



INCIDENT, PROBLEM & HELPDESK MANAGER

Formation :

- 2017 - 2019** : Master en Management et Gouvernance des SI - Université Internationale de RABAT
- 2009 - 2010** : Licence Pro en Réseaux & Télécoms - Université Paris-Est Marne la Vallée - France
- 2003 - 2005** : D.T.S en Administration réseaux – IFIAG
- 2002 - 2003** : Deuxième année universitaire section PHYSIQUE - CHIMIE à la faculté des Sciences Rabat
- 1998 - 2001** : Baccalauréat en Sciences

Expérience professionnelle :

Depuis 07/2024 : INCIDENT & PROBLEM MANAGER - NEURONES IT

- Pilotage et coordination des incidents majeurs et animation des comités de crise en coordination avec les équipes techniques et métiers
- Communication directe avec les clients et sponsors
- Suivi en temps réel des SLA avec amélioration continue des indicateurs et des processus
- Mise à jour de la documentation ITIL et supervision de la gestion des problèmes
- Optimisation des processus pour une fluidité des escalades
- Animation des comités hebdomadaires de suivi d'incidents avec les parties prenantes
- Développement de procédures standardisées pour la gestion proactive des incidents
- Escalade et suivi jusqu'à résolution, respect des SLA et suivi KPIs
- Rédaction et diffusion des rapports Postmortem, mise en place de plans d'action correctifs
- Contribution à l'amélioration continue via analyse de tendance, suivi des RCA, et alignement ITIL

01/2024 - 06/2024 : INCIDENT & PROBLEM MANAGER - TRANSATEL | NTT

- Pilotage du processus complet de gestion des incidents critiques dans un environnement Telecom et IT
- Diagnostic initial et communication proactive avec les clients pour le recueil des informations
- Coordination avec les équipes de changement pour la mise en œuvre et la vérification de leurs efficacités
- Analyse continue des performances post-résolution.
- Identification d'opportunités d'amélioration continue des processus.
- Analyse des incidents récurrents et mise en œuvre de plans correctifs durables (Problem Management)
- Amélioration de la communication client (création de modèles de réponse, rapports en temps réel)
- Support à la mise en œuvre des changements (CAB) et coordination post-changements critiques avec les équipes de changement
- Suivi complet du cycle de vie des incidents IT & Télécom, traitement des urgences critiques
- Analyse des problèmes sous-jacents, définition de correctifs durables avec les équipes techniques
- Escalade et suivi jusqu'à résolution, respect des SLA et suivi KPIs

06/2022 - 01/2024 : INCIDENT & HELPDESK MANAGER - INDRA

- Mise en œuvre et élaboration des processus pour garantir les pratiques de gestion des incidents
- Exploiter et défendre les processus de gestion des incidents, y compris les processus d'incidents majeurs.
- Encadrement des équipes support et accompagnement des techniciens dans la montée en compétence
- Encadrement et formation des équipes techniques sur les meilleures pratiques ITIL et standards de qualité de service
- Mise à jour et enrichissement de la base de connaissances

- Pilotage et coordination des incidents majeurs et animation des comités de crise en coordination avec les équipes techniques et métiers
- Escalade et suivi jusqu'à résolution, respect des SLA
- Rédaction et diffusion des rapports Postmortem, mise en place de plans d'action correctifs
- Identification d'opportunités d'amélioration continue des processus.
- Élaboration de rapports mensuels à la direction IT sur la performance du support
- Développement de procédures ITSM et veille aux SLA
- Suivi des KPIs
- Gestion des escalades majeures et communication avec la direction client

01/2019 - 02/2022 : INCIDENT MANAGER - EMS

- Déclenchement et animation des cellules de crise en cas d'incident critique en assurant la communication régulière
- Formation et gestion des collaborateurs sur la politique et les procédures
- Animer et coordonner différentes équipes techniques dans la résolution des incidents de production
- Participer à l'amélioration continue du processus de gestion des incidents
- Rédaction et diffusion des rapports Postmortem, mise en place de plans d'action correctifs
- Pilotage quotidien du support IT
- Coordination inter-équipes (N1, N2, N3)
- Définition et mise à jour des procédures ITSM (incident/problem/change)
- Suivi de la satisfaction utilisateur et contribution à l'amélioration continue du service
- Encadrement et formation des techniciens de support

01/2018 - 07/2018 : IT MANAGER - Comité de Candidature Coupe du Monde MAROC 2026

- Encadrement et soutien des membres de l'équipe support, délocalisés sur plusieurs sites
- Rédaction des procédures de gestion d'incidents
- Administration IT multisite pour les comités de candidature, coordination des équipes terrain
- Documentation des procédures de support et gestion d'incidents

01/2013 - 09/2016 : IT SUPPORT - ALFA

- Support IT des utilisateurs
- Configuration, création de comptes et de profils et Support de Microsoft Outlook. Gestion des Imprimantes
- Gestion des utilisateurs (Ajout, mise à jour, gestion des droits)

05/2011 - 04/2012 : COORDINATEUR IT / HELPDESK - JACOBS ENGINEERING SA

- Support IT de 135 utilisateurs dans 6 projets et dans différentes plateformes.
- Gestion des utilisateurs (Ajout, mise à jour, gestion des droits), des groupes et stratégie de l'AD
- Configuration, création de comptes et de profils et Support de Microsoft Outlook.

01/2009 - 07/2009 : USER / HELPDESK MANAGER - EXPERIAN

- Contribution au déploiement et test de la solution de gestion des rapports de solvabilités pour les banques
- Management de l'équipe des téléassistants et gestion des compétences.

11/2006 - 01/2008 : ASSISTANT TECHNIQUE NIVEAU 2 - MAROC TELECOM

- Traitement des problèmes techniques remontés par les équipes du niveau 1.

01/2006 - 11/2006 : ASSISTANT TECHNIQUE NIVEAU 2 - CLIENTLOGIC (SITEL)

- Traitement des problèmes techniques remontés par les équipes du niveau 1.

Langues :

- Anglais : Courant
- Français : Bilingue
- Arabe : Natif

Centres d'intérêts :

- Randonnées, Photographie, Documentaires, Voyage, Bricolage décoratif, Sport