



## EXPERIENCES



### TECHNICIEN SUPPORT LOGICIEL (middleware) & HARDWARE (bornes interactives)

Février 2021 - Avril 2024

#### Missions :

- Responsable projet : gestion, organisation et intermédiaire entre plusieurs intervenants, relation client, support client (CPAM, CNAF, Société Générale, ...);
- Prendre en charge, prioriser, solutionner et capitaliser les problèmes techniques;
- Gérer le parc de bornes interactives (sécurité, proactivité);
- Installer le matériel à distance ou sur site;
- Former les clients à distance ou sur site (utilisateurs et responsables techniques);
- Gérer les litiges client et prestataire, définir des plans d'action de résolution;
- Rédiger et mettre à jour les procédures de maintenance des produits référencés;
- Maintenir et améliorer des outils d'aide à la gestion du service (ticketing, standard téléphonique, reporting, ...);
- Suppléant pilotage qualité ISO 9001 support (audit);
- Aide au service SAV & Atelier : Réparation des matériels retournés, assemblage/démontage des bornes interactives.



### TECHNICIEN SUPPORT LOGICIEL (de caisse, comptabilité, stock) NIV N2+

Janvier 2019 - Février 2021 / Initialement N1, promu Avril 2019

#### Missions :

- Prendre en charge, prioriser, solutionner et capitaliser les problèmes techniques;
- Installer ou mettre à jour le logiciel et le matériel à distance ou sur site;
- Former les clients à distance ou sur site (utilisateurs et responsables techniques);
- Prise en charge des urgences absolues (ex : Magasin bloqué);
- Gérer les prestations hors contrat : Nettoyage de base de données, création de scripts spécifiques, ...
- Maintenir, créer et améliorer des outils d'aide à la gestion du service (ticketing, standard téléphonique, reporting, ...);
- Tester et valider les versions logicielles en interne avant distribution;
- Gérer et animer le service support (15 personnes, France et Tunisie) : en l'absence du Responsable Support.
  - Suivi et amélioration de la qualité de services; s'assurer du respect des processus.
  - Elaboration et suivi des indicateurs d'activité des collaborateurs.
  - Planification des ressources.
  - Suivi satisfaction client.



## DIPLOMES

### BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR

2017

### BTS "SIO" - SERVICES INFORMATIQUE AUX ORGANISATIONS, OPTION "SLAM" - SOLUTIONS LOGICIELLES ET APPLICATIONS METIERS

Acquisition d'un portefeuille de compétences, de l'analyse du cahier des charges, définition et gestion des ressources, conception de la solution applicative et rédaction des documentations techniques.

### BACCALAUREAT

2014

### BACCALAUREAT

### OPTION "SIG" - SYSTEMES D'INFORMATION DE GESTION

## COMPETENCES

#### SAVOIR-ÊTRE

Adaptabilité  
Autonomie  
Curiosité  
Force de proposition  
Prise de décisions

#### SAVOIR-FAIRE

Maintenance Informatique  
Ticketing  
SQL & Base de données  
Hardware  
Réseau & Sécurité



## LANGUES



### FRANÇAIS

Langue maternelle  
Niveau C2



### ANGLAIS

Courant  
Niveau C1



## PROJETS

### Créateur, Team Lead (20 personnes), Community Manager

#### MEDIEVAL STORMS

est un MMO médiéval qui se concentre sur les stratégies de bataille et la gestion d'un château.

Langage : Javascript, Typescript

Framework : Svelte



## REFERENCE

### CHARLES FERRIER

Responsable Support et Déploiement chez IPM (et auparavant ProGmag)  
 charles.ferrier@ipmfrance.com / 06-27-96-83-64

