

Helpdesk N2 / N3 & Développeuse Web

Anne CHOULET

5 rue des vergers
70240 LIEVANS
06 51 51 09 23
anne.choulet@free.fr
56 ans

Expérimentée dans le helpdesk depuis 8 ans (Bases de données, réseau, software, ...)
Débutante en développement web full stack (HTML, CSS, SASS, JS, PHP, Symfony, react, ...)



<https://github.com/Cleopatratras>
<https://cleopatratras.github.io/portFolio/>

Compétences

Disponible sur toute la France

Esprit d'analyse et de synthèse, professionnalisme et rapidité d'adaptation.

1 an

Développement
WEB

Réalisation d'un site web pour un zoo dans le cadre de mes études : site vitrine + espace de gestion : Front et Back-End, utilisation de docker, symfony, twig, JS, MongoDB, HTML, CSS, SASS, Bootstrap, Git, React, Python, ...

8 ans

Support
informatique
Helpdesk N2 / N3

Expertise technique N2 / N3

Requêtes SQL, prise en main à distance, prise d'appels, tchats

Mise en place d'indicateurs sur le taux d'escalade, fiches de connaissances, supports de formation à destination des agents

Reporting hebdomadaire du suivi des actions, résolution des problématiques logistiques, tarifaires, affichages par utilisation d'outils variés

Formation directe des agents

Suivi des incidents, des conférences de crises, mise en place de solutions de contournement, rédaction et remontée des problèmes rencontrés auprès des experts pour évolution de procédures

Connaissances de toutes les **applications utilisées** (affichage électronique, balances, logiciels de presse, de prix, de stock, de service après-vente, etc ...)

Postes de travail, serveur, configuration réseau, softwares, sauvegardes et restauration, machines physiques ou virtuelles, routeur, VPN, Active Directory, ...

Configuration et gestion de standard téléphoniques IPBX

Configuration et paramétrage de copieur réseau

> 10 ans

Divers

Maitrise bureautique : Excel, Word, Publisher, Access, Photoshop, google App, one drive, ...

13 ans

Notre boulangerie

Administration des ventes : gestion et suivi dossier client, cahiers des charges, facturation, tenue de caisse

Calculs de prix de revient, marges commerciales, tenue comptable

Expériences professionnelles

2024 - 2025
STUDI

Formation chez STUDI pour l'obtention du Titre Professionnel de Développeur Web
Web mobile

2019 - 2023
*Groupe ESDI -
Belfort*

Helpdesk expert N2-N3 Back-Office, analyse et résolution des problématiques,
requêtes SQL, transmission des infos

2015 - 2019
*PROCOM 70 -
Vesoul*

Hotline informatique, télécom et copieur, préparation et réparation de postes à
l'atelier

2014
SDIS90 - Belfort

Installation de serveur virtuel, d'une solution Open source de gestion de réseau, de
flux. Mise en place d'une solution de gestion de parc et d'une solution de
synchronisation de temps.

2009 - 2013
*L.A. Boulangerie -
70*

Gestion commerciale, administrative et vente.

2007 - 2009

Administration des ventes, assistante commerciale - STREIT Groupe

2006 - 2007

Assistante administrative et logistique - ISS Logistique & Production

2001 - 2005

Visiteuse médicale ville et hôpital - Pierre Fabre Médicaments

1996 - 1998

Gérante de magasin - La Coopérative

1991 - 1993

Technicienne de laboratoire R&D - Parfums Givenchy

Formations

2025	Titre Professionnel Développeur Web Web Mobile – STUDI en distanciel
2014	Technicien Supérieur Gestionnaire Exploitant de Ressources Informatiques - AFPA
2000 - 2001	DEUST Visiteur et Informateur Médical – Université de Médecine Besançon
1987 - 1991	DUST + DEUST Parfums, Arômes et Cosmétiques – Université des Sciences
1987	Bac F7 Bis, Sciences et Technologies de Laboratoire - Besançon

Langues

<i>Anglais</i>	Scientifique, Technique, Usuel
<i>Allemand</i>	Notions

Loisirs

BAFA spécialité ski alpin

Création de bijoux en résine, perles, bois, ...

Histoire antique et civilisations anciennes

Musique
