

Khaoula ALAOUI

Contact

8, Rue de la cavalerie

90000 Belfort

Mail : AlKhaoula02@gmail.com

Téléphone : 0789907187

Expériences

Décembre 2008 à janvier 2010: Formatrice en informatique à l'**Ecole supérieure d'informatique et de gestion EMIG** à Oujda, **Maroc** :

- Formation en Modules de : bureautique, Initiation Développement informatique (VBA), Analyse Merise), suivi et assistance technique et Conduite de projet informatique.
- Encadrement stage et évaluation des projets de fin d'études

De Janvier à Mai 2008 : Chargée de clientèle à **Webhelp** à Rabat **Maroc** : **Assistance et support technique client** :

- Diagnostiquer à distance un dysfonctionnement et guider l'utilisateur pour le résoudre ou intervenir à distance selon les impératifs de qualité et de délais
- Planifier et contrôler les interventions des équipes et les prestations d'assistance aux clients, renseigner les supports de suivi et transmettre les informations aux services concernés
- Analyser les indicateurs à enrichir et à créer dans le but d'une amélioration du système de gestion des relations clients (CRM)
- Assurer le lien entre la MOE et les utilisateurs : exprimer les besoins, former aux produits de l'entreprise et accompagner les équipes et les clients

Avril, Mai, Juin, Juillet 2007 : Stage en SSII **Business Edge** Rabat **Maroc**

Projet de fin d'études : « Contrôle de qualité et management de projet informatique » :

- Déploiement des processus de la norme CMMi et du guide Project Management Body of Knowledge.
- Analyse Conception et réalisation d'application Helpdesk sous VB.NET, MySQL.
- Formation des utilisateurs et documentations techniques.

Août, Septembre 2006 : Stage au **Ministère D'artisanat et d'économie sociale** Rabat **Maroc**:

« Conception et réalisation d'intranet (Analyse Merise/ PHP/ My SQL)».

Juillet, Août 2005 : Stage à la **Banque Populaire** Oujda **Maroc** (services Informatique et Personnel):

« Administration et maintenance réseaux, mises à jour des opérations et fiabilisation des données avant intégration ».

Mars, Avril et Mai 2004: Stage fin de formation à l'**Office National d'Eau Potable Maroc**:

- Développement d'application de gestion de stock et de gestion des marchés.
- Réalisation du site Web de la direction orientale (VBA, ASP et HTML).

Formation

- **2004/2008** : Obtention du **Diplôme du cycle supérieur bac+5 en génie informatique option génie logiciel** délivré par **High Technology School In Morocco**, Rabat, **Maroc**
- **2003/2004** : Obtention du **Diplôme de Technicien Spécialisé en Systèmes d'Information TSSI** délivré de l'Institut Spécialisé de Technologie Appliquée Oujda **Maroc**
- **2001/2002** : 1ère année de DEUG en Sciences Economiques, Faculté des Sciences Economiques et Droits Université Med 1^{er} Oujda, **Maroc**.
- **2000/2001** : **Baccalauréat en Sciences expérimentales** Lycée Zaineb, Oujda, **Maroc**.

Compétences en informatique

Programmation : Fonctionnelle et orientée objet
Langages : **PHP, XML/XSL**, C/C++, Java, C# et Visuel Basic.

Technologies web : **HTML**, XML, JavaScript.
Utilisation et développements autour de **CMS** (SPIP, Joomla) et de *Frameworks* libres

Administration : **MySQL, Oracle**

Bases de données : **MySQL**, SQL Server, Oracle, Access

Conception et Analyse : **UML, Merise**

Assistance utilisateurs : **Formation, documentations techniques**, automatisation des procédures de migration d'un parc informatique et suivi de production

Connaissances particulières : Conduite de projet et Audit Systèmes d'Information.

Langues

Arabe, Français, Anglais

Loisirs et intérêts personnels

Nouvelles tendances, Gastronomie, Voyages.

Autres Activités

Animatrice au sein de l'association « Attarik » au Maroc, Domaine d'intervention Développement humain et social