

Imane MOURABET

✉ 26B Av Paul Vailland 93100 Montreuil

GSM : (+33) 651660390

✉ : imane.mourabet49@gmail.com

Permis B.



Expériences Professionnelles

Société Générale

Depuis Juillet 2022 : Manager de projet Transverse (ITSM/ESM) :

ITSM SMAX :

- Participation au projet de déploiement de la solution ITSM/SMAX(éditeur OpenText)pour les processus Alerte/Incident/request/changement/Problème pour la DSI ITIM du groupe SG (réalisation des extractions, analyse ,suivi des actions , participation aux Task Force ...)
- Pilotage projet : suivi des actions et plans d'actions
- Piloter l'activité à l'aide de tableaux de bord de suivi.
- Actions de décommissionnement des anciens outils SM9, SNOW.
- Validations fonctionnelles de lors des opérations techniques.
- Rédactions de procédures de configuration
- Animation meeting hebdo avec les référents
- Envoi des communications

ESM SMAX :

- Gestion des comités Enseignes (fonctionnement, voix du client)
- Assister les Tenants' Owners (Métier) dans la gestion de leurs évolutions.
- Gestion des entités utilisatrices pour acquérir de l'autonomie
- Mise à jour d'une météo pour le projet
- Piloter l'activité à l'aide de tableaux de bord de suivi.
- Priorisation et spécifications des besoins pour les sujets à traiter sur les prochains PI
- Gestion et suivi Planning et réparation des taches

Environnent Technique: Process ITIL, SMAX, Service Now, SM 7, JIRA, Pack office Pro.

Econocom

Mai 2017-Juin 2022 : Change / Problèmes Manager :

Clients Mutualisés : AFPA // GRDF

- Responsable de la réalisation de la première évaluation et clarification des demandes de changement poste de travail, analyser leurs impacts et leurs risques techniques (logiciels : Qualification, packaging et déploiement d'applications - matériels, extension de périmètre, patch management).
- Contrôler les prérequis présentés et en cas d'écart bloquant en alerter les parties prenantes
- Contrôler la planification et la faisabilité (ressources, validité des tests, documentations...)
- Préparer et animer des réunions de suivi des changements
- Identifier la priorité des demandes en se basant sur l'impact et l'urgence de celles-ci.
- Evaluer les changements pour qu'ils soient complets avant la revue du CAB (Change Advisory Board) cela inclut la vérification que toutes les documentations et informations associées à toutes les phases du change sont complètes et accessibles.
- Documenter et communiquer l'agenda du CAB.

- Responsable d'organiser et présider les revues de l'emergency CAB.
- S'assurer que les changements revus sont bien validés et complétés au niveau du CAB.
- Examiner et évaluer tous les changements validés avant de donner l'approbation finale sur ceux-ci.
- Suivre la bonne réalisation des demandes de Changement et des MEP .
- Monitoring des déploiements d'applications/applications métiers sur SCCM, reporter les erreurs et création des requêtes pour générer les rapports d'évolution de déploiements.
- Assurer l'identification et la validation des changements avec le client.
- Prendre des mesures correctives et escalader les problèmes du processus.
- Amélioration continue des processus ITIL et de l'outil ITSM.
- Backup des autres fonctions service management et maîtrise de leurs processus : Problèmes, Incidents, et Configuration/Asset management.
- Assigner et coordonner les différentes équipes techniques dans la résolution des problèmes afin de mettre en place des solutions permettant une résolution rapide.
- Réaliser le suivi des problèmes opérationnels rencontrés sur le périmètre.
- Assurer la communication auprès des interlocuteurs métiers et IT.
- Piloter l'activité à l'aide de tableaux de bord de suivi.
- Participer à l'amélioration continue du processus problème pour en améliorer l'efficacité.

Environnement Technique: Process ITIL, Windows Management Server, System Center Configuration Manager, Service Now, Office365j, Pack Office Pro, Active Directory, System.

