

Nedjmeddine IKHLEF (Nedj)
24 avenue de poissy 78260 ACHERES
ikhlef.nedjmeddine@gmail.com
+33 (0)6 59 88 32 08
Nationalité française



MES EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Depuis octobre 2021

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

Customer Support Specialist — Private Equity & Crowdfunding, Full remote — Contrat à durée indéterminée, Temps plein.

• Assistance client:

Référer support sur un portefeuille d'une quinzaine de plateformes clientes.

Aider les clients à configurer leur environnement technique.

Fournir aux clients des démos de formation sur les modules de private equity.

Mener des réunions clients relatifs à l'activité d'assistance.

Collecter et analyser les besoins de développement des clients, proposer des recommandations et rédiger des spécifications fonctionnelles de premier niveau.

• Support technique client:

Fournir des services de support dédiée de niveau N2 et N3.

Animer le comité support hebdomadaire interne.

Identifier et résoudre des anomalies complexes, en investiguant leurs root causes.

Gérer les anomalies post-production dans le respect des délais de traitement impartis (SLAs), de leur détection à la MeP de correctifs.

Mener des tests de non-régression.

Rédiger les rapports d'incident clients.

• Knowledge ops management:

Proposer & déployer de nouveaux outils et conduite du changement interne vers un cadre de travail collaboratif moderne et remote-friendly.

Améliorer continuellement et automatiser les outils internes.

Documenter les incidents, les directives métier et les schémas de processus produit.

Établir et entretenir des bases de connaissances (bases de données relationnelles).

Participer à la rédaction de la documentation technique du produit.

De Sept 2018 à Août 2021

HUNTEED (HRTech — 23 coll.)

Chargé de relations partenaires, Paris 2e arr — Contrat à durée indéterminée, Temps plein.

• Onboarding:

Qualifier les nouveaux partenaires inscrits, comprendre leurs enjeux et présenter la marketplace.

Conversion des nouveaux inscrits en membres actifs puis fidélisation..

• Processus commerciaux et contenus:

Création de templates d'emails marketing / commerciales, création et gestion de campagnes d'emailing, enrichissement du CRM.

• Back-office:

Contrôle et validation du backlog de dossiers clients.

• Produit:

Force de proposition pour l'ajout de nouvelles fonctionnalités et relai en interne des bugs et remontées des utilisateurs.

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 recherche online et off-line.

Sourcing et approche directe de cadres experts, managers et dirigeants.

Entretiens téléphoniques de recrutement, compte-rendus clients.

Reporting consultants et clients sur l'avancée des missions.

Création de rapports d'études de rémunération pour les clients.

MON 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.

MES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

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

Outils de relation client: Hubspot (intermédiaire), Zendesk (avancé) Crisp (avancé), Intercom (avancé), Aircall (avancé)

Outils de gestion de projet: Jira (avancé), Github (intermédiaire), Slack (expert), Notion (expert)

Langages informatiques:

HTML & CSS (avancé)

Javascript (intermédiaire)

Python (notions)

Liquid. / Ruby (notions) SQL (notions)

Marksila (avancé)

Markdown (avancé)

Framework:

Bootstrap.css (notions)

Mermaid.js (notions)

Esprit d'équipe

Multi-tâche

Autonome

Autodidacte

MES VALEURS PROFESSIONNELLES

Communication

Entraide

Positivité

Professionnalisme

Bienveillance