
IT CONSULTANT

SUKAINA ALAOUI-MASBAHI

+33 6 77 03 26 64

E-MAIL : ALAOUI.SUKAINA@gmail.com

PARIS - FRANCE

| Expériences

Février 2025 – Aujourd'hui

Saint Gobain

M365 Service Owner- Digital Workplace

- Pilotage et gestion de services collaboratifs M365 (SharePoint, OneDrive, Copilot, Teams).
- Point de contact principal pour les intégrations SharePoint (Apps, Add-ins, Service Principals).
- Propriété complète du service OneDrive : feuille de route, amélioration continue, expertise et support de dernier niveau.
- Mise en place et gouvernance du service Copilot : modèle de support, communication, adoption et alignement avec le portefeuille global IA.
- Contribution à la gouvernance documentaire et à la conformité (MIP, DLP, Purview).
- Coordination avec les équipes IT, métiers, identité et cybersécurité pour garantir la sécurité et la protection des données.
- Définition et suivi des SLA, validation des initiatives d'adoption et animation des bonnes pratiques utilisateurs.

Décembre 2023 – Janvier 2025

Engie IT France

Change Manager – Transverses Processus

- Gérer les processus ITIL : Gestion des changements et gestion des niveaux de service.
- Animation du CAB (Change Advisory Board) et validation des changements.
- Fournir un support pour les processus de gestion des services et les plans d'amélioration continue.
- Définir les KPIs (indicateurs de performance clés).
- Gérer la communication IT.
- Diriger les réunions de gouvernance (appels opérationnels quotidiens, réunions spécifiques, appels MIM).

DRP (Disaster Recovery Plan) Tests Coordinator

- Planification et préparation : Identifier les systèmes et processus critiques, définir le périmètre des tests et fixer les objectifs pour le RTO (Recovery Time Objective) et le RPO (Recovery Point Objective).
- Planification : Coordonner avec les différents départements et parties prenantes pour planifier les tests DRP.
- Réalisation des tests : S'assurer que les tests reflètent fidèlement les scénarios de catastrophe possibles et évaluer l'efficacité du plan.
- Documentation et reporting : Documenter tous les aspects du test DRP.
- Suivi et amélioration : Mettre à jour les procédures, former le personnel et formuler des recommandations pour améliorer la résilience de l'organisation.

Mai 2022 – Novembre 2023

AtoS France – Digital Workplace Département

Incident Manager

- Pilotage de la conduite des changements/Incidents conformément aux standards ITIL et aux engagements contractuels (SLA)
- Contrôle et surveillance du traitement des incidents (révision de la priorisation, contrôle de la

- communication, relances ...)
- Représenter le process incident management dans toutes les réunions et les audits internes/externes
- Suivi et Reporting quotidien, hebdomadaire et mensuel
- Mise en place des plans d'amélioration des processus

Microsoft 365 consultant

- Installer, configurer et sécuriser les postes de travail M365.
- Gestion des identités M365.
- Gestion de la sécurité M365.
- Gestion et déploiement de Microsoft Teams.

Janvier 2020 – Février 2021

GfK Retail and Technology France

Market insights consultant – Power BI

- Développer des réponses basées sur des faits aux questions commerciales clés des clients.
- Créer et présenter des rapports de marché convaincants, fournir des insights et des recommandations pour aider les clients à développer leur activité.
- Favoriser l'adoption et l'utilisation de la plateforme gfknewron.
- Collaborer avec les équipes internes pour garantir que les rapports clients sont livrés et les demandes résolues dans les délais.
- Identifier les opportunités de ventes croisées et d'upsell auprès des clients et des portefeuilles produits assignés.

Education

2015-2020

Master Data Science & Organizational Behavior | ESC Dijon – France

Certifications

- MS-900 Microsoft Fundamentals;
- MD-101 Managing Modern Desktops;
- AZ-900 Microsoft Azure Fundamentals;
- PL900 Microsoft Power Platform Fundamentals;
- PL300 Microsoft Power BI Data Analyst;
- ITIL 4 Foundation;
- Safe 6.0 Product Owner / Product Manager (En cours)

Compétences Fonctionnelles et Techniques

Systems, Software, Networks & Databases

- MDM
- PowerApps
- Microsoft Office
- ServiceNow
- Python, RStudio, SQL

ITIL Best Practices

- ITIL Process Management (Incident, Change, Problem).
- Skilled with process implementation and management, with a proficiency in process improvement.
- Lead governance meetings (Daily Operational Calls, Weekly meetings, Monthly Reviews, CAB ...)

Project Management

- Experienced Project and Service Manager with a demonstrated history of working in IT Services industry
- Analytical problem-solver, resolve concerns and improve efficiency.
- Skilled in building excellent relation with Customer, team members and colleagues.

Reporting

- Build and maintain dashboards and reporting daily/weekly/monthly