





# <h1>EMILIE VERDIER</h1>

DEVELOPPEUR WEB

 22/05/1993  2 allée Ambrosia Résidence Le Mayral 11100 NARBONNE  06.52.46.35.62  
 emilieverdier@free.fr



## Profil

Féru d'informatique autodidacte je suis sans cesse motivée par l'apprentissage. Je cherche aujourd'hui à m'épanouir dans l'exercice de ma passion tout en avançant dans un contexte dynamique et enrichissant.

## ✓ Expériences Professionnelles

### Assistance clientèle/Maître de Jeu

*Kakao Games Europe – Pays-Bas (télétravail) - 2016*

- Réception et traitement des tickets du service clientèle par courrier électronique et par le système de tickets en jeu
- Utilisation des compétences de gestion clientèle pour désamorcer les joueurs mécontents
- Gestion des requêtes ou questions des joueurs en rapport avec la facturation
- Modération du contenu posté sur le forum et le bugtracker

### Responsable qualité

*Millenium Servers – Canada (télétravail) – 2012-2014*

- Recrutement et formation du groupe de support technique, réparti en trois niveaux déterminés par la complexité des problèmes à résoudre
- Rédaction des processus, étudiés afin d'uniformiser la réponse du service client et améliorer la gestion relationnelle
- Analyse, dépannage et résolution des tickets utilisateurs en jeu (~200/jour) dans le respect des modes opératoires et de la procédure souhaitée par la direction
- Recensement, catégorisation et attribution d'un niveau de priorité aux anomalies reportées au support afin de les escalader à l'équipe de développeurs
- Recherche et optimisation constante des processus, analyse des résultats et performance, graphique de contrôle, consultation des retours de l'équipe et technique des pourquoi



## Compétences

HTML5/CSS3  
Javascript  
PHP  
SQL  
Déploiement  
Maintenance Informatique  
Support Technique  
Anglais



## Forces

Capacités relationnelles  
Apprentissage rapide  
Adaptation  
Sérieux  
Investissement  
Persévérance



## Loisirs

Création et gestion de serveurs de jeux en ligne et de serveurs web



Nouvelles technologies, veille, autoformation



Tennis de table, Kendo



## Formation

2020-2021 : Titre **Développeur Web/Web Mobile** – Narbonne  
2020 - : Certification **Mobiliser les compétences numériques fondamentales** - Narbonne