

## Diplômes et Formations

**Formation Dynamics 365 Fundamentals (CRM) : Microsoft - Certification id : 996458167 – Mai 2024**

Formation en ingénierie d'exigences : IREB CPRE - Décembre 2020 – ID : [RE-8970](#)

Formation Manager d'excellence : [étape](#) (Etudes et applications économiques) Avril 2018

Ingénieur en informatique - système d'informations / [Ecole centrale de Nantes](#) - Nantes Septembre 2013 à octobre 2014

Ingénieur en informatique / [Ecole nationale d'ingénieurs de Sfax](#) – Tunisie Septembre 2011 à octobre 2014

Classes préparatoires SP / [Institut préparatoire des écoles d'ingénieurs de Tunis](#) - Tunisie Septembre 2009 – Juin 2011

## Expériences professionnelles

**Vialink / Responsable support client**

**11/2023 – 05/2024**

- Support N°3 sur les applications Vialink: E-cautions, E-chantiers, KYC, SIGN, Vialink 60
- Manager l'équipe support client
- Administrer l'outil Jira Service Desk
- Mise en place et suivi des KPI clients
- Amélioration continue du service support
- Migration du Jira service desk à Jira Service Management
- Réorganisation et structuration de l'activité support

Logiciels	JIRA, MySql, Slack, Excel, IBM Cognos, postman,
Normes et protocoles	API
Langages	Html, SQL, PL/SQL
Systèmes	Windows

**Manhattan Associates / Consultant Support client n3 - Order Management System**

**01/2022 - 10/ 2023**

- Support N°3 sur l'outil Order Management de Manhattan
- Gestion de la relation avec les clients (SMCP, Lacoste, Louboutin...)
- Suivi des KPI
- Support API
- Support sur l'outil Jasper
- Participation à la mise en place des modifications fonctionnelles des clients
- Animation des formations IBM Cognos
- Validation de recette fonctionnelle, tests de non-régression et tests de validation

Logiciels	SalesForce, MySql, Teams, Excel, Manhattan OMNI, IBM Cognos, postman, JasperStudio
Normes et protocoles	API
Langages	Html, SQL, PL/SQL
Systèmes	Windows

- Spécifications fonctionnelles des évolutions métiers
- Animation des ateliers métiers
- Recueil des besoins
- Gestion et priorisation du backlog produit
- Validation de recette fonctionnelle, tests de non régression et tests de validation
- Formations des utilisateurs
- Management d'une équipe des PPO

Logiciels	Visio, Azure Devops, Teams, XrmToolBox, CRM Dynamics
Systèmes	Windows

- Incident Manager :
  - Gérer les incidents de productions
  - Animation des war-room
  - Définition des plans d'action
  - Gérer les communications concernant les incidents
- Responsable support client « Dynamics CRM »
  - Manager les membres de l'équipe support
  - Amélioration continue du service
  - Animation des formations utilisateurs
  - Prise en charge des clients VIP
  - Interface de communication avec la TMA et les autres équipes
  - Mise en place des KPI
  - Mise en place d'un outil de ticketing (servicenow)
- Conduite de changement :
  - Transfert de l'activité support client n1 au service desk
  - Transfert de l'activité support client n2 à l'équipe
- Implémentation de la solution CRM Dynamics

### Environnement technique et outils:

Logiciels	ServiceNow, SQL Server, CRM Dynamics, Teams, Excel
Normes et protocoles	API
Langages	Html, SQL, PL/SQL
Systèmes	Windows

- Amélioration du service support : :
  - Refonte et organisation de l'équipe support
    - Définition des périmètres d'activité de l'équipe support
    - Création de l'équipe Onboarding pour mettre en place les nouveaux clients
    - Définition des différents niveaux du support

- Définition des règles du support permettant de mieux organiser l'activité de l'équipe support (Bible support)
- **Optimisation et amélioration des outils et des méthodes**
  - Mise en place de Trello
  - Optimisation de l'utilisation de Zendesk
  - Vues adaptées aux besoins des agents support
  - Mise en place des macros
  - Mise en place des automatismes et des déclencheurs
  - Création des reportings adaptés pour mieux suivre l'activité
  - Migration Skype => Slack
  - Identification et mettre en œuvre des axes d'amélioration du service
- **Mise en place du service Onboardings**
  - Définition et amélioration continue du processus d'Onboardings
  - Suivi des clients après clôture des Onboardings
  - Gestion de passage des clients du service onboarding au service support
  - Structuration d'équipe
- **Maintenance de la documentation**
  - Création des nouvelles documentations et mise à jour des articles

