



***** ** *****

** ** ***** *****

Montsoul (95560)

*****@*****.***

Responsable Application Encaissement, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

juil. 2019 /

Responsable Application Encaissement

MONOPRIX

CONTEXTE PROJET :

Au sein du département « Vente, Offre et Décisionnel », rattaché au chef du département, ma mission

consiste à :

RESPONSABILITES :

* Assurer la maintenance évolutive et corrective des applicatifs couvrant le Front-office magasin &

le Front Office + Back Office Client

* Participer aux études d'impact liées aux différents projets ou évolutions touchant aux fonctions

Front-office

* Rédiger ou valider des dossiers de conception

* Rédiger des cas de test

* Gérer la relation avec les partenaires extérieurs

* Diffuser un reporting précis et régulier, détaillé ou synthétique selon interlocuteurs

* Préparer et animer des comités de suivi

* Préparer et à suivre les mises en production et déploiements

* Assurer le Support aux utilisateurs

* Gérer les incidents Niveau 3

* Assurer une veille sur les évolutions fonctionnelles et technologiques (progiciels et matériels)

du domaine.

LIVRABLES

* Les comptes rendus des réunions et des comités techniques

* Les spécifications des besoins

* Les scénarios des tests

ENVIRONNEMENT TECHNIQUE :

* Stormate, Bizplu, Squash, JIRA

nov. 2018 / juin 2019

Incident Manager

GROUPE BARRIERE

CONTEXTE PROJET :

Au sein du département production, je suis en charge de coordination et de maintien des conditions

opérationnelles du support Niveau 2 en relation avec le prestataire du support Niveau 1

RESPONSABILITES :

* Qualification et Aiguillage des incidents Niveau 1 et Niveau 2

* Suivi des incidents Niveau 3 avec les équipes études DSI

* Animation des comités techniques

* Rédaction des RFC

* Optimisation des SLA

* Rédaction du reporting du département Exploitation & Production

LIVRABLES

* Les documents de résolution des incidents récurrents : Base de connaissance du support

* Les comptes rendus des réunions et des comités techniques

* Les SLA du département production et exploitation

ENVIRONNEMENT TECHNIQUE :

* Windows Server, Nagios, ServiceNow, Google Gsuite, SQL Server

juil. 2013 / oct. 2018

Chef de projet Technico-Fonctionnel

AZIZA DE COMMERCE DE DETAIL, SLAMA HOLDING

CONTEXTE PROJET :

Il s'agit de la première chaîne des magasins « Hard Discount » en Tunisie. Le premier magasin a

ouvert ses portes le 14/02/2014. Aujourd'hui, cette chaîne compte plus que 230 points de vente. Au

sein de DSI, je m'occupe de tous les projets FrontOffice durant tout leur cycle depuis l'étude

jusqu'au déploiement. Après, je joue le rôle du support technico-fonctionnel Niveau 2 et la

coordination avec les fournisseurs externes (éditeurs ou constructeurs)

RESPONSABILITÉS :

** Analyser et étudier les demandes émises par les utilisateurs*

** Rédiger les cahiers de charge en fonction des spécifications fonctionnelles et techniques*

** Assurer la communication avec les métiers*

** Rédiger les plannings des projets*

** Assurer le suivi des projets vis-à-vis le comité de pilotage (PMO, DG)*

** Coordonner avec les fournisseurs externes (réunions, comités de pilotage)*

** Animer les ateliers de paramétrage*

** Test et validation des livrables*

** Rédiger les documents d'exploitation et du déploiement*

** Participer à la mise en place des interfaces inter systèmes via ETL*

** Etudier et déployer les évolutions (fonctionnelles ou techniques)*

** Assurer le support Niveau 2 de la solution d'encaissement*

** Piloter la montée de versions des différentes applications du périmètre*

** Appliquer le processus des changements*

** Animer les comités de changements*

** Former les utilisateurs sur l'application Winstore (Encaissement) durant la phase post démarrage*

** Assurer le suivi de déploiement au niveau des magasins*

** Former le noyau de l'équipe « Service Desk »*

RÉALISATIONS TECHNIQUES :

