



Mine PATIR

Technicienne Support

✉ cammine901@gmail.com

📄 Permis B

☎ 07 53 66 45 73

Informatique

Ticketing: Service Now, Portail ONS

Prise et émission d'appel: Microsoft Teams/Mobile

Logiciel de chiffrement et bases de données: Stormshield, Gardian, Confluence (Création Modops)

Réseaux: PulseSecure, Soft ID, Gestion VPN Admin

Bureautique avancée: Excel, Word, PowerPoint, Outlook 365, Gestion/Organisation BAL Fonctionnelle

Compétences

Capacité d'analyse, goût du service

Esprit d'équipe et autonomie

Grande rigueur et sens des responsabilités

Capacité d'adaptation, sens de l'écoute

Langues

Français
Courant

Turc
Langue maternelle

Centres d'intérêt

Bénévolat
L'heure civique de la Mairie du Bourget

Expériences professionnelles

Technicienne Support

Depuis novembre 2021

ACCES Inclusive Tech en collaboration avec ACCENTURE pour EDF GMAF (Gestion des Moyens d'Authentification Forte) - Nanterre

Assistance et support technique N1 (matériel et logiciel) auprès des utilisateurs internes EDF. Résolution et suivi des demandes/incidents dans le domaine de la Cybersécurité

- Priorisation des demandes et des tickets entrants (Le mail, ServiceNow, Teams)
- Suivi des tickets traités jusqu'à la résolution
- Analyse et résolution des difficultés techniques remontées; aide à la connexion, attribution des rôles administrateurs, génération des certificats...
- Transmission aux niveaux supérieurs/ services d'intervention et alerte du management si nécessaire
- Maintien des process à jour et reporting détaillé des actions en garantissant la satisfaction dans le respect des SLAs
- Respect (et participation à l'établissement) des procédures, la qualité de service et les normes de sécurité
- Responsabilité de la supervision de l'équipe de 5 personnes en absence du chef d'équipe et former les nouveaux arrivants

Employée polyvalente

De janvier 2011 à février 2013

TCHIBO (Chaîne plus de 1000 magasins) Izmir Turquie

- Orientation et conseil de la clientèle
- Définition des plannings des 15 employés du magasin : rotations, congés
- Responsabilité de la fermeture du magasin

Assistante administrative

De septembre 2006 à janvier 2011

Kadin Haklari Dernegi (l'association pour des droits des femmes) Izmir, Turquie

- Ecoute et décryptage des besoins
- Orientation vers les interlocuteurs adaptés
- Gestion administrative des dossiers

Diplômes et Formations

Formation de parcours d'accès à la qualification du secteur maintenance et informatique

De septembre 2017 à décembre 2017 Formation Faire Paris

Développement et technologies informatiques Bac+2

De septembre 2004 à juin 2006 L'université de Sakarya Sakarya, Turquie

Les langages de développement: VisualBasic, C++, MySQL
Système de gestion de base de données