

Rahelimampionona Zo Nazia

Tel : 034 06 228 76 - 032 86 745 49

Adresse : Lot II A 223 Tanjombato Iraitsimivaky Antananarivo 102

Email : nazia.madaweb@gmail.com

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

INTELCIA Madagascar – Assistante technique (3 ans et 6 mois) depuis 11/03/2019

- Prise en charge des demandes clients
- Réaliser le diagnostic et la mise en œuvre des contrôles pour faire les réparations nécessaires
- Envoyer des interventions techniciens – SAV équipements
- Outils utilisés : Back office client (Fast – Aramis - Ezy) - Avaya – Neocav – Clarify sur Citrix – Diag – Cerbère – IP Site – Pegase – Saga – Extranet Selfcare – E-rdv – I-Matrice – Google Form (batonnage) – Itac – Support Axione – Excel – Word

ADM VALUE Madagascar – Responsable de production (10 mois) de 09/01/2018 – 14/10/2018

Responsable de production pour 5 projets Argus de la Presse:

- Panorama
- Panorama Synthèse
- Qualification Média
- E-Réputation
- Réclamations clients

Les missions attribuées :

➤ Planification

- ❖ Réception et étude des consignes transmises par les clients.
- ❖ Etablissement d'un planning de rotation si le besoin se fait sentir (back up, congé,...)

➤ Compte rendu / Communication

- ❖ Mise à jour et envoi journalier du rapport des productions et des fiches de présences des équipes.
- ❖ Regroupement et envoi des informations sur la productivité indispensable à la facturation.
- ❖ Communication verbale et écrite avec toutes les entités en relation avec les équipes (clients, unité fonctionnelle de l'Argus de la Presse, ressources humaines).

➤ Encadrement

- ❖ Suivi de la production des équipes pour l'atteinte des objectifs qualitatifs et quantitatifs.
- ❖ Evaluation individuelle et calcul des primes mensuelles à octroyer à chaque équipe.

➤ Axes de développement

- ❖ Optimisation des ressources, en identifiant les besoins en formation pour l'augmentation du niveau des compétences de l'équipe.
- ❖ Identification et transmission des besoins matériels et logiciels si nécessaire.
- ❖ Optimisation des conditions de travail des équipes.
- ❖ Prise de décision et actions entreprises pour le bon déroulement des traitements et le respect des engagements (délais, qualité, coût).

➤ Manager les équipes de superviseur

➤ Analyser les données de production

Outils utilisés : Microsoft office (Word – Excel – Powerpoint) – Microsoft Outlook – Google Form.

COMPETENCES

Personnalités

Créative
Organisée
Force de proposition
Sérieuse et autonome
Dynamique

Compétence Pro.

Microsoft office
Internet, Adobe Reader

Langues

Anglais	notion
Français	moyen

OUTSOURCIA Madagascar – Superviseur BPO (11 mois) de 02/02/2017 – 04/01/2018

➤ **Planification**

- ❖ Réception, étude, dispatching des travaux et consignes transmises par les clients.
- ❖ Etablissement d'un planning de rotation si le besoin se fait sentir (back up, congé, ...)

➤ **Compte rendu / Communication**

- ❖ Mise à jour et envoi journalier du rapport des productions des agents.
- ❖ Regroupement et envoi des informations sur la productivité indispensable à la facturation.
- ❖ Communication verbale et écrite avec toutes les entités en relation avec les équipes (clients, commerciaux, responsable de production, ressources humaines).

➤ **Encadrement**

- ❖ Suivi des atteintes des objectifs qualitatifs et quantitatifs pour chaque agent.
- ❖ Evaluation individuelle et calcul des primes mensuelles à octroyer à chaque agent.

➤ **Axes de développement**

- ❖ Optimisation des ressources, en identifiant les besoins en formation pour l'augmentation du niveau des compétences de l'équipe.
- ❖ Identification et transmission des besoins matériels et logiciels si nécessaire.
- ❖ Optimisation des conditions de travail des équipes.
- ❖ Prise de décision et actions entreprises pour le bon déroulement des traitements et le respect des engagements (délais, qualité, coût).

➤ **Management et analyse les données de production**

Outils utilisés : Microsoft office (Word – Excel – Powerpoint) – Microsoft Outlook – Google Form

OUTSOURCIA Madagascar – Contrôleur qualité BPO (2 ans et 2 mois) de 27/11/2015 – 31/01/2017

Chargé de suivies des qualités sur les commandes attribuées.

OUTSOURCIA Madagascar – Opérateur online BPO (5 mois) de 01/06/2015 – 26/11/2015

- Démarrage du projet « Hopscotch » chez Value Data Services pour son client Human to Human/Hopscotch Paris
- Qualification et tonalisation des retombées médias issues des différents réseaux sociaux : twitter, facebook, blog, forum... pour le client nommé « Keolis francophone ».
- Outils utilisés : Microsoft Office (Word – Excel)

VIVETIC Madagascar – Chargée de classement prestataire (3 ans et 21 jours) de 06/03/2012 – 27/03/2015

- Elaboration et livraison des revues de presse (ou panorama) de divers clients prestataires de l'ARGUS DELA PRESSE en procédant aux classements de leurs retombées médias dans leurs base de données.
- Outils utilisés : dashboard client – Citrix – Microsoft Office (Word – Excel) – Microsoft Outlook

VIVETIC Madagascar – Rédactrice web (3 mois) de 01/08/2011 – 31/12/2011

- Rédaction de contenus sur le web avec divers thèmes : croisières, thalassothérapies, autocars, maisons de retraite, ...
- Outils utilisés : Microsoft Office (Word – Excel) – Antidote - Internet

WEBMASTER MADAWEB – Rédactrice web (6 mois) de 01/03/2010 – 25/09/2010

- Rédactions de contenus sur le web pour un client particulier. Thèmes : mairie, avocat, GDF, NOVALIS, Sécurité Sociale, la CNAPVL, la psychiatrie, la pédiatrie, ...
- Outils utilisés : Microsoft Office (Word – Excel) – Antidote - Internet

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Société IBONIA – Opératrice de saisie (1,5 mois) de 01/10/2010 – 31/11/2010

- Informatisation des actes d'état civil français non encore informatisé dans une base de données particulière.
- Outil utilisé : back office client

ORANGE Madagascar – Animatrice de vente (1 mois) de 01/08/2009 – 31/08/2009

Faire connaître au public un nouveau produit d'ORANGE Madagascar

Agence capsule – Agent enquêteur (2 mois) de 02/04/2009 – 02/06/2009

Études sur les médias d'Antananarivo

FORMATIONS ET DIPLOMES

01/02/2012 – 04/03/2012 (1 mois)

***Formation assistante comptable – VIVETIC
Madagascar***

- Facturations clients selon le logiciel Ciel Devis
Facture pour les entreprises E-commerce tels
qu'Ebuyclub, Edengo et Cashstore
- Elaboration du relevé d'encaissement et du tableau
de bord

2008 - 2009

***CNTEMAD – Magistère Première Partie en
Etudes Economico-Gestionnaire***

Master 1 en études financières et comptables

30/02/2011 – 30/05/2011 (3 mois)

***Formation secrétaire comptable – Cabinet
d'Eudes Léong Anosivavaka Ambohimananarina
Antananarivo Madagascar***

- Tenue de la comptabilité d'un projet de
réhabilitation d'un terrain de sport à Diego Suarez
- Elaboration de la fiche de paie des salariés

2005 - 2008

CNTEMAD – Licence en Gestion

Option finances et comptables

20084- 2005

***Lycée Jean Joseph Rabearivelo –
Baccalauréat série A2***

FORMATION