



Nedjmeddine IKHLEF (Nedj)

24 avenue de poissy 78260 ACHERES

ikhlef.nedjmeddine@gmail.com

+33 (0)6 59 88 32 08

Nationalité française



EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Depuis octobre 2021

MIPISE (FinTech, RegTech, LegalTech — 40 coll.)

Customer Success Specialist — Private Equity, Full remote — Contrat à durée indéterminée, Temps plein.

• Accompagnement client :

Paramétrage technique de démarrage (setup)

Formation client (démonstration) sur les modules de l'offre private equity.

Rendez-vous de suivi clients relatifs à l'activité d'assistance.

Recueil des besoins en développement auprès des clients, recommandations - rédaction de specs de N1.

• Support technique client :

Prestations d'assistance applicative N2 et N3.

Identification des anomalies complexes et compréhension des root causes.

Suivi des sujets d'anomalies, de la détection à la mise en production de correctifs par la R&D.

Rapports de synthèses d'assistance dédiée.

Rapports d'incidents client.

• Knowledge ops :

Choix & déploiement de nouveaux outils et conduite du changement interne vers un cadre de travail collaboratif moderne.

Amélioration continue & automatisation des outils internes.

Documentation des procédures métiers et schémas de processus produit.

Création et maintenance de bases de connaissances (base de données).

Participation à la rédaction de la documentation technique produit.

De Sept.2018 à Août 2021

HUNTEED (HRTech — 23 coll.)

Partner Relationship Manager, Paris 2e arr — Contrat à durée indéterminée, Temps plein.

- Onboarding: Qualifier, former une communauté partenaires de cabinets de recrutement dans l'utilisation de la plateforme et des services afférents.
- Accompagnement: Conversion, accompagnement en one-to-one et support opérationnel des partenaires utilisateurs.
- Fidélisation: Déclinaison d'une stratégie de rétention à travers l'onboarding et reporting mensuel des KPIs.
- Mise en place de processus commerciales: Création de templates d'emails marketing / commerciales, création et gestion de campagnes d'emailing, enrichissement du CRM.
- Marketing support: Création de contenu de formation (guides des bonnes pratiques, FAQ, etc) et d'animation (rédaction d'articles SEO, infographies etc)
- Produit: Force de proposition pour l'ajout de nouvelles fonctionnalités et relai en interne des bugs et remontées des utilisateurs partenaires.

De Janv. à Juill. 2018

LINCOLN HR GROUP (Conseil RH — 200 coll.)

Chargé de recrutement — Corporate Finance & Capital Market, Paris 8e arr — Stage longue durée

- Qualification des besoins clients en binôme avec le commercial, et identification des stratégies de recherches online et off-line.
- Sourcing et approche directe de cadres experts, managers et dirigeants.
- Entretiens téléphoniques, compte-rendus.
- Reporting consultants et clients sur l'avancée des missions.
- Création de rapports d'études de rémunération pour les clients.

PARCOURS ACADÉMIQUE

2016 - 2018

Université Montpellier 3 | Montpellier, France

Master 2, Négociation & management de projets, cursus à temps plein.

- Management des PME, négociation commerciale, traduction anglais-français, stratégie des entreprises, droit des affaires, GRH international, stratégies de communication, droit européen & instances internationales.

Mémoire : L'impact du numérique sur le marché de l'emploi des cadres.

2013 - 2016

Université Montpellier 3 | Montpellier, France

Licence, Langues Étrangères Appliquées, cursus à temps plein.

- Langues, histoire et civilisation, marketing, comptabilité, culture générale, géopolitique, droit privé, sciences du langage.

2013

Lycée Jacques Prévert | Alès, France

Baccalauréat Economique et Social (ES), avec mention.

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Langues vivantes: Anglais courant (lu, écrit, parlé)

Outils de relation client: Hubspot, Zendesk, Crisp, Intercom, Aircall

Outils de gestion de projet: Jira, Github, Slack, Notion

Langages informatiques: HTML & CSS (avancé), Javascript (notions), Markdown (avancé), SQL (notions)

Framework: Bootstrap.css, mermaid.js

Esprit d'équipe

Multi-tâche

Autonome

Autodidacte

VALEURS PROFESSIONNELLES

Communication

Entraide

Positivité

Professionnalisme

Bienveillance