



MOHAMMED BENTAIFOUR

OBJECTIF

J'investi toujours mon temps pour apprendre des nouvelles technologies et acquérir des nouvelles compétences, j'aime beaucoup découvrir d'autres métiers

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

◦ Umanis

2018/09 - 2022/12

Analyste IDP (INTRA DAY PERFORMER)

Technique : assistance à distance par VDI (workspace), extractions, Dimelo outils chat, SPOC, Timesquare Outil de planification, production en temps réel, Attitude outil de contrôle qualité des appels

Mission: Gestion et Contrôle des pauses (nombre, attribution, respect des temps)

Assurance et Calculs des indicateurs de qualité de service

Réalisation des rapports journaliers prod et technique

Mission: gestion de planification des agents, prévision des solutions pour gérer des flux d'appels inattendu
Gestion des statistiques des échanges chat et email via outil Dimelo pour le client SFR

Mission: réalisé des spoc pour les pannes techniques et faire des suivis de la situation (statut des spoc) faire le point avec l'équipe des managers ainsi que communiquer avec rh pour les états de présence des agents

CONTACT

@ bentaifourmoh@gmail.com

☎ +212602001210

📍 NR 2253 LOTISSEMENT JNANE
ZEMMOUR 02 KHEMISSSET,
MAROC

COMPÉTENCES

- SAP, SGE, Enedis, Hermes.Net, Ezy, Dimelo, VDI Work space, Altitude..
- Langage informatique C, Python(Flask & Django), JavaScript(React.js), php, SQL, Mysql, SupaBase, IBM cloud, Linux manip Ubuntu & Vagrant..
- Microsoft Excel, PowerPoint, Outlook, Entretien des engins mécanique et maintenance des boîtiers électronique

LA LANGUE

- Français: courant
- Anglais: intermédiaire
- Arab: Maternelle

- **B2S**

2014/12 - 2018/05

Agent Backoffice

Technique : Manipulation des outils publics d'énergie gaz et électricité à distance

Mission : Traitement des incohérences saisies contrats sur Produits gaz et électricité de France, Client ENI France, Correction et saisie des contrats ENI mono ou regrouper pc Traitement de la validation jusqu'à l'activation travaillant via elec)

- **ESDI Mcall**

10/2023 - 02/2024

Support informatique

Support informatique carrefour

Missions d'assurer les fonctionnements des sessions wind connexion réseau imprimante et compte Carrefour web, ge

ÉDUCATION

- **OFPPT CREA**

2012

Technicien réparateur des engins à moteur optique automo
Diplôme

- **MS.Form**

2013

Agent Commercial

Diplôme

- **ALX**

2023/2025

software engineering

Diplôme