



Ayache Elsa

Technicienne Informatique Junior

Lieu de résidence : Toulouse 31100

Email : Elsa.ayache@outlook.com

Téléphone : 0781694967

BTS SERVICES INFORMATISÉS AUX ORGANISATIONS

Passionnée par l'informatique, j'ai intégré l'école IRIS en 2024 pour un BTS SIO (Solutions d'infrastructure systèmes et réseaux) et je suis actuellement à la recherche d'une alternance. Mon objectif à long terme est de développer une expertise dans la protection des infrastructures informatiques en poursuivant un Bachelor puis un Mastère en cybersécurité réseau et système.

COMPÉTENCES

Pédagogie et patience
Bonne communication orale et écrite
Autonomie et curiosité

CENTRES D'INTÉRÊT

Dix années de tennis en Club
Salle de musculation

LANGUES

Anglais - B2
Espagnol - A2
Italien - A1

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Stage à venir - Collins Aerospace (début prévu : [07/25])

Juillet 2025 - Aout 2025

Développement d'une base de données & utilisation de ServiceNow

Stage prévu au sein du département informatique, avec pour mission principale la création et la gestion d'une base de données. Utilisation prévue de ServiceNow pour la gestion des processus IT et des flux de travail. En phase de préparation active : autoformation sur ServiceNow et sur les bases de données relationnelles.

Mairie de Tournefeuille

Juillet 2023 - Août 2023

Support Technique de Niveau 1 - Gestion de Ticketing

Expérience en traitement de tickets de niveau 1, assurant le support technique de première ligne pour les utilisateurs. Gestion des demandes d'assistance via un système de ticketing : analyse, priorisation, résolution des incidents de base et escalade vers les niveaux supérieurs lorsque nécessaire. Compétences en diagnostic rapide et communication efficace, permettant d'assurer la satisfaction client et la continuité du service.

EDUCATION & CERTIFICATIONS

BTS Services informatisés aux organisations :

Développement langage Web (Python, Javascript, HTML, CSS)

Active Directory (Windows Server, Windows 10)

Licence 1 Informatique

Gestion dynamique de projet

Apprentissage approfondi de python et de programmation C

Certifications supplémentaires

MOOC ANSSI

Notions ITIL

MOOC CNIL

Baccalauréat mention Bien - 2021

Option mathématiques - Physique

COMPÉTENCES INFORMATIQUES

