

# 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

En quête d'un poste de Technicien Support Informatique où je peux utiliser mon expertise technique pour résoudre les problèmes informatiques, offrir un excellent support aux utilisateurs et contribuer à la fiabilité des systèmes. Mon objectif est de fournir une assistance efficace tout en maintenant un haut niveau de satisfaction client.

## 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    ●●●●●