



# Hela BEN JABRA

Chef de projet fonctionnel IT / Infrastructure

Rigoureuse, autonome, motivée, dotée d'excellentes capacités relationnelles et capable de travailler

en autonomie comme en équipe.

📞 06 22 02 54 93

✉️ benjabra.hela@gmail.com

📍 Noisy Le Grand, ile de France, France

🌐 [Hela BEN JABRA](#)

## CURSUS ACADEMIQUE ET DILPOMES

- **Diplôme Master Génie Informatique**

2019-2020 : *Polytech Nice-Sophia*

- **Diplôme National d'ingénieur en Réseaux et Télécommunications**

2015-2018 : *ENET'com*

- **Cycle préparatoire Math/Physique**

2013-2015 : *IPEIM*

- **Bac Mathématiques : 2013**

*Mention : Très bien*

## COMPETENCES

- Administration systèmes
- Infrastructure et Virtualisation
- Sauvegarde et stockage
- Monitoring
- SQL Server
- Linux, Windows Server, Windows
- Base de données : MySQL
- Architecture réseau, Protocole
- Gestion des projets : Agile, Scrum, Safe
- Plateforme : Hyper-V, VMware
- Cloud
- Technologies et langages web
- Capacité de réflexion et d'analyse.
- Qualité rédactionnelle et de synthèse
- Tests fonctionnels et recette
- Outils: JIRA, AzureDevops, ServiceNow, Sharepoint, Notion, Git, Microsoft Office, Confluence, Postman, Vsphere, Vcenter, Testlink

## EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Février 2021 – Présent | Paris - France

- **Avril Services | Chef de projet fonctionnel – Analyste Fonctionnel IT**

- Identifier, recueillir, analyser et centraliser les besoins fonctionnels auprès des différents métiers
  - Accompagnement à la rédaction des spécifications fonctionnelles et des cahiers des charges à l'intention de l'équipe technique
  - Suivre les roadmaps des métiers et éditeurs des solutions
  - Participer aux chiffrages et au cadrage des différentes demandes d'évolutions et assurer leur suivi sur les aspects fonctionnels, recette, planning, budget, et risques
  - Communiquer sur l'avancée du projet et assurer le suivi auprès des clients
  - Pilotage, suivi et coordination du projet (réunion de suivi, suivi de recette, COPIL...) avec les parties prenantes (les intervenants, les métiers, l'intégrateur et l'éditeur de la solution, ...)
  - Assurer le suivi de l'équipe technique et la TMA
  - Suivre le backlog et le portefeuille des tickets dans le respect des délais de traitement
  - Participation aux différentes phases de projet Define/ Build et RUN
  - Tests et recette : Organisation de la phase de recette, préparation et rédaction des cahiers des tests, accompagnement du métier dans les phases de test et recette des livrables, suivi de la recette métier, qualification des retours, valider les livrables.
  - Gestion de RUN / Support : Assurer le maintien en conditions opérationnelles des applications gérées, analyse/ qualification / Suivi / traitement et garantir la résolution des incidents, assistance support, gestion des crises et incidents (infrastructures et fonctionnels), Rédaction des procédures répétitives pouvant être déléguées au support N1/N2
  - Identifier les problèmes, analyser leurs causes, proposer et mettre en œuvre un plan d'action correctif / préventif
  - Paramétrage et configuration des applications gérées : Maîtrise le back office des applications gérées (Powell Intranet, Pimcore, Drupal)
  - Formation et accompagnement utilisateur : Rédaction de supports de formations pour le métier et les modes opératoires pour les utilisateurs
  - Gestion et administration de serveur ADFS (Active Directory Federation, Service) création des applications, renouvellement des certificats
  - Gestions et administration des outils : JIRA et Testlink
- Outils et environnement technique : JIRA, AzureDevops, ServiceNow, Sharepoint, Powell, Drupal, Pimcore, Notion, Linux, Windows Server, Testlink

## LANGUES

---

-Français : Bilingue

-Anglais : Capacité professionnelle complète

-Arabe : langue maternelle

-Espagnol : Notion

## DIVERS

---

NATATION

TENNIS

JEU D'ÉCHEC

Voyages

## CERTIFICATIONS

---

ISTQB Certified Tester Niveau  
Fondation

Février 2019 – Août 2019 | Tunisie

### ○ **Cloud Temple | ingénieure Système**

-Assurer la surveillance et le maintien en condition opérationnelle le système informatique des clients infogérés en 24/7.

-Analyse technique des dysfonctionnements et traitement des incidents, interventions et demandes de services dans les délais fixés par les SLAs.

-Diagnostiquer, résoudre et analyser les incidents (sauvegarde, capacités, indisponibilité de serveur, etc) d'une manière efficace

- Infrastructure et virtualisation : Gestion de l'infrastructure : Vsphere, ESXI, VCenter, VMware

- Identifier les problèmes, analyser leurs causes, proposer et mettre en œuvre un plan d'action correctif / préventif

- Anticipation des besoins fonctionnels et techniques et proposition des plans d'action de progrès et amélioration en mode proactif

- Pouvoir retranscrire un besoin fonctionnel en architecture technique

-Assurer la veille technologique

- Maintenir et rédiger les documentations (procédures d'exploitation, documents d'architecture techniques, procédures des incidents répétitifs)

- Gestion des projets et relationnel client : Veiller sur la prise en charge des demandes et incidents du client dans les brefs délais, la communication en cas d'incident, le respect des délais et le suivi des indicateurs de bon traitement, suivre et garantir le traitement des demandes et incidents

-Participation à la mise en œuvre de plateformes dans le cadre des projets.

-Etude de la faisabilité des projets en collaboration avec les autres services.

- Assurer le reporting et la communication auprès du client et garantie de la satisfaction client

- Assurer la réception du projet : nouvelles demandes en respectant le deadline

- Participation à la recette des nouvelles plateformes

Mai 2020 – Octobre 2020 | France

### ○ **Amadeus Nice France | Ingénieure recherche et développement : Stage de fin d'études**

-Réaliser une étude comparative (un benchmark) pour évaluer l'état de l'art des technologies qui existent dans les industries du voyage et des technologies de l'information.

-En se basant sur l'analyse effectuée, définir quel est le meilleur environnement pour gérer une communauté de développeurs puis concevoir, prototyper, développer et tester la solution logicielle requise : une application web pour améliorer la manière dont les membres de la communauté peuvent accéder à la documentation, aux outils et aux guides nécessaires : ReST/JSON API, Drupal, UX, Postman, Angular, Git (Bitbucket), documentation, analyse, Confluence, Safe, Swagger UI.

Mars 2018– Juillet 2018 | Tunisie

### ○ **Orange Tunisie | Stage de fin d'étude**

- Développement d'un Dashboard d'évaluation des performances des liens IP

-Traiter les données sous format csv afin de les sauvegarder dans la base de données et importer les données automatiquement à partir du serveur

-Développer et créer des charts pour la supervision de la dégradation des liens

### ○ **NOKIA Tunisie : Stage (2017)**

Etudier les solutions SDN et présenter quelques cas d'utilisation (Virtualisation, SDN)

### ○ **Aéroport international de Monastir : Stage d'initiation (2016)**

### ○ **Tunisie Télécom : Stage d'initiation (2016)**