

PROFIL

- Préparation du plan et de la stratégie de test;
- Élaboration des scénarios et des cas de test;
- Connaissance des techniques de préparation des données de test : classes d'équivalences, pairwising, ...;
- Connaissance des techniques de test : boîte blanche, noire, performance ...;
- Connaissance des langages de programmation et web : Java, Python, HTML, CSS, JavaScript;
- Connaissance des SGBD : MySQL, Oracle;
- Connaissance de la méthodologie Agile : Scrum;
- Connaissance de la méthode de modélisation orientée objet : UML;
- Connaissance des référentiels, standards et normes de qualité : IEEE, ISO, TMMI, SWEBOK, ISTQB;
- Connaissance de la méthode de modélisation de processus métier : BPMN;
- Esprit d'équipe, minutieuse, débrouillarde.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Analyste de donnée

JNP Soft, Montréal

janvier 2020 à novembre 2021

- Extraire les données depuis les catalogues de pièces automobiles en utilisant les outils de l'entreprise;
- Analyser les données extraites sur Excel afin de garder que les informations pertinentes et cohérentes;
- Traiter les données analysées sur les outils de l'entreprise;
- Respecter les échéances des projets d'analyse;
- Faire des estimations pour la durée restante des projets d'analyse commencés;
- Gérer et documenter les projets d'analyse sur Jira;
- Identifier les problèmes, les remonter et proposer des améliorations/solutions.

Représentante service client Fido

IO Solutions, Montréal

avril 2019 à septembre 2019

- Identifier les problèmes hardware et software liés aux téléphones mobiles;
- Guider les clients à rétablir leurs services;
- Gérer les réclamations clients;
- Analyser l'historique des utilisations du client et proposer les services à valeur ajoutée adéquats;
- Identifier les incohérences et les remonter aux services adéquats.

Responsable d'équipe

Teleperformance, Tunisie

janvier 2014 à avril 2017

- Analyser et piloter les indicateurs qualitatifs et quantitatifs par équipe et par collaborateur;
- Planifier l'agenda selon les priorités du jour/de la semaine/du mois;
- Monter en compétence les collaborateurs : atelier, formation, coaching, suivi, ...;
- Connaître différentes techniques de coaching : GROW, MADA, SMART, ...;
- S'assurer que les normes et les standards adoptés par l'entreprise sont respectés (ISO, Label RSE).
- Élaborer des modules de formation sur Word ou PowerPoint;
- Détecter les failles/écarts : réaliser des analyses, mesurer les impacts et proposer des plans d'actions;
- Participer à des conférences/réunions avec le client partenaire;
- Collaborer avec les différentes entités (qualité, ressources humaines, planification, gestion de flux) afin de mettre en place des procédures pour but d'améliorer les résultats des indicateurs et de faciliter le travail des collaborateurs;
- Réagir aux alertes de production en temps réel;
- Gérer quelques tâches administratives.

Conseillère client

Teleperformance, Tunisie

janvier 2011 à janvier 2014

- Guider les clients à résoudre leurs problèmes software et hardware des cellulaires;
- Guider les clients à résoudre leurs problèmes de connexion internet, antivirus et courriel;
- Gérer les réclamations clients;
- Analyser l'historique des utilisations du client et proposer les services à valeur ajoutée adéquats;
- Prendre en charge le traitement des dossiers clients complexes;
- Participer à l'élaboration des modules de formation;
- Participer à des formations des nouvelles recrues;
- Identifier les incohérences et les remonter aux services adéquats.

FORMATION

AEC spécialiste en qualité logicielle

Collège de Bois de Boulogne, Montréal

2022

Formation de perfectionnement en administration et programmation de base de données Oracle 12c

Collège de Bois de Boulogne, Montréal

2021

Diplôme universitaire de technologie en informatique

ISSAT Mateur, Tunisie

2007

Évaluation comparative du Midi : DEC en technique de l'informatique