

# FETHI BEN YAHIA

@ fathi.ben.yahia@gmail.com    El Mourouj, Tarafa ibn abd , 2074    Ben Arous, Tunisia  
in linkedin.com/in/fathi-benyahia/    +216-50-978-989    07/06/1994



## OBJECTIF

À la recherche d'une opportunité en tant qu'Ingénieur de Production où je peux mettre à profit mes compétences en gestion des systèmes et des opérations pour garantir la stabilité et la performance des infrastructures IT. Mon objectif est d'optimiser les processus de production et de contribuer à la croissance et à l'efficacité de l'entreprise.

## EXPÉRIENCE

Service delivery analyst senior

FIS

2022 – En cours    Ghazela

- La gestion de projets, englobant la planification, la mise en œuvre, et une surveillance rigoureuse pour atteindre les objectifs prédéfinis, tout en respectant les contraintes de temps et de budget.
- La préparation des environnements, le déploiement des applications, les mises à jour, et la coordination avec les équipes de support, de projet et de développement.

Environnement : RHEL 8, Windows, Azure, Cloud, MQ.

Technicien Support informatique Niveau 2

FIS

2019 – 2022    Ghazela

- L'assurance de la diffusion correcte des flux de données aux clients.
- Le support de niveau 2, incluant l'implémentation, la maintenance, la surveillance, le dépannage et la résolution des problèmes liés aux alertes d'erreur.
- La gestion des tickets, le diagnostic et la résolution des problèmes escaladés par les équipes CX.

Environnement :

Système exploitation : RHEL 7 - 8, Windows.

Monitoring : Nagios, TrafficMonitor et FeedChecker.

Ticketing : Jira, ServiceNow.

Technicien Parc informatique

LaGriffe International

2018 – 2019    Z.I Borj Cedria

AUPRÈS DES FOURNISSEURS :

- Participation aux choix/à l'achat des matériels, de leur entretien, de leur dépannage et la gestion des stocks
- Le suivi de l'achat des consommables et des contrats de maintenance

AUPRÈS DES UTILISATEURS :

- L'installation, la configuration, le paramétrage, des différents matériels (PC fixes et portables, imprimantes laser/thermiques) mis à disposition des utilisateurs.

## ÉDUCATION ET CERTIFICATION

Certification ITIL V4 Foundation

PeopleCert

Novembre 2021

Mastère Professionnel en Ingénierie du Logiciel - Open Source

Institut supérieur d'informatique

Juin 2022 – Juillet 2024

Licence en Réseaux Informatiques

Institut Supérieur des Etudes Technologiques en Communications de Tunis

Juin 2015 – Juillet 2018

## COMPÉTENCES

- Support technique
- Gestion des incidents
- Administration des systèmes
- Administration des réseaux informatiques
- Gestion des tickets
- Escalade des problèmes
- Gestion des projets
- Documentation
- Automatisation
- Formation et mentorat
- Coordination interne
- Service client avancé
- ITIL V4

## LANGAGES

Anglais    ●●●●●

Français    ●●●●●