



# ANAS IMANE

## INGÉNIEUR SYSTÈMES D'INFORMATIONS

### CONTACT

✉ anas.imane097@gmail.com

☎ +212 610778636

in Anas.Imane

📍 Casablanca

### FORMATION

#### • INGÉNIEUR D'ÉTAT EN MÉTHODES APPLIQUÉES À LA GESTION DES ENTREPRISES

EMSI Casablanca 2018-2023

#### • LICENCE EN GÉNIE CLIMATISATION ET ÉNERGIE RENOUVELABLE

FST Settat 2017-2018

#### • TECHNICIEN SPÉCIALISÉ EN GÉNIE CLIMATIQUE ET CHAUFFAGE

OFPPT Casablanca 2015 - 2017

### COMPÉTENCES

- Data / BI : SQL, NoSQL, Power BI, Python, SAP BO
- IT / Support : Salesforce, ServiceNow, JIRA
- Environnements : Cloud, ETL, CRM

### SOFT SKILLS

- Méthodologies Agile & Scrum & ITIL
- Esprit analytique & orientation résultat
- Excellente communication client
- Gestion de projets techniques & documentation

### LANGUES

- ARABE : LANGUE MATERNELLE
- FRANÇAIS : BILINGUE
- ANGLAIS : PROFESSIONNEL

### EXPÉRIENCE

#### ANALYSTE SUPPORT APPLICATIF & FONCTIONNEL

Client : **Partenaire Bouygues Télécom**

**B**Technologie

2025

- Animation des réunions quotidiennes
- Planification et animation des points hebdomadaires avec les Product Managers pour le suivi des tickets
- Organisation de points d'échange pour renforcer la cohésion au sein de l'équipe
- Gestion des tickets critiques du N1 au N3 selon leur niveau de priorité
- Création de tableaux de bord via pour la visualisation et le suivi des tickets
- Communication internationale et rédaction de documentation technique en français et en anglais;
- Participation à des point de MEP et Réalisation des CR
- Participation aux points de mise en production avec les Product Managers
- Rédaction de la documentation fonctionnelle et technique liée aux activités support.
- Gestion du flux de tickets : analyse initiale, priorisation et dispatch vers les interlocuteurs adaptés.

#### INGÉNIEUR SUPPORT APPLICATIF



2024-2025

Client : **CMA CGM** - Date : **01/05/2025**

##### Support Applicatif & Gestion des Incidents – Environnement ITIL (ServiceNow)

- Animation des daily stand-ups : coordination des actions, suivi des priorités et résolution des blocages.
- Analyse et traitement d'incidents applicatifs (tickets L2) : identification, diagnostic et résolution, en lien étroit avec les équipes métiers (finance, etc.).
- Collaboration métier : échanges réguliers avec les utilisateurs finaux pour prioriser les demandes et améliorer la compréhension fonctionnelle.
- Gestion de tickets sous ServiceNow : 12 à 40 tickets/jour, catégorisation, suivi, documentation et clôture.
- Communication internationale : interactions avec des équipes basées en Europe (ex. Espagne), rédaction claire en français et en anglais.
- Participation aux Task Forces hebdomadaires : suivi des incidents critiques, partage de retours d'expérience, amélioration continue.
- Suivi proactif des incidents : reporting, relances, information aux utilisateurs jusqu'à résolution complète.

#### INGÉNIEUR SUPPORT APPLICATIF



2023-2025

Client : **Bouygues Télécom** - Date : **15/12/2023 - 30/04/2025**

##### Support Applicatif & Coordination Technique

- Coordination de migrations applicatives sans impact utilisateur.
- Gestion et résolution d'incidents techniques complexes.
- Collaboration avec les équipes Dev pour optimiser performance et qualité.
- Formation utilisateurs et documentation des procédures.
- Suivi de la sécurité en production et amélioration continue.

#### PRODUCT OWNER



2023

Client : **SII Service Maroc** - septembre à décembre 2023

##### Chef de Projet / Product Owner – Digitalisation NPR

- Définition des priorités produit en coordination avec les équipes techniques
- Mise en place de processus agiles pour améliorer l'efficacité de l'équipe
- Pilotage de la roadmap produit et gestion des sprints (Scrum)
- Suivi de projet de digitalisation d'outils NPR (Non Product Related)

Outils utilisés : Jira, Excel, Java, MongoDB Compass, VueJS, Postman

#### DATA ET VISUALISATION DES KPI



2023

Client : **SII Service Maroc** - mars 2023 à juillet 2023

##### Gestion de Tickets – SII Service, Casablanca

- Optimisation des processus de traitement pour réduire les délais de résolution.
- Suivi et analyse des incidents via rapports hebdomadaires.
- Support technique : extraction et traitement de données liées aux tickets.

Outils utilisés : Power BI Desktop, SAP BusinessObjects, Visual Studio.