Mars 2012 – Avril 2017 : Incident Manager :

Mutualisé : AFPA // Electrabel

- Coordination des incidents et des demandes dans le respect des SLA, avec un suivi de la qualité de la prestation demandées.
- Support technique de niveau 2 pour les intervenants terrain.
 - Création des postes dans l'AD
 - Prise de contrôle à distance
 - Déploiements de postes de travail
 - Déploiements d'imprimantes
- Gestion du Back log et suivi qualité sur ServiceNow
- Support Niveau 2 et 3 sur les environnements Client - Serveur / Élaboration documentation technique
- Remonté des problèmes avec analyse de la situation auprès des équipes projets ou support N3 avec mise en œuvre de solution de contournement ou d'une résolution définitive
- Clôture des Incidents et Demandes dans le SI du client
- Rédaction de procédures fonctionnelles de façon à industrialiser la Base de Connaissances
- Analyse des tendances sur le traitement des incidents (durée des étapes de traitement, nombre d'escalades, respect des engagements de service),
- Administration Windows
- Collaborations avec les équipes METIER, INFRA.
- Organisation en mode projet du remplacement du parc des stations W7 vers Windows 2010
 - Échantillonnage d'une partie des utilisateurs comme bêta testeur du nouveau master.
 - Réception du nouveau matériel, enregistrement dans la CMDB et dispatch vers les sites.
 - Coordination et planification des intervenants et des utilisateurs.
 - Assistance et support lors des interventions. Participation à la mise en place d'ITIL, participation à la réunion des changements.
- Rédaction des rapports d'incidents ou REX.

Environnement Technique: Process ITIL, Windows Management Server, System Center Configuration Manager, Service Now, Office365j, Pack Office Pro, Active Directory, System.

Novembre 2010 - Février 2012 : Service Desk Operator N2 AFPA :

- Création et traitement des tickets (Incident/Demande) sur Service-Now
- Diagnostiquer et résoudre des incidents avec prise en main à distance
- Gestion des utilisateurs sur Active Directory
- Assistance téléphonique auprès des agence AFPA et prise de main à distance pour la résolution de leurs problèmes
- Clôture des Incidents et Demandes dans le SI du client
- Support technique de niveau 2 pour les intervenants terrain.
 - Création des postes dans l'AD
 - Prise de contrôle à distance
 - Déploiements de postes de travail
 - Déploiements d'imprimantes
- Escalade des problèmes critiques vers les équipes concernées
- Participation au projet de Migration Vers Windows 10.
- Participation à l'élaboration de procédures utilisateurs et internes.

Environnement Technique: Windows, Office365, Lotus Notes 8, Pack Office Pro, Active Directory, System Manager, Service Now, Office365j, Pack Office Pro, Active Directory, System.

Stage à l'ONEP

Juin 2009

- Mise en place d'un système de vidéosurveillance en utilisant - yawcam, JDK, HTTPS et IPv4.
- Configuration de stations bureautiques PC (Microsoft Windows XP) en réseau local.
- Maintenance et normalisation des ordinateurs (station de travail et portables)
- Participation au projet de rationalisation des imprimantes
 - Recensement des imprimantes
 - Créations des queues d'impressions des mopieurs sur les serveurs France
 - Coordinations du déploiement des mopieurs sur les sites.
 - Participation aux réunions de suivi de déploiement.

Formations

2004 : Baccalauréat en sciences expérimentales.

2006 : 2ème année en Ingénierie Télécoms de l'université polytechnique de Catalunya (Espagne)

2011 : Diplôme BAC+ 3 en Ingénierie des Systèmes Informatiques de l'école SUP MTI Rabat (Maroc)

2013 : Diplôme BAC+5 en Ingénierie des Systèmes réseaux et Télécoms de l'école SUP MTI Rabat (Maroc)

Certifications

2005 : SELECTIVIDAD (**UNED**)

Mai 2012 : Certification **ITIL**

Février 2020 : Formation **OSA**

Juin 2020 : Certification **SCRUM**

Compétences Techniques

Systèmes d'exploitation	Windows , Windows server (2003/2008/2012)
Protocoles et services	TCP/IP, DNS, DHCP, WINS ,SMTP ,POP ,FTP ,HTTP // Active Directory
Logiciel ITSM	Service-Now
Infrastructure Réseau	Ethernet, Lan, Firewall
Bureautique	Word, Excel, PowerPoint, FrontPage. // Office 365

Formations Intra entreprises

Août 2008

IBM WebSphere Application Server V6.1 Administration.
Mastering JSF with IBM Rational Business Developer V7.1.
Mastering EGL and IBM Rational Business Developer Extension V7.0.

Août 2010

JAVA/J2EE, JSF, Spring, Hibernate, JPA, XML, Maven, Mercurial, Eclipse, Tomcat.

Août 2012

UML,Gestion des projets.

Projets effectués

- Mise en place d'une forge : serveur Mail,Solution de sauvegarde, Supervision réseau.
- Réseaux et système : résistance sous cluster,en place parfeu & antivirus, Backup 4G RNIS, taxation PABX, HelpDesk, Cloud.

Divers

Langue :

Français : Courant.
Espagnol : Courant
Anglais : Moyen
Catalan : Lecture / compréhension

