***MYA***

***Ingénieur Support L2/L3***

**SAVOIR-FAIRE FONCTIONNEL**

* **Réactivité**
* **Esprit d'équipe**
* **Communication Technique**

**SAVOIR-FAIRE TECHNIQUE**

|  |  |
| --- | --- |
| Compétences fonctionnelles | **Documentation Technique, E-commerce, Analyse de Logs, Gestion des Incidents, API Integration, Support Applicatif L2/L3** |
| Compétences méthodologiques | **Root Cause Analysis** |
| Autres compétences | **Conformité, Gestion des SLA** |
| Compétences en gestion de projet | **Coordination d'équipe** |
| Compétences techniques | **Postman, Confluence, Jira, C Programming, SQL** |
| Langues | **• French** |

**Education**

|  |  |
| --- | --- |
| **2018-2021** | **Ingénieur Informatique spécialité Systèmes d'Information**  **Conservatoire National des Arts et Métiers** |
| **2017-2018** | **Licence, Informatique**  **Université de Reims Champagne-Ardenne** |
| **2014-2017** | **Diplôme Universitaire de Technologie, Informatique**  **IUT de Reims-Châlons-Charleville** |

**EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES**

|  |  |
| --- | --- |
| **efficy**  **L2/L3 Support Engineer**  **Période :**  **12/2024 – Poste Actuel** | **Projet : Support Applicatif L2/L3**  Support quotidien et monitoring des plateformes applicatives, assurant la disponibilité et la performance des services.  **Mission**   * Support quotidien et monitoring des plateformes applicatives * Détection, analyse et résolution des incidents (L2/L3) * Utilisation avancée de Jira pour la gestion des tickets * Collaboration avec les équipes de développement et QA * Communication avec les utilisateurs métiers * Contribution à la documentation des procédures * Analyse et exécution de scripts SQL * Monitoring des réponses API et des échanges de données   **Technologies:** API, SQL, Confluence, Jira |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ingenico**  **Level 3 Functional Support Engineer**  **Période :**  **10/2021 – 12/2024** | **Projet : Support SaaS TMS - EMEA, NAR, LAR, APAC, India**  Gestion et résolution d'anomalies fonctionnelles de niveau 3 sur une plateforme de gestion de Terminaux de paiement Électroniques (SaaS TMS), avec une forte composante e-commerce et transactionnelle.  **Mission**   * Gestion et résolution d'anomalies fonctionnelles de niveau 3 * Gestion des tickets niveau 3 via Jira * Prise en charge des demandes d'évolution des clients * Coordination des acteurs internes et externes * Création et mise à jour de guides d'utilisation * Analyse de scripts SQL * Participation aux sessions de training des clients * Compréhension des flux d'intégration   **Technologies:** SaaS TMS, SQL, Confluence, Jira |

|  |  |
| --- | --- |
| **Sopra Banking Software**  **Ingénieur Informatique en alternance**  **Période :**  **09/2018 – 08/2021** | **Projet : Gestion des Guichets Automatiques de Billets**  Participation à des projets axés sur la gestion des Guichets Automatiques de Billets, incluant des aspects de gestion de codes spécifiques en provenance et en partance des réseaux (VISA, MASTERCARD).  **Mission**   * Développement en C et intégration en JEE * Maîtrise des environnements d'exécution Linux et AIX * Apprentissage du monde de la Monétique * Gestion des flux de données transactionnelles   **Technologies:** API, AIX, Linux, JEE, C |