

AMINE IDRISSE

Technicien support IT | Systèmes & réseaux | Incident management

CONTACT

Moselle (57)
Mobilité Luxembourg / Grand Est / Belgique / Suisse
sayahamine1@gmail.com
amineidrissi.fr
LinkedIn

COMPÉTENCES

Support & ITSM
N1 à N3, P1/P2, VIP, SLA, Master Tickets, ServiceNow/SMT, prise en main distante, KB/FAQ.

Windows & identité
Windows 10/11, Windows Server, AD DS, DNS, GPO, WDS, M365, MDM, déploiement et inventaire.

Systèmes & réseau
Debian/Linux, VMware, Apache/PHP-FPM, TCP/IP, WireGuard, NAT, reverse proxy, Guacamole.

Sécurité & exploitation
TLS, UFW, fail2ban, logs, sauvegardes, monitoring, contrôle des accès et documentation.

Automatisation & web
PowerShell, Bash, Python, PHP, HTML/CSS/JS, SQLite, APIs, dashboards et scripts opérationnels.

OUTILS

ServiceNow • SMT • VMware • M365 • Pulse Secure • Support SAP • Git • Let's Encrypt

FORMATION

Formation technique informatique - niveau 4
Projet multi-sites : AD DS/DNS, VLAN, routage statique, PABX, profils itinérants, quotas et GPO.

LANGUES

Français : courant
Anglais : professionnel (environnement européen)

CENTRES D'INTÉRÊT

Homelab • Réseau & cybersécurité • Automatisation • 3D / Unreal Engine • Diagnostic et mécanique automobile

PROFIL

Professionnel IT polyvalent avec plus de 5 ans d'expérience en environnements institutionnels européens. Parcours du helpdesk à la coordination d'incidents majeurs, avec gestion VIP et P1/P2, Active Directory, M365, MDM, reporting et accompagnement utilisateurs. Approche terrain renforcée par un homelab auto-hébergé, des projets réseau/sécurité et une forte culture de documentation.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Technicien support IT N1/N2 - Infrastructure - Cour des comptes, Luxembourg - via Abakus	09/2025 - ajd.
- Support de proximité, diagnostic et résolution des incidents et demandes utilisateurs. - Préparation, remplacement et suivi des postes, périphériques et équipements. - Escalade structurée, coordination technique et contribution à la qualité de service.	
Incident Manager - Commission européenne, Bruxelles - via Netcompany (anciennement Intrasoft)	2020 - 2024
- Pilotage de bout en bout des incidents N1 à N3 et traitement de plusieurs centaines de dossiers par jour. - Création et suivi des Master Tickets (MIR), coordination inter-équipes et animation des points de crise. - Gestion prioritaire des VIP et des incidents P1/P2, communication métier jusqu'à résolution. - Dashboards de charge, SLA et tendances sur des extractions de plusieurs milliers de lignes. - Formation des équipes helpdesk/proximité, médiation et amélioration continue des pratiques.	
Technicien informatique de proximité - Commission européenne, Bruxelles	2019 - 2020
- Support terrain et téléphonique, installation de postes, dépannage matériel/logiciel et intégration réseau. - Configuration Android/iOS via MDM, déploiement d'OS, opérations BIOS/hardware et contrôle qualité. - Inventaire, gestion de mots de passe et modifications de profils Active Directory.	
Technicien helpdesk - Commission européenne, Bruxelles	2019
- Frontline à environ 50 appels/jour : diagnostic, prise en main distante, documentation et escalade. - Suivi des tickets et SLA, mise à jour de la base de connaissances et accompagnement des nouveaux arrivants.	

PROJETS TECHNIQUES CLÉS

Portfolio et self-hosting sécurisé | Debian, Apache, PHP-FPM, PHP, SQLite, TLS
Conception et exploitation d'amineidrissi.fr : vhosts, durcissement, Let's Encrypt, sauvegardes, logs, formulaire CSRF/honeypot, i18n FR/EN et administration progressive.

Homelab, AD et accès distant | Windows Server, AD DS, GPO, WDS, WireGuard, Guacamole
Lab d'entreprise à échelle personnelle, déploiement réseau, politiques de sécurité, segmentation des flux, exposition minimale des services, UFW/fail2ban et supervision.

Automatisation et démarche maker | PowerShell, Bash, Python, UE5, Blender
Scripts de sauvegarde, health-checks, collecte de logs et alertes. Prototypage gameplay/VFX/3D et interventions mécaniques complexes menées avec diagnostic, documentation et contrôles terrain.