



# RAKOTOMALALA FANILO JOAN



## CONTACT

@ joanfanilo@yahoo.com

+261349872829

lot 2 A 5 antaninandro



## OTHER SKILL

Compétence bureautique (word, excel, powerpoint)



## LANGUAGES

malagasy : très bien

french : très bien

English : Moyen



## OBJECTIVE

Mon objectif est de toujours avancer et d'évoluer dans ma carrière en participant au développement de l'entreprise dans laquelle je travaille.



## EXPERIENCE

### Webhelp madagascar

12/02/2020 - 25/09/2020

Assistant technique d'orange France

Le métier consiste à recevoir les appels entrants des clients résidentiels orange pour les aider en cas de problèmes d'internet, TV et téléphone fixe.

01/10/2020 - 22/12/2023

Expert Process et Accompagnement Client

- Assister les agents du plateau pour qu'ils puissent bien appliquer les procédures nécessaires
- Traitement du carnet hagrid (cas complexe) et corbeille
- Assister aux points des clients donneurs d'ordre et transmettre les informations auprès des collaborateurs
- Déployer des ateliers suite aux besoins de son équipe
- Analyse des cas non conformes venant des autres plateformes suivi d'un brief/recadrage de l'agent concerné
- Relance et réactivation des EDS concernés sur les tickets Océanes d'un DERCO (Déplacement collectif) ou des cas TSO (transfert vers service opérateur )
- Assister à distance les clients en prenant le contrôle de leurs matériels (Pc, mobile) suite à leur consentement tels que: l'ouverture de port, installation de logiciel...
- Visiter la salle de formation pour deployer un sujet spécifique ( Voip, TSO...)
- Application du plan d'action (Roadmap) pour l'évolution des agents pépinière.
- Analyse des cas réitérants du plateau suivi d'un debrief de l'agent.

### somapêche mahajanga

06/10/2016 - 01/12/2016

Matelot (ZOVA 1)

- Remonter le filet et étaler les produits sur le pont du navire
- Catégoriser les poissons et les crevettes selon leur taille, poids et couleur
- Transformation des produits et emballage dans la boîte

### réfrigépêche Mahajanga

24/02/2017 - 06/04/2017

- Matelot et assistant qualité( effectuer les tâches d'un marin et assurer la propreté du bateau)
- Traitement des produits, noter le nombre de produit transporté



## EDUCATION

### Saint gabriel mahajanga

2012-2013

diplome de baccalauréat  
serie A2

### EDSP MAHAJANGA

2014-2016

Ecole de droit et de science politique  
2 ème année

● **ISMA**

**14/09/2015 - 23/10/2015**

Certificat d'aptitude professionnel  
Programmation ( création de logiciel sur access) avec mention très bien

● **ISMA**

**26/07/2015 - 26/08/2015**

Certificat d'aptitude professionnel  
formation Autocad 2D et 3D

● **ENEM mahajanga**

**2019**

Basic safety  
Certificat

● **ENEM MAHAJANGA**

**2019**

Maritime security  
Certificat

● **ENEM MAHAJANGA**

**2019**

Crowd management, safety in passenger space  
Certificat

● **spoken english cours**

**08/04/2019 - 31/05/2019**

Certificate of completion  
Advance level