



Tél : +33 7 49 95 23 67

E-mail / MStTeams / Skype

zakaryabenahmed@outlook.com

Langues :

Anglais : Courant

Français : Bilingues

Compétences:

- Coordinateur de Projets
- Coordinateur de services de proxi
- Gestion des incidents
- Création de tableaux de bord Servicenow et suivi des SLA
- Production de rapports d'activité
- Management d'équipes
- Animation de comités de projet, de proximité, techniques et suivi d'activités
- Gestion des appels d'offres RFI, RFP, RFQ, CC, POC, UO...

Certifications:

- Prince2 Foundation, En cours
- ITIL 4 Foundation, En cours

Informatique:

- Office 365 – Admin Win server 2012,
2016 – ServiceNow - MS Project –
Cloud Azure- AWS - CRM - WMS

Centres d'intérêt:

Le football
les voyages
les nouvelles technologies
La pêche



EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

CAGIP – [01/2023 au 02/2024]

CENTRE DE SERVICES CAPGEMINI – Team Lead HYPERVISION [09/2023 à 02/2024]

- Coordonner les équipes dans la gestion des incidents et escalades (3 Hyperviseurs, 34 Techniciens) pour respecter les délais de traitement des tickets.
- Maintenir la satisfaction client par une gestion proactive des incidents
- Suivi du Backlog ServiceNow et STAN avec des relances.
- Identifier, évaluer et corriger immédiatement les remontées.
- Animer de manière proactive des sessions de troubleshooting, et mise à jour de la KMDB.
- Préparer des rapports d'activité quotidienne et hebdomadaire.
- Contribuer à l'automatisation des rapports avec Power BI pour améliorer l'efficacité opérationnelle.

SERVICE PROXIMITE CAGIP – Coordination des STOCKS ET BANCS DE MASTERISATION [01/2023 à 07/2023]

- Surveiller les bancs de matricage, détecter et résoudre les problèmes.
- Gestion des incidents
- Contribuer à la planification de maintenances préventives sur les bancs.
- Collecter et analyser les données pour optimiser la productivité et la qualité.
- Assurer la formation continue de l'équipe de support sur les bonnes pratiques.
- Tenir des registres détaillés et générer des rapports pour informer la direction.
- Animer les réunions de troubleshooting avec les équipes Réseau et Master.

CAPGEMINI – ALTRAN : Programme d'intégration IT des infrastructures ALTRAN dans CAPGEMINI – MIGRATION de postes de travail de plusieurs pays - Project Manager/COORDINATEUR de projet [11/2021 à 01/2023]

- Coordonner les ressources internes et les tiers/fournisseurs pour une exécution du projet de migration des postes de travail d'Altran vers le domaine Capgemini, couvrant 16 pays, +52 000 utilisateurs, et +35 000 postes de travail.
- Planifier et coordonner les lots de migration.
- Accompagner les utilisateurs et les équipes de support (entre 17 et 25 collaborateurs) avant, durant et après leur migration.
- Partager quotidiennement des rapports sur les migrations exécutées avec le Directeur du programme.
- Identifier et remonter les risques, puis élaborer un plan de mitigation.
- Définir les livrables ainsi que les critères d'acceptation pour assurer le succès du projet.
- Gérer les parties prenantes tout au long du processus de migration.
- Maintenir un référentiel centralisé pour la documentation du projet, garantissant la traçabilité et l'accessibilité des informations.



FORMATION:

2020 : Master Commerce International et marketing Export à l'Institut d'études européennes,