

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



MES EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Depuis avril 2024	<div>LYF PAY (FinTech — 70 coll.)</div> <div>Technicien Support Applicatif, Paris 9e arr — Contrat à durée indéterminée. Temps plein.</div> <div>• Production :</div> <div>Assurer le support fonctionnel de niveau 2 en traitant les demandes d'assistance escaladées par le support Niveau 1.</div> <div>Investiguer en base de données afin de fournir des éléments de réponses aux requêtes clients.</div> <div>Jouer le rôle d'interface entre les équipes R&amp;D et les clients pour la gestion des anomalies et des questions complexes de Niveau 3.</div> <div>• Knowledge :</div> <div>Participer à l'amélioration continue de la documentation support.</div>
De Oct 2021 à Mars 2024	<div>MIPISE (FinTech, RegTech, LegalTech — 40 coll.)</div> <div>Customer Support &amp; Professional Services, Full remote — Contrat à durée indéterminée. Temps plein.</div> <div>• Intégration fonctionnelle :</div> <div>Aider les clients dans la configuration technique de la solution.</div> <div>Fournir aux clients et utilisateurs finaux des sessions de formation produit.</div> <div>Mener des rendez-vous clients relatifs à l'activité d'assistance</div> <div>Collecter et analyser les besoins de développement des clients, proposer des recommandations et rédiger des spécifications fonctionnelles de premier niveau.</div> <div>Accompagner la phase de test en recette après intégration.</div> <div>• Support client :</div> <div>Fournir des services de support dédié de Niveau N2 et suivre les demandes de Niveau 3 avec la R&amp;D.</div> <div>Identifier et résoudre des anomalies complexes, en investiguant les root causes.</div> <div>Gérer les anomalies post-production dans le respect des délais de traitement impartis (SLAs), de leur détection à la MeP de correctifs.</div> <div>Mener des tests de non-régression.</div> <div>Rédiger les rapports d'incident clients.</div> <div>• Knowledge :</div> <div>Déploiement/migration de nouveaux outils et conduite du changement interne vers un cadre de travail collaboratif moderne et remote-friendly.</div> <div>Automatiser et améliorer en continu les outils internes existants</div> <div>Établir et entretenirr des bases de connaissances produits et incidents.</div> <div>Participer à la rédaction de la documentation technique du produit.</div>
De Sept 2018 à Août 2021	<div>HUNTEED (HRTech — 23 coll.)</div> <div>Community Support &amp; Onboarding Specialist, Paris 2e arr — Contrat à durée indéterminée. Temps plein.</div> <div>• Onboarding :</div> <div>Qualifier les nouveaux partenaires inscrits, comprendre leurs enjeux et présenter la marketplace.</div> <div>Conversion des nouveaux inscrits en membres actifs puis fidélisation.</div> <div>Gestion multicanal du support partenaire (tchat, emails, back-office, téléphone, événements).</div> <div>• Marketing :</div> <div>Création de templates d'emails marketing / commerciales, création et gestion de campagnes d'emails, enrichissement du CRM.</div> <div>• Back-office :</div> <div>Contrôle et validation du backlog de dossiers partenaires.</div> <div>• Produit :</div> <div>Force de proposition pour l'ajout de nouvelles fonctionnalités et relai en interne des bugs et remontées des utilisateurs.</div>
De Janv. à Juill. 2018	<div>LINCOLN HR GROUP (Conseil RH — 200 coll.)</div> <div>Chargé de recrutement — Finance, Paris 8e arr — Stage longue durée</div> <div>Qualification des besoins clients en binôme avec le commercial et identification des stratégies de recherche online et off-line.</div> <div>Sourcing et approche directe de cadres experts, managers et dirigeants.</div> <div>Entretiens téléphoniques de recrutement, compte-rendus clients.</div> <div>Reporting consultants et clients sur l'avancée des missions.</div>

MON PARCOURS ACADÉMIQUE

2024	<div>La Capsule   Remote, France</div> <div>Code Essentials, bootcamp de 60H à temps partiel.</div> <div>Coder 3 applications web en full stack:</div> <div>• Développer des interfaces graphiques en HTML/CSS.</div> <div>• Intégrer un tiers à une application web via une API avec Nodejs Express.</div> <div>• Manipuler les structures et requêtes en JavaScript.</div> <div>• Comprendre l'architecture back-end.</div> <div>Mettre en place et installer une BDD:</div> <div>• Mettre en place un serveur web.</div> <div>• Concevoir, modéliser et maîtriser le fonctionnement d'une base de données.</div> <div>• Maîtriser les concepts de clé étrangère et clé primaire.</div> <div>• Exploiter une BDD au travers des opérations CRUD avec PostgreSQL.</div>
2016 - 2018	<div>Université Montpellier 3   Montpellier, France</div> <div>Master 2, Négociation &amp; management de projets, cursus à temps plein.</div> <div>• Management des PME, négociation commerciale, traduction anglais-français, stratégie des entreprises, droit des affaires, GRH international, stratégies de communication, droit européen &amp; instances internationales.</div> <div>Mémoire : L'impact du numérique sur le marché de l'emploi des cadres.</div>
2013 - 2016	<div>Université Montpellier 3   Montpellier, France</div> <div>Licence, Langues Étrangères Appliquées, cursus à temps plein.</div> <div>• Langues, histoire et civilisation, marketing, comptabilité, culture générale, géopolitique, droit privé, sciences du langage.</div>
2013	<div>Lycée Jacques Prévert   Alès, France</div> <div>Baccalauréat Economique et Social (ES), avec mention.</div>

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 (avancé), Git (intermédiaire), Kibana/ElasticSearch(Intermédiaire), Slack (expert), Notion (expert)	Esprit d'équipe
Langages informatiques: HTML & CSS (avancé) Javascript (intermédiaire) Python (notions) Liquid. / Ruby (notions)	Multi-tâche
	Autonome
	Autodidacte

MES VALEURS PROFESSIONNELLES

Communication  
Entraide  
Positivité  
Professionnalisme  
Bienveillance



MES HOBBIES

Sport  
Voyages  
Jeux vidéos