***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 |