

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

MON PARCOURS ACADÉMIQUE

2024	<p>La Capsule Remote, France</p> <p>Code Essentials, bootcamp de 60H à temps partiel.</p>
------	---

Coder 3 applications web en full stack:

- Développer des interfaces graphiques en HTML/CSS.
- Intégrer un tiers à une application web via une API avec NodeJs Express.
- Manipuler les structures et requêtes en JavaScript.
- Comprendre l’architecture back-end.

Mettre en place et installer une BDD:

- Mettre en place un serveur web.
- Concevoir, modéliser et maîtriser le fonctionnement d’une base de données.
- Maîtriser les concepts de clé étrangère et clé primaire.
- Exploiter une BDD au travers des opérations CRUD avec PostgreSQL.

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 (avancé), Git (intermédiaire), Kibana/ElasticSearch(Intermédiaire), Slack (expert), Notion (expert)

Langages informatiques:
HTML & CSS (avancé)
Javascript (intermédiaire)
Python (notions)
Liquid. / Ruby (notions)

Esprit d'équipe
Multi-tâche
Autonome
Autodidacte

MES VALEURS PROFESSIONNELLES

Communication
Entraide
Positivité
Professionnalisme
Bienveillance

MES HOBBIES

Sport
Voyages
Jeux vidéos