

NAWAR WARAD

Casablanca, Maroc (Mobilité Internationale) | +212 669 495 615
nawarwarad@gmail.com | LinkedIn : linkedin.com/in/nawar-warad

PROFIL PROFESSIONNEL

Coordonnatrice des Opérations de Support bilingue, spécialisée dans le pilotage d'incidents critiques et la gestion de flux complexes.

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Coordonnatrice des Opérations de Support (L2) Juin 2025 – Présent

Hightech Payment Systems (HPS) – Casablanca

- Piloter** la coordination quotidienne des équipes internationales pour la résolution des incidents majeurs.
- Optimiser** le suivi du backlog via la création de tableaux de bord JIRA personnalisés, améliorant la visibilité globale des tickets.
- Garantir** le respect des délais pour les correctifs critiques (Critical Defects) et les évolutions systèmes (Enhancements).
- Sécuriser** les environnements de production en gérant rigoureusement les accès et la communication inter-pôles (N1/N2).
- Animer** les comités de suivi technique et préparer les reportings de performance opérationnelle.

Chef de Projet Digital Junior (Stage PFE)

Mars 2024 – Août 2024

SII Group Morocco – Casablanca

- Concevoir** de bout en bout un portail numérique Near Shore pour la valorisation des offres de services.
- Rédiger** le cahier des charges fonctionnel et assurer le suivi des livrables techniques en mode projet.
- Élaborer** un Business Model viable basé sur une étude de marché quantitative et une analyse concurrentielle poussée.

Chargée de Relation Clientèle (Stage)

Avril 2022 – Juillet 2022

7auto Car – Casablanca

- Gérer** le cycle de réservation complet et conseiller une clientèle exigeante sur les solutions de mobilité.
- Résoudre** les litiges et réclamations pour maintenir un taux de satisfaction client élevé.

FORMATION & CERTIFICATIONS

Master en Management d'Innovation et de Technologie

2022 – 2024

ENSAM – Rabat

Licence en Gestion des Entreprises

2019 – 2022

Université Hassan II – Casablanca

Certifications : Python for Data Science, AI & Development (IBM) [cite: 63, 64] | L'Innovation Managériale en pratique (ESSEC Business School via Coursera).

COMPÉTENCES & LANGUES

Gestion : JIRA (Expert), PowerBI (Dashboards),
Méthodologie GANTT.

Outils : Canva, Pack Office, Planification stratégique.

Français : Bilingue.

Anglais : Professionnel (Contexte international
quotidien).

Arabe : Maternel.