

RACHID BENKITOU

INGÉNIEUR LOGICIEL SERVICENOW

Certifié x5 ServiceNow & Power BI

CONTACT

- +212 655 40 75 29
- rachidbenkitou1@gmail.com
- Casablanca, Morocco
- www.rachidbenkitou.com

COMPÉTENCES

- ITSM (Incident, Problem, Change), Service Catalog, Order Guides, Record Producers
- Scripting client et serveur (Business Rules, Script Include, Client Scripts, Script Action ect)
- Flow Designer, Scheduled Jobs, Events
- Service Portal, Custom Widgets
- REST API, Scripted REST APIs, REST Messages, Data Import
- Power BI, Performance Analytics
- CMDB & CSDM
- Utilisation de l'IA pour optimiser les processus et améliorer la qualité des solutions
- Discovery & Service Mapping (notions/objectif)
- Communication efficace, esprit d'équipe, sens des responsabilités, curiosité et gestion de projet.

FORMATIONS

- Master en Business Intelligence 2022 - 2024
- Licence en Informatique 2021 - 2022
- Diplôme Universitaire en Mathématiques, Informatique et Physique 2019 - 2021

LANGUES

- Français : courant
- Anglais : professionnel
- Arabe : langue maternelle

PROFILE

Mon objectif est de continuer à développer mes compétences tout en contribuant à des projets de transformation digitale à fort impact, apportant une réelle valeur à votre entreprise, avec l'ambition d'évoluer vers un poste de Tech Lead ou Manager.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Capgemini, Casablanca, Maroc Novembre 2025 - Présent
Consultant et développeur ServiceNow

- Développement et maintenance de **web services** afin d'assurer une **intégration** fluide entre ServiceNow et des applications tierces, améliorant l'interopérabilité des systèmes pour le client **Bouygues Telecom**.
- Implémentation de **scripts côté serveur et côté client** pour personnaliser et étendre les fonctionnalités de la plateforme selon les besoins métier.
- Réalisation de **tests d'intégration transverse** afin de valider les flux de données et garantir la cohérence des systèmes interconnectés.
- Contribution aux activités de maintenance applicative (**TMA**), incluant la **réalisation d'évolutions et l'ajout de nouvelles fonctionnalités**, afin d'assurer la stabilité de la plateforme et la continuité de service.
- Développement de scripts dans le cadre de la TMA (**Script Include, Business Rules, Scripted REST APIs, REST Messages, Script Actions**) pour automatiser les processus et implémenter des évolutions.
- Sens des **responsabilités, esprit d'équipe et force de proposition, avec une collaboration active** pour améliorer les solutions mises en place.
- Collaboration étroite avec des équipes pluridisciplinaires dans un environnement **Agile**, afin de livrer des solutions de qualité dans les délais.

Deloitte, Casablanca, Morocco JUILLET 2024 - NOVEMBRE 2025
Ingénieur en développement ServiceNow

- Intervention sur le module **ITSM**, couvrant les processus **Incident, Problem, Change, Service Catalog, ainsi que la création d'Order Guides, Record Producers**, enquêtes (Surveys) et Walk-up Experience.
- Utilisation d'APIs côté client et serveur, ainsi que des fonctionnalités telles que **les notifications email, Scheduled Jobs et Flow Designer**.
- Force de proposition dans la **transition des workflows traditionnels vers Flow Designer**, avec accompagnement de l'équipe dans l'adoption de cette nouvelle approche et suivi des bonnes pratiques.
- Implémentation de **besoins spécifiques dans la gestion des incidents**, en adaptant les solutions aux exigences métier de chaque cas.
- Gestion des **imports de données** depuis différentes sources vers ServiceNow, ainsi que la création de **rapports** pour fournir des analyses et soutenir la prise de décision.
- Développement de **widgets personnalisés** sur le Service Portal avec AngularJS, HTML, CSS et Bootstrap 3, ainsi que configuration de widgets standards.
- Intégration de services web** pour connecter des applications tierces, améliorant l'interopérabilité et les fonctionnalités du système.
- Participation à des **formations internes sur les modules ServiceNow ainsi que sur les règles de sécurité et de conformité**.
- Collaboration avec les équipes de développement dans un environnement **Agile**, garantissant la qualité, la cohérence du code et le respect des délais.

CERTIFICATIONS

- PL-300 Power BI
- ServiceNow CIS : Platform Analytics (CIS-PA), Data Foundations (CMDB & CSDM), IT Service Management (CIS-ITSM)
- ServiceNow Certified Application Developer (CAD)
- ServiceNow Certified System Administrator (CSA)