
- Good knowledge of Android and iOS mobile device operating systems.
- General knowledge of Linux and MAC OS operating systems
- Label design with codesoft9, Zebra designer, BarTender TSC.
- Configuration and maintenance of thermal printers
- Configuration and installation of 1D and 2D barcode readers.
- Documents and maintains installation procedures for various technological equipment and software.
- Ensures the integrity of the systems and infrastructure related to IP phone systems.
- Ensures that all applicable safety rules are enforced and promotes compliance.

### ***Personal qualities***

- Punctuality, efficiency, thoroughness and resourcefulness.
- Ability to synthesize, good judgment, organizational skills.
- Good capacity of adaptation and learning.
- Good ability to manage priorities.
- Ability to work and interact as a team.
- Ability to handle stress and act in difficult situations.
- Ability to work on multiple files simultaneously.
- Dynamic and concerned.
- Customer approach to ensure a positive customer experience.
- Possess a highly developed sense of customer service.

## **WORK EXPERIENCES**

2020-Present

### **IT Support Technician**

Kab-Iem Tunisia. Bizerte, Tunisia

2014-2019

### **Computer technician**

IBL Tunisia. Bizerte, Tunisia

2012-2013

### **M.E.S (Manufacturing execution system) technician**

Continental. Bizerte, Tunisia

2009-2010

### **Support technician (SFR call center)**

Stream Global Service. Ariana, Tunisia

## **TRAINING**

2005-2009

### **University Diploma of Technology (Bachelor) Computer System Technology Option**

University of Carthage: ISSAT Mateur. Bizerte, Tunisia

## **IMPROVEMENT**

2012

### **CISCO Certificate (CCNA)**

ALPHA Plus Training Center. Bizerte, Tunisia

2012

### **ICR 845 training - SICK**

Continental Training Center. Bizerte, Tunisia

2013

### **Training in problem solving methods**

Continental Training Center. Bizerte, Tunisia

2013

### **BASIC SAP AND NAVIGATION**

Continental Training Center. Bizerte, Tunisia

# LASSAAD DEMNI

Manzel Zid, Route de Bechateur

7027 Bizerte, Tunisie

+216 21706468

Courriel : [lassaad.demni@gmail.com](mailto:lassaad.demni@gmail.com)

Administrateur système et Réseaux

## COMPÉTENCES

- Langues : français (Avancé), anglais (intermédiaire), arabe (maternelle) et italien (connaissances de base).
- Maîtrise des logiciels suivants : Windows (7,8,10 et 11), Windows Server (2008 R2 et 2016), SQL Server, Linux, VMware, Fortinet, TCP/IP, WAN, LAN, WIFI, VPN, Microsoft Office, Acronis, VEEAM Backup, office 365, Teams, OneDrive, SharePoint, OsTicket, CodeSoft, Zebra designer, BarTender TSC, SAGE100 (paie).
- Fournir une assistance technique aux utilisateurs locaux ainsi qu'à distance.
- Gestion des achats de matériel et des licences.
- Maintenir l'inventaire des équipements informatiques sur place et assure la réception des marchandises (Data Gerry).
- Gérer le traitement des appels entrants au support par téléphone et par courriel afin de garantir une résolution courtoise, rapide et efficace des problèmes en utilisant l'application de billetterie (OsTicket).
- Fournir une assistance en dehors des heures de bureau au besoin.
- Identifier, recommander, développer et mettre en œuvre des programmes de formation pour les utilisateurs afin d'améliorer la culture informatique et l'autosuffisance.
- Assurer des formations de premier niveau aux utilisateurs.
- Maintenance du parc informatique (ordinateurs, imprimantes, Smartphones, PDA, serveurs, pointeuses, imprimante thermiques...).
- Installation et paramétrage les nouveaux équipements informatiques au sein de l'entreprise (logiciels métiers, bureautique, messagerie, réseau, ...).
- Configure, analyse et corrige les problèmes liés aux systèmes téléphoniques IP.
- Configure, déploie et gère les commandes reliées à la téléphonie cellulaire.
- Sauvegarde et restauration (Acronis tue image, Norton Ghost, Veeam backup & replication).
- Administration réseau et serveur (Windows server, AD, DHCP, Fortinet, VMware VSphere, SAGEx3, Kelio, Qualipro...).
- Gestion des comptes et du groupe d'utilisateurs d'Active Directory.

- Gestion des droits d'accès aux serveurs et aux données.
- Crée les boîtes de courriel en fonction des paramètres établis.
- Administration des Bases de Données SQL Server / MYSQL.
- Administration des équipements de communication (pare-feu, core-switch et switch réseau, point d'accès sans-fil).
- Superviser l'état du WAN. Réaliser les diagnostics de base. Réclamer et suivre les incidents auprès des opérateurs.
- Garantir la sécurité des données et le bon fonctionnement de l'architecture informatique et télécom.
- Maîtrise du système d'exploitation Windows pour les postes de travail, dans sa version courante et précédente.
- Maîtrise de Microsoft Office.
- Maîtrise des infrastructures des réseaux IP.
- Bonne connaissance des systèmes d'exploitation des appareils mobiles Android et iOS.
- Connaissances générales des systèmes d'exploitation Linux et MAC OS
- Conception des étiquettes avec codesoft9, Zebra designer, BarTender TSC.
- Configuration et la maintenance des imprimantes thermiques
- Configuration et installation des lecteurs code barre 1D et 2D.
- Documente et tient à jour les procédures d'installations des différents équipements technologique et des logiciels.
- S'assure de l'intégrité des systèmes et de l'infrastructures liées aux systèmes téléphoniques IP.
- S'assure d'appliquer toutes les règles de sécurité en vigueur et d'en promouvoir le respect.

### ***Qualités personnelles***

- Ponctualité, efficacité, rigueur et débrouillardise.
- Esprit de synthèse, bon jugement, Sens de l'organisation.
- Bonne capacité d'adaptation et d'apprentissage.
- Bonne capacité de gestion des priorités.
- Capacité de travailler et d'interagir en équipe.
- Capacité à supporter le stress et agir dans les situations difficiles.
- Capacité à travailler sur plusieurs dossiers de manière simultanée.

- Dynamique et soucieux.
- Approche clientèle afin de faire vivre une expérience client positive.
- Posséder un sens du service à la clientèle très développé.

## **EXPÉRIENCES DE TRAVAIL**

2020-Présent	<b>Technicien Support IT</b> Kab-lem Tunisie. Bizerte, Tunisie
2014-2019	<b>Technicien Informatique</b> IBL Tunisie. Bizerte, Tunisie
2012-2013	<b>Technicien M.E.S (Manufacturing execution system)</b> Continental. Bizerte, Tunisie
2009-2010	<b>Technicien Support (Centre d'appel SFR)</b> Stream Global Service. Ariana, Tunisie

## **FORMATION**

2005-2009	<b>Diplôme Universitaire de Technologie (Bachelor)</b> <b>Option Technologie de système informatique</b> Université de Carthage : ISSAT Mateur. Bizerte, Tunisie
-----------	--

## **PERFECTIONNEMENT**

2012	<b>Certificat CISCO (CCNA)</b> Centre de Formation ALPHA Plus. Bizerte, Tunisie
2012	<b>Formation ICR 845 - SICK</b> Centre de Formation Continental. Bizerte, Tunisie
2013	<b>Formation méthodes de résolution des problèmes</b> Centre de Formation Continental. Bizerte, Tunisie
2013	<b>SAP BASIQUE ET NAVIGATION</b> Centre de Formation Continental. Bizerte, Tunisie