



## RESUME DE CARRIERE

Slim DARRAGI

Tél : + 216 58380071

Mail : slim.darragi.sd@gmail.com

**Poste actuel : Responsable  
Admission & Communication**

## DOMAINES DE COMPÉTENCES

### **Matériel**

HP, DELL, IBM

### **Système d'exploitation**

Poste de travail: Windows XP/VISTA/SEVEN, Windows 2010

### **Bureautique**

Word, Excel, PowerPoint, Internet Explorer, Firefox, Chrome

### **Messagerie**

Lotus inotes, Outlook 2003/2007/2010, Office 365

### **Langues :**

Arabe, Français, Italien, Anglais

### **Administration Serveurs**

Active Directory, Microsoft Exchange, AIRWATCH, ENDPOINT ENCRYPTION

## FORMATIONS & CERTIFICATIONS

**2004 - BTS en Commerce International**  
**INSTITUT PASCAL EL MENZEH 5 : Mention Bien**

**2001-- Baccalauréat Scientifique**

**2016 - Certification ITIL V3**

## PARCOURS PROFESSIONNEL

**ESTYA UNIVERSITY**

**(Depuis Février 2022)**

### **Responsable Admission & Communication**

- Management des Equipes : 3 équipes
  - 3 agents en communication (réception d'appels et mailing)
  - 8 agents en admission (Traitement des candidatures, Edition des attestations, Vérification des paiements, renouvellement des attestations, Gestion des apporteurs d'affaires, Notifier aux candidats de leur admissibilité)
  - 3 agents commerciaux (Prospection et suivi des dossiers remboursement)
- Confirmation des admissions avec les Campus France des différents pays
- Organiser les entretiens/test d'admissions
- Mis en place de mail Type afin d'apporter les bonnes réponses aux sollicitations des étudiants
- Mettre en place les reporting nécessaire aux activités.
- Evaluation des Etudiants pour le niveau en Français (Test en ligne , présentielle)
- Participer aux différents projets de l'école.

## **Voicecom**

**(Depuis avril 2021)**

### **Responsable plateau**

- Gestion de 7 équipes de ventes dans le domaine de l'énergie, dont 7 superviseurs, 5 accompagnateurs, 100 télévendeurs ainsi que 12 agents qualité.
- Management du plateau
- Gestion planning
- Suivi et analyse des statistiques
- Participation au recrutement
- Gestion des primes et défis internes

## **HELPLINE**

**( Depuis Décembre 2019)**

### **Responsable service desk IT & équipe Mutualisé 24/7**

- Gestion des ressources
- Validation des congés
- Préparation du Planning service desk
- Management de l'équipe service desk
- Gestion des incidents (Qualification, plan d'action)
- Assurer les objectifs clients
- Gestion des réclamations
- Suivi et analyse des reportings
- Préparation et animation des livrables
- Facturation
- Participation aux projets transverses

## HELPLINE

(Depuis Novembre 2018)

- ***Production Supervisor Confirmé***
- Gestion du compte client ACCOR HOTELS
- Gestion des ressources (50 agents)
- Validation des congés
- Préparation du Planning service desk
- Management de l'équipe service desk
- Assurer les objectifs clients
- Gestion des réclamations
- Suivi et analyse des reportings

## HELPLINE

(Depuis janvier 2016)

- ***Production Supervisor***
- Gestion de plusieurs comptes clients (12 opérations)
- Gestion des ressources
- Validation des congés
- Préparation du Planning service desk
- Management de l'équipe service desk
- Gestion des incidents (Qualification, plan d'action)
- Assurer les objectifs clients
- Gestion des réclamations
- Suivi et analyse des reportings
- Préparation et animation des livrables
- Facturation
- Participation aux projets transverses

## HELPLINE

(Depuis janvier 2013)

- ***Coordinateur de production***
- Gestion des ressources
- Gestion des demandes non standards
- Gestion des incidents (Qualification, plan d'action)
- Assurer les objectifs clients
- Gestion des réclamations
- Suivi et analyse des reportings
- Préparation et animation des livrables
- Participation aux projets transverses

- Démarrage & prise en charge du Projet HelpDesk « Solaire direct »

## **ADVANCIA SPG GROUP**

**(2008-2013)**

- ***Responsable Qualité fournisseur Recrutement***
- ***+ Superviseur « Orange group »***
- Management de l'équipe (20 techniciens)
- Suivi et analyse des reportings
- Assurer les objectifs clients
- Suivi de la montée en compétences des agents.

## **ADVANCIA SPG GROUP**

**(2007-2008)**

- ***Agent service client Orange***
- Réception des sollicitations Orange
- Gestion de la demande utilisateur

## **MEDIA JEUNESSE**

**(2006)**

- ***Représentant commercial***
- ***Vente porte à porte abonnement des magazines pour enfants***

## **C.I.C**

**(2005)**

- ***Superviseur operation mutuelle santé***
- ***Suivre la qualité des agents***
- ***Confirmer les rdv***

## **ARAB TUNISIAN BANK**

**(2004)**

- ***Assisant instructeur de crédit***
- ***Stage d'étude***

## **Télé performance**

**(2003)**

- ***Agent service client ( QUELLE)***
- ***Reception d'appels pour prise de commande***