

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

Étudiant en 2ème année de Master en Administration Systèmes et Réseaux avec une solide expérience en tant qu'Ingénieur Support Informatique, je recherche un stage d'Ingénieur Systèmes pour mon projet de fin d'année. Mon objectif est d'appliquer mes compétences en administration de systèmes et réseaux dans un environnement professionnel afin d'approfondir mes connaissances et de contribuer à l'excellence opérationnelle de votre 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