

### Expérience professionnelle



#### Janv. 2020 – Mai 2023 : Gestionnaire administrative, Société B2SD, Deuil la barre, 95

- Élaboration et documentation du process de traitement des commandes client
- Élaboration et mise en place des procédures de gestion administrative
- Gestion administrative (tenue de planning, prise de rdv, enregistrement de données, reporting)
- Gestion de la relation client (accompagnement client, gestion et suivi des contentieux)
- Gestion des appels d'offres (veille électronique, étude de cahiers des charges, élaboration de dossiers de réponses d'appels d'offres)

#### Janv. 2017 – Mai 2018 : Consultante Ausy CRM Analyst, Société Générale, Colombes, 93

- Pilotage des incidents majeurs (garant de la qualité des informations saisies dans l'outil de ticketing, contribution au point hebdomadaire avec les managers métiers, mise en place des cellules de crise, communication au management IT)
- Pilotage des problèmes en cours (Point bi-mensuel pour un suivi de l'état d'avancement des actions en cours et restitution au management)
- Service Level Management (Mesure de la satisfaction des utilisateurs et managers métiers, analyse et synthèse des résultats, préparation des comités mensuels sur la qualité de production IT pour la direction IT)

#### Déc. 2013 – Dec 2016: Consultante Ausy Business Analyst, BNP PARIBAS, Montreuil, 93

- Collecte, étude & validation des demandes d'évolutions liées au module incident d'ITSM BMC REMEDY (formalisation des expressions de besoins, validation de chiffrage et de la solution)
- Suivi de l'instruction à la mise en production des demandes d'évolutions liées à l'outil BMC REMEDY (élaboration, déroulement et validation des cahiers de tests, rédaction de la documentation telles que spécifications fonctionnelles, sécurisation des MEP)
- Formation des utilisateurs (réalisation de la documentation, animation des sessions)
- Support fonctionnel de Niveau 3 sur le module incident & problème
- Référent du module incident sur le projet de montée de version de l'outil ITSM

#### Oct. 2010 – Mars 2013: Chef de projet Junior, SFR Service Client, Nanterre, 92

- Gestion du projet de rationalisation des anciens plans tarifaires Mobile SFR
- Pilotage de l'activité d'annulation de renouvellement de mobile au Service Client
- Déploiement de l'outil de Prise de Rendez-vous en espace SFR destiné au Service Client
- Gestion des arrêts de services SFR (Le Pacte Fidélité, Service Répondeur Visio)
- Déploiement des nouveautés du programme Pacte Fidélité sur sites de productions

### Formation



Certification ISTQB Tester Foundation Level Syllabus (2023)

Certification ITIL Fondation V3 (2016)

Formation SFR méthodologie chef de projet (2012)

Certification PRINCE 2 (2012)

Université Paris Dauphine (Paris IX)

2010-2011 : Master 2 Management des Nouvelles Technologies de l'Information et des Communications (*Apprentissage 1 an*)

Université Panthéon- Assas (Paris II)

2009 - 2010 Master 1 Sciences de gestion spécialité Management

2008 - 2009 Licence Sciences de gestion, spécialités Administration Économique et Sociale

### Compétences



**Soft skills** *Organisée, bonne appréhension outils, capacité d'adaptation, bon relationnel, pédagogue*

**Outils** *ITSM, Squash, JIRA, Business Object,*

**Méthodologie de projet** *Agile (SCRUM, kanban...), ITIL*

*Conduite du changement, gestion de crise, pilotage*

**Maitrise d'ouvrage IT** *Connaissances base de données (Oracle, SQL Server) & principaux langages de Programmation, Recette fonctionnelle (Tests)*

**Anglais** *Courant*

7, Rue Alice Guy  
93120 La Courneuve

06 68 74 79 22

[najetmerzouk@gmail.com](mailto:najetmerzouk@gmail.com)

35 ans