** Mise en place de la solution d'encaissement "WINSTORE" \ Equipe = 6 personnes, Durée=4 mois*

** Intégration et déploiement des caisses FEC dans le parc d'encaissement \ Equipe = 8 Personnes, Durée= 18 mois*

** Mise en place du module central « UR CRM »*

** Rédaction des documents de support pour l'équipe Service Desk*

** Intégration de vente des recharges téléphoniques sur le logiciel d'encaissement*

** Dématérialisation des chèques repas et des chèques cadeau (Process du magasin au siège)*

MÉTHODOLOGIE :

** ITIL*

LIVRABLES :

** Documentation du support*

** Documents du déploiement et d'exploitation*

** Les manuels d'installation*

** Livrable logiciel d'encaissement adapté aux exigences du métier*

** Les comptes rendus des réunions*

** Les KPIs d'avancement des projets*

ENVIRONNEMENT TECHNIQUE :

** Winstore, UR CRM, NCR, FEC, DIBAL, GLPI, COSWIN, SQL Server, Pack Office, MS Project, Windows*

Server, VIPS SUITE

avr. 2012 / juin 2013

Chef de projet informatique

CADY SUPERMARCHES

CONTEXTE PROJET :

La franchise Cady est un réseau de Supermarchés tunisiens implantés essentiellement dans le Grand

Tunis. J'ai géré l'activité technique IT d'ouverture des nouveaux magasins

RESPONSABILITÉS :

** Gestion du service informatique d'un réseau de sept points de vente*

** Pilotage la partie informatique des projets d'ouverture de deux nouveaux magasins*

** Gestion des achats et des dépenses du service informatique*

** Négociations avec les fournisseurs*

** Manager une équipe de 3 techniciens*

LIVRABLES :

** Les comptes rendus des réunions*

** Les manuels d'installation*

** Documentation du support*

** Planning de l'équipe*

ENVIRONNEMENT TECHNIQUE :

* Windows server 2008 R2, Microsoft Dynamic Navision, NaviPos, Serveurs DELL, SQL Server

mars 2010 / mars 2012 Ingénieur Support et exploitation

CARREFOUR TUNISIE

CONTEXTE PROJET :

Au sein du département support et exploitation, je suis en charge de support applicatif et matériel.

Je travaille aussi sur la résolution des incidents Niveau 1 & 2.

RESPONSABILITES :

* Résolution des incidents Niveaux 1&2 : applications, matériels, réseaux et systèmes

* Suivi des incidents Niveau 3 avec les intervenants externes

* Résolution des incidents récurrents : gestion des problèmes

* Support de la solution de gestion du service support « HP Service Manager »

* Gestion du rôle « Active Directory »

LIVRABLES

* Les documents de résolution des incidents récurrents : Base de connaissance du support

* Les comptes rendus des réunions

* Les SLA du département support et exploitation

ENVIRONNEMENT TECHNIQUE :

* Windows Server, NCR, Bizerba, Motorola, Cisco, METI, VLP, VLL, HP Service Manager

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2018

ITIL® Foundation, Certification - BAC+6 et plus
Advancia

/ juin 2010

LICENCE Réseaux informatiques et Télécommunications - BAC+3
INSAT Tunis

COMPETENCES

Oracle, SQL Server, Windows server, Windows, NCR, Cisco, Bizerba, Dibal, FEC, Motorola, APP Apache, Tomcat, IIS, TCP, NAT, DHCP, DNS, NAGIOS, UML, Merise, ERP, Meti, Gold, Microsoft Navision, Coswin, Winstore, VLP, NaviPos, UR CRM, VLL, HP Service Manager, GLPI, ServiceNow, Stormate, Bizplu, Squash, JIRA, UltraVnc, TeamViewer, Symantec PCAnywhere, Ammy, RFC, Google, Gsuite, ETL, CRM, ITIL, Pack Office, MS Project, VIPS, Windows server 2008 R2, Microsoft, Navision, Serveurs DELL, Active Directory

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais