

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



MES EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Depuis avril 2024

LYF PAY (FinTech — 70 coll.)

Technicien Support Applicatif, Paris 9e arr — Contrat à durée indéterminée, Temps plein.

• Production :

Assurer le support fonctionnel de niveau 2 en traitant les demandes d'assistance escaladées par le support Niveau 1.

Investiguer en base de données afin de fournir des éléments de réponses aux requêtes clients.

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.

• Knowledge :

Participer à l'amélioration continue de la documentation support.

De Oct 2021 à Mars 2024

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

Customer Support & Professional Services, Full remote — Contrat à durée indéterminée, Temps plein.

• Intégration fonctionnelle :

Aider les clients dans la configuration technique de la solution.

Fournir aux clients et utilisateurs finaux des sessions de formation produit.

Mener des rendez-vous 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.

Accompagner la phase de test en recette après intégration.

• Support client :

Fournir des services de support dédié de Niveau N2 et suivre les demandes de Niveau 3 avec la R&D.

Identifier et résoudre des anomalies complexes, en investiguant les 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 :

Déploiement/migration de nouveaux outils et conduite du changement interne vers un cadre de travail collaboratif moderne et remote-friendly.

Automatiser et améliorer en continu les outils internes existants

Établir et entretenir des bases de connaissances produits et incidents.

Participer à la rédaction de la documentation technique du produit.

De Sept 2018 à Août 2021

HUNTEED (HRTech — 23 coll.)

Community Support & Onboarding Specialist, 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.

Gestion multicanal du support partenaire (tchat, emails, back-office, téléphone, événements).

• Marketing :

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 partenaires.

• 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 — Finance, 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.

## MON PARCOURS ACADÉMIQUE

2024

La Capsule | Remote, France

Code Essentials, bootcamp de 60H à temps partiel.

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), Slack (expert), Notion (expert)

**Outils techniques:** Kibana/ElasticSearch (intermédiaire), Postman (intermédiaire), Webfocus (intermédiaire), Visual studio code (avancé)

**Langues informatiques:**

HTML & CSS (avancé)

Javascript (intermédiaire)

SQL (avancé)

Python (notions)

Liquid. / Ruby (notions)

**E**sprit d'équipe

**M**ulti-tâche

**A**utonome

**A**utodidacte

## MES VALEURS PROFESSIONNELLES

**C**ommunication

**E**ntraide

**P**ositivité

**P**rofessionnalisme

**B**ienveillance

## MES HOBBIES

**S**port

**V**oyages

**J**eux vidéos