

IHAB BENKROUIDEM

Île-de-France (78) | 06 79 67 82 75 | ihab.ben78@gmail.com

ADMINISTRATEUR SYSTÈME ET RÉSEAUX

PROFIL

Technicien Support IT B2B avec 18+ mois d'expérience en administration système, support N2/N3 et gestion d'infrastructures cloud. Gestion quotidienne de 10 000+ équipements pour 20+ clients via MDM (Intune, Workspace ONE, Jamf). Expertise Microsoft 365, Azure AD/Entra ID, Active Directory et automatisation PowerShell. Formation TP Administrateur d'Infrastructures Sécurisées (Bac+3) en cours.

COMPÉTENCES TECHNIQUES

Systèmes : Windows Server, Linux, Active Directory, GPO, DNS, DHCP, VMware, Hyper-V

Cloud & SaaS : Microsoft 365, Azure AD/Entra ID, Google Workspace, SharePoint, OneDrive, Teams

MDM : Microsoft Intune, VMware Workspace ONE, Jamf, Miradore

Réseaux : TCP/IP, LAN/WAN, VPN, VLAN, Pare-feu, Routeurs/Switchs Cisco, OSPF, IPS/IDS

Sécurité : MFA, Conditional Access, Cybersécurité, Zero Trust, Gestion des identités

Scripting : PowerShell, Bash, Python (bases)

Outils : GLPI, Intercom, Nagios, Git, ITSM

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Technicien Support IT B2B – Rziliant, Paris | Août 2024 – Présent (Alternance)

ESN B2B gérant 10 000+ équipements pour 20+ clients entreprises

- Support N2/N3 multi-clients : résolution d'incidents Microsoft 365, Google Workspace, SharePoint, OneDrive
- Administration cloud : gestion utilisateurs/groupes Active Directory, permissions SharePoint/Drive, Teams
- Gestion MDM : Intune, Workspace ONE, Miradore, Jamf – enrollment, troubleshooting, déploiement politiques
- Configuration Azure AD/Entra ID : MFA, Conditional Access, gestion des identités cloud
- Automatisation : workflows Intercom (routing SLA P1/P2/P3), scripts PowerShell pour déploiement

Technicien Support Helpdesk – Ministère de la Justice | Oct. 2023 – Juin 2024 (Intérim)

- Traitement de +30 tickets/jour via outils ITSM, réduction de 40% du temps de résolution
- Gestion de 25-30 appels/jour avec suivi rigoureux, taux de satisfaction de 98%

Technicien Support de Proximité – Point Service Phone | Déc. 2023 – Fév. 2024 (Stage)

- Dépannage de +100 appareils mobiles et 60+ PC, réduction de 35% des temps d'intervention

Technicien Support de Proximité – Ordi O'Top | Mai – Juil. 2023 (Stage)

- Réparation de 70+ PC (délai 24h), configuration systèmes, formation clients (~30% appels support)

FORMATION

TP Administrateur d'Infrastructures Sécurisées (AIS) – Bac+3 | 2024-2025

Administration, sécurisation infrastructures, cybersécurité

BTS SIO – SISR – Lycée Jules Ferry, Conflans-Sainte-Honorine | 2022-2024

Services Informatiques aux Organisations – Option Solutions d'Infrastructure, Systèmes et Réseaux

LANGUES & QUALITÉS

Anglais courant (C1) – Écrit, parlé et compris couramment, environnement professionnel international

Qualités : Résolution proactive, rigueur, organisation méthodique, adaptabilité technique, communication efficace

CENTRES D'INTÉRÊT

Homelab : Virtualisation Proxmox, réseau Ubiquiti, VPN WireGuard | **Veille techno** : Cybersécurité, Cloud, DevOps | **Gaming**