## ➤ **Management des équipes support et Onboarding**

- **Manager les équipes support client & onboarding client**
  - Formation des membres des équipes support sur les aspects techniques
  - Intégration des nouveaux arrivés
  - Définition des objectifs de l'équipe et individuels
  - Suivi des collaborateurs dans l'atteinte de leurs objectifs
  - Gestion des tâches et attribution des responsabilités pour chaque collaborateur
  - Préparation et animation des réunions hebdomadaires ou mensuels
  - Motiver les collaborateurs pour monter en compétences et participer à l'amélioration du service et du produit
- **Assurance du niveau 3 du support client**
  - Résolution des cas clients remontés par le niveau 2
  - Gestion des urgences et des clients VIP
  - Référencer l'équipe sur les cas clients liés à l'API et à la gestion des commandes
- **Gestion de la communication avec l'équipe de développement interne du logiciel BeezUP**
  - Identification & transmission des bugs constatés sur la plateforme à l'équipe de développement
  - Participation aux stand-ups
  - Priorisation des bugs à traiter par l'équipe maintenance
  - Test des corrections apportées et vérification de rétrocompatibilité
- **Gestion de la communication avec le développeur externe des modules BeezUP compatibles avec les CMS**
  - Identification de la source des problème (module BeezUP ou environnement technique du client)
  - Transmission des cas au développeur externe
  - Intermédiation entre les clients et le développeur
- **Participation à l'amélioration du produit**
  - Transformation les besoins clients en nouvelles fonctionnalités
  - Remontée des nouvelles idées à l'équipe produit
  - Proposition des améliorations des anciennes fonctionnalités
- **Gestion de la communication avec l'équipe commerciale :**
  - Animation d'une réunion hebdomadaire pour suivre les cas des clients insatisfaits
  - Définition d'un plan d'action pour chaque cas client pour éviter le passage en litige
  - Remontée d'alertes concernant les clients les plus consommateurs du support

## **Résultats obtenus :**

- Nombre moyen de reouvertures des tickets : 3
- Temps moyen avant première réponse : ~2h
- Satisfaction client : > 85% (93% en mars 2019)

- Documentation plus complète

## Environnement technique et outils :

Logiciels	Zendesk, SQL Server, Ora, Prestashop, Magento, Filezilla, Winscp, Excel, Trello, Slack
Normes et protocoles	HTTP, IPv4, IPv6, API
Méthodes	SCRUM
Langages	Html, SQL, PL/SQL
Systèmes	Windows

## One2team

04/2014 - 09/2014

(6 mois)

**Sujet du projet :** Amélioration et maintenance du logiciel one2team au sein de l'équipe R&D en agile-scrum

**Poste :** Développeuse Java natif

- Amélioration et développement du logiciel one2team
  - Correction des bugs
  - développement des nouvelles fonctionnalités
- Participation aux tests fonctionnels
  - rédaction de cas de tests
  - validation des tâches

## Environnement technique et outils :

<b>Technologies</b>	Junit
<b>Logiciels</b>	Eclipse, CVS
<b>Normes et protocoles</b>	TDD, HTTP
<b>Méthodes</b>	SCRUM
<b>Langages</b>	Java, JavaScript
<b>Systèmes</b>	Windows

## Compétences

- **Métier :** Management, Gestion de projet, Analyse, Relation client, Sens de service, Animation des réunions, Gestion des formations des collaborateurs et clients  
Spécification, Architecture fonctionnelle, Gestion de configuration, Conception, Test & Qualification, Support, Management d'équipe, Planification, Formation
- **Langages :** Java, C#, C++, PHP, Html, Css, C, android, Shell, JUnit, PL/SQL
- **IDE :** Visual studio, Eclipse, NetBeans, Code Blocks, Android studio, QT Creator
- **Systèmes d'exploitation :** Linux, Windows
- **Méthodes :** Agile/Scrum
- **Logiciels :**
  - Ticketing : Zendesk, Servicenow
  - CMS : Prestashop, Magento, Woocommerce, Shopify
  - Gestion des projets : ORA, Trello
  - Communication : Slack, Teams, Skype Entreprise, Teamviewer,
  - Autres : Windows office, Trello, Ora, Mirakl, Excel,
  - SupplyChain : Manhattan MAO

## Centres d'intérêts et langues

Centres d'intérêts : Voyages/ Sport / bivouac / camping

Langues : Anglais/ Français