



# RANDRIAMAMPIONONA Heriniaina Eddy

📍 Près Lot VF 53 Ankazotokana, Antananarivo 101

☎ 034 31 201 50 / 032 77 558 35

✉ [eddy.heriniaina@gmail.com](mailto:eddy.heriniaina@gmail.com)

Age 31 ans

## PROFIL

Mes expériences professionnelles m'ont permis d'acquérir les connaissances nécessaires à la bonne exécution des tâches confiées, du point de vue technique, et du point de vue gestion relation client. Rigoureux, honnête, et régulièrement confronté aux aléas du métier, à l'aise au contact direct utilisateur, je dispose des aptitudes nécessaires pour atteindre les objectifs de conformité et de qualité,

## COMPÉTENCES

### Informatiques

- Support technique
- Maintenance, mise en place, configuration de parc informatique
- Langage Web HTML, CSS, Javascript, Angularjs
- SGBDR, MySQL, MongoDB NoSQL, Dolibarr
- Concepts de l'Informatique Décisionnelle, et des méthodes d'analyse de données (XLStat)
- Bases de l'UX Design
- Active Directory, Microsoft Exchange, Office 365
- Bases Administration Linux sous CentOS 7

## EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

### CONSULTANT

#### MAASIL-INC

De Novembre 2020 à ce jour

Chargé successivement de tâches variées :

- Responsable support technique (client étranger) : pour la customisation de logiciel
- Assistant RH (en local) : sourcing candidats, classement des candidatures, pré sélection des profils, entretien téléphonique préalable
- Assistant chef de projet webmarketing (client étranger) : création de campagne, gestion de lead, création de landing page
- Business Developer (en local) : constitution de base de données pour l'acquisition de clients, lead de mails pour optimiser la liste de contact, lancement d'une 1<sup>ère</sup> approche en vue d'une proposition de collaboration
- Support SAV (client étranger) : gestion des abonnements clients, du suivi de commande, conseil et assistance en directe via le chat

### HELPDESK SENIOR – CONTROLEUR QUALITE

#### EASY TECH

De Mars 2018 à Octobre 2020

Tâches réalisées :

- Contrôleur Qualité des traitements effectués en ligne
- Formateur et accompagnateur des nouveaux agents
- Mise à jour de la documentation pour le support de formation
- Support technique des utilisateurs (client étranger) pour le traitement de demandes et la résolution des incidents
- Création et gestion des accès applicatifs divers : AD, VPN, MS Exchange, Office 365, Outils internes et métiers, impression sécurisée
- Aide et assistance utilisateur à distance pour tout besoin lié à l'informatique
- Résolution des blocages rencontrés et des incidents pouvant entraîner la rupture du service

## COMPÉTENCES

### Juridiques

- Litiges relatifs aux relations individuelles et aux conventions collectives de travail
- Droit commercial, Les sociétés et Groupements, La concurrence et la Distribution, Le droit au bail
- Droit civil, la famille, les biens, Les sûretés, la responsabilité civile, la procédure civile et les voies d'exécution
- Le Droit pénal Général, Spécial, la procédure pénale
- Droit des affaires : les assurances, le droit maritime, la propriété intellectuelle, le droit bancaire, la comptabilité générale et des sociétés, la fiscalité des entreprises

### CHARGÉ DE CLIENTELE

#### INTELCIA

De Août 2017 à  
Janvier 2018

Tâches réalisées :

- Prise d'appel entrant en relation B to C, au service commercial de SFR Mobile
- Explication de factures, gestion des remboursements à montant faible
- Traitement des réclamations sur la consommation et les éventuels problèmes techniques
- Assistance pour le choix de forfait et les commandes de téléphone en ligne

### REDACTEUR WEB FREELANCE

#### NOIR ET BLANC

De Février 2018  
à Octobre 2018

Tâches réalisées :

- Rédaction de contenu de blog sur des thèmes variés
- Livraison régulière en moyenne de 600 à 2000 par article par jour

### TRANSCRIPTEUR AUDIO

#### ALLO DELO MADA

De Avril 2014 à  
Mai 2014

Tâches réalisées :

- Transcription de conférences et reportages audio et/ou vidéos en texte

## FORMATION

### Master II en Informatique Appliquée à la Gestion d'Entreprise (MIAGE)

2018

*ESMIA (Ecole Supérieure de Management et d'Informatique Appliquée)*

Thème : « Optimisation de la collecte de données pour améliorer le suivi technique »

### Master II en Droit des Affaires

*FDSP (Faculté de Droit et de Sciences Politiques)*

2016

Thème : « La responsabilité du Chargeur dans le transport maritime de marchandises »

### Master I en Informatique Appliquée à la Gestion d'Entreprise

2015

*ESMIA*

Thème : « Informatisation de la gestion de la logistique »

### Master I en Droit des Affaires

*FDSP*

2013

Thème : « L'extinction des obligations »

### Licence en Droit Privé

*FDSP*

2012

Thème : « Le mariage et les conséquences des délits contre la famille »

### Licence Professionnelle en Informatique

2011

*CNTEMAD (Centre National de Télé Enseignement de Madagascar)*

Thème : « La gestion électronique de document »

## COMPÉTENCES

### Management d'entreprises

- Les méthodes d'évaluation et de gestion des risques
- Le Système de Management Qualité, Innovation et Compétitivité
- La finance d'entreprise, les analyses financières
- Les Techniques d'Enquêtes
- Système d'Information Géographique (SIG) sous ArcGis
- La Gestion de la Relation Client

## LANGUES

Malagasy : courant

Français : courant

Anglais : moyen

Allemand : intermédiaire avancé

### Diplôme de Technicien Supérieur en informatique

*Société MICROTEC*

Thème : « Création et mise en place d'un réseau privé virtuel (VPN) »

2009

### Baccalauréat Série A

*Institution Sainte Famille Mahamasina*

2007

## STAGE

### Optimisation de la collecte de données

*Ministère des Postes, Télécommunications et du Développement Numérique (MPTDN)*

Création d'une application web avec AngularJS, PHP et MongoDB, permettant de faciliter la collecte et l'acheminement des données d'évaluation sur terrain vers la centrale

Oct 2016 à  
Mars 2017

### Informatisation de la gestion de la logistique

*DREAMIN TV*

Création d'un outil sous WinDev 18 qui va permettre la gestion informatisée des matériels de travail

Juin 2015 à  
Nov. 2015

### Amélioration du réseau local

*Ministère de l'Eau*

Extension du réseau local dans les bureaux de tout le bâtiment, mise en place d'un serveur pour son administration

Mars 2009 à  
Mai 2009

### Maintenance informatique Niveau 1 et Niveau 2

*Société MICROTEC*

Maintenance Hardware et Software auprès de la société, qui est professionnel de la maintenance, de l'installation et de la distribution informatique

Sept. 2008  
à Nov. 2008

### Sensibilisation sociale à Fianarantsoa et Tuléar

*Scoutisme*

Usage de l'eau et du savon et du savon (projet Wash) – Usage de préservatif (lutte contre le VIH/SIDA)

Août 2015

## CERTIFICATS

### Goethe Zertifikat B1

*Cercle Germano Malagasy (CGM)*

Juin 2017

### Goethe Zertifikat A2

*Cercle Germano Malagasy (CGM)*

Octobre 2016

### Certificat C2i Niveau 1

*ESMIA en partenariat avec Université de Bordeaux III*

Juin 2016

### Goethe Zertifikat A1

*Cercle Germano Malagasy (CGM)*

Juin 2016