

farid kaddouri  
Technicien expert  
service technique



## CONTACT

✉ kaddouri\_farid@hotmail.com  
☎ 0767307945  
📍 179 Avenue de tarascon, bat D  
appartement 34,  
84000 avignon,  
France

CV réalisé sur DoYouBuzz

## EXPÉRIENCES

### dirigeant d'une SASU Prestige Voyage

prestige voyage - Novembre 2017 à décembre 2019

dirigeant de la SASU Prestige voyage,  
- travaillant en tant que chauffeur VTC, sur le département Ile de France, en collaboration avec les applications VTC : uber Kapten, etc.  
-accueil des clients  
-prise en charge des clients des applications.  
-transport des clients vers leurs destinations en choisissant le chemin le plus rapide.  
-conduite très souple, pour le confort des clients.  
-gestion de la comptabilité de l'entreprise  
-discrétion et courtoisie envers les clients.

### Technicien Expert support Technique

SFR service client - Juin 2008 à juillet 2017 - CDI - Paris Saint denis - France

- ▶ Société Française en Radiologie
- ▶ Prise d'appels des client XDSL/ FTTB:  
découverte des attentes client  
mise en œuvres des moyens mis à ma disposition pour répondre au mieux à toutes les questions du client
- ▶ accueil des valeurs Physiques relevées par les Techniciens sur la paire de cuivre, interprétation, et des résultats, puis prise de décision sur les actions à mener.  
Intervention sur les Cartes Dslam, Réinitialisation des cartes.
- ▶ demande de changement des cartes défectueuses.
- ▶ remonté du Rapport de l'Expertise.
- ▶ analyse et accueil des remontés du niveau 1, des problématiques liées à la messagerie des client FTTB/ XDSL, résolution des problèmes liés au Serveurs de messagerie.
- ▶ remonté des problématiques complexes à l'ingénierie Atos.
- ▶ Déclaration des Incidents Génériques lié au réseau.

## FORMATIONS

### Technicien Supérieur en Réseau Informatique et Télécommunication des Entreprises

AFPA ( Formation Pour Adulte Champs sur Marne)

Septembre 2006 à juin 2008

met en service des équipements et des logiciels de réseaux informatiques et de télécommunications

administre et surveille le réseau à l'aide de logiciels de supervision.

Proposer et Intégrer des solutions pour l'évolution du système informatique: gestion d'un projet évaluation et proposition d'une ressource informatique répondant à des besoins nouveaux, contribution à l'amélioration de la qualité de service et participation à la continuité informatique

Exploitation et Administration des postes de travail, des serveurs et des réseaux informatiques

maîtrise des systèmes d'exploitation Linux, Windows 2000 Serveur.

Exploiter et sécuriser le système informatique.

Veille technologique en prenant en compte l'environnement métier.

### Licence Mathématiques Statistiques

Faculté des sciences Mohammed Premier

Septembre 2000 à juin 2002

### Baccalauréat Sciences / Mathématiques

Lyccé Alaoui

Septembre 1996 à juin 1997

## COMPÉTENCES

### Pilotage des expertises avec les Techniciens France Télécom en XDSL.

- ▶ accueil des valeurs Physiques relevées par les Techniciens sur la paire de cuivre, interprétation, des résultats, puis prise de décision sur les actions à mener.
- ▶ Intervention sur les Cartes Dslam, Réinitialisation des cartes, demande de changement des cartes défectueuses.
- ▶ remonté du Rapport de l'Expertise.

### Gestion de situation conflictuelle

- ▶ gestion des clients insatisfaits, trouver des solutions rapides et satisfaisantes pour retenir des clients mécontents.
- ▶ mener des actions immédiate pour rétablir les services des clients, faire des gestes commerciaux et des remboursements des prélèvements de leur abonnement
- ▶ suivi personnalisé des clients pendant et après résolution de leur problèmes techniques

## LOISIRS

### Musique

- ▶ Guitare classique
- ▶ cinéma

### Sport

- ▶ football
- ▶ basket-ball
- ▶ Natation